COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **8388** DE 2026

*«Por la cual se recupera el código corto **87293**, asignado a **HABLAME COLOMBIA S.A. ESP** 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 conferidas por la Ley, en especial las previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, 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

El 24 de agosto de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, **CRC**) recibió las comunicaciones radicadas bajo los números 2026819847 y 2026819861, mediante las cuales la sociedad **BANCOLOMBIA S.A.** (en adelante, **BANCOLOMBIA**) informó haber recibido varios casos de «Smishing», reportados entre el 21 y 23 de agosto de 2026, relacionados con el envío de mensajes de texto (SMS) desde el código corto **87293**, mediante los cuales se habría suplantado su marca **BANCOLOMBIA** e incluido enlaces presuntamente fraudulentos, como se observa en algunas de las imágenes que se presentan a continuación:

Imagen No.1

21/08/2026	87293	http://zcxzdxaz45.site	HABLAME COLOMBIA SA ESP	Mensajes de texto con 87293 (SMS/MMS) No leídos Bnciombia: Listo, hoy 20/08/2026 su POLIZA CARDIF por 289,999 ha sido Activado. No lo Solicito? Anula antes del cobro aquí:.zcxzdxaz45.site 12:14

Fuente: Expediente[1]

Imagen No.2

21/08/2026	87293	http://svc-yenex70.site	HABLAME COLOMBIA SA ESP	Texting with 87293 (SMS/MMS) Bnciombia: Listo, hoy 21/08/2026 su POLIZA CARDIF por 289,999 ha sido Activado. No lo Solicito? Anula antes del cobro aquí:.http://svc-yenex70.site

Fuente: Expediente[2]

En atención a las quejas recibidas, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **87293**, evidenciando que este fue solicitado por **HABLAME COLOMBIA S.A. ESP** (en adelante **HABLAME)**, bajo la modalidad «Gratuito para el Usuario»[3], y que el mismo le fue asignado, entre otros, mediante la Resolución CRC 5150 del 6 de junio de 2017.

En este contexto, y una vez revisada la información recibida, mediante el radicado de salida número 2026528837 del 27 de agosto de 2026, la Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor de la **CRC**, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación, inició una actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto **87293**. Lo anterior, debido

[1] Radicado número 2026819847 del 24 de agosto de 2026.
[2] Radicado número 2026819847 del 24 de agosto de 2026.
[3] De acuerdo con la solicitud de asignación presentada por **HABLAME.** Radicado 2017742835 del 26 de mayo de 2017

a que presuntamente se habría configurado la causal de recuperación de códigos cortos, establecida en el numeral 6.4.3.2.8.[4] del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Adicionalmente, en el mencionado escrito se dio aplicación al parágrafo 3 del artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016 modificado por el artículo 8 de la Resolución 8308 de 2026, y se ordenó a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, implementar las medidas necesarias en sus respectivas redes para garantizar la suspensión temporal del uso del código corto **87293**.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **HABLAME** el 27 de agosto de 2026, mediante correo electrónico remitido a la dirección notificacionesjudiciales@hablame.co

Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **HABLAME** que, dentro de los quince (15) días siguientes al recibo de la precitada comunicación, podría formular observaciones, así como presentar y solicitar las pruebas que considerara pertinentes. Además, en el mencionado escrito se le requirió a **HABLAME** remitir copia de la autorización expresa y por escrito por parte de **BANCOLOMBIA**, para el envío de mensajes de texto en su nombre desde el referido código corto**.**

Mediante comunicación con número de radicado 2026822076 del 17 de septiembre de 2026, **HABLAME** se pronunció sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó a la **CRC** la información que consideró pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO DE HABLAME

En el escrito de respuesta remitido a esta Comisión, **HABLAME** manifestó su rechazo frente a cualquier utilización fraudulenta de sus plataformas, infraestructura o recursos de identificación, y señaló que mantiene mecanismos tecnológicos y operativos orientados a la prevención, detección y mitigación de estas conductas. No obstante, consideró necesario diferenciar la existencia de un evento fraudulento de la determinación de una conducta regulatoria atribuible al asignatario del código corto, pues la ocurrencia de mensajes fraudulentos no permite concluir, por sí sola, que esa sociedad haya producido, generado, autorizado o determinado su contenido, ni que haya participado deliberadamente en una conducta de suplantación.

