COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **8399** DE 2026

*«Por la cual se recupera el código corto **87295**, 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

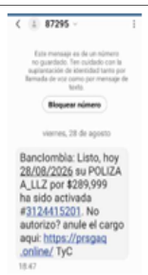
En ejercicio de sus facultades legales conferidas por la Ley, en especial las previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

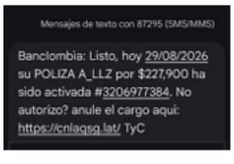
El 1 de septiembre de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, **CRC**) recibió la comunicación radicada bajo el número 2026820795, mediante la cual la sociedad **BANCOLOMBIA S.A.** (en adelante, **BANCOLOMBIA**) informó haber recibido varios casos de «Smishing», reportados entre el 24 y 31 de agosto de 2026, relacionados con el envío de mensajes de texto (SMS) desde el código corto **87295**, 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

28/08/2026	87295	https://prsgaq.online	HABLAME COLOMBIA SA ESP	

Fuente: Expediente[1]

Imagen No.2

29/08/2026	87295	https://cnlaqsg.lat	HABLAME COLOMBIA SA ESP	

Fuente: Expediente[2]

En atención a las quejas recibidas, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **87295**, 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

[1] Radicado número 2026820795 del 1 de septiembre de 2026
[2] Radicado número 2026820795 del 1 de septiembre de 2026
[3] De acuerdo con la solicitud de asignación presentada por **HABLAME.** Radicado 2017742835 del 26 de mayo de 2017

asignado, entre otros, mediante la Resolución CRC 5150 del 6 de junio de 2017.

Bajo este contexto, y después de revisar la información allegada mediante el radicado de salida número 2026529840 del 4 de septiembre 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 **87295**. Lo anterior, debido 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 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 **87295**.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **HABLAME** el 4 de septiembre 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, formulará observaciones, así como presentar y solicitar las pruebas que considerará pertinentes. Además, en el mencionado escrito se le requirió a **HABLAME** para que remitiera 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 radicada bajo el número 2026821142 del 7 de septiembre de 2026, **HABLAME** solicitó ampliar el plazo para atender los requerimientos de información 2026820216 y 2026820238 del 1 de septiembre de 2026. La CRC informó mediante radicado de salida número 2026531987 que no resultaba necesario conceder dicha ampliación, pues la información podía aportarse dentro de la actuación administrativa iniciada mediante el radicado 2026529840 del 4 de septiembre de 2026, cuyo término para pronunciarse vencía el 9 de octubre de 2026.

En ese sentido **HABLAME** se pronunció sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa mediante comunicación con número de radicado 2026822382 del 22 de septiembre de 2026, y allegó a la **CRC** la información que consideró pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO HABLAME

En el escrito de respuesta remitido a esta Comisión, **HABLAME** manifestó que ha mantenido una disposición activa de colaboración y que ha procurado atender de manera diligente los requerimientos de información relacionados con el código corto **87295**. No obstante, señaló que, aunque solicitó oportunamente un plazo adicional para responder de fondo al requerimiento identificado con el radicado 2026820116, no fue posible atenderlo integralmente, debido a que la información suministrada con ocasión de la queja no contenía los datos técnicos mínimos indispensables para realizar la trazabilidad e individualización del mensaje reportado.

Al respecto, **HABLAME** indicó que, para establecer la correspondencia entre un mensaje SMS y el tráfico cursado por su plataforma, resulta indispensable contar con elementos que permitan individualizar el evento, entre ellos los correspondientes MDR o registros técnicos de entrega y la información asociada al evento específico de tráfico. Según sostuvo, la ausencia de estos elementos impide realizar una correlación técnica objetiva entre el mensaje recibido por el usuario y los registros existentes en sus plataformas.

En ese sentido, afirmó que una imagen o descripción del mensaje no permite establecer, por sí sola, que este haya sido originado, procesado o entregado a través de su plataforma, ni asociarlo de manera cierta a un cliente, campaña, conexión o evento de tráfico. Añadió que los requerimientos efectuados mediante los radicados 2026820216 y 2026820238 solicitaban, entre otros aspectos, identificar a los clientes o remitentes relacionados con las quejas, aportar autorizaciones, contratos y reclamaciones, y describir la forma de utilización del código corto **87295**. Sin embargo, consideró que, cuando el insumo inicial no permite identificar técnicamente

[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 (…)».

el evento, no resulta posible trasladarle la carga de reconstruir o presumir información que no se encuentra contenida en el material remitido para análisis.

Por lo anterior, solicitó que dicha circunstancia sea valorada al determinar el alcance de la actuación administrativa y, particularmente, al establecer si existe evidencia suficiente para acreditar una relación causal, directa y comprobable entre **HABLAME**, un determinado cliente y los mensajes reportados.

Por otra parte, **HABLAME** consideró necesario diferenciar la asignación administrativa del recurso de identificación, la operación tecnológica de la plataforma de mensajería, el cliente o tercero que contrata los servicios, el contenido incorporado al SMS y la eventual utilización fraudulenta o suplantación de un contenido o de una marca por terceros. En ese sentido, sostuvo que su condición de asignatario del código corto no permite concluir automáticamente que haya generado, definido, autorizado o conocido previamente el contenido de cada mensaje que eventualmente pretenda utilizar dicho recurso.

