

RESOLUCIÓN No. **8372** DE 2026

«Por la cual se recupera el código corto **899730**, asignado a **COCOMUNICACIONES DIGITAL S.A.S.** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD»

LA COORDINACIÓN DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

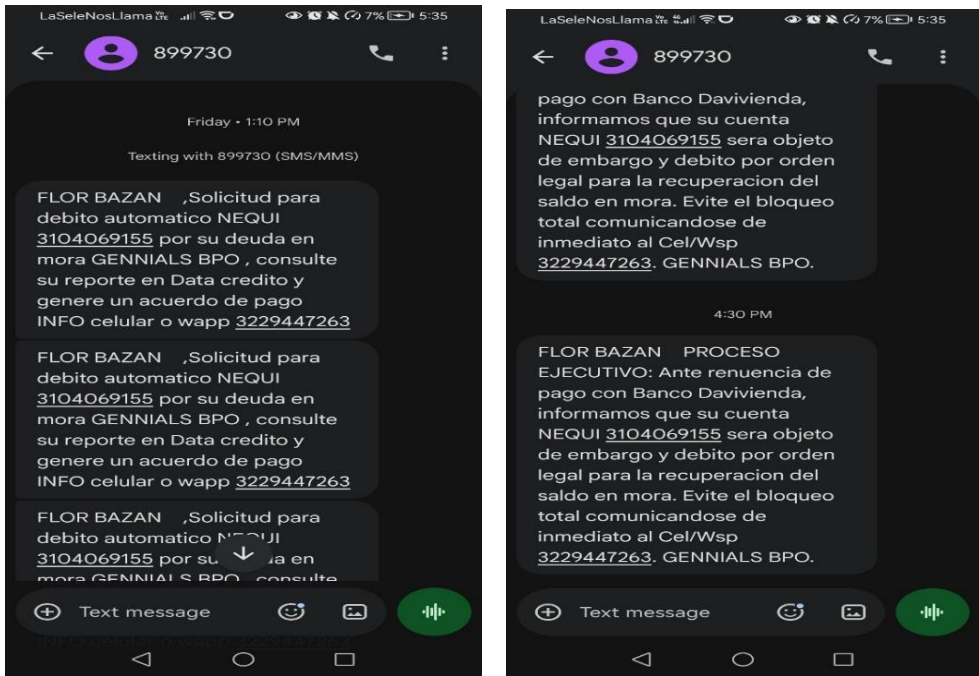
En ejercicio de sus facultades legales conferidas por la Ley, en especial las previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo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

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 17 de junio de 2026, la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**, en adelante **CRC**, recibió la comunicación radicada bajo el número 2026814018, mediante la cual una usuaria de servicios de telecomunicaciones móviles reportó el envío de mensajes de texto desde el código **899730**. Según lo manifestado por la usuaria, a través de dichos mensajes presuntamente se advertía sobre una supuesta deuda pendiente con «Davivienda» y como consecuencia, el supuesto embargo de su cuenta de «Nequi», lo cual presuntamente se trataría de un caso de estafa. Como respaldo de su afirmación, remitió la siguiente captura de pantalla:

Imagen 1



Fuente: Expediente¹

¹ Radicado 2026814018 del 17 de junio de 2026.

En atención a la queja recibida, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **899730**, y constató que fue solicitado por **COCOMUNICACIONES DIGITAL S.A.S.** identificada con el Nit 901.483.768-8, en adelante **COCOM DIGITAL**, bajo la modalidad «Gratuito para el usuario», y asignado mediante la Resolución CRC 7872 del 31 de julio de 2025.

Según lo consignado en dicha resolución, el código corto fue asignado para «fines de uso comercial, se destina para usarlo con aplicaciones, tiendas de e-commerce, sector retail, ventas por internet y comercio de productos, el contenido que se enviara será promocional y de publicidad incentivando el consumo o invitando a los clientes a revisar las páginas donde pueden realizar compras, idealmente los clientes ya cuentan con sus campañas promocionales y los supermercados invitaran a conocer estos productos a los clientes, el contenido es comercial y publicitario».

