COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **8383** DE 2026

*«Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** en contra de la Resolución CRC 8311 de 2026, por la cual se recupera el código corto **85951**, asignado a la sociedad **HABLAME** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD»*

LA COORDINACIÓN DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y en especial las que le confieren los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante la Resolución CRC 8311 del 30 de julio de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, (en adelante, **CRC**) resolvió recuperar el código corto **85951**, el cual había sido asignado a **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**[1] (en adelante, **HABLAME**), por haberse configurado las causales de recuperación establecidas en los numerales 6.4.3.2.2 y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

La Resolución CRC 8311 de 2026 fue notificada personalmente por medios electrónicos a **HABLAME** el 30 de julio de 2026. Dentro del término establecido[2], **HABLAME** presentó recurso de reposición en contra de esta, el cual fue radicado internamente bajo el número 2026819095 del 14 de agosto de 2026. Teniendo en cuenta que el recurso de reposición interpuesto por **HABLAME** cumple con lo establecido en los artículos 76 y 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), esta Comisión procederá con su análisis y estudio.

2. DEL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO

Antes de que esta Comisión se pronuncie sobre los argumentos expuestos por **HABLAME** en su recurso, es necesario señalar que el recurso de reposición es un medio jurídico a través del cual la parte interesada controvierte las decisiones o actos que ponen fin a las actuaciones administrativas, en el caso puntual, la decisión de recuperar un código corto, para que el funcionario que dictó la decisión revise nuevamente su contenido y, si lo considera legal y oportuno, lo aclare, modifique o revoque[3]. Así, frente al recurso de reposición, la doctrina ha manifestado que «(…) se ha considerado históricamente como recurso connatural al Estado de derecho; en especial al derecho fundamental a la controversia de toda decisión administrativa. Se funda esta tesis en el criterio de que no existe acto administrativo sin control, se trata, pues, del más elemental de todos los recursos para garantizar el principio de la contradicción y debido proceso (…)».

Para resolver el recurso de reposición, la Comisión analizará los cargos formulados y revisará la información que reposa en el expediente. A continuación, se presentan los argumentos expuestos por **HABLAME** y las consideraciones de la **CRC** sobre cada uno de ellos.

---

[1] Resolución CRC 5148 del 30 de mayo de 2017.
[2] El término para presentar el recurso de reposición vencía el 14 de agosto de 2026.
[3] López Blanco, Hernán F. «Instituciones de Derecho Procesal Civil Colombiano», Tomo I, Novena Edición, Bogotá -Colombia, 2005. p 749. «Sin duda alguna la reposición, junto con el recurso de apelación, constituyen los dos más importantes, por ser los que con mayor frecuencia utilizan las partes, de ahí el interés de conocer con el detalle los mismos. Este recurso busca que el mismo funcionario que profirió la decisión sea el que vuelva sobre ella y, si es del caso reconsiderarla, en forma total o parcial, lo haga; es requisito necesario para su viabilidad, que se motive el recurso *al ser interpuesto, esto es, que por escrito o verbalmente si es en audiencia o diligencia, se le expongan al juez las razones por las cuales se considera que su providencia está errada, con el fin de que proceda a modificarla o revocarla, por cuanto es evidente que si el juez no tiene esa base, le será difícil, por no decir imposible, entrar a resolver."*

En su escrito de reposición contra la Resolución CRC 8311 de 2026, **HABLAME** presenta los antecedentes del caso y solicita su revocatoria integral por considerar que el acto administrativo recurrido presenta errores de interpretación normativa, insuficiencia probatoria, indebida valoración de las pruebas obrantes en el expediente y vulneraciones a las garantías constitucionales y legales que rigen las actuaciones administrativas.

La solicitud se fundamenta en los siguientes argumentos:

(i) Indebida interpretación de la finalidad para la cual fue asignado el código corto 85951 y confusión entre el contenido del SMS y la finalidad regulatoria del recurso de identificación.

