COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **8390** 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 8325 de 2026, por la cual se recupera el código corto **87183**, 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 8325 del 20 de agosto de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, **CRC**) resolvió recuperar el código corto **87183**, 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 8325 de 2026 fue notificada personalmente por medios electrónicos a **HABLAME** el 20 de agosto de 2026. Dentro del término establecido[2], **HABLAME** presentó recurso de reposición en contra de esta, el cual fue radicado internamente bajo el número 2026820917 del 3 de septiembre 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 encuentra mérito para ello, 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 (…)».

De esta manera, para resolver el recurso de reposición interpuesto, se analizarán los cargos formulados en este, mediante una nueva revisión de la información que reposa en el expediente. A continuación, se presentarán los argumentos expuestos por **HABLAME** y las consideraciones de la **CRC** sobre cada uno de estos.

---

[1] Resolución CRC 5150 del 06 de junio de 2017.
[2] El término para presentar el recurso de reposición vencía el 3 de septiembre 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 recurso de reposición, **HABLAME** solicita la revocatoria integral de la Resolución CRC 8325 de 2026, y que se declare que no se encuentran acreditadas las causales de los numerales 6.4.3.2.2 y 6.4.3.2.8.

Todo lo anterior, fundamentado en los siguientes argumentos:

(i) Indebida configuración de la causal del numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

HABLAME señala que la propia CRC reconoce que el código corto **87183** fue asignado para «asignar clientes y facilitar la identificación de los mismos ante sus clientes», pero que concluyó que, debido a que determinados mensajes no identificaban expresamente al cliente o empresa remitente, el recurso estaba siendo utilizado para una finalidad distinta. Sostiene que la causal no establece que cualquier incumplimiento relacionado con el contenido de un mensaje configure automáticamente un «uso diferente», y que para ello debe demostrarse que el recurso fue efectivamente destinado a una finalidad distinta. Agrega que los mensajes analizados fueron enviados precisamente a través del recurso asignado para la provisión de contenidos y aplicaciones mediante SMS, y que la propia resolución los describe como comunicaciones relacionadas con pedidos y ofertas laborales.

Afirma que deben diferenciarse jurídicamente dos situaciones: el eventual incumplimiento de la obligación de identificar al PCA dentro del contenido del mensaje y la utilización del código corto para una finalidad distinta de aquella para la cual fue asignado, y que la Resolución **8325** no explica de manera suficiente por qué la primera conduce necesariamente a la segunda. En ese sentido, sostiene que la CRC confunde la finalidad del recurso, que era facilitar la identificación de sus clientes frente a los usuarios finales, con la forma de utilización de determinados mensajes, y que aceptar esa interpretación implicaría que cualquier defecto, omisión o irregularidad en la identificación contenida en un mensaje se transformaría automáticamente en una causal de recuperación, ampliando su alcance más allá del tenor literal.

Finalmente, indica que la decisión se sustentó en dos mensajes de texto que, aunque pueden justificar medidas de control, investigación o verificación, no permiten concluir, sin elementos adicionales, que el código corto haya sido destinado de manera general a una finalidad diferente, no se acredita que **HABLAME** hubiera modificado la finalidad del código ni solicitado, autorizado o destinado el recurso para un servicio diferente, y la resolución concluye, a partir de esos mensajes, que existió un uso diferente sin demostrar el vínculo causal. Añade que debe valorarse su calidad de Integrador Tecnológico, que suministra la infraestructura sin generar, redactar, aprobar ni determinar el contenido de los mensajes, por lo que la falta de identificación de un mensaje no permite afirmar, por sí sola, que el asignatario decidió utilizar el recurso para una finalidad distinta, y la responsabilidad que corresponda al generador del contenido debe diferenciarse de su condición de asignatario e integrador tecnológico.

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

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 **(ii)** el uso concreto para el cual el asignatario solicita que se le asigne un código corto y **(iii)** la obligación establecida en el artículo 2.1.19.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

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 Título 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.

[4] Artículo 2.2.12.1.2.5. de Decreto 1078 de 2015

Ahora bien, es importante mencionar que, otra cosa es el uso que el PCA o el Integrador Tecnológico 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 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 la correspondencia entre el uso acreditado y el declarado por el asignatario.