Así las cosas, mediante radicado 2026520826 del 22 de junio de 2026, la **CRC** requirió a **COCOM DIGITAL** para que se pronunciara sobre el uso del código corto precitado, en un término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de dicho requerimiento, allegando la siguiente información:

- «1. Relación de clientes de **COCOMUNICACIONES** que están remitiendo mensajes de texto (SMS) a través del código corto **899730**.
- 2. Información de los clientes de **COCOMUNICACIONES** o remitentes de los mensajes de texto SMS relacionados en las quejas que se anexan a esta comunicación. Se solicita incluir datos de contacto, razón social y cualquier otra información que resulte relevante sobre sus clientes.
- 3. Copia de la autorización expresa, previa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido del mensaje de texto (SMS) objeto de la queja que se anexa.
- 4. Acuerdo contractual para autorizar el envío de los mensajes de texto a través del código corto objeto de la queja, en caso de que exista.
- 5. Copia de las reclamaciones realizadas por **COCOMUNICACIONES** a su cliente o clientes, como remitente de los mensajes de texto que dio lugar a la queja que se adjuntan a esta comunicación.
- 6. Medidas adoptadas por **COCOMUNICACIONES** una vez conoció la queja que se anexa a esta comunicación, para lo cual deberá presentar los soportes correspondientes.
- 7. Cualquier otro documento o soporte de sus afirmaciones que considere pertinente aportar.
- 8. Detalle o descripción de la forma en que se encuentra usando el código corto **899730**.»

De igual forma, en la mencionada comunicación, la **CRC** le recordó a esa sociedad que, conforme con lo previsto en el Título VI de la Resolución CRC 5050 2016, los asignatarios de los recursos de identificación, entre los que se incluyen los códigos cortos para SMS y USSD, están obligados a entregar información veraz, completa y oportuna que les sea requerida por parte de la Entidad, y, que el incumplimiento de esta obligación podría dar lugar a la recuperación de los recursos asignados.

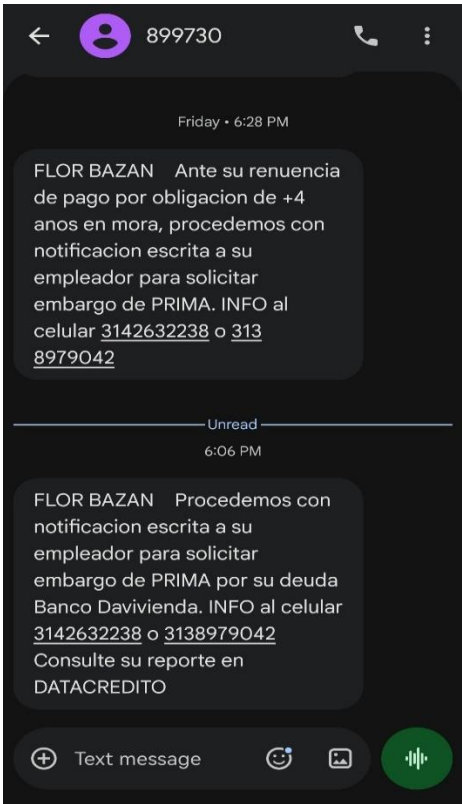
El radicado en mención se comunicó a esa sociedad, mediante el correo electrónico gerencia@cocomdigital.com.co el 22 de junio de 2026; dicho mensaje fue recibido por el destinatario en la misma fecha, según consta en la certificación expedida el operador postal - Servicios Postales Nacionales S.A. (4-72)². Sin embargo, la empresa **COCOM DIGITAL** no se pronunció al requerimiento de información precitado, dentro del término otorgado.

Posteriormente, el 22 de junio de 2026 la Comisión recibió las comunicaciones con radicados 2026814376 y 2026814381, mediante las cuales la misma usuaria del servicio de las comunicaciones móviles señaló que continuó recibiendo mensajes de texto desde el código corto **899730**, en los siguientes términos « El día de hoy minutos después de recibir la respuesta por email me llegó el siguiente mensaje que adjunto expresando qué informaran de un supuesto embargo a mi empleador, sin ningún tipo de aviso legal ni reportes por lo cual se evidencia la poca formalidad que manejan».

A continuación, la captura de pantalla aportada por la usuaria para soportar sus afirmaciones:

Imagen 2.

² Certificado de envío por correo certificado expedido por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. (4-72) para el mensaje con ID 263103.



Fuente: Expediente³

Bajo este contexto, y luego de revisar la información que reposa en el expediente, mediante el radicado de salida número 2026201446 del 27 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 eventual recuperación del código corto **899730** con fundamento en las quejas recibidas por la CRC bajo los radicados 2026814018, 2026814376 y 2026814381.

