COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **8432** DE 2026

*«Por la cual se recupera el código corto **87296**, 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, y en especial las que le confieren los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 19 de septiembre de 2026, por medio del radicado 2026822193, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante **CRC**) recibió una comunicación de un usuario de servicios de telecomunicaciones móviles, mediante la cual informó a esta Comisión sobre un posible intento de fraude asociado a un mensaje de texto (SMS) proveniente del código corto **87296**, en el que se hacía referencia a un supuesto pago ante el Sistema Integrado de Información sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito (SIMIT) y se incluía un enlace para efectuarlo. El usuario manifestó que, al acceder al enlace, advirtió que la página era falsa. Como soporte de lo anterior, allegó una captura de pantalla del mensaje de texto, como se muestra a continuación:

Imagen No. 1

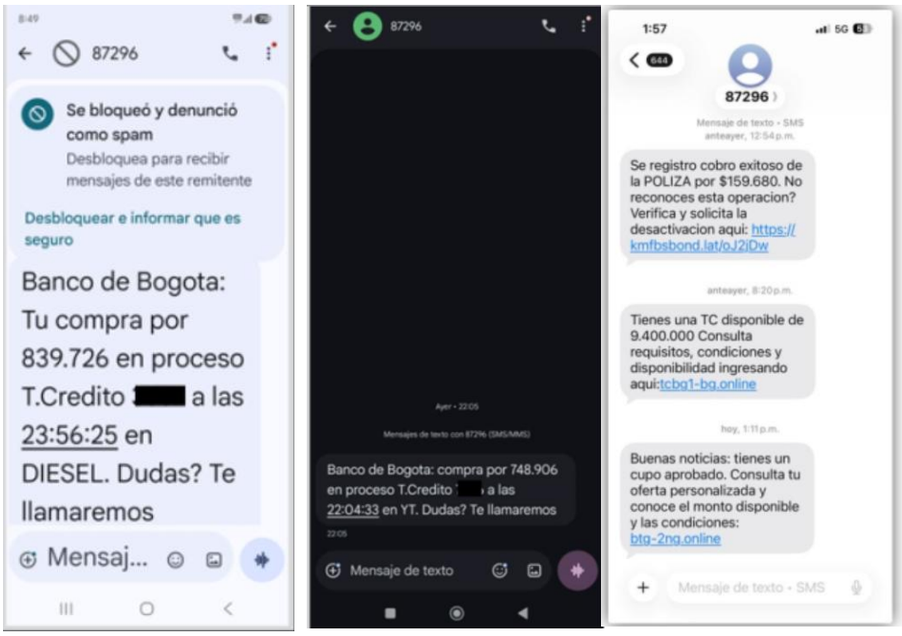


Fuente: Rad. 2026822193

Posteriormente, el 22 de septiembre de 2026, bajo el radicado 2026822351 la **CRC** recibió una comunicación de parte del Equipo de Monitoreo de Ciberseguridad de **BANCO DE BOGOTÁ**, mediante la cual informó que el código corto **87296** estaba siendo utilizado para el envío de mensajes de texto (SMS) fraudulentos dirigidos a sus clientes. En la comunicación, el **BANCO DE BOGOTÁ** manifestó haber identificado múltiples mensajes de texto que, según indicó,

suplantaban la identidad de la entidad e incluían enlaces que redirigían a sitios web de phishing con el fin de obtener información sensible de los usuarios. En respaldo de lo anterior, allegó entre otras las siguientes capturas de pantalla:

