COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **8426** DE 2026

*«Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **COCOMUNICACIONES DIGITAL S.A.S.**, contra la Resolución CRC 8372 de 2026, por la cual se recupera el código corto **899730** 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, en especial de las conferidas en 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

Mediante la Resolución CRC 8372 del 30 de septiembre de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (**CRC**) ordenó la recuperación del código corto **899730**, asignado a **COCOMUNICACIONES DIGITAL S.A.S.**, en adelante **COCOM DIGITAL**, al encontrar configuradas las causales de recuperación previstas en los numerales 6.4.3.2.1, 6.4.3.2.2 y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En particular, la causal del numeral 6.4.3.2.1 se configuró por el incumplimiento de la obligación de «facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación», prevista en el numeral 6.1.1.6.2.5 del artículo 6.1.1.6 de la citada resolución. Por su parte, las causales establecidas en los numerales 6.4.3.2.2 y 6.4.3.2.8 corresponden, respectivamente, al uso del código corto para una finalidad diferente a aquella para la cual fue asignado y al envío de mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido.

La Resolución CRC 8372 de 2026 fue notificada personalmente a **COCOM DIGITAL** el 30 de septiembre de 2026. Dentro del término establecido[1], **COCOM DIGITAL** interpuso recurso de reposición contra dicha resolución mediante los radicados 2026824033 y 2026824035, ambos del 9 de octubre de 2026.

Teniendo en cuenta que el recurso de reposición interpuesto por **COCOM DIGITAL** cumple con lo establecido en los artículos 76 y 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), esta Comisión procederá con su análisis y estudio.

2. DEL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO

Antes de que esta Comisión se pronuncie sobre los argumentos expuestos por **COCOM DIGITAL** en su recurso, es necesario señalar que el recurso de reposición es un medio jurídico a través del cual la parte interesada controvierte las decisiones o actos que ponen fin a las actuaciones administrativas, en el caso puntual, la decisión de recuperar un código corto, para que el funcionario que dictó la decisión revise nuevamente su contenido y, si lo considera legal y oportuno, lo aclare, modifique o revoque[2]. Así, frente al recurso de reposición, la doctrina ha

[1] El término para presentar el recurso de reposición vencía el 15 de octubre de 2026.
[2] López Blanco, Hernán F. «Instituciones de Derecho Procesal Civil Colombiano», Tomo I, Novena Edición, Bogotá - Colombia, 2005. p 749. «Sin duda alguna la reposición, junto con el recurso de apelación, constituyen los dos más importantes, por ser los que con mayor frecuencia utilizan las partes, de ahí el interés de conocer con el detalle los mismos. Este recurso busca que el mismo funcionario que profirió la decisión sea el que vuelva sobre ella y, si es del

manifestado que «(…) se ha considerado históricamente como recurso connatural al Estado de derecho; en especial al derecho fundamental a la controversia de toda decisión administrativa. Se funda esta tesis en el criterio de que no existe acto administrativo sin control, se trata, pues, del más elemental de todos los recursos para garantizar el principio de la contradicción y debido proceso (…)».

De esta manera, para resolver el recurso de reposición interpuesto, se analizarán los cargos formulados en este, revisando nuevamente la información que reposa en el expediente, por lo que a continuación, se presentarán los argumentos expuestos por **COCOM DIGITAL** y las consideraciones de la **CRC** sobre cada uno de estos.

En ese sentido, mediante el recurso de reposición presentado, **COCOM DIGITAL** solicitó a la **CRC** que fuera revocada en su integridad la Resolución CRC 8372 de 2026, mediante la cual se ordenó la recuperación del código corto **899730** y que, en su lugar, se mantuviera la asignación del mencionado código corto.