Lo anterior, debido a que, presuntamente, se habrían configurado las causales de recuperación de códigos cortos previstas en los numerales 6.4.3.2.1.-específicamente en relación con la obligación contenida en el numeral 6.1.1.6.2.5.⁴ del artículo 6.1.1.6., así como en los numerales 6.4.3.2.2.⁵ y 6.4.3.2.8.⁶ del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

El 28 de agosto de 2026, mediante el radicado 2026820288, **COCOM DIGITAL** presentó su pronunciamiento frente al inicio de la actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto **899730**, en el cual manifestó que se había dado respuesta al requerimiento de información en el término oportuno.

2. PRONUNCIAMIENTO DE COCOM DIGITAL

En su respuesta, indica que se había dado respuesta al requerimiento de información del 22 de junio de 2026⁷, en el término oportuno por lo que remitió las pruebas de respaldo de su pronunciamiento.

Al respecto, adjunta la respuesta remitida a la usuaria y un documento con el asunto «Respuesta y aclaración sobre queja por presuntos "Mensajes fraudulentos" presentada por la señora Yeli Marcela Londoño Díaz (Línea móvil 3104069155)», expedido y suscrito por el representante legal de la empresa **GENNIALS BPO S.A.S.**, identificada con NIT 901.892.567-9. En dicho documento indican que la empresa GENNIALS BPO S.A.S. es una agencia de cobranza legalmente constituida, especializada en la recuperación de cartera para portafolios con más de cuatro (4) años en mora. Las gestiones de cobro que adelantan obedecen a un ejercicio legítimo y amparado por la ley

³ Radicado 2026814376 del 22 de junio de 2026.

⁴ Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2., «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 presente resolución.»

⁵ Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2., «6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.»

⁶ Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2., «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 (...).»

⁷ Radicado 2026520826 del 22 de junio de 2026.

para la recuperación de obligaciones crediticias impagadas y rechaza que su actuación constituya una «estafa» o un esquema fraudulento, como, a su juicio, lo califica erróneamente la quejosa.

De igual manera, **GENNIALS BPO S.A.S.** indica que los mensajes de texto y/o notificaciones de gestión de cobro (que hacen mención a estados de deuda y posibles medidas cautelares como el embargo) enviados a la línea celular 3104069155, no van dirigidos a la quejosa, toda vez que de acuerdo con la información que reposa en su base de datos, dicho número telefónico se encuentra asociado al perfil de contacto de la señora FLOR BAZÁN (identificada con C.C. *****3157), quien es la titular real de la obligación en mora que nuestra agencia está gestionando.

Adicionalmente, **GENNIALS BPO S.A.S.** afirma que las comunicaciones de cobro son transparentes e individualizan claramente al deudor destinatario. Por consiguiente, los mensajes remitidos a la línea mencionada corresponden que la gestión es en contra de la señora FLOR BAZÁN. Señalan que no hay ninguna circunstancia, intención de inducir a error a la actual titular de la línea telefónica ni de realizar cobros a terceros ajenos a la obligación. Atribuye la recepción de los mensajes por parte de la señora Londoño exclusivamente a que el número conserva una relación histórica de contacto con la deudora o a que habría sido reasignado por el operador de telefonía.

En cuanto a las medidas correctivas implementadas, **GENNIALS BPO S.A.S.** señala que, en atención a la queja y bajo el principio de buena fe, procedería de inmediato a actualizar sus bases de datos y a suprimir el número celular señalado en la queja, con el fin de garantizar que la quejosa no continúe recibiendo comunicaciones de cobro por parte de dicha sociedad.

3. COMPETENCIA DE LA CRC

En virtud de lo dispuesto los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009⁸, 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 competencia⁹; **(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 este¹⁰; **(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 por parte de la **CRC**, pues la asignación de dichos recursos no otorga ningún derecho de propiedad sobre ellos¹¹.

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

⁸ 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».

⁹ 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.»

¹⁰ 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».

¹¹ 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».

(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 cuándo 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 ineficiente¹² 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 Agentes¹³. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025¹⁴, 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, el posible incumplimiento de las obligaciones generales o 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 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, ha definido y actualizado 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 8283 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 USSD¹⁵ 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, incumplió alguna de las obligaciones o criterios de uso eficiente consagrados en el artículo 6.4.3.1. de la misma resolución.

¹² 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 6.1.1.8.1. 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.

¹³ 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».

¹⁴ «Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC».

¹⁵ 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.

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 o finitos.