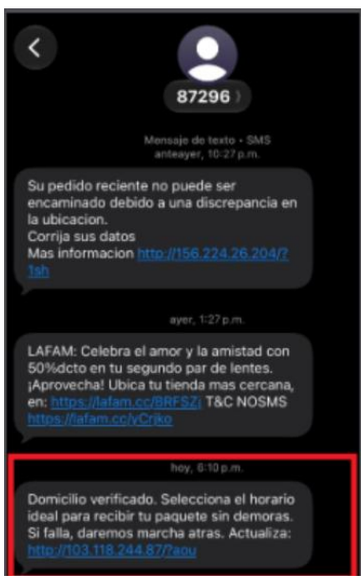
Imagen No. 2



Fuente: Rad. 2026822351

De igual manera, los días 21, 25 y 28 de septiembre de 2026, bajo los radicados 2026822264, 2026822692 y 2026822894, respectivamente; la **CRC** recibió tres (3) comunicaciones de **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.** (en adelante **PTC**), dirigidas a **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** y con copia a esta Comisión, mediante las cuales puso en conocimiento el envío de mensajes de texto (SMS) presuntamente fraudulentos a usuarios de sus servicios provenientes del código corto **87296**. En la comunicación del 25 de septiembre de 2026, **PTC** manifestó adicionalmente que los enlaces contenidos en los mensajes de texto (SMS) redireccionaban a la página web «https://wompagosallexpress.com/», la cual, según indicó, no correspondía a su página oficial. En respaldo de lo anterior, allegó, entre otras, las siguientes capturas de pantalla:

Imagen No: 3



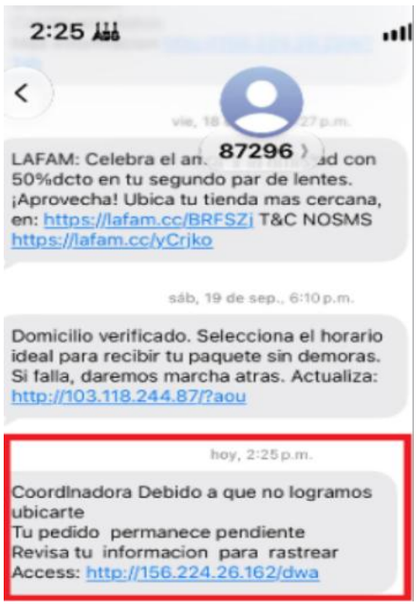
Fuente: Rad. 2026822264

Imagen No: 4



Fuente: Rad. 2026822692

Imagen No: 5



Fuente: Rad. 2026822894

Posteriormente, mediante los radicados 2026822979 y 2026822981 del 29 de septiembre de 2026, **HABLAME** se pronunció respecto de las comunicaciones remitidas por **PTC**, informando que había validado los mensajes de texto (SMS) reportados y adoptado medidas para bloquear su contenido.

Teniendo en cuenta lo anterior, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **87296** y evidenció que este fue solicitado por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** (en adelante, **HABLAME**), bajo la modalidad de servicio «Gratuito para el usuario» [1], y que el mencionado código corto, entre otros, le fue asignado mediante Resolución CRC 5150 del 6 de junio de 2017.

Bajo este contexto, y después de revisar la información que reposa en el expediente, mediante el radicado de salida número 2026533720 del 7 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: **(i)** inició una actuación administrativa para recuperar el código corto **87296** 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[2] y **(ii)** en aplicación del parágrafo 3 del artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC

[1] Solicitud de Asignación del código corto 87296, 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 asignada conforme el procedimiento de recuperación establecido en el artículo 6.1.1.8. de la presente resolución, 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: 6.4.3.2.1. Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del ARTÍCULO 6.1.1.6. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI, 6.4.3.2.2 Cuando los códigos cortos asignados presenten un

5050 de 2016, 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 **87296**.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **HABLAME** el 7 de octubre 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 quince (15) días hábiles siguientes al recibo del mencionado correo electrónico, podría formular observaciones, presentar y solicitar pruebas. También se le solicitó informar el uso que le ha dado al código corto **87296**, y allegar la autorización expresa y por escrito otorgada por parte de la **FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS** en su calidad de administradora del Sistema Integrado de Información sobre Multas y Sanciones de Tránsito (**SIMIT**) en el territorio nacional, del **BANCO DE BOGOTÁ,** de **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.,** respecto de los mensajes que hacen referencia a las marcas **WOM**, así como de **COORDINADORA,** para enviar mensajes de texto desde ese código corto en su nombre.

Mediante comunicación con número de radicado 2026826004 del 29 de octubre de 2026, **HABLAME** se pronunció sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó la información que consideró pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO DE HABLAME

En su escrito, **HABLAME** manifestó que la información y los soportes allegados con el acto de apertura de la actuación administrativa, particularmente las capturas de pantalla de los mensajes reportados no permiten establecer de manera integral su trazabilidad, origen, cliente que ordenó su envío, campaña asociada ni las circunstancias técnicas de su transmisión. Al respecto, señaló que esta situación se presenta de manera reiterada en las actuaciones que adelanta la CRC por presuntos fraudes mediante mensajes SMS y que ha solicitado que se suministre información técnica que permita individualizar cada mensaje, como la fecha y hora de envío, el número celular destinatario y los demás datos disponibles.