HABLAME sostiene que la **CRC** interpretó de manera excesivamente restrictiva la finalidad para la cual fue asignado el código corto. Indicó que, según la solicitud de 2017, la finalidad consistía en que sus clientes fueran «identificados a través de este código», explicó que esta finalidad corresponde a «una función de identificación, esto es, permitir que los clientes que utilizan la plataforma tecnológica puedan cursar comunicaciones mediante un recurso numérico determinado» y agregó que esto no implica una limitación a determinado contenido o a un sector económico especifico.

Resaltó que el código corto sí se utiliza como mecanismo de identificación y que la **CRC** desconoce la diferencia entre la finalidad para la cual fue asignado el código y el contenido de los mensajes pues, la existencia de contenidos diferentes entre sí no demuestra por sí sola que el recurso haya sido destinado para una finalidad diferente. Asimismo, argumentó que para que se configure la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, es necesario acreditar que el recurso haya sido destinado a una finalidad diferente, pues en el caso concreto, el código corto sigue siendo un recurso de identificación dentro de su plataforma.

Adicionalmente, **HABLAME** indica que el hecho de que los mensajes de texto objeto de examen estén relacionados con cobros coactivos, retenciones bancarias, seguros, encomiendas y ofertas de crédito, no implica que se haya cambiado la finalidad del código corto pues la descripción de la solicitud del código corto no estableció que el mismo sería utilizado únicamente para determinados sectores, productos o contenidos. A su juicio, aceptar la posición de la **CRC** implica que cualquier variación temática del contenido podría convertirse automáticamente en una modificación de la finalidad del recurso, lo cual transforma la causal de recuperación en una prohibición sobre el contenido de los mensajes a pesar de que esa no es la estructura de la causal.

- **Consideraciones de la CRC**

La **CRC** no acoge lo alegado por **HABLAME**. Es importante tener presente que para resolver este argumento es necesario distinguir (i) La naturaleza de los códigos cortos y (ii) el uso concreto para el cual el asignatario solicita que se le asigne un código corto.

Dicho lo anterior, los códigos cortos son una numeración que hace parte de los recursos de identificación que administra la **CRC** en ejercicio de las funciones establecidas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la ley 1341 de 2009. El titulo VI de la resolución CRC 5050 de 2016 establece la estructura de los códigos cortos y las condiciones bajo las cuales los proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA) e integradores tecnológicos (IT) acceden a las redes de telecomunicaciones para la prestación de servicios mediante mensajes cortos de texto (SMS) y USSD. Asimismo, conforme al artículo 6.4.1.3, de la misma resolución, los códigos cortos se asignan a quienes proveen contenidos o aplicaciones por medio de los SMS o USSD, es decir a los PCA y a los IT, dejando claro que son recursos públicos escasos y que su asignación no otorga derecho de propiedad, sino únicamente un derecho de uso[4].

De acuerdo con lo anterior, los códigos cortos constituyen recursos de identificación destinados a facilitar el enrutamiento, identificación y gestión de las comunicaciones cursadas mediante servicios de mensajes cortos de texto (SMS) y USSD. En tal sentido, su función principal es identificar el servicio o aplicación asociado al recurso asignado y garantizar su utilización conforme a la finalidad para la cual fue otorgado por la CRC.

Ahora bien, es importante mencionar que, otra cosa es el uso que el solicitante declara que le dará al código corto al solicitar su asignación. De acuerdo con el artículo 6.4.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, los PCA o Integradores Tecnológicos que quieran ser asignatarios de un código corto, deben cumplir con ciertos requisitos, entre ellos indicar la justificación detallada de la necesidad del

[4] Artículo 2.2.12.1.2.5. de Decreto 1078 de 2015

código corto solicitado y el propósito específico del uso del código, por lo tanto, quien solicita un código debe justificar para qué lo va a utilizar, y esa justificación es la que delimita el uso para el cual se asigna. Precisamente esta es una de las razones por las cuales la causal del numeral 6.4.3.2.2. permite recuperar un código corto cuando presente «un uso diferente a aquél para el que fue asignado» y en esa medida, lo que se verifica entre otras cosas, en términos del contenido del mensaje de texto, es el cumplimiento declarado por el asignatario.

Así las cosas, en su solicitud de asignación, radicada bajo el número 2017741770 del 22 de mayo de 2017, **HABLAME** manifestó que usaría el código corto de la siguiente forma «Se solicita código a petición del cliente para ser identificado a través de este código». Es decir, el uso manifestado fue que quien envía los mensajes sea identificado a través del código, de modo que el destinatario sepa a nombre de quien se envía.