Al respecto, **HABLAME** indicó que, en la operación objeto de análisis, actúa como integrador tecnológico, por lo que su participación debe diferenciarse de la correspondiente al agente que produce, genera o consolida los contenidos. En ese sentido, sostuvo que su condición de asignatario del código corto no la convierte automáticamente en productora o generadora de los contenidos que cursan por su infraestructura, y que la eventual responsabilidad debe determinarse atendiendo a la participación concreta de cada agente, el origen efectivo del mensaje, la información disponible, las autorizaciones existentes y los controles aplicados.

En relación con los reportes presentados por **BANCOLOMBIA**, la sociedad señaló que no controvierte su existencia ni pretende desconocer los eventos informados. Sin embargo, manifestó que debe establecerse la forma en que cada mensaje fue originado, ingresó a la plataforma y fue posteriormente cursado hacia los destinatarios. Para ello, consideró necesario identificar, respecto de cada evento, la fecha y hora de generación y recepción, el cliente o cuenta asociada, la conexión o interfaz utilizada, las credenciales empleadas, el contenido exacto, los destinatarios, las reglas de seguridad aplicadas, las alertas generadas, la trazabilidad disponible y las acciones adoptadas con posterioridad a su identificación.

Frente a la solicitud de aportar la autorización expresa y escrita, **HABLAME** sostuvo que esta exigencia debe analizarse a partir del contenido real y objetivo de los mensajes reportados, pues, según indicó, ninguno contiene la denominación «BANCOLOMBIA» ni identifica expresamente a dicha entidad como aquella en cuyo nombre se realiza el envío. Precisó que en los mensajes se observan expresiones como «Bncolmbia», «Banca Personal» y «B», entre otras, que no corresponden a la razón social ni a la denominación exacta de **BANCOLOMBIA S.A.**

En ese sentido, afirmó que la ausencia de autorización no puede utilizarse como elemento demostrativo de la conducta sin que previamente se encuentre acreditado que los mensajes fueron enviados en nombre de esa entidad. Por lo anterior, consideró necesario determinar, con fundamento en elementos objetivos y verificables, qué tercero fue efectivamente identificado en

[4]Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. «Causales de recuperación de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD (…) 6.4.3.2.8. Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido (…)».

cada mensaje, cuál fue el contenido íntegro transmitido, qué elementos permitieron asociarlo con **BANCOLOMBIA** y quién originó y ordenó el respectivo tráfico.

Asimismo, **HABLAME** solicitó que la Comisión valore individualmente el contenido íntegro de los mensajes y precise el elemento objetivo por el cual considera que fueron enviados en nombre de **BANCOLOMBIA**, diferenciando esta circunstancia de la eventual utilización, por parte de terceros, de elementos destinados a inducir al receptor a asociar el mensaje con una entidad financiera. En consecuencia, sostuvo que no existe fundamento objetivo para exigir una autorización de **BANCOLOMBIA** respecto de mensajes que, a su juicio, no identifican expresamente a esa entidad como remitente o tercero en cuyo nombre se realiza el envío.

En cuanto a la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, **HABLAME** manifestó que no controvierte que **BANCOLOMBIA** haya señalado que no autorizó los mensajes. No obstante, cuestionó que de esa circunstancia pueda derivarse, sin prueba adicional, que esa sociedad fue quien envió mensajes en nombre de la entidad financiera. Por ello, indicó que la actuación debe establecer el contenido exacto de cada mensaje, las razones por las cuales se considera enviado en nombre de **BANCOLOMBIA**, quién originó el contenido y ordenó su envío, qué cliente, cuenta o conexión utilizó la plataforma, cuáles fueron los controles aplicados y cuál sería la conducta concreta atribuible a **HABLAME** que configuraría el incumplimiento regulatorio.

