COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **8402** DE 2026

*«Por la cual se recupera el código corto **87289**, asignado a la sociedad **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** 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 del 14 de octubre de 2025, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 7 y 11 de agosto de 2026, por medio de los radicados 2026818480 y 2026818741, respectivamente, la **CRC** recibió dos comunicaciones de **BANCOLOMBIA S.A.** (en adelante, **BANCOLOMBIA**), mediante las cuales informa haber recibido 75 casos de *Smishing* entre el 5 y 10 de agosto de 2026, donde se evidencia que por medio de algunos códigos cortos se ha «suplantado» la marca **BANCOLOMBIA**. Dentro de los códigos cortos indicados por **BANCOLOMBIA** se encuentra el código corto **87289** con 35 reportes, a modo de ejemplo los siguientes:

Imagen No. 1

6/08/2026	87289	http://cyj9v.click	HABLAME COLOMBIA SA ESP	Mensajes de texto con 87289 (SMS/MMS) No leídos MiBmacolombia: Tu inscripcion al servicio CARDIF quedo efectuada el 06/08/2026 por 289.500. Desconoces este movimiento? Anulalo aqui: http://cyj9v.click.

Fuente: Rad. 2026818480

Imagen No. 2

7/08/2026	87289	http://gusr3.site	HABLAME COLOMBIA SA ESP	Mensajes de texto con 87289 (SMS/MMS) No leídos Bnclombia: Listo, hoy 07/08/2026 su POLIZA A-LLZ por 289,999 ha sido Activado N/3113199938. No Solicito? Anula antes del cobro en: http://gusr3.site

Fuente: Rad. 2026818741

Imagen No. 3

7/08/2026	87289	http://cyj9v.click	HABLAME COLOMBIA SA ESP	Mensajes de texto con 87289 (SMS/MMS) MiBmacolombia: Tu inscripcion al servicio CARDIF quedo efectuada el 06/08/2026 por 289.500. Desconoces este movimiento? Anulalo aqui: http://cyj9v.click.
7/08/2026	87289	http://psegur360m.site	HABLAME COLOMBIA SA ESP	87289 Mensaje de texto • SMS hoy, 1:32 p.m. Sucursal Persona: Excelente! activamos exitosamente tu PLAN SURA mensual por 289.999. No autorizo? rechaza antes del cobro en: psegur360m.site

Fuente: Rad. 2026818741

En atención a la queja reportada, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **87289** y evidenció que el mismo fue asignado a la sociedad **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** (en adelante, **HABLAME**), mediante la Resolución CRC 5150 del 6 de junio de 2017 y, en esa medida, por medio del radicado 2026527223 del 14 de agosto de 2026, la Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor de la **CRC**, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación, inició una actuación administrativa para la recuperación del código corto **87289**. 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. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **HABLAME** el 14 de agosto de 2026 mediante correo electrónico. Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **HABLAME** que, dentro de los 15 días siguientes al recibo del mencionado correo electrónico, podría formular observaciones, presentar y solicitar pruebas.

Mediante el radicado 2026820812 del 2 de septiembre de 2026, **HABLAME** se pronunció ante la **CRC** sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa.

2. PRONUNCIAMIENTO DE HABLAME

HABLAME manifestó que a pesar de estar dispuesto a colaborar con la **CRC** en el esclarecimiento de los hechos relacionados con la actuación administrativa y con todas las medidas encaminadas a prevenir y mitigar conductas fraudulentas, consideraba necesario realizar una serie de aclaraciones sobre los hechos objeto de examen y sobre la causal de recuperación de códigos cortos invocada.

Respecto a 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, manifestó que el contenido de la misma no establece que la sola aparición de la marca o nombre de un tercero dentro de un mensaje implique automáticamente su configuración, sino que la causal exige que a través de la numeración se hayan enviado mensajes en nombre de terceros que no hubieren autorizado expresamente y por escrito su envío y contenido. Por lo tanto, a su juicio, resulta necesario establecer como mínimo, (i) quien originó el mensaje, (ii) quien incorporó el contenido cuestionado, (iii) bajo que cuenta, cliente o relación contractual fue generado el tráfico, (iv) cuál fue la trazabilidad técnica del mensaje, (v) si el mensaje efectivamente fue cursado a través de la infraestructura de **HABLAME**, (vi) qué conocimiento tuvo **HABLAME** respecto al contenido y cual actuación suya permite concluir que autorizó, permitió o participó en el envío cuestionado, pues estos interrogantes no se pueden responder con solo la existencia del mensaje y su aparente asociación con el código corto.