En relación con lo manifestado por **BANCOLOMBIA**, la sociedad señaló que la ausencia de autorización de esa entidad no constituye, por sí misma, prueba de que **HABLAME** haya generado o autorizado un contenido fraudulento. A su juicio, esta circunstancia debe ser objeto de investigación y trazabilidad técnica para determinar quién incorporó, originó o pretendió cursar el contenido reportado. Por ello, afirmó que la inexistencia de autorización de la entidad presuntamente suplantada no puede convertirse automáticamente en prueba de responsabilidad del asignatario, sin que previamente se acredite la trazabilidad concreta del mensaje y su vinculación con una fuente determinada.

Frente a la solicitud de aportar la autorización expresa y escrita de **BANCOLOMBIA**, la sociedad sostuvo que esta no resulta exigible respecto de los mensajes objeto de la actuación, pues, según indicó, los contenidos reportados no identifican a dicha entidad como aquella en cuyo nombre se realiza el envío ni contienen una referencia expresa a esta. Precisó que los mensajes contienen expresiones o denominaciones que pueden resultar similares a términos asociados con entidades o marcas reconocidas, pero consideró que esa circunstancia no permite afirmar que hayan sido enviados en nombre de **BANCOLOMBIA**, ni que **HABLAME** haya realizado un envío por cuenta o en representación de esa entidad.

En ese sentido, manifestó que la declaración de **BANCOLOMBIA** sobre la falta de autorización no permite concluir, por sí misma, que los mensajes hayan sido enviados en su nombre, particularmente cuando su contenido no identifica expresamente a esa entidad. Asimismo, sostuvo que dicha manifestación tampoco permite establecer automáticamente que los mensajes sean fraudulentos, pues esa calificación requiere elementos adicionales que permitan acreditar su contenido, origen, finalidad, trazabilidad y eventual intención de suplantación.

Con fundamento en lo anterior, **HABLAME** señaló que no resulta procedente establecer una relación automática entre la inexistencia de autorización de **BANCOLOMBIA**, la supuesta naturaleza fraudulenta de los mensajes y la eventual responsabilidad de esa sociedad por el uso del código corto **87295**, al considerar que se trata de circunstancias diferentes que deben acreditarse individualmente.

Por ello, solicitó valorar objetivamente el contenido concreto de los mensajes y tener en cuenta que, según afirmó, ninguno fue enviado por **BANCOLOMBIA** ni identifica expresamente a esa entidad como remitente o tercero en cuyo nombre se realiza la comunicación. En consecuencia, consideró que la sola manifestación de esa entidad sobre la inexistencia de autorización no resulta suficiente para establecer 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.

Adicionalmente, reiteró que, antes de establecer cualquier conclusión sobre la eventual configuración de la causal, resulta indispensable individualizar técnicamente los mensajes que dieron origen a la actuación. Para ello, señaló la necesidad de determinar cuál fue el mensaje concreto, cuándo fue enviado, desde qué plataforma se originó, cuál fue el cliente o remitente técnico, qué ruta se utilizó, qué registros de tráfico acreditan su procesamiento, cuál fue el MDR asociado, quién fue el operador receptor, cuál fue el número celular destinatario y qué elementos permiten relacionar técnicamente el evento con **HABLAME**. A su juicio, sin estos elementos no existe una base técnica suficiente para establecer una relación directa entre los casos reportados por **BANCOLOMBIA** y un determinado cliente o tráfico procesado por su plataforma.

Finalmente, **HABLAME** solicitó archivar la actuación administrativa y habilitar nuevamente el código corto **87295**. Asimismo, reiteró su disposición para colaborar de manera diligente, transparente y oportuna con la CRC y suministrar la información y los elementos técnicos disponibles que resulten pertinentes para esclarecer los hechos. También manifestó su compromiso con el cumplimiento del marco regulatorio aplicable y con la adopción y el fortalecimiento permanente de las medidas orientadas a prevenir y mitigar el uso indebido de sus plataformas y recursos de identificación.

3. COMPETENCIA DE LA CRC

En virtud de lo dispuesto de 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, 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 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

---

[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».

[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.

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, estableció el marco regulatorio de los recursos de identificación, así como los procedimientos para su gestión y atribución de forma 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 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 **87295**, 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 **87295.**

---

[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».

[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.

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 2026529840 del 4 de septiembre 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 **87295** 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».

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.

En el presente caso, la actuación administrativa se inició a partir de las comunicaciones remitidas a la CRC por parte de **BANCOLOMBIA** mediante las cuales se informó la recepción de mensajes de texto (SMS) enviados desde el código corto **87295**, los cuales fueron reportados por que en el caso de la entidad financiera suplantaban a su marca, por lo que, no debe perderse de vista, que ante tal escenario de uso indebido de recursos de identificación la CRC debe verificar la existencia de la autorización expresa y por escrito para el envío de mensajes en nombre de esos terceros a través de los cuales se remiten los contenidos o mensajes de texto.