3.2 ANÁLISIS DE LAS CAUSALES DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Tal como se mencionó en los antecedentes, esta actuación administrativa se inició con el propósito de determinar la procedencia de la recuperación del código corto **899730**, asignado a **COCOM DIGITAL**, con ocasión de las comunicaciones recibidas por la **CRC**, mediante las cuales una usuaria de los servicios de telecomunicaciones móviles informó sobre el presunto uso indebido de dicho recurso para el envío de mensajes de texto que simulaban el inicio de acciones judiciales de cobro y la adopción de medidas cautelares por obligaciones pendientes a nombre del «Banco Davivienda», y de terceras entidades a nombre de quién se estarían enviando notificaciones por el inicio de acciones de judiciales de cobro jurídico y medidas cautelares por obligaciones pendientes. Asimismo, la actuación tuvo como fundamento el presunto incumplimiento, por parte de la sociedad asignataria, de la obligación general de facilitar de manera veraz, completa y oportuna la información solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación.

Bajo este escenario, y de conformidad con lo señalado en el radicado número 2026201446 del 27 de agosto de 2026, mediante el cual se dio inicio a la presente actuación administrativa, esta Comisión procederá a verificar si la sociedad **COCOM DIGITAL**, en su calidad de asignatario del código corto **899730**, incurrió o no en las causales de recuperación señaladas en el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, particularmente en las prevista en los numerales 6.4.3.2.1.-específicamente en relación con la obligación general de los asignatarios de recursos de identificación contenida en el numeral 6.1.1.6.2.5.¹⁶ del artículo 6.1.1.6. de la resolución precitada-, así como en los numerales 6.4.3.2.2.¹⁷ y 6.4.3.2.8.¹⁸ del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

3.2.1. SOBRE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.1 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016.

En relación con la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, procede la recuperación de códigos cortos cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales previstas en el numeral 6.1.1.6.2 del artículo 6.1.1.6 de la misma resolución. En el presente caso, como se indicó en el inicio de la actuación administrativa, la obligación presuntamente incumplida por **COCOM DIGITAL** corresponde a la establecida en el numeral 6.1.1.6.2.5, que dispone:

«Facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación».

La actuación por esta causal se inició debido a que **COCOM DIGITAL** no atendió, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles concedido, el requerimiento formulado por esta Comisión mediante radicado 2026520826 del 22 de junio de 2026. A través de dicha comunicación se solicitó información sobre los clientes que utilizan el código corto **899730**, la identificación y los datos de contacto de quienes remitieron los mensajes objeto de queja, las correspondientes autorizaciones expresas, previas y por escrito; así como el acuerdo contractual para su envío, en caso de existir. Asimismo, se requirieron las reclamaciones efectuadas por la asignataria a sus clientes, las medidas adoptadas al conocer la queja y sus respectivos soportes, así como una descripción del uso del código corto.

Posteriormente, mediante los radicados 2026820288 y 2026820289 del 28 de agosto de 2026, **COCOM DIGITAL** allegó comprobantes de las respuestas remitidas a la usuaria y un documento

¹⁶ Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2., «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 presente resolución.»

¹⁷ Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2., «6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.»

¹⁸ Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2., «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 (...).»

de respuesta y aclaración sobre las quejas, suscrito por el representante legal de **GENNIALS BPO S.A.S.**, identificada con NIT 901.892.567-9.

Al revisar estos documentos, resulta necesario distinguir entre la atención de las quejas de la usuaria y el cumplimiento del requerimiento de información formulado por la CRC. Mientras la primera busca responder a las inconformidades presentadas por la quejosa, el segundo tiene por objeto obtener información y soportes que permitan a la CRC como Administradora de los Recursos de Identificación, verificar las condiciones bajo las que el asignatario está dando uso del código corto asignado, en este caso el **899730**. Por lo tanto, acreditar que se remitió una respuesta al usuario frente al traslado de las quejas, no subsana por sí solo que se haya atendido al requerimiento de información solicitado por esta Comisión.

En efecto, al contrastar la documentación aportada con el contenido del requerimiento de información, se advierte que **COCOM DIGITAL** no suministró la relación de clientes que remiten mensajes a través del código corto **899730**, ni identificó de manera clara a los clientes o remitentes de los mensajes de texto (SMS) objeto de queja, con sus respectivas razones sociales, NIT y datos de contacto. Tampoco obra en el expediente copia de las autorizaciones expresas, previas y por escrito solicitadas, ni la copia del acuerdo contractual requerido o la aclaración correspondiente sobre su existencia. De igual manera, no presentó las reclamaciones efectuadas a sus clientes ni informó si estas se realizaron; Así como, tampoco describió la forma en que se encuentra utilizando el recurso de identificación objeto de análisis.