En ese sentido, señaló que la insuficiencia de dicha información le impide verificar los hechos y ejercer una contradicción efectiva frente a las imputaciones formuladas, por lo que, a su juicio, se afecta su derecho de defensa y las garantías del debido proceso previstas en el artículo 29 de la Constitución Política y en la Ley 1437 de 2011.

Por otra parte, **HABLAME** manifestó que, si bien reconoce las competencias de la CRC para administrar los recursos de identificación y adelantar las actuaciones correspondientes, su ejercicio debe estar precedido de una verificación objetiva de los hechos y de una valoración integral de los elementos probatorios. En ese sentido, señaló que la recepción de quejas o reportes de terceros constituye información que amerita análisis, pero no demuestra por sí sola la ocurrencia de una conducta imputable al asignatario ni la configuración de una causal de recuperación. Por ello, consideró necesario distinguir entre la existencia de un reporte, la acreditación técnica de los hechos y la determinación de un eventual incumplimiento regulatorio.

Asimismo, advirtió que iniciar actuaciones sin una verificación suficiente podría trasladarle la carga de desvirtuar hechos que desconoce y frente a los cuales no cuenta con información suficiente para ejercer su defensa.

En relación con lo anterior, **HABLAME** solicitó a la CRC remitir la totalidad de los soportes técnicos disponibles de los mensajes objeto de la actuación, incluyendo los números celulares receptores, las fechas y horas de envío y demás información que permita establecer su origen, trazabilidad y vinculación con un cliente o campaña, con observancia de las normas de protección de datos personales. Asimismo, solicitó suministrar copia íntegra de las quejas y sus anexos, así como de los informes, verificaciones y demás elementos probatorios que fundamentaron la apertura de la actuación, con el fin de ejercer su derecho de contradicción.

De igual manera, pidió que la exigencia de las autorizaciones expresas y por escrito se examinara en relación con los mensajes individualizados, su contenido, los terceros mencionados y las condiciones de las campañas correspondientes, sin presumir el incumplimiento por la sola recepción de una queja. También solicitó que se valoraran las medidas de prevención, monitoreo, control y bloqueo implementadas por la empresa, así como las actuaciones informadas mediante el oficio del 23 de octubre de 2026, denominado «Respuesta al requerimiento de información

---

uso diferente a aquél para el que fueron asignados, (…) 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 (…)».

relacionado con el código corto 87296», presentado en atención al requerimiento identificado con el radicado CRC 2026201592, cuyos antecedentes corresponden a los radicados 2026822774 y 2026821158.

Adicionalmente, solicitó a la CRC abstenerse de adoptar una decisión desfavorable sin que los hechos estuvieran suficientemente acreditados y se garantizara el acceso a los elementos necesarios para ejercer su defensa. También pidió que se le permitiera complementar su pronunciamiento una vez recibiera la información requerida y contara con una oportunidad efectiva para controvertirla.

Finalmente, **HABLAME** reiteró su compromiso con la prevención del fraude mediante mensajes SMS y el cumplimiento de las obligaciones regulatorias aplicables. No obstante, señaló que dicho compromiso no implica aceptar automáticamente los señalamientos de terceros ni asumir consecuencias administrativas sin una verificación suficiente de los hechos y sin garantías efectivas para ejercer su defensa.

En ese sentido, insistió en la necesidad de que la CRC atienda de fondo sus solicitudes de información técnica y adopte un procedimiento que permita identificar los mensajes reportados, establecer su trazabilidad y valorar objetivamente las circunstancias de cada caso. Asimismo, advirtió que iniciar actuaciones con fundamento en reportes que, a su juicio, no han sido suficientemente corroborados y sin suministrar los elementos necesarios para controvertirlos afecta su capacidad de defensa y dificulta la determinación de los hechos relevantes.

Por último, solicitó que sus observaciones fueran incorporadas al expediente, se le suministrara la información requerida y la actuación se adelantara con observancia de las garantías constitucionales y legales, sin derivar consecuencias adversas de hechos que no hubieran sido debidamente establecidos.

