COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **8392** 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 8326 de 2026, por la cual se recupera el código corto **87182**, 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 8326 del 20 de agosto de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, **CRC**) resolvió recuperar el código corto **87182**, 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 8326 de 2026 fue notificada personalmente 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 2026820916 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 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 (…)».

De esta manera, para resolver el recurso de reposición interpuesto, se analizarán los cargos formulados en este, revisando nuevamente la información que reposa en el expediente, por lo tanto, 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 8326 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., el archivo definitivo de la actuación administrativa y la conservación del código corto 87182 a su nombre.

Todo lo anterior, fundamentado en los siguientes argumentos:

(i) Indebida configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 – Uso diferente al autorizado.

HABLAME señala que la CRC fundamenta la recuperación del código corto **87182**, en primer lugar, en la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2, según la cual procede la recuperación cuando los códigos cortos asignados «presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados».

Indica que la propia Resolución CRC 8326 de 2026 reconoce que, al momento de solicitar la asignación del código corto **87182**, **HABLAME** manifestó que este sería utilizado para «asignar clientes y facilitar la identificación de los mismos ante sus clientes». Sobre este punto precisa que la finalidad de la asignación no puede confundirse con el contenido particular de cada mensaje cursado a través del recurso de identificación.

Afirma que el código corto fue asignado para la provisión de contenidos y aplicaciones mediante SMS/USSD y que, como lo reconoce expresamente la propia CRC, los códigos cortos pueden ser asignados tanto a PCA como a integradores tecnológicos. En efecto, señala que la resolución recurrida reconoce que el artículo 6.4.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 contempla como asignatarios de códigos cortos a quienes provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de SMS, incluyendo expresamente a los integradores tecnológicos.

Por lo tanto, concluye que el análisis de la causal del numeral 6.4.3.2.2 debe realizarse respecto del uso del recurso de identificación, y no mediante la conclusión automática de que la existencia de mensajes cuyo contenido no cumple determinada obligación de identificación implica que el código corto fue utilizado para una finalidad distinta de aquella para la cual fue asignado.

- **<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 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 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.

Por su parte, debe distinguirse el uso declarado por el solicitante 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.

[4] Artículo 2.2.12.1.2.5. de Decreto 1078 de 2015

Así las cosas, en su 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 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, tal y como ocurre a modo de ejemplo en los siguientes mensajes de texto remitidos desde el código corto **87182** y que reposan en el expediente:

- «Buena noticia! HOY te descontamos 40% de la facturación de tu plan cel.3002833109. Saldo actual 55.920 consulta valor final en el enlace 8et6q6.site».

- «?1925 Tu pedido sigue en espera porque no fue posible comunicarnos contigo. Confirma tus datos para continuar. https://my.tcc-bob.top/cc».

- «3005668845 hoy puedes desbloquear giros gratis. Hay saldo promocional disponible en el juego. Solo por pocas horas http://47.236.14.197/r/kgFD1xRAZJ».

- «Cepeda me recuerda lo que decía mi madre: De las aguas mansas, librame señor. Este domingo vote Abelardo y póngale la raya al Tigre Politica Pagada».

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 quién proviene la información contenida en este. Precisamente por esa razón, el código corto **87182** no está cumpliendo con el uso para el cual fue asignado. En efecto, cuando el contenido del mensaje no le indica al usuario información que le permita determinar quién es el remitente o responsable de la comunicación, se limita la posibilidad de que este conozca el origen de la información recibida y tome decisiones respecto de ella.

En los mensajes examinados no se observan elementos que permitan identificar al remitente. Por esta razón, la Comisión concluye que el uso del recurso se aparta de la finalidad informada por **HABLAME** al solicitar su asignación. En consecuencia, el argumento presentado no está llamado a prosperar y se confirma la configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

(ii) Ausencia de identificación del PCA no demuestra, por sí sola, un cambio en la finalidad de código.