Respecto del documento suscrito por el representante legal de **GENNIALS BPO S.A.S.**, cabe precisar que, esta sociedad no es la asignataria del código corto **899730**, por lo que sus explicaciones y las medidas que anuncia no sustituyen la información que corresponde suministrar a **COCOM DIGITAL** en calidad de asignatario del recurso de identificación. Maxime cuando uno de sus códigos cortos es objeto de actuación administrativa, orientada a la recuperación del código corto. De otra parte, las actuaciones adelantadas por esta última para atender los hechos objeto del requerimiento. La presentación de documentos elaborados por terceros no releva a la asignataria del cumplimiento de sus obligaciones frente al Administrador de los Recursos de Identificación.

La obligación de facilitar información veraz, completa y oportuna no se satisface con la sola remisión de documentos cuando estos no responden los aspectos sustanciales del requerimiento de información ni permiten esclarecer los hechos sobre los cuales se solicitó información.

Por consiguiente, más allá de que la documentación se allegó con posterioridad al plazo concedido, persiste la falta de una respuesta integral al requerimiento de información. Los comprobantes de atención a la usuaria y las explicaciones ofrecidas por parte de **GENNIALS BPO S.A.S.** no subsanan las omisiones descritas, pues no proporcionan la información necesaria para verificar las condiciones en que **COCOM DIGITAL** utiliza el recurso asignado.

Así las cosas, esta Comisión encuentra acreditado que **COCOM DIGITAL** incumplió la obligación establecida en el numeral 6.1.1.6.2.5 del artículo 6.1.1.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, al no suministrar de manera completa la información solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación. En consecuencia, se configura la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2 de la misma resolución, por lo que se procederá a recuperar el código corto **899730**, conforme se dispondrá en la parte resolutive del presente acto administrativo.

3.2.2. SOBRE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.2 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016.

La causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece lo siguiente: «Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados».

Para verificar la configuración de esta causal, corresponde a la CRC contrastar las condiciones de uso establecidas en el acto administrativo de asignación con la utilización efectiva del recurso de identificación, de acuerdo con las pruebas que obran en el expediente y las explicaciones aportadas durante la actuación.

En el presente caso, mediante la Resolución CRC 7872 de 2025¹⁹, se asignó a **COCOM DIGITAL** varios códigos cortos, entre ellos el **899730**, el cual quedó asignado:

«Este código tendrá fines de uso comercial, se destina para usarlo con aplicaciones, tiendas de e-commerce, sector retail, ventas por internet y comercio de productos, el contenido que se enviara será promocional y de publicidad incentivando el consumo o invitando a los clientes a revisar las páginas donde pueden realizar compras, idealmente los clientes ya cuentan con sus campañas promocionales y los supermercados invitaran a conocer estos productos a los clientes, el contenido es comercial y publicitario».

La lectura integral de esta descripción permite establecer que el uso autorizado corresponde al envío de mensajes promocionales y publicitarios orientados a incentivar el consumo y la compra de productos. En efecto, la referencia inicial a «fines de uso comercial» se concreta mediante la identificación de los ámbitos en los que se utilizaría el recurso —aplicaciones, tiendas de comercio electrónico, sector retail y ventas por internet— y, especialmente, mediante la descripción del contenido y propósito de los mensajes: divulgar promociones, invitar a consultar páginas de compra y dar a conocer productos.

Por consiguiente, la expresión «fines de uso comercial» no puede interpretarse de manera aislada como una autorización para enviar cualquier comunicación vinculada con una actividad comercial. Su alcance debe establecerse a partir de los demás elementos incorporados en la resolución de asignación, que delimitan el uso del código corto al contenido promocional y publicitario descrito. La gestión de cobro de obligaciones en mora persigue una finalidad distinta: obtener el pago de una deuda existente, en lugar de promover productos o incentivar nuevas compras. La eventual relación de la obligación con una operación comercial no convierte el mensaje de cobranza en contenido promocional o publicitario.