Dicho lo anterior, el hecho de que la finalidad informada por **HABLAME** sea similar a la obligación establecida en el artículo 2.1.19.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016 pues este artículo 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, no implica en modo alguno que esta Comisión deba otorgarle una interpretación distinta o más laxa a la justificación que el propio operador presentó al momento de solicitar el recurso. Una cosa es el deber regulatorio transversal que tienen todos los PCA de identificar al remitente en mensajes comerciales, y otra muy distinta es el propósito específico y vinculante bajo el cual le fue asignado el código corto a **HABLAME**. Por ende, **HABLAME** debe sujetarse al uso que declaró en su solicitud, sin que la existencia de una norma general modifique las condiciones de asignación para alterar, ampliar o desdibujar dicha finalidad.

Dicho lo anterior, en la solicitud de asignación, radicada bajo el número 2017742835 del 26 de mayo de 2017, **HABLAME** manifestó que usaría el código corto de la siguiente forma «Código solicitado para asignar clientes y facilitar la identificación de los mismos ante sus clientes». 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 envió el mensaje de texto que recibe.

Así las cosas y analizados los mensajes que dieron origen a esta actuación administrativa, esta Comisión encuentra que en algunos de ellos no se identifica al remitente, tal y como ocurre a modo de ejemplo en los siguientes mensajes de texto remitidos desde el código corto **87183** y que reposan en el expediente:

- «Hola su solicitud de empleo a tiempo parcial ha sido aprobada. Por favor, póngase en contacto con nosotros lo antes posible:Whatsapp +573206872518».

-

- «3704 Tu pedido sigue en espera porque no fue posible comunicarnos contigo, Confirma tus datos para continuar. https://my.tcc-don.top/es».

Como se puede evidenciar, a partir del contenido de los mensajes de texto, el destinatario no puede saber quién es el remitente de la información. Precisamente por esa razón, el código corto **87183** no está cumpliendo con el uso para el cual fue asignado.

Ahora bien, 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 **87183**. 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.

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) Indebida configuración de la causal del numeral 6.4.3.2.8 - Ausencia de acreditación del envío "en nombre de terceros"

HABLAME señala que la segunda causal invocada corresponde al numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, conforme al cual procede la recuperación cuando a través del código corto se envíen mensajes «en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido». Sostiene que la norma contiene elementos concretos que deben ser acreditados como la existencia de un mensaje, que haya sido enviado en nombre de un tercero y que dicho tercero no haya autorizado expresamente, sin embargo, a su juicio la resolución recurrida no acredita suficientemente estos elementos.

Asimismo, indicó que la resolución recurrida reconoce que algunos de los mensajes objeto de análisis no individualizan al remitente de forma clara, por lo tanto, es deber de la CRC acreditar mediante elementos objetivos adicionales, por qué debe concluirse jurídicamente que fue enviado «en nombre» de **BANCOLOMBIA**, sin que baste con que un receptor pueda asociar determinadas expresiones con una entidad.

Indica que la CRC considera que expresiones como «bn.colpersonas» o «ba.colombia», junto con referencias a aspectos financieros, permiten al receptor entender que los mensajes provienen de quien opera la plataforma de **BANCOLOMBIA**, pero que esa conclusión corresponde a una inferencia subjetiva y no equivale a una identificación jurídica del tercero. Afirma que la expresión «en nombre de» exige un vínculo de representación, identificación o atribución que no puede presumirse exclusivamente a partir del contenido ambiguo de un mensaje, y que la Comisión debía demostrar quién es exactamente el tercero, por qué el mensaje debe atribuirse a este, cuál es el elemento que demuestra que fue enviado en su nombre y cuál es la prueba de que dicho tercero no autorizó su envío o contenido, cadena probatoria que, a su juicio, la resolución no desarrolla de manera suficiente.