HABLAME señala que la CRC sostiene que algunos de los mensajes analizados no permiten identificar al remitente y que, con fundamento en ello, concluye que el código corto dejó de cumplir su función identificadora.

Afirma que la eventual ausencia del nombre, marca o razón social del PCA en un mensaje puede constituir, en caso de encontrarse acreditados sus presupuestos, un asunto relacionado con el cumplimiento de las obligaciones regulatorias aplicables al contenido de los mensajes, pero que ello no demuestra automáticamente que el código corto haya sido utilizado para un propósito diferente al autorizado. Plantea que se trata de dos planos regulatorios distintos: **(i)** el cumplimiento de las obligaciones asociadas al contenido y a la identificación del PCA; y **(ii)** la configuración de la causal de recuperación por utilización del recurso para una finalidad diferente de aquella para la cual fue asignado.

Sostiene que la CRC no acredita en la resolución recurrida que **HABLAME** haya utilizado el código corto **87182** para una finalidad distinta a la provisión de contenidos y aplicaciones mediante SMS, ni que el recurso haya sido destinado a un servicio, actividad o modalidad sustancialmente diferente de aquella que fundamentó su asignación. Por el contrario, afirma que los propios hechos descritos en la resolución demuestran que el código corto continuó siendo utilizado dentro del ecosistema de mensajería SMS A2P.

Por ello, concluye que, aun si la Comisión considera que determinados mensajes no cumplieron con las exigencias regulatorias de identificación, tal circunstancia no permite, sin una motivación adicional y suficiente, concluir que se configuró la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.2.

- **Consideraciones de la CRC**

La CRC entiende la distinción entre los dos planos regulatorios que propone **HABLAME**, sin embargo, en este caso ambos planos convergen, porque la finalidad declarada del código corto es precisamente identificar al remitente del mensaje ante sus clientes receptores del mismo. Cuando, en los mensajes verificados, ninguna empresa o cliente es identificable por el destinatario, no solo se está ante el incumplimiento de una obligación regulatoria, sino que también se está ante la ausencia de la función que justificó **HABLAME** para la asignación del recurso.

Ahora bien, que el tráfico haya circulado por el ecosistema de mensajería SMS A2P no demuestra el uso conforme del recurso, pues se reitera, la finalidad autorizada y con base en la que se asignó el código corto objeto de examen es la identificación de los clientes ante los usuarios. Si bastara con que los mensajes se cursen mediante SMS, la descripción y la justificación para la asignación de códigos cortos que se debe informar a esta Comisión perdería sentido.

Tampoco es exigible que se acredite que el recurso fue destinado a un «servicio» o «actividad» distinto. La causal habla de un «uso diferente», y ese uso se verifica contrastando lo autorizado con el contenido enviado desde el código corto. En este caso, el material probatorio que obra en el expediente evidencia el envío de mensajes que no permiten al destinatario identificar a su remitente.

En consecuencia, la **CRC** encuentra que el código corto fue utilizado de una forma distinta a la finalidad con la que fue asignado. Aunque los mensajes fueron enviados mediante el ecosistema de mensajería SMS A2P, estos no permitían que los usuarios identificaran claramente quién los remitía, que era precisamente el propósito para el cual el recurso había sido autorizado. Por esta razón, los argumentos presentados por **HABLAME** no desvirtúan la configuración de la causal de recuperación analizada.

(iii) La propia resolución reconoce el rol de HABLAME como integrador tecnológico.

HABLAME manifiesta que, durante la actuación administrativa, indicó que actúa como integrador tecnológico, proporcionando la infraestructura tecnológica necesaria para el procesamiento y transporte de mensajes SMS, mientras que los contenidos son definidos y administrados por los clientes habilitados.

Señala que la resolución recurrida recoge expresamente esta explicación y que en ella se indica que **HABLAME** manifestó que no participa en la elaboración, definición o aprobación previa de los contenidos remitidos por sus clientes ni actúa como anunciante o beneficiario de las campañas.