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[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].

---

[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

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[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 a 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.

3.2. 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[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 los 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.

---

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».

[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, 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».

[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».

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.

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

Como se mencionó anteriormente, la presente actuación administrativa fue iniciada con el fin de determinar si es procedente la recuperación del código corto **87296**, asignado a **HABLAME**. Lo anterior, en atención a las quejas recibidas por la **CRC**, mediante las cuales se denunció el presunto uso indebido del referido recurso de identificación.

De acuerdo con lo establecido en el radicado número 2026533720 del 7 de octubre de 2026, por medio del cual inició la actuación administrativa, la **CRC** en ejercicio de sus funciones, procederá a determinar si **HABLAME**, como asignataria del código corto **87296**, incurrió o no, en 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[11], por el presunto envío de mensajes de texto en nombre de terceros sin autorización expresa y por escrito.

4.1. 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».

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 en cuyo nombre se remiten los mensajes de texto (SMS) objeto de los reportes, para el envío de dichos mensajes o de su contenido.

En el presente caso, la actuación administrativa se inició a partir de los reportes recibidos por esta Comisión, relacionados con mensajes de texto (SMS) enviados desde el código corto **87296**, cuyo contenido hacía referencia al **SIMIT**, **BANCO DE BOGOTÁ**, **WOM** y a **COORDINADORA**. En dichos reportes se advirtieron posibles situaciones de suplantación de identidad y la inclusión de enlaces presuntamente fraudulentos. En este contexto, ante la posible utilización del recurso de identificación para el envío de mensajes en nombre de terceros, corresponde a la CRC verificar la existencia de las autorizaciones expresas y por escrito exigidas por la regulación para el envío de dichos mensajes o su contenido en nombre de esos terceros.

En su escrito, **HABLAME** cuestionó el alcance de los elementos probatorios que sustentaron el inicio de la actuación administrativa, al señalar que las capturas de pantalla de los mensajes reportados no permiten establecer de manera integral su trazabilidad, origen, cliente que ordenó su envío, campaña asociada ni las circunstancias técnicas de su transmisión. En ese sentido, manifestó que ha solicitado que se suministre información técnica que permita individualizar cada mensaje, como la fecha y hora de envío, el número celular destinatario y los demás datos disponibles.

En este contexto, debe precisarse que 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 no está condicionada a la

[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 (…) 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 (…)».

identificación del cliente que ordenó el envío de los mensajes, de la campaña asociada o de la totalidad de las circunstancias técnicas de su transmisión. En efecto, los elementos que deben verificarse para determinar la configuración de dicha causal son que los mensajes hayan sido enviados a través del código corto en nombre de terceros y que estos no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido.

En relación con este aspecto, debe señalarse que la identificación del cliente que ordenó el envío de los mensajes, así como de la campaña a la que estos se encontraban asociados, corresponde a información relacionada con las condiciones comerciales y operativas bajo las cuales se realizó su transmisión, pero no determina, por sí misma, en nombre de quién fueron enviados. En efecto, el cliente que contrata u ordena el envío de un mensaje no necesariamente coincide con el tercero cuya identidad, nombre o marca se utiliza en su contenido. Por esta razón, la ausencia de información sobre el primero no impide, por sí sola, establecer, a partir del contenido y contexto de los mensajes, si estos fueron enviados en nombre de un tercero. Para ello, resulta necesario determinar a quién hacen referencia los mensajes y establecer si dicho tercero autorizó expresamente y por escrito su envío o contenido.

En este sentido, resulta importante precisar que la información técnica relacionada con la trazabilidad de los mensajes, así como la identificación del cliente que ordenó su envío o de la campaña asociada, no constituye un medio para acreditar, por sí misma, la existencia de la autorización expresa y por escrito exigida por la regulación. Esta última corresponde a una manifestación de voluntad del tercero en cuyo nombre se remiten los mensajes, mediante la cual autoriza expresamente su envío o contenido.

Por consiguiente, la ausencia de la información técnica solicitada por **HABLAME** no desvirtúa la obligación de contar con dicha autorización ni impide que esta Comisión verifique su existencia a partir de los documentos aportados por el asignatario. En efecto, los registros técnicos de transmisión y las autorizaciones de terceros corresponden a elementos de distinta naturaleza, por lo que no resulta procedente supeditar la acreditación de estas últimas a la disponibilidad de información relacionada con la trazabilidad de los mensajes.