Por último, reconoce la importancia de la comunicación de **BANCOLOMBIA** y la necesidad de adoptar medidas frente a cualquier posible conducta fraudulenta, pero sostiene que una queja es un elemento probatorio que debe valorarse dentro del conjunto del expediente y no puede sustituir la demostración de los elementos específicos de la causal. Afirma que la existencia de una denuncia por posible suplantación no demuestra automáticamente que **(i) HABLAME** haya enviado el mensaje en nombre de **BANCOLOMBIA**, **(ii)** el tercero supuestamente representado haya sido inequívocamente identificado y **(iii) HABLAME** careciera de una autorización para el envío o contenido, por lo que la CRC debe diferenciar entre un reporte de posible suplantación y la acreditación jurídica de la causal específica de recuperación.

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

En la Resolución CRC 8325 de 2026 la **CRC** tras evidenciar que mediante el código corto **87183** se enviaron mensajes de texto en nombre de terceros y que esos terceros no habían autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido, corroboró que los hechos objeto de análisis encajaban en 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.

En este sentido, la **CRC** no comparte lo manifestado por **HABLAME** respecto de una supuesta falta de acreditación de los elementos de la causal. Contrario a lo afirmado por **HABLAME**, la resolución recurrida identificó y valoró los mensajes de texto enviados mediante el código corto objeto de análisis, examinó los elementos que permitían atribuir su aparente procedencia a terceros determinados y constató que en el expediente no obraba autorización expresa y por escrito de estos para su envío o contenido.

Ahora bien, tampoco resulta procedente la interpretación de **HABLAME** según la cual correspondía a la **CRC** demostrar la inexistencia de autorización por parte de dichos terceros. Tal entendimiento implica invertir la carga de la prueba. En efecto, en su condición de asignatario del código corto, **HABLAME** es el responsable del uso adecuado del recurso de identificación y, por tanto, le corresponde garantizar que cuenta con las autorizaciones necesarias para el envío de mensajes en nombre de terceros, así como verificar que quienes hacen uso del recurso bajo su responsabilidad también dispongan de dichas autorizaciones. Por consiguiente, una vez evidenciado que a través del código corto se remitieron mensajes que permitían asociar su contenido con un tercero identificable, era deber de **HABLAME** acreditar que contaba con la autorización expresa y escrita correspondiente, circunstancia que no fue demostrada durante la actuación administrativa.

De otra parte, la Comisión reconoce que los mensajes objeto de análisis no contienen de forma textual y completa la expresión "**BANCOLOMBIA**". Sin embargo, ello no desvirtúa la conclusión alcanzada en la resolución. La valoración realizada por la **CRC** no se sustentó exclusivamente en la presencia literal del nombre de la entidad, sino en el análisis integral del contenido de los mensajes y de la forma en que se identificaba el aparente remitente ante los usuarios. Así, expresiones como «NE/QUI» o «Bn-Col/personas», acompañadas de referencias propias de productos como pólizas,

servicios o actuaciones del ámbito financiero, permiten razonablemente asociar el mensaje con **BANCOLOMBIA**, generando en el destinatario la percepción de que la comunicación proviene de dicha entidad o ha sido enviada en su representación.

Precisamente, dicha asociación no corresponde a una apreciación aislada de la Comisión, pues no se puede dejar de lado que la propia entidad bancaria **BANCOLOMBIA** puso en conocimiento de la **CRC** la existencia de los mensajes objeto de análisis. Indicó que algunos de ellos fueron remitidos por sus propios clientes y que a partir del análisis de estos concluyó que los mismos utilizaban elementos que permitían que los receptores relacionaran los mensajes con **BANCOLOMBIA**. Este hecho constituye un elemento relevante para concluir que los mensajes transmitían al destinatario la apariencia de provenir o estar vinculados con dicho tercero.

Por lo tanto, para desvirtuar 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, correspondía a **HABLAME** demostrar que contaba con la autorización expresa y escrita de **BANCOLOMBIA**. No obstante, dentro del expediente no obra prueba que permita concluir la existencia de tal autorización, razón por la cual los argumentos expuestos por **HABLAME** no desvirtúan los fundamentos que sustentaron la decisión adoptada mediante la resolución recurrida.