Teniendo en cuenta lo anterior, y analizados los mensajes que dieron origen a esta actuación administrativa, esta Comisión encuentra que en algunos de ellos no se identifica al remitente de los mismos, tal y como ocurre a modo de ejemplo en los siguientes mensajes de texto remitidos desde el código corto **85951** y que reposan en el expediente:

- «TU Falta (VIAL) ha pasado a instancia de cobro coactivo. Cancela ahora con 50% de DESCTO. Evita DECOMISO de tus BIENES Ingresa: .m2026.smt-org.lat/».
-
- «Aviso preliminar de retención de ENTIDADES BANCARIAS por mora en su obligación contributiva. Plazo 17/05/2026. Ingresa aquí: https://hiurls.com/WgcNc/».

Como se puede evidenciar, a partir del contenido de los mensajes de texto, el destinatario no puede saber quién es el remitente del mensaje de texto y de parte de quien viene la información contenida en el mismo. Precisamente por eso el código corto **85951** no está cumpliendo con el uso para el cual este fue asignado. Además, como se señaló en la resolución 8311 de 2026, en su defensa **HABLAME** no cuestionó que el contenido efectivamente enviado no cumpliera con la identificación en los SMS.

Finalmente, afirmar que el código corto «continúa siendo utilizado como mecanismo de identificación» y que el uso del código corto no puede estar limitado a un determinado sector, no desvirtúa el hecho de que al revisar el contenido de algunos de los mensajes de texto que reposan en el expediente, se evidencie que no se está cumpliendo la finalidad para la cual el código corto fue asignado.

Por lo anterior, el cargo presentado por **HABLAME** no está llamado a prosperar y se confirma la configuración de la causal del numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

(ii) La Resolución 8311 presenta una contradicción en la valoración de los mensajes

HABLAME señala que existe una contradicción en la motivación de la Resolución CRC 8311 de 2026 pues al analizar la causal 6.4.3.2.2, la **CRC** afirma que «ninguno de los mensajes de texto remitidos desde el código corto 85951 identifica propiamente a una empresa ante el usuario final», pero al analizar la causal 6.4.3.2.8, invoca los mensajes de texto enviados en nombre de **BAN100**, **BREB** y **472** como fundamento de dicha causal, lo cual, a su juicio, resulta incoherente.

- **Consideraciones de la CRC**

La Comisión precisa que no existe ninguna contradicción en la Resolución CRC 8311 de 2026.

Al respecto, es importante mencionar que esta Comisión destinó un capítulo específico de la Resolución CRC 8311 de 2026 para analizar cada una de las causales de recuperación de códigos cortos. Bajo ese marco, el numeral 3.3.1. de la mencionada resolución fue utilizado exclusivamente por la **CRC** para exponer los fundamentos fácticos por los cuales **HABLAME** habría incurrido en la causal de recuperación de códigos cortos establecida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, respecto del código corto **85951**.

Dicho lo anterior, dentro del mencionado análisis, la Comisión únicamente tuvo en cuenta los mensajes de texto obrantes en el expediente, concretamente aquellos en los que dentro de su contenido no se identifica al remitente. De hecho, fue después de transcribir algunos de ellos que la **CRC** concluyó que «se puede evidenciar que, ninguno de los mensajes de texto remitidos desde el código corto **85951** identifica propiamente a una empresa ante el usuario final», haciendo alusión exclusiva y estrictamente a la muestra de mensajes analizada previamente, sin que la intención del

análisis realizado por la Comisión, fuera extender esta conclusión a todos mensajes cursados desde el código corto **85951**.

Asimismo, y tal y como lo indicó **HABLAME**, al analizar la causal de recuperación de códigos cortos establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, la Comisión tuvo en cuenta en este análisis únicamente los mensajes de texto enviados en nombre de **BAN100**, **BREB** y **472** y resaltó que en el expediente no reposaba ningún documento por medio del cual estas empresas autorizaran expresamente a **HABLAME** el envío de mensajes de texto en su nombre desde el código corto **85951**, configurándose así la causal de recuperación.

