COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **8431** DE 2026

*«Por la cual se recupera el código corto **87298**, 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

Entre el 9 y el 14 de octubre de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, **CRC**) recibió cinco (5) comunicaciones, mediante las cuales diferentes usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles pusieron en conocimiento de esta Comisión, el presunto uso indebido del código corto **87298** tal y como se muestra a continuación:

Tabla No 1.

Nro.	Radicado	Fecha de recepción	Remitente
1	2026824064	9/10/2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones
2	2026824070	10/10/2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones
3	2026824146	10/10/2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones
4	2026824278	13/10/2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones
5	2026824429	14/10/2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones

Fuente: Expediente

En atención a las quejas recibidas, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **87298**, evidenciando que este fue solicitado por **HABLAME COLOMBIA S.A. ESP** (en adelante **HABLAME)**, bajo la modalidad «Gratuito para el Usuario»[1], y que el mismo le fue 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 2026535675 del 22 de octubre 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 **87298**. 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.[2] del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

---

[1] De acuerdo con la solicitud de asignación presentada por **HABLAME.** Radicado 2017742835 del 26 de mayo de 2017

[2]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 (…)».

Adicionalmente, en el mencionado escrito se dio aplicación al parágrafo 3 del artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016 modificado por el artículo 8 de la Resolución 8308 de 2026, y se ordenó a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, implementar las medidas necesarias en sus respectivas redes para garantizar la suspensión temporal del uso del código corto **87298**.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **HABLAME** el 22 de octubre 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, podía formular observaciones y presentar o solicitar 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 **COORDINADORA** y **DHL**, para el envío de mensajes de texto en su nombre desde el referido código corto**.**

En ese sentido **HABLAME** se pronunció sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa mediante comunicación con número de radicado 2026827065 del 10 de noviembre de 2026, y allegó a la **CRC** la información que consideró pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO HABLAME

HABLAME manifestó su disposición de colaborar con esta Comisión y suministrar la información que se encuentre dentro de su ámbito de conocimiento y disponibilidad para esclarecer los hechos que dieron lugar a la actuación administrativa relacionada con el código corto **87298**.

Al respecto, la sociedad señaló que la utilización de un código corto asignado a un integrador tecnológico no permite concluir, por sí sola, que este haya generado, definido o autorizado el contenido de todos los mensajes cursados a través de dicho recurso. En ese sentido, consideró que, para establecer la eventual 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, resulta necesario determinar las circunstancias técnicas, contractuales y operativas en las que se originaron y cursaron los mensajes reportados, así como identificar a los agentes que intervinieron en su generación, solicitud y transmisión.

En relación con los hechos que motivaron la actuación, **HABLAME** indicó que los mensajes reportados contenían supuestas notificaciones sobre entregas de paquetes, solicitudes de actualización de información y enlaces externos para consultar o modificar datos de rastreo. Precisó que las capturas de pantalla aportadas con las reclamaciones no incorporaban los registros técnicos necesarios para identificar el origen efectivo del tráfico, en particular el número celular al que se enviaron los mensajes. Añadió que la presencia de distintas direcciones IP y enlaces externos hacía necesario establecer la infraestructura desde la cual se generaron los contenidos y la eventual relación de sus responsables con los agentes que intervienen en la prestación del servicio.

Asimismo, sostuvo que la identificación del código corto **87298** en los dispositivos de los usuarios no permite establecer, sin una verificación técnica adicional, quién generó el contenido, quién solicitó su transmisión, cuál fue la conexión de origen ni qué mecanismos de autenticación se utilizaron. Agregó que las capturas tampoco permiten reconstruir las sesiones de mensajería, identificar las conexiones ni establecer las circunstancias concretas en las que se cursaron los mensajes a partir de los registros de transmisión.