Por otra parte, **HABLAME** afirmó que ha implementado mecanismos de monitoreo del tráfico SMS, identificación de patrones atípicos, límites de volumen y frecuencia, validación de clientes, revisión de contenido y patrones, generación de alertas, controles sobre campañas, bloqueo preventivo, trazabilidad, registro de eventos, gestión de incidentes y revisión periódica de los controles. Sobre este aspecto, consideró necesario distinguir entre la obligación de implementar mecanismos adecuados de prevención y control y la ocurrencia de un evento fraudulento que logre superarlos, pues esta última circunstancia no acredita automáticamente que los controles no existieran o que se hubiera incumplido la obligación de implementarlos y verificar su efectividad.

Adicionalmente, reiteró la necesidad de determinar técnicamente el origen y la forma en que fueron cursados los mensajes reportados, al considerar que la identificación de un código corto en un reporte no determina, por sí sola, quién generó el contenido o ejecutó la conducta fraudulenta. En consecuencia, solicitó establecer la trazabilidad de cada evento, incluyendo el origen del tráfico, el cliente o cuenta asociada, las credenciales utilizadas, la fecha y hora, el contenido cursado, los controles aplicados, las alertas generadas, las decisiones de bloqueo o entrega y los demás registros técnicos disponibles.

Finalmente, frente a la suspensión temporal del código corto **87293**, **HABLAME** manifestó su disposición para colaborar con los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles y con la CRC en las actuaciones técnicas necesarias para su cumplimiento. No obstante, solicitó que la medida sea entendida en su carácter preventivo y provisional, sin que su adopción constituya una declaración anticipada de responsabilidad, y pidió su levantamiento. Asimismo, reiteró su disposición para colaborar con la CRC, **BANCOLOMBIA** y los mencionados proveedores en el esclarecimiento de los hechos y en la adopción de medidas técnicamente necesarias para impedir la reiteración de eventos fraudulentos.

3. COMPETENCIA DE LA CRC

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009[5], modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la **CRC** tiene la función de regular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, y administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico y al nombre de dominio de internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-.

Asimismo, el Decreto 1078 de 2015, establece que **(i)** para preservar y garantizar el uso adecuado de los recursos técnicos, la **CRC** debe administrar los planes básicos de acuerdo con lo establecido en la Ley y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad,

[5] Ley 1341 de 2009, artículo 22. «Funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Son funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones respecto de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones (…) las siguientes: (…) 12. Regular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios, salvo el nombre de dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-, 13. Administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico».

moralidad y promoción de la competencia[6]; **(ii)** la mencionada administración, comprende las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro de este[7]; **(iii)** los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual tiene la potestad de asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y por lo tanto también podrá recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la **CRC**, pues la asignación de dichos recursos no otorga ningún derecho de propiedad sobre ellos[8].

En cumplimiento de lo anterior, por medio del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 la **CRC** definió quienes pueden ser los sujetos asignatarios de los recursos de identificación (incluidos los códigos cortos), los procedimientos para su gestión y atribución, la recopilación y actualización de los datos relativos a este recurso numérico, entre otros aspectos.

Adicionalmente, y en lo relacionado con la recuperación de los códigos cortos, la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que **(i)** previa actuación administrativa, la **CRC** puede recuperar los recursos de identificación que han sido asignados (entre estos los códigos cortos) cuando se haya configurado alguna de las causales de recuperación establecidas en el artículo 6.4.3.2 de la mencionada resolución o cuando el código corto sea utilizado de forma ineficiente[9] y **(ii)** las funciones del administrador de los recursos de identificación, incluidas las relacionadas con la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la **CRC**, fueron delegadas al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con Agentes[10]. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025[11], el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

Así las cosas, el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor, es competente para adelantar las actuaciones administrativas a que haya lugar cuando advierta la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación, o el posible incumplimiento de las obligaciones generales y criterios de uso eficiente por parte de los asignatarios de recursos de identificación, y así poder determinar si hay o no lugar a su recuperación.