En consecuencia, la Comisión reitera que no existe la contradicción alegada por **HABLAME**. Cada causal de recuperación fue analizada de manera independiente, recayendo sobre conjuntos de mensajes distintos y valorando los elementos materiales probatorios pertinentes para cada supuesto de hecho. Por lo tanto, las conclusiones a las que llegó la **CRC** frente a los mensajes que no identificaban al remitente no son excluyentes ni incompatibles con el análisis de aquellos que invocaban el nombre de terceros sin la debida autorización, manteniendo así plena coherencia y legalidad en la motivación de la Resolución objeto de recurso.

Por todo lo anterior, los argumentos de **HABLAME** no están llamados a prosperar.

(iii) Inexistencia de pruebas suficientes para configurar la causal del numeral 6.4.3.2.8.

HABLAME sostiene que la causal de recuperación de códigos cortos establecida en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2026, exige que concurran los siguientes dos elementos: **(i)** que se envíen mensajes en nombre de terceros y **(ii)** que dichos terceros no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido. Por lo tanto, a juicio de **HABLAME**, no basta con acreditar la existencia de un mensaje ni con demostrar que una persona jurídica manifestó no utilizar el código corto, pues en el caso concreto y tal y como lo había indicado en su defensa, algunos de los mensajes de texto no incluían de forma clara una marca o una razón social claramente afectada por el envío de los mensajes de texto.

Finalmente, señala que los reportes de los usuarios fueron elementos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad una situación que ameritaba verificación, pero que no podían convertirse automáticamente en prueba plena de la configuración de una causal de recuperación pues la apertura de la actuación y la decisión definitiva son etapas distintas que exigen niveles de valoración diferentes.

- **<u>Consideraciones de la CRC</u>**

Efectivamente a la luz de la regulación, es claro que corresponde al asignatario del código corto contar con la autorización expresa y por escrito para poder enviar mensajes a nombre de terceros. Concretamente, el asignatario debe contar con la autorización de quien figura dentro del contenido del mensaje de texto como remitente del mismo.

En el caso concreto, en el expediente reposa una queja presentada directamente por **BAN100 S.A.** en la que manifiesta que desde el código corto **85951** se realizaron «envíos de estafas por SMS ofreciendo créditos de libranza en Credifinanciera.ban100» a pesar de no utilizar el mencionado código corto. Una vez esta Comisión revisó los mencionados mensajes de texto, evidenció que efectivamente los mismos eran enviados en nombre de **BAN100** y procedió a solicitarle a **HABLAME** en su calidad de asignatario del código corto, la correspondiente autorización para el envío de estos, autorización que, a la fecha, no ha sido allegada al expediente.

Dicho lo anterior, no es de recibo que **HABLAME** sostenga que «no basta con acreditar la existencia de un mensaje ni con demostrar que una persona jurídica manifestó no utilizar el código corto», pues precisamente estos elementos probatorios, resultan suficientes para acreditar un uso indebido del código corto y sustentar la causal de recuperación objeto de examen, especialmente cuando a lo largo del proceso **HABLAME** no allegó ningún elemento probatorio que desvirtuara el contenido del mensaje de texto objeto de queja y el dicho de **BAN100**, tampoco allegó la autorización expresa y por escrito de **BAN 100 S.A.** por medio de la cual autoriza a **HABLAME** para realizar el envío de mensajes de texto en su nombre.

De este modo, **HABLAME** en calidad de asignatario del código corto **85951** no cumplió con la carga probatoria de acreditar que el remitente de los mensajes de texto en cuestión le confirió autorización expresa y por escrito para enviar mensajes como los que suscitaron esta actuación, de conformidad con lo establecido en la regulación general aplicable, razón por la cual, se puede concluir que se configuró la causal objeto de recuperación descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, respecto del código corto en cuestión.

Finalmente, tampoco es de recibo que **HABLAME** sostenga que algunos de los mensajes de texto «no incluían de forma clara una marca o una razón social claramente afectada por el envío de los mensajes de texto», pues dentro de los mensajes objeto de queja, se puede evidenciar claramente que algunos fueron enviados en nombre de **BRE-B** y de **472**, y en el expediente tampoco reposa la correspondiente autorización de estas empresas, a pesar de que la misma fue solicitada a **HABLAME** en varias oportunidades.