(iii) Falta de acreditación del elemento subjetivo y objetivo de la conducta atribuida a HABLAME

HABLAME afirma que la resolución recurrida le atribuye las consecuencias de contenidos cursados por el código corto solo por el hecho de que el contenido del mensaje hubiera transitado por su plataforma. A su juicio es necesario establecer cuál fue la conducta que desplegó para que la **CRC** concluyera que, como asignataria del código corto, incurrió en las causales de recuperación y resaltó que la resolución no individualiza una conducta concreta suya, como crear los mensajes, ordenar su envío, hacerse pasar por **BANCOLOMBIA**, utilizar la marca **BANCOLOMBIA** como propia, autorizar el contenido o decidir que el código se destinara a otra finalidad. Señala que no basta demostrar que un contenido transitó por una plataforma que administra, y que la decisión parte de la existencia del tráfico para trasladar sus consecuencias al asignatario.

- **Consideraciones de la CRC**

Las causales de recuperación de códigos cortos describen supuestos objetivos sobre el uso de los códigos cortos, en el caso concreto, se examinó si el código corto había presentado un uso diferente y si a partir del mismo se habían enviado mensajes de texto en nombre de terceros sin autorización, en esa medida, no exigen que el asignatario haya creado o redactado el contenido ni que se haya hecho pasar por el tercero.

Como se indicó, la recuperación de códigos cortos no es una sanción fundada en la culpabilidad del asignatario, sino una medida propia de la administración de un recurso público y escaso por lo que no resultan exigibles, en los términos planteados, los estándares del régimen sancionatorio.

La conducta relevante es la de ser el asignatario del recurso y permitir su uso por clientes sin los controles que garanticen el cumplimiento de la regulación. En este sentido, el hecho de que **HABLAME** actúe como integrador tecnológico o provea la infraestructura mediante la cual terceros envían mensajes de texto como se indicó en la primera consideración de esta resolución no lo exime de las obligaciones que le corresponden como asignatario del código corto. Por el contrario, es precisamente su condición de asignatario la que lo obliga a velar porque el recurso de identificación sea utilizado conforme a la regulación vigente, verificando que quienes hacen uso de este cuenten con las autorizaciones requeridas y que los mensajes enviados se ajusten a las condiciones de uso aplicables. Así, aun cuando el contenido de los mensajes haya sido generado por un cliente o tercero, ello no releva a **HABLAME** de la responsabilidad que le asiste frente a la CRC respecto del adecuado uso del código corto asignado, ni desvirtúa la configuración de las causales objetivas de recuperación previstas en la regulación.

En consecuencia, este argumento no desvirtúa la decisión recurrida.

(iv) Indebida extensión del artículo 2.1.19.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016 como fundamento de la causal de recuperación

HABLAME afirma que no desconoce el artículo 2.1.19.9 de la Resolución CRC 5050 del 2016, pero controvierte la consecuencia jurídica que la CRC deriva de su eventual incumplimiento. Sostiene que la resolución recurrida utiliza la ausencia de identificación del PCA como fundamento para afirmar que el código se usó para una finalidad distinta, sin explicar por qué ese incumplimiento constituye,

de manera automática, la causal del numeral 6.4.3.2.2, pues se trata de disposiciones con objetos regulatorios diferentes.

- **Consideraciones de la CRC**

Como ya fue indicado, la Resolución CRC 8325 de 2026 no aplicó el artículo 2.1.19.9 como causal de recuperación de códigos cortos ni impuso consecuencia alguna por su incumplimiento. Por lo tanto, no es acertada la afirmación de **HABLAME** según la cual la **CRC** utilizó la ausencia de identificación del PCA como fundamento para concluir que el código corto fue usado para una finalidad distinta a aquella para la cual fue asignado.

En efecto, la decisión analizada no se sustentó en una presunta infracción al artículo 2.1.19.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, ni consideró que el incumplimiento de dicha disposición diera lugar de manera automática a la configuración de la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.2. Por el contrario, la recuperación del código corto se fundamentó en la verificación objetiva de los hechos acreditados dentro de la actuación administrativa y en el análisis de las causales de recuperación efectivamente aplicadas en la resolución.