En cuanto a la presunta afectación del derecho de defensa y del debido proceso, debe señalarse que, como se explicó en los antecedentes de la presente resolución, **HABLAME** contó con la oportunidad de pronunciarse frente a los hechos que dieron lugar a la actuación administrativa y presentar las consideraciones y elementos que estimara pertinentes. Ahora bien, la inconformidad de la sociedad respecto de la información técnica disponible para reconstruir las circunstancias de transmisión de los mensajes no implica, por sí misma, una vulneración de sus garantías de defensa y contradicción, ni desvirtúa la posibilidad de que esta Comisión adelante el análisis de los elementos que obran en el expediente para determinar si se configura la causal de recuperación.

En relación con la suficiencia de los elementos que sustentan la actuación, **HABLAME** manifestó que la recepción de quejas o reportes de terceros constituye información que debe ser objeto de análisis, pero que no demuestra, por sí sola, la ocurrencia de una conducta imputable al asignatario ni la configuración de una causal de recuperación. En ese sentido, señaló que la CRC debe realizar una verificación objetiva de los hechos y una valoración integral de los elementos probatorios, distinguiendo entre la existencia de un reporte, la acreditación de los hechos y la determinación de un eventual incumplimiento regulatorio. Asimismo, advirtió que iniciar actuaciones sin una verificación suficiente podría trasladarle la carga de desvirtuar hechos que desconoce y frente a los cuales, a su juicio, no cuenta con información suficiente para ejercer su defensa.

Al respecto, se precisa que la actuación administrativa no se fundamenta en la sola recepción de quejas o reportes de terceros, sino en la valoración de los elementos documentales que dieron cuenta de los hechos puestos en conocimiento de esta Comisión. En particular, obran en el expediente los reportes y soportes allegados en relación con mensajes enviados desde el código corto **87296**, provenientes de un usuario que informó sobre un mensaje relacionado con el **SIMIT**, del **BANCO DE BOGOTÁ** y de **PTC**, así como las capturas de pantalla que acompañaron dichos reportes y que contienen referencias a las entidades y marcas mencionadas.

Adicionalmente, obran las comunicaciones de **HABLAME** identificadas con los radicados 2026822979 y 2026822981 del 29 de septiembre de 2026, mediante las cuales respondió a los reportes de **PTC** e informó que había validado los mensajes y adoptado medidas para bloquear su contenido. Estos elementos, apreciados en conjunto, constituyen la base documental a partir de la cual esta Comisión debe establecer si los hechos reportados corresponden a la conducta

prevista en la causal de recuperación. En consecuencia, la valoración de los hechos objeto de la actuación debe realizarse a partir del conjunto de estos elementos documentales, lo que implica examinar tanto su contenido como su alcance probatorio.

En cuanto al alcance probatorio de las capturas de pantalla que obran en el expediente, resulta pertinente señalar 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**.

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. En este caso, las capturas de pantalla incorporadas al expediente constituyen elementos documentales que permiten examinar el código corto asociado a los mensajes reportados y su contenido.

En ese contexto, la solicitud dirigida a **HABLAME** para que aportara las autorizaciones expresas y por escrito de los terceros referidos en los mensajes no implica trasladarle la carga de acreditar la inexistencia de la conducta investigada. Dicha solicitud se relaciona directamente con uno de los aspectos que deben verificarse para establecer la configuración de la causal, esto es, la existencia de autorización de los terceros en cuyo nombre se habrían enviado los mensajes. Lo anterior, sin perjuicio del deber de esta Comisión de valorar integralmente los elementos probatorios y sustentar en ellos la decisión que corresponda.

Por otra parte, en cuanto a la solicitud de **HABLAME** de valorar las medidas de prevención, monitoreo, control y bloqueo implementadas por la sociedad, así como las actuaciones informadas mediante el oficio del 23 de octubre de 2026, denominado «Respuesta al requerimiento de información relacionado con el código corto 87296», debe precisarse que dicha comunicación, identificada con el radicado 2026825427, fue presentada en respuesta al requerimiento formulado por esta Comisión mediante radicado 2026201592 del 16 de septiembre de 2026, relacionado con una queja presentada por **BANCOLOMBIA** identificada con el radicado 2026821158 del 7 de septiembre de 2026. En el marco de dicho trámite, **HABLAME** solicitó, mediante radicado 2026822774 del 25 de septiembre de 2026, la entrega de los registros MDR y la ampliación del plazo para responder.