En suma, **HABLAME** no puede pretender invertir la carga de la prueba y alegar la insuficiencia de los medios de convicción allegados al proceso, toda vez que recaía sobre dicho proveedor el deber legal de desvirtuarlos. El análisis integral del expediente evidencia de forma contundente que el asignatario envió mensajes de texto a nombre de terceros sin contar con su autorización expresa y por escrito, hecho que resulta suficiente para dar por probada la configuración de la causal de recuperación del recurso de numeración.

(iv) Respecto de BAN100, la CRC no valoró integralmente la relación comercial acreditada por HABLAME.

HABLAME señala que uno de los principales fundamentos de la Resolución CRC 8311 de 2026 consistió en afirmar que BAN100 manifestó no utilizar el código corto 85951 y que **HABLAME** no acreditó una autorización directa de esa entidad. Sostiene que sí explicó y acreditó la existencia de una relación comercial entre su cliente **SERVICIOS FINANCIEROS INTEGRALES SFI S.A.S.** y **ACTIVAR VALORES S.A.S.**, así como la condición pública de esta última como agente autorizado de **BAN100**.

Indica que, para ello, aportó en su defensa documentos y una cadena de correos electrónicos relacionados con dicha relación comercial. Resalta que también presentó evidencia según la cual los números de contacto incluidos en los mensajes direccionaban a canales asociados al entorno de atención de **BAN100**, y que de ello se desprendían elementos objetivos que impedían concluir de manera anticipada una ausencia absoluta de autorización.

Con base en lo anterior, afirma que la **CRC** no realizó una valoración integral de la cadena documental aportada y que la resolución recurrida no explica por qué la documentación relacionada con **BAN100** carecía de eficacia probatoria suficiente.

- **<u>Consideraciones de la CRC</u>**

Contrario a lo señalado por **HABLAME**, la Resolución CRC 8311 de 2026 sí valoró la relación comercial invocada. En su numeral 3.3.2 concluyó que la relación con ACTIVAR VALORES S.A.S., es simplemente una relación de intermediación y que además su calidad de agente autorizado de BAN100 no fue confirmada por la mencionada entidad bancaria ante esta Comisión. Asimismo, dentro de la resolución impugnada, la Comisión resaltó que la regulación exige que el asignatario del código corto cuente con una autorización expresa y por escrito de la persona en nombre de quien se envió el mensaje de texto, autorización que no fue allegada por **HABLAME**.

Sumado a lo anterior, la Comisión debe ser enfática en que el marco regulatorio no admite autorizaciones tácitas, implícitas o presuntas. El hecho de que los números de contacto incluidos en los mensajes presuntamente direccionaran a los canales de atención de **BAN100** o que **ACTIVAR VALORES S.A.S.** sea agente autorizado de **BAN100** no exime al asignatario de su obligación de contar con una autorización expresa y por escrito del tercero en nombre de quien se realiza el envío del mensaje de texto.

Por lo anterior, el cargo presentado por **HABLAME** no está llamado a prosperar y se confirma la configuración de la causal del numeral 6.4.3.2.8 respecto de BAN100.

(v) Falta de valoración de la calidad de integrador tecnológico de HABLAME

HABLAME manifiesta que desde el inicio de la actuación indicó que actúa como integrador tecnológico y proveedor de plataforma, prestando servicios de conectividad, transporte y habilitación de mensajería, sin ser el originador material de los mensajes ni definir el contenido de cada comunicación de sus clientes. Señala que la propia Resolución CRC 8311 de 2026 reconoce que la regulación permite asignar códigos cortos a proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA) y a integradores tecnológicos, por lo que ser asignatario no equivale a ser el originador de cada contenido. Sostiene que la Comisión debía identificar qué obligación normativa incumplió **HABLAME** en esa calidad y demostrar cómo los hechos encajaban en ella, sin trasladarle automáticamente la responsabilidad por todo lo cursado en su plataforma.