Afirma que no resulta jurídicamente admisible equiparar, sin un análisis individualizado, al asignatario del recurso de identificación y prestador de infraestructura tecnológica con el sujeto que define el contenido específico de cada campaña o mensaje. Sostiene que la calidad de asignatario determina obligaciones regulatorias respecto del recurso, pero no convierte automáticamente a **HABLAME** en autor, anunciante, beneficiario o titular de todos los contenidos que transitan por su infraestructura.

Por ello, concluye que la configuración de una causal de recuperación debe encontrarse sustentada en hechos directamente atribuibles al asignatario y relacionados con el supuesto normativo específico que se pretende aplicar.

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

Respecto del argumento expuesto por **HABLAME** relacionado con su rol de integrador tecnológico, la CRC considera importante señalar que en ningún momento ha desconocido dicha condición ni el papel que desempeña dentro de la cadena de prestación de los servicios soportados mediante el código corto **87182**. Asimismo, la Comisión reconoce que **HABLAME** no necesariamente es quien crea, redacta o define el contenido de cada uno de los mensajes transmitidos a través del recurso. No obstante, esta circunstancia no lo releva de las obligaciones que le corresponden en su calidad de asignatario del código corto, ni modifica su responsabilidad frente a la CRC respecto del uso dado al recurso de identificación.

En efecto, el responsable directo ante la Comisión por 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 informada a la **CRC** al momento de solicitar su asignación, finalidad que constituyó precisamente el fundamento para que la Comisión autorizara la entrega del recurso. Así, independientemente de que los mensajes sean generados por clientes o terceros vinculados comercialmente con **HABLAME**, es esta sociedad quien debe asegurar que el uso del código corto se ajuste tanto a la regulación aplicable como a las condiciones bajo las cuales fue asignado.

En este sentido, la existencia de relaciones contractuales o comerciales entre **HABLAME** y terceros no traslada a terceros la responsabilidad del asignatario ni lo exonera de ella que recae sobre el asignatario respecto del adecuado uso del código corto. Por el contrario, es deber de **HABLAME** implementar los controles y mecanismos de supervisión necesarios para verificar que las comunicaciones cursadas a través del recurso asignado se desarrollen conforme al marco regulatorio vigente y a la finalidad autorizada por la **CRC**.

Dicho lo anterior, los clientes de **HABLAME** que utilizan el código corto **87182** lo hacen precisamente a través de la plataforma de **HABLAME**, mediante un recurso asignado a dicha sociedad y bajo las relaciones contractuales que esta mantiene con ellos. Por ello, cuando se verifica el envío de mensajes de texto desde el código corto en nombre de terceros, corresponde a **HABLAME**, y no a sus clientes, acreditar ante la CRC la existencia de las autorizaciones expresas y escritas exigidas por la regulación.

En consecuencia, los argumentos relacionados con la calidad de integrador tecnológico no desvirtúan las consideraciones que sustentan la decisión adoptada, pues la responsabilidad frente a la CRC por el uso adecuado del código corto **87182** permanece en cabeza de **HABLAME** en su condición de asignatario, independientemente de que los mensajes sean originados por terceros que utilicen su plataforma o infraestructura.

(iv) Indebida configuración de la causal del numeral 6.4.3.2.8.

HABLAME señala que la segunda causal invocada por la CRC corresponde al numeral 6.4.3.2.8, conforme al cual procede la recuperación 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».

Sostiene que la configuración de esta causal exige, por lo menos, acreditar dos elementos claramente diferenciables: **(i)** que los mensajes hayan sido enviados en nombre de un tercero determinado; y **(ii)** que dicho tercero no haya autorizado expresamente y por escrito el envío o contenido. Afirma que la resolución recurrida no acredita de manera suficiente ninguno de estos dos elementos respecto de la totalidad de los mensajes utilizados como fundamento de la decisión.