La sociedad **COCOM DIGITAL** señaló que no se encuentran configuradas las causales de recuperación previstas en los numerales 6.4.3.2.1, 6.4.3.2.2 y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Respecto de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, mediante la cual se dispone que, procede la recuperación de códigos cortos cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales previstas en el numeral 6.1.1.6.2 de la precitada resolución, relacionada con el incumplimiento de la obligación de facilitar información veraz, completa y oportuna al Administrador de los Recursos de Identificación, **COCOM DIGITAL** señala que, contrario a lo indicado en la resolución recurrida, sí atendió los requerimientos remitidos por la CRC. En ese sentido, afirma que el 22 de junio de 2026, el mismo día en que recibió el requerimiento identificado con el radicado 2026520826, remitió una respuesta mediante correo electrónico a una cuenta institucional de la Comisión, acompañada de información sobre el remitente de los mensajes y sus respectivos soportes. Asimismo, sostiene que el 26 de junio de 2026 respondió oportunamente otra comunicación de la CRC y que, posteriormente, el 28 de agosto del mismo año, reiteró la información y aportó documentación adicional.

COCOM DIGITAL reconoce que las respuestas iniciales fueron remitidas a la cuenta institucional desde la cual recibió las comunicaciones y no al correo atencioncliente@crcom.gov.co, así como que estas no abordaron individualmente los ocho puntos solicitados. No obstante, considera que dicha circunstancia no puede equipararse a una omisión total de respuesta, pues actuó de buena fe y dentro de los términos correspondientes. En ese sentido, invoca los principios de buena fe, eficacia y prevalencia de lo sustancial previstos en el CPACA, y sostiene que la CRC fundamentó su decisión en un supuesto de hecho equivocado. Adicionalmente, manifiesta que, con ocasión del recurso de reposición, presenta una respuesta integral al requerimiento y aporta los soportes correspondientes, con lo cual considera satisfecha la finalidad de la obligación regulatoria.

En relación con la causal del numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, referente al uso del código corto para una finalidad diferente a aquella para la cual fue asignado, **COCOM DIGITAL** sostiene que la utilización general del código **899730** corresponde a la destinación comercial y publicitaria autorizada mediante la Resolución CRC 7872 de 2025.

Explica que cuenta con diferentes códigos cortos para finalidades específicas, entre ellos el **899729**, destinado a comunicaciones relacionadas con la gestión de cobro de cartera, razón por la cual no tenía interés ni necesidad de utilizar el código **899730** para dicha actividad.

En relación con los mensajes objeto de queja, afirma que fueron generados y enviados por su cliente **GENNIALS BPO S.A.S.** desde su propia cuenta en la plataforma, utilizando equivocadamente el código **899730** en lugar del **899729.** Por tanto, sostiene que se trató de un error operativo atribuible a su cliente y no de una decisión de **COCOM DIGITAL** de modificar el uso asignado del recurso de identificación. Agrega que los hechos ocurrieron durante un periodo limitado, fueron corregidos una vez conocidos y no representan el uso general del código, cuyos demás clientes remiten contenido promocional y publicitario.

---

caso reconsiderarla, en forma total o parcial, lo haga; es requisito necesario para su viabilidad, que se motive el recurso al ser interpuesto, esto es, que por escrito o verbalmente si es en audiencia o diligencia, se le expongan al juez las razones por las cuales se considera que su providencia está errada, con el fin de que proceda a modificarla o revocarla, por cuanto es evidente que si el juez no tiene esa base, le será difícil, por no decir imposible, entrar a resolver».

En ese sentido, considera que la causal debe analizarse teniendo en cuenta la utilización del código corto en su conjunto y no exclusivamente los mensajes enviados por un cliente. Asimismo, argumenta que la recuperación del recurso no constituye una consecuencia automática, pues el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que la Comisión puede recuperar los códigos cortos cuando se configure alguna de las causales previstas. En consecuencia, invoca el artículo 44 del CPACA y sostiene que la decisión debe ser proporcional a los hechos y a la finalidad de la regulación, teniendo en cuenta las medidas correctivas adoptadas y que el código continúa siendo utilizado legítimamente por otros clientes.