En cuanto a su condición como asignatario del código corto **87289** resaltó que es necesario distinguir entre la asignación y la administración de este pues, el hecho de que «un código corto se encuentre asignado a determinado sujeto no significa que dicho sujeto sea necesariamente el autor intelectual, material o tecnológico de todos los contenidos que eventualmente puedan aparecer asociados a dicha identificación». Por lo tanto, resulta jurídicamente relevante

diferenciar al titular del recurso de identificación, al integrador tecnológico, al cliente que contrata el servicio, el originador del tráfico, el contenido del mensaje y el eventual tercero que haya desarrollado la conducta fraudulenta.

Sobre los mensajes de texto asociados a **BANCOLOMBIA**, **HABLAME** indicó que es necesario diferenciar la eventual suplantación de la marca **BANCOLOMBIA** y la responsabilidad de **HABLAME** pues es necesario demostrar mediante elementos objetivos de prueba que efectivamente participó en la generación, autorización o transmisión del contenido cuestionado, o que, teniendo conocimiento cierto de la conducta, permitió deliberadamente su continuidad. Así las cosas, resaltó que no es suficiente considerarlo responsable a partir de la referencia a **BANCOLOMBIA** y de que el mensaje estaba asociado al código corto **87289**. Sumado a esto, indicó que en ningún mensaje se hace mención expresa a **BANCOLOMBIA,** sino que en ellos se «observan referencias o denominaciones ostensiblemente diferentes como (i) "MiBmacolombia"; (ii) "Bnclombia"; (iii) "Sucursal personas"; (iv) "Bnacolombia"; y (v) "Sucursal-VIT-Persona"», por lo tanto, la configuración de la causal no puede equipararse automáticamente a la utilización de expresiones similares, alteradas o aproximadas de la marca **BANCOLOMBIA**.

Finalmente, **HABLAME** argumentó que la ausencia de una autorización de un tercero para el envío de un determinado mensaje no demuestra por sí misma que **HABLAME** haya enviado dicho mensaje en nombre de ese tercero, pues primero hay que determinar si un tercero autorizó a **HABLAME** para realizar el envío del mensaje y luego hay que determinar quién originó los mensajes fraudulentos y si **HABLAME** los envió o autorizó, situación que no puede darse por demostrada con la mera autorización del envío de los mensajes. Asimismo, indicó que **(i)** es necesario que la Comisión tenga en cuenta que **HABLAME** es un integrador tecnológico que únicamente facilita la infraestructura y las herramientas necesarias para la prestación del servicio y por lo tanto existen distintos actores que intervienen en la cadena de generación y transmisión de una comunicación y que **(ii)** cuenta con mecanismos orientados a prevenir y detectar comportamientos anómalos en el tráfico de SMS.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009[1], 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[2]; **(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[3]; **(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

[1] 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».

[2] 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».

[3] 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».

recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la **CRC**, dado que la asignación de dichos recursos no otorga ningún derecho de propiedad sobre ellos[4].

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

Adicionalmente y en lo relacionado con la recuperación de los códigos cortos, la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que **(i)** previa actuación administrativa, la **CRC** puede recuperar los recursos de identificación que han sido asignados (entre estos los códigos cortos) cuando se haya configurado alguna de las causales de recuperación establecidas en el artículo 6.4.3.2 de la mencionada resolución o cuando el código corto sea utilizado de forma ineficiente[5] y **(ii)** las funciones del administrador de los recursos de identificación, incluidas las relacionadas con la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la **CRC**, fueron delegadas al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con Agentes[6]. Con ocasión de la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025[7], 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.

3.2. 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 conforme a lo dispuesto en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, regula el marco regulatorio aplicable a los recursos de identificación, así como los procedimientos para su gestión y atribución, garantizando que estos se desarrollen de manera transparente y no discriminatoria.

Este marco regulatorio fue establecido en las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020 y 6522 de 2022, 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[8] 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 los códigos cortos a quienes provean servicios de contenidos o aplicaciones a

---

[4] 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».

[5] 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, adelantará el procedimiento de recuperación establecido en este artículo, teniendo en cuenta lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) para las actuaciones administrativas».

[6] 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».

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

[8] «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».

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 alguno de los 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.

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

Como se mencionó anteriormente, la presente actuación administrativa fue iniciada para determinar si es procedente la recuperación del código corto **87289**. De acuerdo con el radicado número 2026527223 del 14 de agosto de 2026, por medio del cual inició la actuación administrativa, la **CRC** en ejercicio de sus funciones, procederá a determinar si respecto del código corto **87289** se configuró la causal de recuperación, establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016[9].

3.3.1. 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. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que la **CRC** podrá recuperar códigos cortos asignados, cuando desde estos «*se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido*».

En el presente caso, la actuación administrativa se inició con fundamento en la comunicación remitida a la **CRC** por **BANCOLOMBIA**, mediante la cual se reportó la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) posiblemente fraudulentos enviados desde el código corto **87289**.