Al contrastar estas condiciones con los mensajes de texto (SMS) objeto de queja, esta Comisión advierte que las comunicaciones remitidas desde el código corto **899730** no tienen como finalidad divulgar promociones, presentar productos o invitar a realizar compras. Por el contrario, su contenido se orienta a requerir el pago de obligaciones en mora y a comunicar posibles actuaciones y medidas para obtenerlo.

En particular, los mensajes de texto (SMS) relacionados en el radicado 2026814018, se observan varios mensajes de texto remitidos desde el código corto **899730**, mediante los cuales se informa al destinatario sobre una solicitud de débito automático de una cuenta «Nequi», con ocasión de una deuda en mora con «GENNIALS BPO». Asimismo, los mensajes invitan al destinatario a consultar su reporte en Datacrédito y a generar un acuerdo de pago, proporcionando para ello un número de contacto. Por tanto, el contenido de las comunicaciones corresponde a gestiones relacionadas con el cobro, normalización y recuperación de una obligación en mora, específicamente mediante la utilización de mecanismos de débito y la celebración de acuerdos de pago.

Respecto a la segunda imagen del mismo radicado, se hace referencia expresa a un «proceso ejecutivo» derivado de la renuencia al pago de una obligación con «Banco Davivienda», señalando igualmente que la cuenta «Nequi» sería objeto de embargo y débito para la recuperación del saldo adeudado. Así, este mensaje está dirigido a comunicar actuaciones y medidas relacionadas con el cobro y recuperación de obligaciones en mora, incluyendo la advertencia de medidas de embargo y actuaciones asociadas a un proceso ejecutivo.

Por otro lado, respecto al radicado 2026814376, se observan dos mensajes de texto remitidos desde el código corto **899730**. El primero informa al destinatario que, ante la falta de pago de una obligación con una mora superior a cuatro años, se procedería a realizar una notificación escrita a su empleador con el propósito de solicitar el embargo de la «prima». El segundo mensaje informa sobre la solicitud de embargo de la prima ante el empleador, con ocasión de una deuda con «Banco Davivienda», e invita al destinatario a consultar su reporte en Datacrédito. En ese sentido, los mensajes se encuentran relacionados con gestiones de cobro y recuperación de cartera, particularmente con el requerimiento de pago de obligaciones en mora y la advertencia sobre la adopción de medidas dirigidas a obtener su pago.

Así, valorados conjuntamente el uso establecido en la resolución de asignación, el contenido de los mensajes incorporados al expediente y las explicaciones aportadas por **COCOM DIGITAL** mediante el documento de **GENNIALS BPO S.A.S.**, se encuentra acreditado que el código corto

¹⁹ «Por la cual se asignan cuatro (4) códigos cortos (899729, 899730, 899731 y 599982) para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD a COCOMUNICACIONES DIGITAL S.A.S.»

899730 fue utilizado para una finalidad distinta de la autorizada. Mientras la asignación contempló mensajes promocionales y publicitarios orientados a incentivar el consumo y la compra de productos, las comunicaciones examinadas estuvieron dirigidas a obtener el pago de obligaciones en mora.

En consecuencia, esta Comisión concluye que se configura la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 y, por tanto, se ordenará la recuperación del código corto en virtud de esta.

3.2.3. 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 en nombre de cuales se remitieron los mensajes de texto objeto de las quejas; es decir de las autorizaciones expresas y por escrito para enviar contenidos a nombre de cada uno de ellos. Por tanto, el análisis no depende exclusivamente de quién generó el mensaje, sino de la identidad bajo la cual la comunicación fue presentada ante el usuario final.

En primer lugar, del análisis del contenido de los mensajes de texto incorporados en los radicados 2026814018 y 2026814376, que dieron lugar al inicio de la presente actuación administrativa, se identifican dos situaciones respecto de las comunicaciones enviadas desde el código corto **899730**: por una parte, mensajes relacionados con la gestión de cobro y recuperación de cartera en nombre del «Banco Davivienda»; por otra, notificaciones sobre el inicio de acciones judiciales de cobro y la eventual adopción de medidas cautelares por obligaciones pendientes, respecto de las cuales no se ha identificado la empresa o entidad en cuyo nombre se estarían enviando.