- **Consideraciones de la CRC**

Respecto del argumento expuesto por **HABLAME** relacionado con la calidad de integrador tecnológico, la CRC considera importante señalar que en ningún momento ha desconocido dicha condición ni el rol que desempeña dentro de la cadena de prestación de los servicios soportados por medio del código corto **85951**. No obstante, dicha circunstancia no releva a **HABLAME** de las obligaciones que le corresponden en su calidad de asignatario del mencionado recurso de identificación.

En efecto, el responsable ante la Comisión en cuanto a la administración y uso del código corto asignado es **HABLAME**. Por tal razón, le corresponde garantizar que el recurso sea utilizado de conformidad con la regulación vigente y con la finalidad para la cual fue asignado, así como adoptar las medidas necesarias para asegurar que sus clientes y aliados comerciales, den estricto cumplimiento a las disposiciones regulatorias aplicables.

En este sentido, la existencia de relaciones contractuales o comerciales entre **HABLAME** y terceros no traslada ni exonera la responsabilidad que recae sobre el asignatario respecto del adecuado uso del código corto. Por el contrario, es deber de **HABLAME** ejercer los controles y mecanismos de supervisión que resulten pertinentes para verificar que las comunicaciones cursadas a través del código corto asignado se ajusten al marco regulatorio vigente, dado que es el asignatario quien responde ante esta Comisión por su utilización.

Dicho lo anterior, los clientes de **HABLAME** que utilizan el código corto **85951** lo hacen precisamente a través de la plataforma de **HABLAME**, desde el código corto **85951** que fue asignado a **HABLAME** y bajo la relación contractual que esta mantiene con ellos. Por eso, ante el envío de mensajes de texto desde el mencionado código corto en nombre de un tercero, le corresponde a **HABLAME**, y no a esos clientes, acreditar ante la **CRC** la autorización expresa y escrita, autorizaciones que en este caso fueron requeridas y no se aportaron.

Además, vale la pena recordar que la recuperación de códigos cortos no es una actuación sancionatoria. Corresponde al ejercicio de la función de administrar los recursos de identificación, prevista en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, y se orienta a garantizar el uso eficiente de recursos escasos de naturaleza pública. Por eso se tramita conforme al procedimiento administrativo común (artículos 34 a 45 del CPACA), al que remite el artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, y no conforme al sancionatorio (artículos 47 a 52). Esa naturaleza explica que las causales se verifiquen sobre el uso del recurso y no sobre un juicio de reproche a la conducta del asignatario.

Por consiguiente, los argumentos relacionados con la calidad de Integrador Tecnológico no desvirtúan las consideraciones que sustentan la actuación administrativa, toda vez que la responsabilidad por el uso del recurso de identificación asignado permanece en cabeza de **HABLAME**, quien debe velar por el cumplimiento de la regulación tanto por parte propia como de aquellos que hacen uso del código corto bajo su gestión.

(vi) Falta de valoración de las medidas de control y mitigación adoptadas por HABLAME.

HABLAME afirma que, una vez conoció los hechos reportados, suspendió preventivamente el tráfico relacionado, revisó registros técnicos, verificó trazabilidad, accesos y autenticaciones, bloqueó accesos y credenciales, reforzó los mecanismos de monitoreo, efectuó validaciones internas y colaboró con las autoridades competentes. Sostiene que la Resolución CRC 8311 de 2026 no explica por qué esas medidas se consideraron insuficientes ni por qué era indispensable la recuperación definitiva, y que la actuación no puede analizar solo los hechos que originaron las quejas sin considerar la conducta posterior del asignatario. A su juicio, esa conducta es relevante para establecer el grado de diligencia, la existencia o no de incumplimiento, la posibilidad de adoptar medidas correctivas y la proporcionalidad de la recuperación.

- **Consideraciones de la CRC**

Como se indicó previamente, la recuperación de códigos cortos no es un proceso sancionatorio, por lo tanto, la Comisión al momento de analizar cada caso, no realiza un análisis de culpabilidad en el que se tenga en cuenta la diligencia del asignatario.