De otra parte, frente a la causal del numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionada con el envío de mensajes en nombre de terceros sin su autorización expresa y escrita, **COCOM DIGITAL** cuestiona la conclusión según la cual las comunicaciones fueron remitidas en nombre de Davivienda. Al respecto, afirma que los mensajes fueron enviados por su cliente **GENNIALS BPO S.A.S.**, sociedad que los identifica como propios y que, según los documentos aportados, adquirió la titularidad de las obligaciones mediante contratos de compraventa de cartera celebrados con QNT S.A.S., en calidad de administradora de los patrimonios autónomos acreedores.

En consecuencia, sostiene que **GENNIALS BPO S.A.S.** actúa en nombre propio como titular de las obligaciones y no como mandataria de Davivienda. Afirma que la referencia a esta entidad dentro de los mensajes únicamente permite identificar el origen de las obligaciones objeto de cobro y no significa que las comunicaciones hayan sido remitidas en su nombre. Para sustentar su posición, señala que aportó registros de la plataforma, contratos de compraventa de cartera y una comunicación suscrita por el representante legal de **GENNIALS BPO S.A.S.,** en la que reconoce como propios los mensajes enviados y asume su responsabilidad.

Adicionalmente, **COCOM DIGITAL** invoca la Resolución CRC 8315 del 30 de julio de 2026, mediante la cual, según afirma, esta Comisión archivó una actuación relacionada con la misma causal al verificar la existencia de una relación contractual que autorizaba la gestión de cartera. Considera que dicho antecedente resulta aplicable a su caso, en el que **GENNIALS BPO S.A.S.** afirma actuar como titular de la cartera adquirida. Asimismo, sostiene que la autorización para el envío y contenido de los mensajes se encuentra respaldada por la documentación aportada y por la relación contractual existente entre GENNIALS BPO S.A.S., SOLUCIONES EN COMUNICACIÓN DIGITAL S.A.S. y COCOM DIGITAL.

Por otra parte, la recurrente manifiesta que, una vez tuvo conocimiento de las quejas, adelantó gestiones para verificar los mensajes cuestionados y requirió explicaciones a **GENNIALS BPO S.A.S.** Además, indica que dicho cliente eliminó de sus bases de datos el número telefónico de la usuaria que presentó la queja y se comprometió a no contactarla nuevamente. Asimismo, señala que, aproximadamente una semana después de conocer los hechos, restringió el acceso de **GENNIALS BPO S.A.S.** al código corto **899730,** de manera que sus comunicaciones de gestión de cartera pasaran a cursarse exclusivamente a través del código 899729.

Adicionalmente, informa que adoptará medidas orientadas a prevenir situaciones similares, entre ellas la exigencia de declaraciones escritas de responsabilidad y autorización a sus clientes, la verificación previa de la correspondencia entre el contenido de las campañas y la finalidad de los códigos cortos, la implementación de filtros para impedir el envío de mensajes de cobranza a través del código **899730** y el establecimiento de un procedimiento interno para atender oportunamente los requerimientos de la CRC.

Finalmente, **COCOM DIGITAL** advierte que en la página 10 de la Resolución CRC 8372 de 2026 se hace referencia al código corto **893183**, pese a que el recurso objeto de recuperación es el **899730**, por lo que solicita corregir dicho error material conforme al artículo 45 del CPACA. Igualmente, solicita que se otorgue tratamiento reservado a la relación de clientes y a los contratos de compraventa de cartera aportados como anexos, por contener información comercial de la sociedad y de terceros.

Con fundamento en lo anterior, **COCOM DIGITAL** solicita, de manera principal, reponer la Resolución CRC 8372 de 2026, revocar la decisión de recuperación del código corto **899730** y archivar la actuación administrativa, al considerar que no se configuraron las causales previstas en los numerales 6.4.3.2.1, 6.4.3.2.2 y 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Subsidiariamente, solicita que, aun si se considera configurada alguna de las causales, la CRC se abstenga de recuperar el recurso, atendiendo al carácter limitado de los hechos, las medidas correctivas adoptadas y los compromisos asumidos por la sociedad.