Como ya fue explicado, la causal de recuperación de códigos cortos establecida en el numeral 6.4.3.2.2 fue probada y a partir de esta se ordenó la recuperación del código corto. El hecho de que la obligación establecida en el artículo 2.1.19.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016 sea similar a la finalidad de uso anunciada por **HABLAME** al momento de solicitar la asignación del código corto, no implica que el análisis de recuperación se haya sustentado en el artículo 2.1.19.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Así las cosas, el argumento planteado por **HABLAME** parte de una interpretación equivocada de la motivación de la Resolución CRC 8325 de 2026, al atribuirle efectos jurídicos que no fueron considerados por la Comisión para sustentar la recuperación del recurso de identificación.

En consecuencia, la **CRC** sí acreditó el supuesto de hecho específico de la causal del numeral 6.4.3.2.2.

(v) Vulneración de los principios de proporcionalidad y razonabilidad de la medida

HABLAME sostiene que la recuperación definitiva del código, su cambio de estado a «Reservado», su deshabilitación en las redes de los PRST y la cancelación del tráfico constituyen una medida de alto impacto, que exige una relación de proporcionalidad entre los hechos acreditados y la consecuencia adoptada. Afirma que la resolución no explica por qué era indispensable la recuperación y no medidas menos gravosas, principalmente cuando la regulación contempla la suspensión temporal durante el trámite, y que la protección de los usuarios y la prevención del fraude pueden perseguirse mediante mecanismos de control, monitoreo, identificación, bloqueo de tráfico irregular y fortalecimiento de obligaciones contractuales.

- **Consideraciones de la CRC**

Frente a este argumento, la **CRC** considera que el análisis propuesto por **HABLAME** parte de una premisa equivocada, consistente en equiparar la recuperación de un código corto a una sanción administrativa. Por lo tanto, es importante aclarar que la recuperación de recursos de identificación no constituye una medida a través de la cual la Comisión sancione o castigue al asignatario, sino que es un mecanismo regulatorio asociado a la administración y gestión de recursos públicos y escasos.

En ese sentido, no resulta procedente exigir la realización de un análisis de proporcionalidad o razonabilidad en los términos planteados por **HABLAME**, pues la decisión adoptada no corresponde al ejercicio de una facultad discrecional mediante la cual la **CRC** deba escoger entre diferentes alternativas regulatorias o seleccionar una sanción atendiendo la gravedad de la conducta. Por el contrario, la regulación establece de manera expresa las causales de recuperación y las consecuencias derivadas de su configuración.

Así, una vez verificada la ocurrencia de los hechos descritos en la causal de recuperación aplicable, la consecuencia regulatoria prevista opera de pleno derecho, sin que corresponda a la Comisión valorar la adopción de medidas alternativas o menos gravosas, como las sugeridas por **HABLAME**. En consecuencia, la existencia de mecanismos de monitoreo, control, bloqueo de tráfico, fortalecimiento contractual u otras medidas de mitigación no desvirtúa la procedencia de la recuperación cuando se ha acreditado la configuración de la causal respectiva.

Bajo este entendido, tampoco resulta procedente afirmar que la **CRC** debía justificar por qué no optó por una medida diferente a la recuperación del código corto. Una vez comprobados los hechos previstos en la regulación, la Comisión debía aplicar la consecuencia jurídica expresamente establecida para tales eventos, sin que ello implicara efectuar un juicio de culpabilidad, gradualidad o proporcionalidad propio de los procedimientos sancionatorios. Por consiguiente, el argumento expuesto por **HABLAME** no desvirtúa la legalidad ni la procedencia de la medida adoptada.

En consecuencia, los argumentos del recurso no desvirtúan la legalidad de la Resolución **CRC** 8325 de 2026 ni la configuración de las causales, por lo que procede confirmar la recuperación del código corto **87183**, en los términos definidos por la regulación aplicable.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

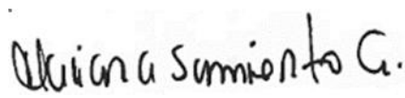
ARTÍCULO 1. ADMITIR el recurso de reposición presentado por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** en contra de la Resolución CRC 8325 de 2026.

ARTÍCULO 2. NO REPONER la Resolución CRC 8325 de 2026 y, en consecuencia, confirmarla integralmente, 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 26 días del mes de octubre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Trámite ID: 115508
Elaborado por: Sebastián Sánchez M
Revisado por: María José Montejo Pino