3.1. EL MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

Tal como se mencionó en el acápite anterior, la **CRC**, en cumplimiento de las funciones descritas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, establece el marco regulatorio de los recursos de identificación, así como los procedimientos para su gestión y atribución de manera transparente y no discriminatoria.

Este marco regulatorio fue establecido en las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020, 6522 de 2022 y 8308 de 2026, compiladas en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, donde se fijaron las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de

---

[6] Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.1.1.1. «Administración de los planes técnicos básicos. La Comisión de Regulación de Comunicaciones deberá administrar los planes técnicos básicos, de conformidad con las disposiciones contenidas en este Título y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el uso adecuado de estos recursos técnicos.»

[7] Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.5.3. Administración de los planes técnicos básicos. (…) «La administración del plan de numeración comprenderá las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro del mencionado plan».

[8] Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.1.2.5. «Naturaleza de la numeración. Los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual puede asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la Comisión de Regulación de Comunicaciones para la recuperación de éstos. La asignación de dichos recursos a los operadores no les otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos. Los recursos asignados no podrán ser transferidos por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, sin la autorización de la Comisión de Regulación de Comunicaciones».

[9] Resolución 5050 de 2016. Art. 6.1.1.8. Recuperación de los recursos de identificación. Cuando el Administrador de los Recursos de Identificación, mediante los mecanismos de verificación de uso diseñados para tal fin, detecte la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación establecidas o el presunto uso ineficiente de algún recurso de identificación asignado, ejecutará el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.8.1. del presente artículo, teniendo en cuenta los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA – para las actuaciones administrativas.

[10] Resolución 5050 de 2016. Art. 6.1.1.9. «Delegación de la administración de los recursos de identificación. Delegar en el funcionario de la Comisión de Regulación de Comunicaciones que haga las veces de Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con Agentes las funciones del Administrador de los Recursos de Identificación, incluidas la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC».

[11] «Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC».

Contenidos y Aplicaciones (PCA) a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes USSD[12] sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y a su vez se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, así como el procedimiento para la asignación, obligaciones generales, criterios de uso eficiente y causales de recuperación de este recurso numérico.

Teniendo en cuenta lo anterior, el artículo 6.4.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala que la CRC asigna códigos cortos a quienes provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS), es decir, a los PCA y a los integradores tecnológicos. En el mismo sentido, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios de contenidos o aplicaciones, pueden solicitar la asignación de sus propios códigos cortos en calidad de PCA.

Igualmente, el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone que la CRC puede recuperar los códigos cortos asignados, previo agotamiento de la respectiva actuación administrativa, cuando constate que el asignatario incurrió en alguna de las causales detalladas en el mencionado artículo o incumplió alguna de las obligaciones y criterios de uso eficiente consagrados en el artículo 6.4.3.1. de la misma resolución.

En conclusión y como se ha indicado previamente, es claro que en la regulación está establecido que la asignación de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, no otorga derecho de propiedad sobre los mismos, es decir, dicha asignación únicamente confiere el derecho al uso, en la medida en que estos recursos son de propiedad pública y, de acuerdo con su naturaleza, están categorizados como escasos.

3.2. ANÁLISIS DE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Como se indicó anteriormente, la presente actuación administrativa se inició con el propósito de determinar la procedencia de la recuperación del código corto **87293**, asignado a **HABLAME**, en atención a las quejas recibidas por la CRC, mediante las cuales **BANCOLOMBIA** remitió comunicaciones advirtiendo la presunta suplantación de la identidad de su marca «BANCOLOMBIA» desde el código corto **87293.**

Teniendo en cuenta lo anterior, es imperioso recordar que los asignatarios de recursos de identificación tienen la obligación de garantizar que los mensajes transmitidos a través de los códigos cortos asignados cuenten con la debida autorización expresa y por escrito de los remitentes, así como de dar cumplimiento a las disposiciones regulatorias aplicables. De lo contrario, la CRC está facultada para adelantar la recuperación del recurso asignado, en los términos previstos en la regulación vigente.