- **Consideraciones de la CRC**

Frente a este argumento, la **CRC** no comparte lo manifestado por **HABLAME** respecto de la supuesta falta de acreditación de los elementos exigidos por el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Contrario a lo señalado por **HABLAME**, la decisión objeto del presente recurso identificó y valoró el contenido de los mensajes enviados mediante el código corto objeto de análisis, verificó que estos permitían asociar razonablemente su origen con terceros determinados y constató que **HABLAME** no acreditó contar con las autorizaciones expresas y escritas correspondientes.

Así las cosas, a partir del contenido del mensaje, de los términos utilizados y de la forma en que se presenta ante el usuario, es posible asociarlo razonablemente con un tercero determinado. Precisamente, el análisis realizado por la Comisión permitió establecer que los mensajes examinados incorporaban referencias que generaban en el destinatario la percepción de provenir o estar vinculados con terceros identificables como se evidencia en los mensajes de texto que reposan en el expediente.

Ahora bien, respecto del segundo elemento de la causal, relacionado con la ausencia de autorización expresa y escrita por parte del tercero en cuyo nombre se envían los mensajes, la **CRC** observa que **HABLAME** pretende trasladar a esta Comisión una carga probatoria que le corresponde asumir en su condición de asignatario del código corto pues es el responsable ante la CRC de garantizar que el uso del código corto se ajuste a las disposiciones regulatorias aplicables.

En este sentido, una vez evidenciado que a través del código corto se remitieron mensajes que permitían asociar su contenido con terceros determinados, correspondía a **HABLAME** demostrar la existencia de las autorizaciones expresas y escritas exigidas por la regulación. Sin embargo, durante la actuación administrativa no fueron aportados soportes que permitieran acreditar que los terceros presuntamente representados hubieran autorizado el envío o contenido de los mensajes analizados.

Por lo tanto, no resulta acertada la afirmación según la cual la **CRC** dejó de acreditar los elementos de la causal. La Comisión verificó la existencia de mensajes enviados en nombre de terceros a partir de su contenido y, adicionalmente, constató que dentro del expediente no obraba prueba alguna que acreditara la existencia de las autorizaciones exigidas por la regulación. En consecuencia, los

argumentos expuestos por **HABLAME** no desvirtúan la configuración de la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 ni los fundamentos de la decisión adoptada.

(v) La CRC sustituye la prueba de la identidad del tercero por una inferencia.

HABLAME señala que la propia resolución reconoce que los mensajes objeto de análisis no individualizan claramente al remitente, pero que posteriormente concluye que determinadas expresiones, tales como «ba.colombia» o «bn.colpersonas», permiten identificar a **BANCOLOMBIA**.

Afirma que esa conclusión constituye una inferencia que debe diferenciarse de la prueba de que efectivamente el mensaje fue enviado en nombre de **BANCOLOMBIA**. En su criterio, una cosa es que un receptor pueda asociar subjetivamente una expresión con determinada entidad y otra, sustancialmente diferente, que se encuentre acreditado dentro del expediente que el mensaje fue efectivamente enviado en nombre de dicha entidad.

Agrega que la causal del numeral 6.4.3.2.8 no establece como supuesto de recuperación la mera posibilidad de que un usuario asocie un mensaje con un tercero, y que la disposición exige que los mensajes hayan sido enviados «en nombre de terceros» sin la autorización correspondiente. Por consiguiente, sostiene que la configuración de la causal requiere una acreditación objetiva, individualizada y suficiente de la identidad del tercero supuestamente representado.

- **Consideraciones de la CRC**

La **CRC** no comparte la interpretación propuesta por **HABLAME**. Si bien la resolución analizada reconoce que los mensajes objeto de estudio no incorporan de manera textual y exacta la denominación «**BANCOLOMBIA**», ello no impide identificar razonablemente a dicha entidad como el tercero en cuyo nombre fueron enviados. En efecto, la valoración efectuada por la Comisión no se fundamentó en elementos aislados, sino en el análisis conjunto de la forma en que se identificaba el aparente remitente y del contenido integral de los mensajes.