Por otra parte, **HABLAME** consideró necesario diferenciar las actividades de integración y transmisión tecnológica de aquellas relacionadas con la generación, definición y administración de los contenidos enviados a los usuarios finales. A su juicio, la identificación del PCA o del agente que solicitó el envío, la fuente del contenido y las condiciones en las que se autorizó su transmisión son elementos necesarios para determinar las responsabilidades de los agentes intervinientes. Para tal efecto, señaló que debían verificarse la fecha, la hora, el número celular receptor y los demás parámetros técnicos de las sesiones asociadas a los mensajes, así como los PRST a través de cuyas redes se efectuó su entrega. Según indicó, estas verificaciones permitirían establecer si terceros utilizaron el recurso de identificación sin autorización y en qué circunstancias ocurrieron los hechos reportados.

Frente a la solicitud de aportar las autorizaciones expresas y escritas de **COORDINADORA** y **DHL**, la sociedad manifestó que debía distinguirse entre la autorización para prestar servicios tecnológicos de mensajería y la autorización específica para utilizar el nombre, la identidad

comercial o los contenidos de un tercero. Indicó que se encontraba verificando sus registros contractuales, comerciales y técnicos con el propósito de establecer si existía alguna relación con los agentes que pudieran estar vinculados con los mensajes reportados y determinar qué documentación resultaba pertinente para atender el requerimiento de esta Comisión. En consecuencia, solicitó que, al valorar este aspecto, se tuviera en cuenta dicha distinción y se identificara al agente que solicitó el envío y originó los contenidos cuestionados.

En cuanto a las medidas de prevención, monitoreo y control del tráfico, **HABLAME** manifestó que cuenta con mecanismos tecnológicos y operativos orientados a prevenir el uso indebido de los servicios de mensajería corta, en el marco de lo dispuesto en el artículo 2.1.18.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Asimismo, indicó que remitía como anexo un documento interno en el que se describen las herramientas de control y prevención de fraude implementadas por la sociedad.

Finalmente, **HABLAME** manifestó que tomó conocimiento de la orden impartida a los PRST móviles para garantizar la suspensión temporal del uso del código corto **87298**. Asimismo, expresó su disposición de colaborar con dichos proveedores y con esta Comisión para facilitar el cumplimiento de la medida dentro del ámbito de sus competencias y capacidades técnicas, y reiteró su compromiso con el cumplimiento del marco regulatorio aplicable y con la adopción de medidas para prevenir el uso indebido de los servicios de mensajería corta.

3. COMPETENCIA DE LA CRC

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009[3], 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[4]; **(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[5]; **(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[6].

En cumplimiento de lo anterior, por medio del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 la **CRC** definió quiénes 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.

---

[3] 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».

[4] 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.»

[5] 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».

[6] 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».

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[7] 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[8]. Con ocasión de la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025[9], 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[10] 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

---

[7] 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.

[8] 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».

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

[10] 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.

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 **87298**, asignado a **HABLAME**, en atención a las quejas recibidas por la **CRC**, mediante cuales diferentes usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles pusieron en conocimiento de esta Comisión, el presunto uso indebido del código corto **87298.**

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 2026535675 del 22 de octubre 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 **87298** 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.[11]

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.

La actuación administrativa se inició a partir de las comunicaciones remitidas por distintos usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles, quienes informaron haber recibido mensajes de texto (SMS) asociados al código corto **87298**. En este contexto, corresponde verificar si se contaba con autorización expresa y por escrito para enviar mensajes en nombre de los terceros identificados en ellos

En su respuesta, **HABLAME** cuestionó la suficiencia de las capturas de pantalla y sostuvo que era necesario contar con información técnica adicional para establecer la trazabilidad de los mensajes. Sobre el particular, esta Comisión precisa que el inicio de la actuación se sustentó en cinco comunicaciones recibidas entre el 9 y el 14 de octubre de 2026, mediante las cuales usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles reportaron mensajes asociados al código corto **87298**, así como en la verificación de que dicho 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.*

[11] 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 (…)».

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**.