Así las cosas, y de acuerdo con lo establecido en el radicado número 2026528837 del 27 de agosto de 2026, mediante el cual se comunicó a **HABLAME** el inicio de la actuación administrativa, esta Comisión procederá a verificar si respecto del código corto **87293** se configuró o no la causal de recuperación señalada en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, por el presunto envío de mensajes en nombre de terceros sin autorización expresa y por escrito.[13]

3.2.1 SOBRE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.8 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

El numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que la Comisión podrá recuperar códigos cortos asignados «cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido».

---

[12] En el año 2014, la CRC consideró necesario extender el ámbito de la Resolución CRC 3501 de 2011, modificando su objeto de aplicación y las demás disposiciones contenidas en dicho acto, de modo que resulten igualmente aplicables a los servicios basados en la utilización de USSD. Así mismo, debido a la poca demanda histórica del servicio de mensajería MMS (Multimedia Message Service), se consideró pertinente retirar de la regulación las obligaciones relacionadas con este tipo de mensajería móvil que se encuentran incluidas en el Título 1, el Capítulo 1 del Título 2 y el Capítulo 4 del Título 4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

[13]Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. «Causales de recuperación de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD (…)6.4.3.2.8. Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido (…)».

Para verificar la configuración de la causal descrita es necesario constatar si el asignatario del código corto cuenta con autorización expresa y por escrito de los terceros que remiten los mensajes de texto objeto de las quejas, para enviar contenido a nombre de cada uno de ellos.

De acuerdo con la información que reposa en el expediente, la actuación administrativa se inició a partir de las comunicaciones remitidas a la CRC por parte de **BANCOLOMBIA** mediante las cuales se informó la detección de presuntos casos de «Smishing» mediante el envío de mensajes de texto (SMS) enviados desde el código corto **87293**, en los cuales se estaría suplantando su identidad marcaria.

En su respuesta, **HABLAME** manifestó que no controvierte la existencia de los reportes ni pretende desconocer los eventos informados. No obstante, sostuvo que los mensajes no contienen de manera literal y exacta la denominación «BANCOLOMBIA», sino expresiones como «Bncolmbia», «Banca Personal» y «B», entre otras, por lo que, en su concepto, no se encuentra acreditado que dicha entidad sea el tercero en cuyo nombre se realizó el envío.

Sobre este aspecto, la Comisión considera necesario precisar que la identificación del tercero en cuyo nombre se presenta una comunicación debe efectuarse a partir de la valoración integral de su contenido y no exclusivamente de la reproducción literal de su razón social o denominación.

Este análisis va de la mano, además, con el artículo 2.1.19.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016, relativa a la identificación del PCA. Esta disposición establece que, en el envío de mensajes a través de SMS o USSD con fines comerciales o publicitarios, se deberá informar a los usuarios «el nombre, la marca o la razón social del PCA responsable de la provisión de contenidos y aplicaciones», obligación que debe cumplirse al principio o final de cada sesión, mensaje o grupo de mensajes concatenados, según corresponda.

La finalidad de esta disposición evidencia que la regulación otorga relevancia a la identificación del sujeto responsable frente al usuario y no únicamente a la reproducción formal de una determinada secuencia de caracteres. En efecto, la regulación contempla expresamente diferentes mecanismos de identificación: nombre, marca o razón social; de manera que el análisis debe atender a la función que cumple el elemento utilizado frente al SMS y su capacidad para identificar al responsable frente al destinatario.