Así, expresiones como «ba.colombia», «bn.colpersonas» y otras similares, examinadas en conjunto con referencias a productos, pólizas, servicios, operaciones y actividades propias del sector financiero, permiten concluir razonablemente que los mensajes buscaban presentarse ante los usuarios como comunicaciones provenientes de **BANCOLOMBIA** o vinculadas con dicha entidad. Por lo tanto, la circunstancia de que existan diferencias menores en la escritura del nombre o que este no aparezca de forma completa no desvirtúa la percepción que objetivamente generan los mensajes en sus destinatarios ni impide identificar al tercero en cuyo nombre aparentan haber sido enviados.

En este sentido, la Comisión considera que la identificación del tercero no deriva de una apreciación subjetiva o arbitraria, sino del contenido mismo de los mensajes y de la forma en que estos fueron construidos. Precisamente, el análisis exigido por la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 debe realizarse sobre los mensajes efectivamente enviados y sobre la impresión que estos transmiten al usuario receptor respecto de su origen o procedencia.

Adicionalmente, en el expediente obra una comunicación remitida por **BANCOLOMBIA**, mediante la cual dicha entidad manifestó que no reconocía los mensajes objeto de análisis y que no había autorizado su envío ni su contenido. Este elemento probatorio refuerza la conclusión alcanzada por la Comisión respecto de la identidad del tercero involucrado y de la ausencia de autorización para el uso de elementos que permitían asociar los mensajes con esa entidad.

Ahora bien, una vez incorporados al expediente los mensajes analizados y la comunicación emitida por **BANCOLOMBIA**, correspondía a **HABLAME**, en su condición de asignatario del código corto, desvirtuar dichos elementos probatorios. Para ello, debía acreditar que contaba con la autorización expresa de **BANCOLOMBIA** o aportar evidencia que permitiera concluir que el remitente real era una persona distinta debidamente autorizada para utilizar tales referencias. Sin embargo, durante la actuación administrativa no fue aportada prueba alguna en ese sentido.

En consecuencia, los argumentos expuestos por **HABLAME** no desvirtúan la conclusión alcanzada por la **CRC**, según la cual los mensajes remitidos a través del código corto permitían identificar razonablemente a **BANCOLOMBIA** como el tercero en cuyo nombre fueron enviados, sin que se hubiera acreditado la existencia de la autorización expresa y escrita exigida por la regulación. Por esta razón, se mantienen los fundamentos que soportan 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.

(vi) La queja presentada por BANCOLOMBIA no acredita, por sí sola, la configuración de la causal.

HABLAME señala que la CRC otorga especial relevancia a las comunicaciones presentadas por **BANCOLOMBIA**, indicando que dicha entidad manifestó que mediante el código corto **87182** se estaría suplantando su marca. Afirma que no desconoce la relevancia que puede tener dicha manifestación dentro de la actuación administrativa. Sin embargo, sostiene que una denuncia o manifestación de un tercero constituye un elemento que debe ser valorado conjuntamente con las demás pruebas del expediente, pero que no puede ser entendida automáticamente como demostración de todos los elementos de una causal de recuperación.

En particular, afirma que debe distinguirse entre: la existencia de una queja por posible suplantación; la existencia de un mensaje que pueda generar confusión; la identificación objetiva del tercero supuestamente representado; la acreditación de que el mensaje fue enviado efectivamente en su nombre; y la acreditación de que dicho tercero no autorizó el envío o contenido. Concluye que la resolución recurrida no desarrolla suficientemente esta cadena probatoria.

- **Consideraciones de la CRC**

La queja de **BANCOLOMBIA** no fue tomada como prueba única ni como sustituto de los elementos de la causal, se valoró junto con los mensajes aportados, las quejas de los usuarios y la ausencia de autorizaciones aportadas por **HABLAME**.