En este contexto, no puede perderse de vista que, ante escenarios de presunto uso indebido de recursos de identificación, corresponde a la **CRC** verificar la existencia de autorizaciones expresas y escritas que habiliten el envío de mensajes en nombre de terceros a través del código corto objeto de examen pues es por medio de este que se remiten los contenidos.

De acuerdo con la información contenida en los mensajes de texto que dieron origen a la presente actuación administrativa, los remitentes habrían sido **BANCOLOMBIA** y del **GRUPO DE INVERSIONES SURAMERICANA S.A.** (en adelante **SURA**). En consecuencia, con el fin de verificar si se configura la causal mencionada, la **CRC** procedió a constatar si dichas entidades financieras efectivamente autorizaron de manera expresa y por escrito a **HABLAME** para el envío de mensajes de texto en su nombre desde el código **87289** evidenciando que a la fecha en el expediente no reposa dichas autorizaciones.

Sobre este punto, **HABLAME** argumentó que la sola aparición de la marca o nombre de un tercero dentro de un mensaje no implica automáticamente la configuración de la causal de recuperación de códigos cortos objeto de examen, pues a su juicio lo que la causal exige, es que a través del código corto se hayan enviado mensajes en nombre de terceros que no hubieren autorizado expresamente y por escrito su envío y contenido.

Al respecto, la Comisión concuerda con que la mera mención de una marca o nombre dentro de un mensaje de texto no implica que de manera automática se configure la causal de recuperación,

[9]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 (…) cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el artículo 6.4.3.1. de la presente resolución o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación: (…) 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 (…)».

precisamente por eso, es que se le requirió a **HABLAME** aportar la autorización expresa y por escrito de **BANCOLOMBIA** y de **SURA**, pues de acuerdo con el contenido de algunos mensajes enviados en la queja, estas entidades financieras serían las remitentes de estos.

HABLAME también sostuvo que era necesario determinar quién originó el mensaje, quien incorporó el contenido cuestionado, cual relación contractual generó el tráfico, cuál fue la trazabilidad técnica del mensaje, si el mensaje fue cursado a través de la infraestructura de **HABLAME**, y sí tuvo conocimiento respecto al contenido del mensaje. Así mismo, respecto a su calidad como asignatario del código corto **87289** manifestó que el hecho de que «un código corto se encuentre asignado a determinado sujeto no significa que dicho sujeto sea necesariamente el autor intelectual, material o tecnológico de todos los contenidos que eventualmente puedan aparecer asociados a dicha identificación».

En relación con los anteriores elementos, para la Comisión es fundamental resaltar que la identificación de los mismos sí podría arrojar cierta información de trazabilidad de los mensajes de texto, no obstante, esta información por sí sola, no permite demostrar que efectivamente **BANCOLOMBIA** y **SURA** hubieran autorizado el envío de los mensajes de texto en su nombre desde el código corto **87289**. La autorización exigida por la norma no es un dato técnico, sino que es un documento expreso y escrito que corresponde conservar a quien utiliza el recurso para cursar mensajes en nombre de terceros, en este caso a **HABLAME** como asignatario del código corto. Asimismo, el responsable ante la **CRC** por el uso adecuado del recurso de identificación siempre será su asignatario, independientemente de que este permita que varios clientes cursen tráfico mediante su plataforma y mediante el código corto, por lo tanto, el hecho de que **HABLAME** sea el asignatario del recurso no lo convierte en el autor del contenido enviado desde este, pero por ser el asignatario sí debe tomar todas las medidas pertinentes para que, tanto en el tráfico propio como en el tráfico de terceros, se cumpla con la regulación.

En línea con lo anterior, también es importante aclarar que los códigos cortos son recursos escasos propiedad del Estado, quien encomendó a la **CRC** la administración de estos. En virtud de dicha facultad administradora, esta Comisión expidió una resolución de asignación mediante la cual le permitió a **HABLAME** el uso del código corto **87289**, uso que implica la gestión y el control del recurso por parte de **HABLAME**, para que el mismo sea usado de acuerdo con la regulación, especialmente si como asignatario permite que algunos de sus clientes lo utilicen.

Adicionalmente, esta Comisión observa que los argumentos relacionados con el modelo operativo de **HABLAME** y con la ausencia de intervención directa de dicha sociedad en la generación de los contenidos, la definición de los destinatarios o las relaciones comerciales que sus clientes mantienen con terceros no desvirtúan la configuración de la causal analizada. Lo anterior, en la medida en 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 se configura cuando a través de la numeración asignada se envían mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido.

En ese sentido, aun cuando **HABLAME** manifestó que se limita a proveer la infraestructura tecnológica para la transmisión de mensajes SMS y que son sus clientes quienes construyen los contenidos y determinan los destinatarios, dichas circunstancias no acreditan la existencia de las autorizaciones expresas y por escrito exigidas por la regulación.