Al respecto, en el documento aportado por **COCOM DIGITAL** bajo los radicados 2026820288 y 2026820289, y suscrito por el representante legal de **GENNIALS BPO S.A.S.**, exponen que los mensajes de texto corresponden a una gestión de cobro de una obligación en mora adelantada por esa agencia. Sin embargo, las explicaciones allí contenidas se concentran en identificar a la presunta deudora y en negar la intención de inducir a error a la usuaria que recibió los mensajes de texto (SMS). Pero no aportan elementos que acrediten la autorización expresa y por escrito para enviar, a través del código corto **899730**, las comunicaciones de cobro relacionadas con el «Banco Davivienda», ni la empresa o entidad en cuyo nombre se enviaron notificaciones sobre el inicio de acciones judiciales de cobro y la eventual adopción de medidas cautelares por obligaciones pendientes.

Sobre este aspecto, desde el inicio de la actuación administrativa se advirtió a **COCOM DIGITAL** que en el expediente no obraba prueba de la autorización expresa y por escrito del «Banco Davivienda» para el envío de mensajes en su nombre mediante el código corto asignado. En consecuencia, la sociedad tuvo conocimiento de la ausencia de este soporte y la oportunidad de aportarlo, así como de explicar y acreditar la relación entre los intervinientes en el envío de las comunicaciones.

En este contexto, la carga probatoria que correspondía a **COCOM DIGITAL** consistía en aportar copia de la autorización expresa y por escrito de los terceros en cuyo nombre fueron enviados los mensajes de texto, en particular, la autorización otorgada por el «Banco Davivienda» y de la empresa o entidad a nombre de quién se estarían enviando notificaciones por el inicio de acciones de judiciales de cobro jurídico y medidas cautelares por obligaciones pendientes.

Ahora bien, como se ha indicado respecto a la información que **COCOM DIGITAL** aportó durante la presente actuación administrativa, que no se aportó la autorización del «Banco Davivienda», ni se observa que se la empresa asignataria haya señalado el nombre de la empresa o entidad a nombre de quién se estarían enviando notificaciones por el inicio de acciones de judiciales de cobro jurídico y medidas cautelares por obligaciones pendientes. En particular, la afirmación de **GENNIALS BPO S.A.S.**, acerca de que se dedica a la gestión de obligaciones en mora no acredita, por sí sola, que la entidad en cuyo nombre se presenta el cobro haya autorizado expresamente y por escrito el envío o el contenido de los mensajes.

En ese sentido, al no obrar en el expediente la evidencia que acredite dicha autorización por parte «Banco Davivienda y de la empresa o entidad a nombre de quién se estarían enviando notificaciones por el inicio de acciones de judiciales de cobro jurídico y medidas cautelares por obligaciones pendientes, para esta Comisión se configura la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Sección 3 del Capítulo 4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que la Comisión procederá con la recuperación del código corto **893183**, tal y como se indicará en la parte resolutive del presente acto administrativo.

4. DEL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, Y EL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1581 de 2012, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** (en adelante **SIC**), a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, es la encargada de ejercer la función de vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley. Por lo tanto, es la **SIC** la encargada de adelantar las investigaciones para poder determinar si el tratamiento de datos personales se ha dado bajo los presupuestos establecidos en la ley resultado de ellas, ordenar las medidas que sean para hacer efectivo el derecho de Hábeas Data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo, una usuaria de servicios de telecomunicaciones móviles puso en evidencia el presunto manejo de información protegida por fuera de las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data, esta Comisión, en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), remitirá la presente resolución, así como el expediente administrativo correspondiente, a esa entidad para que, de considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

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.

Teniendo en cuenta que esta Comisión ha decidido recuperar el código corto **899730**, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles deberán adelantar las gestiones necesarias para la desactivación definitiva de este recurso de identificación en su red.

Finalmente, con fundamento en lo establecido en el numeral 6.1.1.8.4. del 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 Móviles (PRSTM) para que se proceda con la desactivación de dicho recurso en sus redes.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. RECUPERAR el código corto **899730** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **COCOMUNICACIONES DIGITAL S.A.S.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

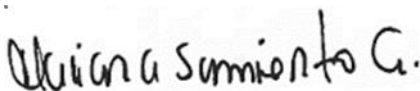
PARÁGRAFO: MODIFICAR el estado del código corto **899730** de «Asignado» a «Reservado» en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 2. 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 y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 3. NOTIFICAR personalmente la presente resolución al Representante Legal de **COCOMUNICACIONES DIGITAL S.A.S.**, 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 30 días del mes de septiembre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2026820288, 2026820289
Trámite ID: 118221
Elaborado por: Luisa Fernanda Barrera Fuentes
Revisado por: Brayan Andrés Forero Sierra