Consideraciones de la CRC:

Frente a los argumentos expuestos por **COCOM DIGITAL** en el recurso de reposición, esta Comisión considera necesario precisar que la configuración de la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se fundamentó en el incumplimiento de la obligación establecida en el numeral 6.1.1.6.2.5 del artículo 6.1.1.6 de la misma resolución, según la cual los asignatarios de recursos de identificación deben «Facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación».

Sobre el particular, es importante aclarar que, contrario a lo manifestado por **COCOM DIGITAL**, la conclusión adoptada en la Resolución CRC 8372 de 2026 no se fundamentó exclusivamente en la ausencia de una respuesta dentro del término otorgado, sino en que la documentación aportada por **COCOM DIGITAL** no atendía de manera integral el requerimiento de información formulado por esta Comisión mediante el radicado 2026520826 del 22 de junio de 2026.

En efecto, como se expuso en la resolución recurrida, mediante los radicados 2026820288 y 2026820289 del 28 de agosto de 2026, **COCOM DIGITAL** aportó comprobantes de las respuestas remitidas a la usuaria que presentó la queja, así como una comunicación suscrita por el representante legal de **GENNIALS BPO S.A.S.** No obstante, dichos documentos estaban orientados a explicar las circunstancias relacionadas con los mensajes de texto (SMS) cuestionados y a atender las inconformidades de la usuaria, sin que constituyeran una respuesta completa a los ocho puntos que conformaban el requerimiento de información solicitado por la CRC.

En este sentido, debe reiterarse que la atención de una queja presentada por un usuario y el cumplimiento de un requerimiento de información formulado por el Administrador de los Recursos de Identificación tienen finalidades diferentes: mientras la primera busca atender las inconformidades del usuario, el segundo tiene como propósito obtener la información y los soportes necesarios para verificar las condiciones bajo las cuales el asignatario utiliza el recurso de identificación asignado por la CRC.

Por consiguiente, la remisión de las respuestas dirigidas a la usuaria y de una comunicación elaborada por **GENNIALS BPO S.A.S.,** sociedad que no ostenta la condición de asignataria del código corto **899730**, no sustituía la obligación de **COCOM DIGITAL** de proporcionar directamente la información requerida por esta Comisión. En consecuencia, al momento de expedir la Resolución CRC 8372 de 2026, los elementos que obraban en el expediente no permitían considerar satisfecho el deber de facilitar información de manera veraz, completa y oportuna, en los términos establecidos en el numeral 6.1.1.6.2.5 del artículo 6.1.1.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Ahora bien, con ocasión del recurso de reposición, **COCOM DIGITAL** aportó información adicional y desarrolló una respuesta individualizada a los ocho puntos del requerimiento formulado mediante el radicado 2026520826 del 22 de junio de 2026. En particular, suministró información sobre los clientes que utilizan el código corto, identificó al remitente de los mensajes objeto de queja, explicó las relaciones contractuales asociadas a la prestación del servicio, describió la utilización del recurso y presentó información relacionada con las gestiones y medidas adoptadas frente a los hechos reportados, junto con los documentos que consideró pertinentes para respaldar sus afirmaciones.

En este contexto, una vez revisada la información presentada con el recurso de reposición, esta Comisión considera que los elementos aportados permiten atender los aspectos sustanciales del requerimiento de información que inicialmente no habían sido satisfechos y contar con mayores elementos para verificar las condiciones de utilización del código corto **899730**.

Así las cosas, teniendo en cuenta la documentación allegada por **COCOM DIGITAL** en esta etapa de la actuación administrativa, esta Comisión considera que no resulta procedente mantener la configuración de la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, específicamente en lo relacionado con el incumplimiento de la obligación establecida en el numeral 6.1.1.6.2.5 del artículo 6.1.1.6 de la misma resolución.

En consecuencia, se desvirtúa la configuración de dicha causal, sin que esta conclusión implique modificar las consideraciones relacionadas con las demás causales de recuperación examinadas

en la Resolución CRC 8372 de 2026, cuyo análisis se realizará de manera independiente al resolver los restantes argumentos del recurso de reposición.