Respecto de la cadena probatoria planteada por **HABLAME**, corresponde a la Comisión analizar los hechos y las pruebas que obran en el expediente para determinar si se acreditan los supuestos de la causal de recuperación examinada.

En esa medida, al estar demostrado el envío del mensaje bajo la aparente identidad de un tercero, y ante la omisión del proveedor de aportar el respectivo soporte de autorización, la causal de recuperación se encuentra plenamente configurada. En el caso concreto, **HABLAME** en su calidad de asignatario del código corto es a quien le asiste la carga de aportar la autorización expresa y por escrito para desvirtuar la causal, situación que no ocurrió.

No obstante, no se puede dejar de lado que **(i)** Existen tres comunicaciones de **BANCOLOMBIA** por medio de las que manifiesta la suplantación de su marca a través del código **87182**. **(ii)** A partir del contenido de los mensajes de texto se puede entender que algunos de ellos fueron enviados en nombre de **BANCOLOMBIA**. **(iii)** En el expediente reposan mensajes de texto enviados en nombre de otros terceros como **BRE-B** marca de **BANCOLOMBIA** y **LOGISTICA TEMU**. **(iv)** Los mensajes se presentan ante el destinatario como enviados en nombre de esos terceros. **(v)** En el expediente no reposa ninguna prueba que demuestre que efectivamente **HABLAME** como asignatario del código corto **87182** cuente con una autorización expresa y por escrito otorgada por **BANCOLOMBIA** ni por **LOGISTICA TEMU** para realizar el envío de mensajes de texto en su nombre.

(vii) Ausencia de acreditación suficiente de la falta de autorización.

HABLAME señala que la CRC indica que no allegó autorizaciones expresas y escritas de BANCOLOMBIA o TEMU. Sin embargo, afirma que la ausencia de un documento aportado por **HABLAME** no equivale, por sí sola, a la prueba positiva de que el supuesto tercero no autorizó el envío.

Sostiene que, especialmente cuando la causal exige que los mensajes hayan sido enviados en nombre de un tercero que no haya autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido, resulta necesario establecer primero, con suficiente certeza, cuál es el tercero al que se atribuye cada mensaje y cuál es la relación concreta entre dicho tercero, el contenido y la campaña. En otras palabras, afirma que no puede exigirse la demostración de la inexistencia de una autorización sin haber establecido previamente, de manera objetiva e individualizada, quién es el supuesto tercero representado en cada mensaje.

- **Consideraciones de la CRC**

El numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que el envío de mensajes en nombre de terceros tiene que haber sido autorizado « expresamente y por escrito» por dichos terceros, es decir, la misma regulación establece la forma en la que se debe demostrar esa autorización. Esto claramente implica que a **HABLAME**, en su calidad de asignatario del código corto **87182,** le corresponda la carga ineludible de obtener, custodiar y aportar dicha autorización.

Una vez acreditado que desde el código corto asignado se emitieron mensajes bajo la identidad de un tercero, la controversia se agota en constatar la existencia del soporte escrito en el expediente. Ante la falta de aportación de la respectiva autorización expresa y por escrito por parte del asignatario, la causal de recuperación se configura plenamente, resultando improcedente exigir a la CRC la demostración de cualquier otro hecho.

Adicionalmente, contrario a lo argumentado por HABLAME, los terceros en cuyo nombre se enviaron los mensajes desde el código corto **87182** fueron individualizados en el radicado número 2026521059, mediante el cual se inició la actuación administrativa.

En el mencionado documento, esta Comisión le solicitó a **HABLAME**, de manera expresa, acreditar las autorizaciones de **BANCOLOMBIA** (**BRE-B**) y **TEMU** para enviar mensajes de texto en su nombre desde el código corto **87182** precisamente porque del contenido de los mensajes de texto allegados por los quejosos, se pudieron identificar a las empresas mencionadas como remitentes de los mismos. No obstante, se reitera que a la fecha **HABLAME** no las ha aportado.