Por último, respecto a los mensajes vinculados a **BANCOLOMBIA**, **HABLAME** sostiene que es necesario diferenciar la eventual suplantación de la marca **BANCOLOMBIA** y la responsabilidad de **HABLAME** pues la simple titularidad del código corto **87289** no es suficiente para responsabilizarlo, exigiendo a la **CRC** probar su participación directa o permisividad frente al envío de los mensajes de texto objeto de examen. Asimismo, argumenta que la causal de recuperación no se configura debido a que los mensajes no mencionan la marca exacta, sino alteraciones o aproximaciones como «Bnclombia», «MiBmacolombia» o «Sucursal personas», por lo tanto, la configuración de la causal no puede equipararse automáticamente a la utilización de expresiones similares, alteradas o aproximadas de la marca **BANCOLOMBIA**.

En cuanto a estos argumentos, es importante tener en cuenta que de conformidad con el artículo 243 del Código General del Proceso, las capturas de pantalla aportadas por **BANCOLOMBIA** ostentan la calidad de prueba documental y gozan de plena validez jurídica, motivo por el cual fueron debidamente valoradas por esta Comisión, por lo tanto, los pantallazos son prueba suficiente para demostrar que los mensajes de texto objeto de examen, efectivamente fueron enviados desde el código corto **87289**, independientemente a que **HABLAME** haya generado el

contenido. Además, **HABLAME** no allegó material probatorio que desvirtúe el contenido de las capturas de pantalla.

Adicionalmente, respecto a la exigencia de probar la suplantación teniendo en cuenta las variaciones del nombre en los mensajes, resulta imperativo aclarar que la **CRC** carece de competencia para determinar responsabilidades derivadas del delito de suplantación u otras conductas penales. Las facultades de esta Comisión en el presente trámite administrativo se limitan, de manera estricta, a verificar si los hechos denunciados encajan o no dentro de las causales de recuperación de recursos de identificación contempladas en la regulación.

Respecto al argumento relacionado con el uso de variaciones ortográficas de la palabra **BANCOLOMBIA**, es importante señalar que a partir de una lectura integral del contenido del mensaje y de su evidente similitud con la palabra **BANCOLOMBIA** el receptor final del mensaje entenderá que la comunicación le fue enviada por **BANCOLOMBIA**. Acoger la tesis propuesta por **HABLAME** implicaría anular el propósito de la regulación, toda vez que bastaría con que se suprima o altere un solo carácter en el nombre del tercero para eludir la exigencia normativa de contar con la autorización expresa y por escrito.

Finalmente, la Comisión aclara que **(i)** el incumplimiento de lo establecido en las causales de recuperación de códigos cortos, hace que su aplicación opere de plano, es decir, las causales operan una vez resulta probado el supuesto que cada una de ellas regula y que **(ii)** el procedimiento de recuperación de códigos cortos no es un procedimiento sancionatorio, por el contrario, las actuaciones de recuperación de recursos de identificación son una medida de administración impartida por la **CRC** la cual es necesaria para propender por el uso optimo y eficiente de los mismos, y verificar que estos sean utilizados por su asignatario de acuerdo con lo estipulado en la regulación.

En conclusión, **HABLAME** como asignataria del código corto **87289** no cumplió con la carga probatoria de acreditar que los remitentes de los mensajes de texto en cuestión le confirieron autorización expresa y por escrito para enviar mensajes como los que suscitaron esta actuación, de conformidad con lo establecido en la regulación general aplicable, razón por la cual, se puede concluir que se configuró la causal objeto de recuperación descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, respecto del código corto en cuestión, por lo que, la Comisión procederá con su recuperación.

4. DEL TRASLADO AL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Es importante recordar que cualquier uso de un código corto sin contar con la autorización correspondiente, es considerada una violación de la regulación general del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones y, por tanto, puede ser sancionada por el **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES** (MinTIC). Por lo anterior, se recalca el deber que le asiste a **ESTRATEC** 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 **87289**, 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 **87289**, 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.

Por último y 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 de cada uno de los recursos 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, se comunicará a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) para que el prestador correspondiente proceda con la desactivación definitiva de dicho recurso en su red.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **87289** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. Modificar el estado del código corto **87289** 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.

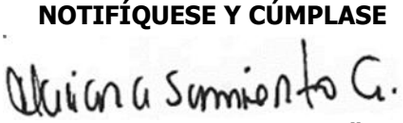
ARTÍCULO 2. Comunicar, una vez ejecutoriada la presente resolución, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRSTM), con el fin de que procedan a la desactivación del código corto **87289** en su red y, en consecuencia, suspendan definitivamente su tráfico y uso en sus redes.

ARTÍCULO 3. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa 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. 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 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

Radicado: 2026820812
Tramite ID: 119127
Elaborado por: María José Montejo Pino
Revisado por: Miguel Rojas