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** expone en su respuesta 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 **87298** con los mensajes reproducidos en el inicio de la actuación. 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 **87298**, **HABLAME** es responsable frente a la CRC por el uso adecuado del recurso de identificación y por el cumplimiento de las obligaciones asociadas a su asignación. Esta condición implica el deber de garantizar que la utilización del recurso se ajuste a las condiciones previstas en la Resolución CRC 5050 de 2016, sin que su participación como proveedor de infraestructura tecnológica modifique los deberes regulatorios derivados de dicha asignación.

Por consiguiente, la identificación del autor material del mensaje o del agente que solicitó su transmisión no es un requisito para establecer la configuración de la causal. En su calidad de asignataria del código corto **87298**, **HABLAME** debía garantizar que su utilización se ajustara a las condiciones regulatorias aplicables, incluso cuando otro agente interviniera en la generación del contenido o solicitara su envío.

En lo que respecta a la identificación de los terceros en cuyo nombre se enviaron los mensajes, esta Comisión observa que los textos reproducidos en el acto de inicio de la actuación incorporan expresamente las denominaciones **DHL** y **COORDINADORA** al comienzo de los respectivos mensajes. A ello se suma que los mensajes informan sobre supuestas dificultades para entregar un paquete y solicitan al destinatario actualizar o verificar sus datos de rastreo mediante un enlace. Valorados conjuntamente, estos elementos permiten establecer que los mensajes se presentaron ante los usuarios como avisos de entrega emitidos en nombre de dichas empresas.

En su respuesta, **HABLAME** manifestó que se encontraba revisando sus registros contractuales, comerciales y técnicos para establecer si existía alguna relación con los agentes que pudieran estar vinculados con los mensajes reportados y determinar qué documentación resultaba pertinente. Sin embargo, no aportó las autorizaciones requeridas ni informó el resultado de la revisión anunciada. Por tanto, su respuesta no acreditó que, al momento de los envíos, contara

con la autorización expresa y escrita de **DHL** o **COORDINADORA** para los mensajes cursados en nombre de cada una de ellas.

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 **DHL** y **COORDINADORA** para el envío de mensajes de texto en su nombre a través del código corto **87298**, 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 exige verificar objetivamente si, a través del código corto **87298**, se enviaron mensajes en nombre de **DHL** y **COORDINADORA** sin que estas hubieran autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido. Los argumentos de **HABLAME** sobre la necesidad de contar con registros técnicos adicionales y la posible intervención de terceros en la generación de los contenidos no desvirtúan la valoración conjunta de los reportes de los usuarios y las capturas de pantalla. Asimismo, la distinción planteada por la sociedad entre la habilitación para cursar tráfico de mensajería y la autorización para utilizar la identidad de un tercero no modifica su deber, como asignataria del recurso, de contar con la autorización expresa y escrita de cada empresa antes de cursar mensajes en su nombre.

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 **87298** asignado a **HABLAME** y, en consecuencia, considera viable proceder con la recuperación del recurso de identificación.

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

Ejecutoriada esta decisión, **HABLAME**, deberá cancelar el tráfico de mensajes de texto (SMS) a través del código corto recuperado y, por tanto, gestionar la desactivación de este recurso de identificación en su red y las redes correspondientes 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 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**, por medio de la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control, de conformidad con lo establecido en la Ley 1341 de 2009.

Por lo anterior, se remite la presente resolución y su respectivo expediente al referido Ministerio, para lo de su competencia.

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

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. RECUPERAR el código corto **87298** 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 **87298** 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.

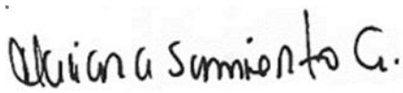
ARTÍCULO 2. **COMUNICAR**, una vez ejecutoriado el presente acto administrativo, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), con el fin de que procedan a la desactivación del código corto **87298** en su red.

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. 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 19 días del mes de noviembre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026827065
Trámite ID: 119460
Elaborado por: José Felipe Zequeda T.
Revisado por: Miguel Angel Rojas.