Si bien **HABLAME** informó haber adoptado diversas medidas una vez tuvo conocimiento de los hechos reportados tales como la suspensión preventiva del tráfico involucrado, la revisión de registros técnicos, el bloqueo de accesos y credenciales, el fortalecimiento de mecanismos de monitoreo y la colaboración con las autoridades competentes. Dichas actuaciones corresponden a

medidas implementadas con posterioridad a la ocurrencia de los hechos que dieron origen a la presente actuación administrativa y, por tanto, no desvirtúan la configuración de las causales de recuperación acreditadas dentro del expediente.

La **CRC** no desconoce las acciones correctivas adelantadas por **HABLAME** ni el propósito de estas de mitigar los riesgos asociados a la situación identificada. No obstante, debe precisarse que las causales de recuperación previstas en la regulación de aplicación de plano y operan una vez se verifica la ocurrencia del hecho regulado que las configura. Por lo tanto, una vez son acreditados los supuestos de hecho contemplados en la norma se procede con la aplicación de las consecuencias regulatorias correspondientes.

En este caso se tiene probado que el código corto fue utilizado para fines distintos de aquellos para los cuales fue asignado y que a través de este se enviaron mensajes en nombre de terceros sin la correspondiente autorización.

Así las cosas, la **CRC** considera que los argumentos de **HABLAME** no desvirtúan las razones expuestas en la resolución impugnada, ya que la recuperación del código corto no se fundamentó en la ausencia de acciones correctivas por parte de **HABLAME,** sino en la comprobación de que el código corto fue utilizado de forma distinta a la autorizada y para el envío de mensajes de texto (SMS) en nombre de terceros sin la correspondiente autorización.

Por lo anterior, el cargo presentado por HABLAME no está llamado a prosperar.

(vii) Vulneración de los principios de debido proceso, contradicción y valoración objetiva de la prueba

HABLAME sostiene que la Resolución CRC 8311 de 2026 no respondió de manera suficiente a los argumentos centrales planteados en su defensa, afectando con ello la motivación material del acto y los principios de contradicción y valoración objetiva de la prueba que rigen la actuación administrativa.

- **Consideraciones de la CRC**

La Comisión no encuentra vulneración al debido proceso. **HABLAME** tuvo oportunidad real y efectiva de pronunciarse mediante su escrito con radicado 2026814572 del 23 de junio de 2026, el cual fue expresamente considerado y valorado en la Resolución CRC 8311 de 2026, y nuevamente en el presente acto con ocasión del recurso de reposición interpuesto.

Ahora bien, el hecho de que examinados dichos argumentos frente al material probatorio que obra en el expediente, esta Comisión no encuentre mérito suficiente para acceder a las pretensiones de **HABLAME**, no constituye, por sí mismo, una vulneración al debido proceso ni a los principios de contradicción y valoración objetiva de la prueba. Por el contrario, como se desarrolló en los numerales anteriores, esta Comisión revisó nueva e integralmente el material probatorio en el expediente, precisando y ajustando, donde correspondía, la motivación de la Resolución CRC 8311 de 2026, sin que ello implique reconocer fundamento a los cargos formulados por **HABLAME.**

Por lo anterior, el cargo presentado por **HABLAME** no está llamado a prosperar.

Finalmente, la recuperación no constituye una sanción por la insuficiencia de los controles internos, sino una medida administrativa expresamente prevista en la regulación vigente para proteger a los usuarios y garantizar el uso adecuado de un recurso público y escaso. En consecuencia, los argumentos del recurso no desvirtúan la legalidad de la Resolución CRC 8311 de 2026 ni la configuración de las causales, por lo que procede confirmar la recuperación del código corto **85951**, en los términos definidos por la regulación aplicable.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

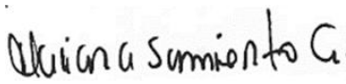
ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** en contra de la Resolución CRC 8311 de 2026.

ARTÍCULO 2. RECHAZAR las peticiones formuladas por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** y, en consecuencia, confirmar integralmente la Resolución CRC 8311 de 2026, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 3. Notificar personalmente la presente Resolución al representante legal de **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndole que contra la misma no procede ningún recurso.

Dada en Bogotá D.C., a los 20 días del mes de octubre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Trámite ID: 110900
Elaborado por: Sebastián Sánchez M
Revisado por: María José Montejo Pino, Brayan Forero Sierra