Al respecto, mediante comunicación 2026535030 del 19 de octubre de 2026, esta Comisión se pronunció sobre las manifestaciones de **HABLAME** relativas a los registros MDR y precisó que, si bien estos podían facilitar la individualización de los mensajes, su ausencia no impedía suministrar información sobre el uso del código corto, los clientes o remitentes asociados, las relaciones contractuales y las autorizaciones correspondientes. Asimismo, aclaró que la actuación administrativa adelantada para determinar la procedencia de la recuperación del código corto **87296**, objeto de la presente actuación, se había iniciado con fundamento en reportes diferentes de los presentados por **BANCOLOMBIA**. Por lo anterior, reiteró que **HABLAME** debía responder de fondo el requerimiento de información a más tardar el 23 de octubre de 2026.

En ese contexto, aunque **HABLAME** solicitó que se valorara la información presentada en respuesta al requerimiento relacionado con la queja de **BANCOLOMBIA**, debe precisarse que esta corresponde a un asunto distinto de los hechos que dieron origen a la presente actuación administrativa. Adicionalmente, dicha información se refiere a herramientas generales de prevención y control de fraude y a relaciones contractuales para la prestación de servicios de mensajería SMS, aspectos que no acreditan la existencia de las autorizaciones expresas y por escrito exigidas por el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto de los mensajes objeto de análisis. Por consiguiente, las medidas generales de

prevención y control de fraude invocadas por **HABLAME** no permiten acreditar la existencia de las autorizaciones expresas y por escrito exigidas por la regulación respecto de los mensajes objeto de esta actuación.

De otra parte, debe precisarse que el inicio de la actuación administrativa no supone que esta Comisión haya tenido por acreditada, de manera anticipada, la configuración de la causal de recuperación ni que haya atribuido definitivamente a **HABLAME** una conducta contraria a la regulación. Por el contrario, la actuación tiene por objeto verificar las circunstancias puestas en conocimiento de la CRC y determinar, a partir de la valoración de los elementos que obran en el expediente, si se cumplen los presupuestos establecidos para la recuperación del recurso de identificación. En consecuencia, la decisión que se adopte deberá estar sustentada en dicha valoración y no en la sola existencia de los reportes que dieron origen a la actuación.

Para establecer si los mensajes fueron enviados en nombre de terceros, esta Comisión debe atender a su contenido y contexto integral, y no únicamente a la mención aislada de una entidad o marca. En ese sentido, la identificación del tercero debe efectuarse considerando la forma en que se presenta la comunicación al destinatario y las referencias que contiene, de manera que pueda establecerse si el mensaje se presenta como una comunicación emitida en nombre de dicho tercero.

Aplicado este criterio al caso concreto, se observa que los mensajes aportados en relación con el **SIMIT** contienen una referencia expresa a dicha entidad y presentan al destinatario una supuesta obligación de tránsito en etapa de cobro coactivo, junto con una instrucción para efectuar su pago y evitar el embargo de bienes. Por su parte, en las capturas allegadas por el **BANCO DE BOGOTÁ** se observan mensajes que identifican expresamente a la entidad y notifican supuestas compras realizadas con tarjeta de crédito, indicando valores y establecimientos comerciales. En cuanto a **WOM**, uno de los mensajes reportados informa al destinatario sobre una supuesta factura pendiente asociada a su línea, ofrece un descuento para efectuar el pago y lo dirige a un portal de consulta, presentando así la comunicación como relacionada con los servicios de dicha marca. Finalmente, en una de las capturas aportadas por **PTC** se observa un mensaje que identifica expresamente a **COORDINADORA** y señala que no fue posible ubicar al destinatario, que su pedido permanece pendiente y que puede consultar un enlace para rastrearlo. De esta manera, atendiendo al contenido y contexto de las comunicaciones, se observa que estas se presentan ante sus destinatarios como mensajes enviados en nombre de los terceros identificados, y no como simples comunicaciones que contienen referencias aisladas a sus nombres o marcas.