En este caso, de la revisión de los mensajes de texto que reposan en el expediente se evidencia que incorporan una expresión que permite asociar la comunicación con **BANCOLOMBIA**, acompañada de información sobre la supuesta activación de una póliza, un valor asociado y una instrucción para anularla antes del cobro mediante un enlace. Estos elementos deben apreciarse conjuntamente, pues la referencia a la entidad no se presenta como una mención aislada, sino como parte de una comunicación que informa al destinatario sobre una supuesta operación y le indica cómo proceder frente a ella.

Por consiguiente, la ausencia de coincidencia literal entre la expresión utilizada y la denominación «BANCOLOMBIA» no desvirtúa la identificación de la entidad financiera en los mensajes examinados. La alteración de caracteres no elimina la referencia que resulta de su contenido integral ni impide establecer que la comunicación se presenta al receptor como relacionada con una operación informada en nombre de dicha entidad.

En este sentido las consideraciones manifestadas por **HABLAME** en su escrito de respuesta, no resultan suficientes para desvirtuar la configuración de la causal de recuperación objeto de análisis. Lo anterior, teniendo en cuenta que, si bien la expresión utilizada en los mensajes de texto (SMS) no coincide de forma idéntica con la denominación **BANCOLOMBIA,** la alteración de algunos caracteres no impide identificar que se está haciendo referencia a dicha entidad bancaria, pues la semejanza entre ambas expresiones permite asociar los mensajes con esta, aun cuando se utilicen caracteres diferentes que podrían inducir en error a los usuarios.

De conformidad con criterios de identificación fonética, visual y conceptual, así como con la jurisprudencia sobre el uso de signos distintivos y marcas, se ha reconocido que no es necesario que la reproducción sea literal para que se configure la evocación de una marca, bastando con que exista una semejanza suficiente para inducir a error o generar asociación indebida con el titular legítimo del signo. Por tanto, en el presente caso, se considera que el contenido de los mensajes sí constituye una remisión en nombre de un tercero identificado como **BANCOLOMBIA**, en los términos del numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Ahora bien, **HABLAME** sostuvo que la ausencia de autorización de **BANCOLOMBIA** no puede utilizarse como elemento demostrativo de la causal sin que previamente se encuentre acreditado que los mensajes fueron enviados en su nombre. Al respecto, esta Comisión precisa que el análisis

no parte únicamente de la falta de autorización, sino de la valoración conjunta de los mensajes, de la identificación del recurso utilizado y de las comunicaciones de la entidad financiera que dieron origen a la actuación.

Frente a este argumento, una vez identificada **BANCOLOMBIA** como el tercero en cuyo nombre se presentan las comunicaciones examinadas, tal como se expuso anteriormente, resulta procedente verificar la existencia de la autorización expresa y escrita exigida por la regulación. Sobre este punto, **HABLAME** no controvirtió que la entidad financiera hubiera manifestado no haber autorizado los mensajes y tampoco aportó una autorización que respaldara su envío o contenido a través del código corto **87293**.

En relación con su intervención como integrador tecnológico, **HABLAME** manifestó que debe diferenciarse su participación de la correspondiente al agente que produce, genera o consolida los contenidos. Sobre este argumento, la Comisión reconoce que la transmisión de un mensaje no implica, por sí misma, que el integrador sea su autor. Sin embargo, esa distinción no excluye la aplicación de las condiciones regulatorias asociadas al recurso de identificación del cual es asignatario.

Frente a lo anterior, resulta necesario precisar que la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 no exige acreditar que el asignatario haya producido, generado o consolidado el contenido de los mensajes. La configuración objetiva de dicha causal se verifica cuando, a través del recurso de identificación asignado, se envían mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresa y por escrito su envío o contenido.

De igual manera, en su calidad de asignataria del código corto **87293**, **HABLAME** es responsable frente a la CRC por el uso adecuado del recurso de identificación y por el cumplimiento de las obligaciones asociadas a su asignación. Esta condición implica el deber de garantizar que la utilización del recurso se ajuste a las condiciones previstas en la Resolución CRC 5050 de 2016, sin que su participación como proveedor de infraestructura tecnológica modifique los deberes regulatorios derivados de dicha asignación.