En consecuencia, una vez acreditado que desde el código corto **87182** se enviaron mensajes en nombre de terceros identificables y constatado que **HABLAME** no aportó las autorizaciones expresas y por escrito exigidas por la regulación, no existe elemento probatorio que permita desvirtuar la configuración de la causal de recuperación aplicada. Por el contrario, el material obrante en el expediente confirma los supuestos previstos en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que los argumentos de **HABLAME** no están llamados a prosperar.

(viii) Indebida utilización del artículo 2.1.19.9 como fundamento para recuperar el código.

HABLAME señala que la Resolución CRC 8326 de 2026 indica que algunos mensajes no cumplen con el artículo 2.1.19.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, disposición relacionada con la identificación del PCA en mensajes con fines comerciales o publicitarios. Sin embargo, afirma que la eventual infracción de esta disposición no equivale automáticamente a la causal de recuperación del numeral 6.4.3.2.2. Sostiene que, si la CRC considera que existe un incumplimiento del artículo 2.1.19.9, debe determinar cuál es la consecuencia jurídica específica aplicable a dicho incumplimiento y, particularmente, demostrar por qué esa circunstancia constituye además un «uso diferente» del código corto en los términos del numeral 6.4.3.2.2. A su juicio, la decisión recurrida no desarrolla suficientemente ese vínculo jurídico.

Por el contrario, afirma que la decisión termina utilizando una obligación relativa al contenido de los mensajes como fundamento para concluir que se modificó la finalidad del recurso, y que tal interpretación amplía materialmente el supuesto de hecho de la causal de recuperación.

- **Consideraciones de la CRC**

La Resolución CRC 8326 de 2026 no aplicó el artículo 2.1.19.9 como causal de recuperación ni impuso consecuencia alguna por su incumplimiento. Por el contrario, lo empleó como parámetro objetivo de análisis para verificar si los mensajes enviados a través del código corto cumplían la función identificadora que justificó la asignación del código.

En este sentido, la causal del numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la resolución CRC 5050 de 2016 no se configura «automáticamente» por el eventual incumplimiento del artículo 2.1.19.9. Lo que la CRC examinó fue si el código corto estaba siendo utilizado conforme a la finalidad informada por **HABLAME** al momento de solicitar su asignación o si, por el contrario, estaba siendo utilizado de manera diferente a la autorizada.

Precisamente, la finalidad reportada para la asignación del código corto consistía en identificar ante los usuarios finales al cliente o remitente de las comunicaciones enviadas mediante el código corto. Por esta razón, para establecer si el uso del recurso se ajustaba a dicha finalidad, la Comisión debía verificar si los mensajes examinados efectivamente permitían a los usuarios identificar de manera clara quién era el remitente de la comunicación.

Bajo este entendido, el artículo 2.1.19.9 fue considerado únicamente como un criterio de verificación que permitía valorar si la función identificadora estaba siendo cumplida en los mensajes enviados. No obstante, la causal aplicada no tuvo origen en el eventual incumplimiento de dicha disposición, sino en la comprobación de que el código corto no estaba siendo utilizado conforme a la finalidad para la cual fue asignado.

Así, la **CRC** constató una diferencia entre la finalidad autorizada y el uso efectivamente evidenciado, toda vez que los mensajes analizados no permitían identificar adecuadamente al remitente y eran utilizados en comunicaciones de apariencia fraudulenta. Es precisamente esta diferencia entre el uso autorizado y el uso verificado la que configura el supuesto de hecho previsto en el numeral 6.4.3.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En consecuencia, la referencia al artículo 2.1.19.9 no amplía ni modifica el alcance de la causal aplicada, ni lo convierte en el fundamento autónomo de la decisión adoptada. Por lo tanto, este argumento no está llamado a prosperar.