Una vez identificados los terceros en cuyo nombre se remitieron los mensajes objeto de la presente actuación, se observa que **HABLAME** no aportó documentos que acreditaran la existencia de autorizaciones expresas y por escrito de la **FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS**, administradora del **SIMIT**; del **BANCO DE BOGOTÁ**; de **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, respecto de los mensajes relacionados con **WOM**; y de **COORDINADORA**, para el envío de dichos mensajes o de su contenido. Lo anterior, pese a que esta Comisión solicitó expresamente tales autorizaciones en la comunicación de inicio de la actuación administrativa.

En consecuencia, valorados integralmente los elementos que obran en el expediente y las explicaciones presentadas por **HABLAME**, esta Comisión encuentra acreditado que, a través del código corto **87296**, se remitieron mensajes en nombre de terceros sin que la sociedad acreditara contar con las autorizaciones expresas y por escrito exigidas por la regulación.

Por lo anterior, con fundamento en la información y las pruebas allegadas en el marco de la presente actuación, 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 **87296** asignado a **HABLAME** y, en consecuencia, considera viable proceder con la recuperación del recurso de identificación.

4.2. SOBRE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y ACCESO A LOS ELEMENTOS PROBATORIOS FORMULADOS POR HABLAME

En su pronunciamiento, **HABLAME** solicitó a la CRC que le remitiera los soportes técnicos disponibles asociados a los mensajes objeto de la presente actuación administrativa, incluyendo información que permitiera identificar cada comunicación, como el número de celular receptor, la fecha y hora de envío, su origen, el cliente o campaña asociada y la trazabilidad del tráfico.

Asimismo, solicitó copia íntegra de las quejas y sus anexos, así como de los informes, verificaciones y demás elementos probatorios que fundamentaron la apertura de la actuación, con el fin de ejercer su derecho de defensa y contradicción.

Al respecto, frente a la solicitud de copia de las quejas y sus respectivos anexos, así como de los demás documentos que sustentaron la apertura de la actuación, se precisa que, mediante comunicación de inicio radicada bajo el número 2026533720 del 7 de octubre de 2026, la CRC remitió a **HABLAME** el expediente con los documentos que sirvieron de fundamento para iniciar la presente actuación administrativa. De esta manera, la sociedad tuvo conocimiento de los elementos que motivaron su apertura y contó con la oportunidad de formular observaciones y ejercer su derecho de defensa y contradicción. Por lo anterior, no se considera necesario remitir nuevamente la documentación que ya fue trasladada.

En cuanto a la solicitud de información técnica adicional relacionada con los mensajes reportados, se observa que **HABLAME** solicitó información técnica adicional que le permitiera individualizar cada comunicación y realizar verificaciones en sus propios sistemas, particularmente respecto del número destinatario, su origen, el cliente o campaña asociada y la trazabilidad del tráfico. Sobre este particular, debe tenerse en cuenta que, mediante la comunicación de inicio, esta Comisión le otorgó a la sociedad un término de quince (15) días hábiles para presentar sus observaciones, informar y acreditar el uso dado al código corto **87296** y aportar las autorizaciones expresas y escritas correspondientes. Por tanto, la sociedad contó con una oportunidad procesal para pronunciarse sobre los hechos puestos en su conocimiento y suministrar la información relacionada con la utilización del recurso.

Adicionalmente, debe considerarse que **HABLAME**, en su condición de asignataria del código corto **87296**, se encuentra sujeta a las obligaciones generales previstas en el numeral 6.1.1.6.2 del artículo 6.1.1.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En particular, el numeral 6.1.1.6.2.5 establece el deber de facilitar, de manera veraz, completa y oportuna, la información que le sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación. En virtud de esta obligación, correspondía a la sociedad informar y acreditar las condiciones de utilización del recurso, así como aportar las autorizaciones expresas y escritas requeridas por esta Comisión, en relación con los terceros mencionados en los mensajes reportados.

Por consiguiente, la posibilidad de informar sobre los clientes que utilizan el recurso y las condiciones bajo las cuales se realizan los envíos no puede quedar supeditada a que esta Comisión suministre previamente información técnica individualizada de cada mensaje. Si bien los datos solicitados por **HABLAME** podrían facilitar la búsqueda y verificación de comunicaciones específicas en sus sistemas, su ausencia no le impide informar sobre la forma en que utiliza el código corto ni aportar las autorizaciones que respaldan los envíos realizados en nombre de terceros. Se trata de información relacionada con su propia operación, cuya entrega no depende de que la CRC le proporcione previamente los datos técnicos que solicita.