Por otra parte, **HABLAME** afirmó que cuenta con mecanismos de monitoreo del tráfico, identificación de patrones atípicos, límites de volumen y frecuencia, validación de clientes, revisión de contenidos, generación de alertas, controles sobre campañas, bloqueo preventivo, trazabilidad, registro de eventos, gestión de incidentes y revisión periódica de los controles. Asimismo, sostuvo que la ocurrencia de un evento fraudulento no demuestra automáticamente que dichos mecanismos no existieran o que hubiera incumplido la obligación de implementarlos y verificar su efectividad.

Al respecto, esta Comisión precisa que dicha circunstancia no resulta suficiente para acreditar el cumplimiento del requisito exigido por la regulación, toda vez que la configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se verifica ante el envío de mensajes en nombre de terceros sin contar con autorización expresa y escrita para ello, con independencia de las medidas posteriores de mitigación o contención implementadas por el asignatario.

En este sentido, la Comisión no deriva de la sola ocurrencia de los eventos reportados una conclusión sobre la inexistencia de controles. El análisis de la causal se sustenta en el envío de mensajes a través del recurso asignado, su presentación en nombre de **BANCOLOMBIA** y la ausencia de autorización expresa y escrita, sin que la enumeración de medidas generales de prevención sustituya este último requisito.

Finalmente, **HABLAME** solicitó el levantamiento de la suspensión temporal del código corto **87293**, señalando que dicha medida debe entenderse en su carácter preventivo y provisional, sin constituir una declaración anticipada de responsabilidad. Sobre este aspecto, esta Comisión considera pertinente aclarar que la suspensión temporal del uso del código corto fue adoptada como una medida preventiva, de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo 3 del artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 8 de la Resolución 8308 de 2026, disposición que faculta expresamente a la CRC para ordenar la suspensión temporal del uso de los recursos de identificación en el acto de apertura de la actuación administrativa o en cualquier estado del trámite, por un período máximo de seis (6) meses.

En ese sentido, la suspensión fue adoptada en el inicio de la actuación administrativa, sin que ello implicara una decisión anticipada sobre la configuración de la causal de recuperación objeto de análisis. Por el contrario, la decisión sobre la eventual recuperación del recurso corresponde a una etapa posterior, una vez valorados los elementos probatorios obrantes en el expediente y los argumentos presentados por **HABLAME** en ejercicio de su derecho de defensa y contradicción.

En consecuencia, esta Comisión no encuentra procedente acceder a la solicitud de levantamiento de la suspensión temporal del uso del código corto, teniendo en cuenta que dicha medida fue adoptada en ejercicio de una facultad expresamente prevista en la regulación y con carácter preventivo, sin que ello constituya, por sí mismo, una afectación indebida de los derechos de **HABLAME**.

Ahora bien, en conclusión, luego del examen de la respuesta allegada por **HABLAME** se desprende que la sociedad no acreditó contar con la autorización expresa y por escrito de **BANCOLOMBIA** para el envío de mensajes de texto en su nombre a través del código corto **87293**, requisito que fue solicitado expresamente por esta Comisión en el acto de inicio de la presente actuación administrativa.

En este sentido, la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 corresponde a un supuesto de verificación objetiva. Por lo tanto, los argumentos expuestos por **HABLAME**, relacionados con las alteraciones en la denominación de **BANCOLOMBIA**, la intervención de terceros en la generación de los contenidos, su condición de proveedor de infraestructura tecnológica y las medidas de prevención y mitigación adoptadas, no desvirtúan ni excluyen las obligaciones regulatorias derivadas de su condición de asignataria del recurso de identificación.

Por lo anterior, con fundamento en la información y las pruebas allegadas en el marco de la presente actuación administrativa, esta Comisión considera que se encuentran acreditados los elementos necesarios para la configuración de la causal de recuperación establecida en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con el uso del código corto **87293** asignado a **HABLAME** y, en consecuencia, considera viable proceder con la recuperación del recurso de identificación.