(ix) Sobre las medidas de control y prevención implementadas por HABLAME.

HABLAME reitera que, en su condición de integrador tecnológico, ha venido adoptando medidas encaminadas a controlar el tráfico cursado a través de su plataforma, prevenir usos indebidos y atender los requerimientos de las autoridades y de los PRST. En consecuencia, solicita que la CRC valore integralmente las medidas, procedimientos, controles y mecanismos de monitoreo acreditados dentro del expediente y, de ser necesario, los documentos que se aporten con el recurso.

Agrega que la existencia de un evento irregular aislado, o de mensajes cuyo contenido haya sido objeto de cuestionamiento, no permite concluir, por sí sola, que **HABLAME** haya destinado deliberadamente el recurso de identificación a una finalidad distinta de aquella para la cual fue asignado.

- **Consideraciones de la CRC**

Frente a este argumento, la CRC reconoce que **HABLAME** ha informado la implementación de medidas, procedimientos, controles y mecanismos orientados a prevenir usos indebidos de su plataforma, monitorear el tráfico cursado a través de esta y atender requerimientos de autoridades y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. Sin embargo, la existencia de tales medidas no desvirtúa los hechos verificados dentro de la actuación administrativa ni impide la configuración de las causales de recuperación previstas en la regulación.

En efecto, el procedimiento de recuperación de códigos cortos no tiene por objeto determinar el grado de diligencia, culpa o responsabilidad del asignatario, ni valorar si este adoptó más o menos controles para prevenir determinados eventos. Por el contrario, se trata de una medida administrativa asociada a la gestión y administración de recursos de identificación, cuya procedencia depende de la verificación objetiva de los supuestos establecidos en la regulación.

En este sentido, una vez comprobados los hechos que configuran una causal de recuperación, la consecuencia regulatoria correspondiente opera de manera directa, sin que resulte procedente sustituirla por la valoración de medidas internas, controles operativos o procedimientos implementados por el asignatario. Lo relevante para efectos del análisis no es determinar si **HABLAME** desplegó acciones tendientes a prevenir usos indebidos, sino verificar si el recurso de identificación fue utilizado en los términos previstos por la regulación.

De igual forma, la Comisión considera que la referencia efectuada por **HABLAME** a un supuesto evento irregular aislado no desvirtúa las conclusiones alcanzadas en la actuación administrativa. La configuración de las causales analizadas no depende de establecer si existió una decisión deliberada por parte del asignatario de destinar el recurso a una finalidad distinta o de permitir el envío de mensajes en nombre de terceros sin autorización. Como se ha indicado, las causales de recuperación operan sobre la base de hechos objetivos relacionados con el uso del recurso y no sobre un juicio de intención o culpabilidad del asignatario.

En consecuencia, aun cuando **HABLAME** haya implementado medidas de control, monitoreo y supervisión, ello no impide que la CRC, en ejercicio de sus funciones de administración de recursos de identificación, proceda a recuperar el código corto cuando se verifica la configuración de una causal de recuperación. Lo anterior obedece a que los códigos cortos constituyen recursos públicos y escasos cuya administración exige la aplicación de las consecuencias regulatorias previstas para los eventos expresamente definidos en la regulación. Por tanto, los argumentos expuestos por **HABLAME** no desvirtúan los fundamentos de la decisión adoptada ni la procedencia de la recuperación del recurso.

Finalmente, se reitera que 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 8326 de

2026 ni la configuración de las causales, por lo que procede confirmar la recuperación del código corto **87182,** 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 8326 de 2026.

ARTÍCULO 2. RECHAZAR las peticiones formuladas por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** y, en consecuencia, confirmar integralmente la Resolución CRC 8326 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 26 días del mes de octubre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Trámite ID: 115507
Elaborado por: Sebastián Sánchez M
Revisado por: María José Montejo Pino