Adicionalmente, esta Comisión considera necesario precisar que **HABLAME** no puede supeditar la acreditación de las autorizaciones expresas y por escrito de los terceros identificados en los mensajes objeto de la actuación a la entrega previa de información técnica sobre su transmisión. Lo anterior, teniendo en cuenta que dichas autorizaciones constituyen documentos que deben respaldar el envío de mensajes en nombre de terceros, cuya existencia no depende de la identificación posterior de los números celulares destinatarios, las fechas y horas de envío o las campañas asociadas.

En consecuencia, si bien la información solicitada por **HABLAME** puede resultar útil para realizar verificaciones operativas sobre los mensajes reportados, no constituye una condición necesaria para acreditar la existencia de las autorizaciones exigidas por el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Por esta razón, los argumentos expuestos por la sociedad sobre la ausencia de dichos registros técnicos no desvirtúan las consideraciones de esta Comisión respecto de la falta de acreditación de las autorizaciones expresas y por escrito requeridas durante la actuación administrativa.

Finalmente, respecto de la solicitud de complementar su pronunciamiento una vez recibida la información requerida, no se considera procedente conceder una oportunidad adicional con fundamento en la falta de entrega de dicha información, toda vez que los documentos que sustentaron la apertura de la actuación ya fueron puestos en conocimiento de **HABLAME** y la sociedad contó con el término concedido para ejercer su defensa y contradicción. Lo anterior, sin perjuicio de las garantías de contradicción que deban observarse en caso de que durante el

trámite se incorporen nuevos elementos de juicio que deban ser puestos en conocimiento de la sociedad.

5. 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.

En este sentido, corresponde a la **SIC** adelantar las investigaciones para poder determinar si el tratamiento de datos personales se ha dado bajo los presupuestos establecidos en la normativa vigente y, como resultado de estas actuaciones, ordenar las medidas que resulten necesarias para hacer efectivo el derecho de hábeas data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo el **BANCO DE BOGOTÁ**, en su calidad de entidad financiera, informó a esta Comisión sobre la identificación de mensajes que suplantaban la identidad de la entidad e incluían enlaces que redirigían a sitios web de phishing, con el fin de obtener información sensible de los usuarios, 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, junto con el expediente administrativo correspondiente, a la SIC, para que, de considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

Así mismo, teniendo en cuenta que los hechos analizados dentro de la presente actuación administrativa podrían estar relacionados con la utilización no autorizada del nombre de terceros para el envío de mensajes de texto a usuarios, así como con posibles ataques de smishing y phishing, la CRC también remitirá la presente resolución junto con el 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 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, el uso de un código corto sin la autorización correspondiente puede constituir un incumplimiento de la regulación del sector y dar lugar a las actuaciones que sean competencia del **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES** (MinTIC). Por lo anterior, se recalca el deber que le asiste a la sociedad mencionada 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.

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 modificar el estado del código corto **87296** de «Asignado» a «Reservado» en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un período de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo, con el propósito de minimizar posibles riesgos asociados a una nueva implementación. Asimismo, una vez ejecutoriada la presente resolución, se comunicará esta decisión a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), para que mantengan la desactivación del código corto **87296** en sus respectivas redes, teniendo en cuenta que su suspensión temporal fue ordenada mediante la comunicación de inicio de la actuación administrativa identificada con el radicado 2026533720 del 7 de octubre de 2026.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. RECUPERAR el código corto **87296** 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 **87296** 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.

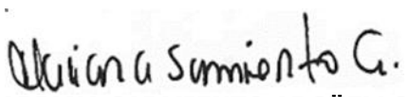
ARTÍCULO 2. COMUNICAR, una vez ejecutoriada la presente resolución, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones para que mantengan desactivado el código corto **87296** en sus respectivas redes.

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. 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 19 días del mes de noviembre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2026826004
Trámite: 119138
Elaborado por: Sergio Bohórquez
Revisado por: Brayan Andrés Forero Sierra