En su respuesta, **HABLAME** cuestiono la suficiencia de las pruebas y la necesidad de contar con registros técnicos de entrega MDR para establecer la trazabilidad de los mensajes, debe señalarse que la actuación no se inició exclusivamente por la condición de **HABLAME** como asignatario del código corto. El inicio se sustentó en la comunicación presentada por **BANCOLOMBIA**, identificada con el radicado 2026820795 del 1 de septiembre de 2026, en la cual se reportaron nueve casos asociados al código corto **87295**, así como en la verificación de que este recurso fue asignado a **HABLAME** mediante la Resolución CRC 5150 de 2017.

En relación con las pruebas tenidas en cuenta y su calidad probatoria, se considera pertinente reiterar que el artículo 247 del Código General del Proceso dispone:

> «*(…) Serán valorados como mensajes de datos los documentos que hayan sido aportados en el mismo formato en que fueron generados, enviados o recibidos, o en algún otro formato que lo reproduzca con exactitud.*
>
> *La simple impresión en papel de un mensaje de datos será valorada de conformidad con las reglas generales de los documentos (…)*».

De acuerdo con la disposición transcrita, la impresión de una captura de pantalla de un mensaje de texto no anula su calidad probatoria, sino que implica que su valoración se realice conforme a las reglas generales de los documentos. En consecuencia, la circunstancia de que los mensajes hayan sido aportados mediante capturas de pantalla no permite desconocer su valor probatorio ni supeditar su valoración exclusivamente a la disponibilidad de los registros técnicos señalados por **HABLAME**.

---

[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 (…)».

En ese sentido, la suficiencia de las pruebas debe establecerse a partir de su valoración integral y de su capacidad para acreditar los elementos de la causal de recuperación, sin que resulte procedente descartar los soportes documentales por el solo formato en que fueron aportados.

Así, la exigencia de identificar el cliente, la plataforma de origen, la ruta utilizada y los demás datos técnicos relacionados por **HABLAME** no constituye, por sí misma, una razón para desestimar las pruebas documentales que sustentan esta actuación. En consecuencia, las imágenes incorporadas al inicio constituyen elementos documentales que permiten examinar el código corto que aparece asociado a la recepción y el contenido de las comunicaciones.

Consecuentemente, **HABLAME** en su respuesta expone de manera general los datos que considera necesarios para realizar una correlación técnica, sin acompañar esa explicación de registros, resultados de verificaciones o elementos concretos que contradigan la asociación del código corto **87295** con los mensajes reproducidos en el inicio. Por ello, su planteamiento no basta, por sí solo, para desvirtuar dichos soportes.

En relación con su intervención, **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 **87295**, **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.

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.

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 del 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 induce a que se trata de la denominación **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.

Identificado el tercero en nombre de quien se remitieron los mensajes, se observa que **HABLAME** no aportó en su respuesta un documento mediante el cual **BANCOLOMBIA** hubiera autorizado expresamente y por escrito el envío o el contenido de los mensajes. Su defensa se concentra en cuestionar la exigibilidad de ese soporte.

Finalmente, frente a la reiteración de **HABLAME** sobre la necesidad de individualizar técnicamente los mensajes, esta Comisión se remite al análisis probatorio desarrollado previamente, en el cual se abordaron sus cuestionamientos sobre la suficiencia de los soportes documentales y la ausencia de registros técnicos de entrega.

Sin perjuicio de ello, resulta pertinente precisar que la identificación del cliente que originó el contenido, la plataforma utilizada, la ruta de transmisión y los demás datos relacionados por la sociedad no constituyen requisitos que deban acreditarse concurrentemente para establecer la configuración de la causal objeto de esta actuación.

Por tanto, la afirmación general de que no existe una base técnica suficiente sin la totalidad de los datos enumerados por **HABLAME** no desvirtúa el análisis probatorio efectuado. La suficiencia de las pruebas depende de su capacidad para acreditar los elementos de la causal, y no de que permitan reconstruir exhaustivamente la operación tecnológica que hizo posible el envío.

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 **87295**, 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 exigibilidad de la autorización, la intervención de terceros en la generación de los contenidos, y la necesidad de contar con la trazabilidad técnica del evento reportado, 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 **87295** 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 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 considerada una infracción 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 **87295**, 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 **87295**, 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 **87295** 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 **87295** 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.

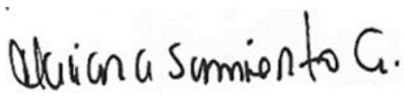
ARTÍCULO 2. **COMUNICAR** una vez ejecutoriado el presente acto administrativo, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), con el fin de que procedan a la desactivación del código corto **87295** en su red y, en consecuencia, suspendan definitivamente su tráfico y uso en sus redes.

ARTÍCULO 3. 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 4. 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 03 días del mes de noviembre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026822382
Trámite ID: 119124
Elaborado por: José Felipe Zequeda T.
Revisado por: Miguel Angel Rojas.