4. DEL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1581 de 2012, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** (en adelante **SIC**), a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, es la encargada de ejercer la función de vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley. Por lo tanto, es la **SIC** la encargada de adelantar las investigaciones para poder determinar si el tratamiento de datos personales se ha dado bajo los presupuestos establecidos en la ley, y como resultado de ellas, ordenar las medidas que sean para hacer efectivo el derecho de hábeas data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo la sociedad financiera **BANCOLOMBIA** puso en evidencia el presunto manejo de información protegida por fuera de las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data, esta Comisión, en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), remitirá la presente resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a esa entidad, para que, de considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

Así mismo, y dado que a través del código corto que se recupera, es posible que se hayan cometido presuntos ataques de *smishing* y *phishing*, la **CRC** también remitirá la presente Resolución junto a su expediente administrativo a la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, para lo de su competencia.

En este contexto, debe resaltarse que, ejecutoriada esta decisión, **HABLAME** deberá cancelar el tráfico de SMS a través del código corto recuperado y, por tanto, gestionar la desactivación de este recurso de identificación en su solución tecnológica, así como en las redes de los operadores móviles, según corresponda.

Adicionalmente, es importante recordar que cualquier uso de un código corto sin contar con la autorización correspondiente, es considerado una violación de la regulación general del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones y, por tanto, puede ser sancionada por el **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES** (MinTIC). Por lo anterior, se recalca el deber que le asiste a **HABLAME** de tomar las medidas a que haya lugar para evitar el uso del código corto objeto de esta actuación una vez sea recuperado, so pena de que MinTIC imponga las sanciones de ley a que haya lugar. Se comunicará la presente decisión a dicha entidad para su conocimiento.

Teniendo en cuenta que esta Comisión ha decidido recuperar el código corto **87293**, y sin perjuicio de que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones deban mantener las medidas que hayan implementado en sus respectivas redes para garantizar la suspensión temporal del uso del código corto **87293**, las cuales no podrán exceder un periodo máximo de 6 meses contados a partir de su aplicación, **HABLAME** deberá cancelar el tráfico de mensajes de texto (SMS) a través del código corto recuperado y, por tanto, gestionar la desactivación definitiva de este recurso de identificación en su red y las redes correspondientes de los operadores móviles, según corresponda.

Finalmente, con fundamento en lo establecido en el artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, una vez ejecutoriada esta decisión, se procederá a cambiar el estado del recurso de identificación objeto de recuperación, de «Asignado» a «Reservado» en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo, con el objeto de minimizar posibles riesgos a la hora de una nueva implementación. Así mismo, una vez ejecutoriada la presente resolución, la CRC comunicará a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) para que procedan con la desactivación definitiva de dicho recurso al interior de su red.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. RECUPERAR el código corto **87293** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **HABLAME COLOMBIA S.A. ESP**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. MODIFICAR el estado del código corto **87293** de «Asignado» a «Reservado» en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 2. NEGAR la solicitud de levantamiento de la suspensión temporal del uso del código corto **87293,** presentada por **HABLAME,** por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

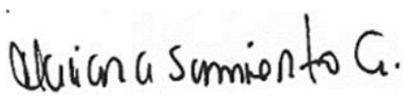
ARTÍCULO 3. COMUNICAR una vez ejecutoriado el presente acto administrativo, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), con el fin de que procedan a la desactivación del código corto **87293** en su red y, en consecuencia, suspendan de manera definitiva el tráfico y uso del mismo al interior de sus redes.

ARTÍCULO 4. REMITIR copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, a la Fiscalía General de la Nación y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 5. NOTIFICAR personalmente la presente Resolución al Representante Legal de **HABLAME COLOMBIA S.A. ESP**, 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 procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., a los 26 días del mes de octubre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026822076
Trámite ID: 872198
Elaborado por: José Felipe Zequeda T.
Revisado por: Luisa Fernanda Barrera Fuentes