De otra parte, respecto a la causal de recuperación del numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y los argumentos expuestos por **COCOM DIGITAL**, esta Comisión considera pertinente reiterar que dicha disposición establece como causal de recuperación de códigos cortos que estos presenten un uso diferente a aquel para el cual fueron asignados. En este sentido, como se expuso en la Resolución CRC 8372 de 2026, mediante la Resolución CRC 7872 del 31 de julio de 2025, el código corto **899730** fue asignado a **COCOM DIGITAL** 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»**.

En consecuencia, la utilización del código corto debe corresponder a las finalidades expresamente señaladas en el acto administrativo de asignación.

Ahora bien, esta Comisión observa que, en el recurso de reposición, **COCOM DIGITAL** reconoce expresamente que los mensajes de texto objeto de las quejas fueron enviados a través del código corto **899730** y que su contenido estaba relacionado con **actividades de gestión de cobro de cartera.** En particular, la recurrente manifiesta que dichos mensajes fueron generados y enviados por su cliente GENNIALS BPO S.A.S. desde su propia cuenta en la plataforma, utilizando el código corto **899730** asignado para un servicio diferente al de cobro de cartera.

Al respecto, es importante señalar que esta circunstancia no desvirtúa la configuración de la causal de recuperación analizada. Por el contrario, las afirmaciones de la recurrente permiten corroborar que el código corto **899730** fue utilizado para transmitir comunicaciones relacionadas con la gestión de cobro de obligaciones financieras, finalidad que no corresponde a aquella para la cual fue asignado.

Sobre el particular, debe precisarse que la responsabilidad por la utilización de los recursos de identificación recae en el asignatario, quien debe garantizar que su uso se ajuste a las condiciones establecidas en la regulación y en el acto administrativo mediante el cual fueron asignados. En consecuencia, el modelo de negocio adoptado por **COCOM DIGITAL**, en virtud del cual sus clientes generan los contenidos de los mensajes y seleccionan los códigos cortos a través de los cuales realizan los envíos, no traslada la responsabilidad al cliente del asignatario, ni exime del cumplimiento de las obligaciones regulatorias que le corresponden a **COCOM DIGITAL** en su condición de asignataria del recurso de identificación.

En ese sentido, aunque **COCOM DIGITAL** atribuya los hechos a un error operativo de GENNIALS BPO S.A.S. en la selección del código corto, dicha circunstancia no modifica el hecho de que las comunicaciones fueron transmitidas mediante un recurso de identificación asignado a **COCOM DIGITAL** para una finalidad diferente. Las relaciones comerciales y los mecanismos operativos establecidos entre el asignatario y sus clientes no trasladan a estos últimos la responsabilidad que corresponde al titular de la asignación frente al Administrador de los Recursos de Identificación.

Por otra parte, respecto del argumento según el cual los hechos corresponden a una situación aislada que no representa el uso general del código corto **899730**, esta Comisión considera necesario aclarar que la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2 no exige acreditar una cantidad determinada de mensajes, la reiteración de conductas o la existencia de un patrón generalizado de utilización del recurso para finalidades distintas a las autorizadas. En efecto, la disposición establece como presupuesto para la recuperación que los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquel para el cual fueron otorgados, sin condicionar su aplicación a la frecuencia de dicha utilización o al volumen de tráfico cursado. Por consiguiente, el hecho de que **COCOM DIGITAL** manifieste que los demás clientes utilizan el código corto **899730** para el envío de contenido comercial y publicitario no desvirtúa que, a través del mismo recurso, se hayan transmitido comunicaciones relacionadas con la gestión de cobro de cartera.

Ahora bien, frente al argumento relacionado con el carácter discrecional de la recuperación de los códigos cortos y la aplicación del principio de proporcionalidad, esta Comisión considera necesario recordar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 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 un recurso de identificación asignado, deberá adelantar el procedimiento de recuperación correspondiente, con observancia de los términos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

En ese sentido, el procedimiento de recuperación tiene como finalidad verificar si se encuentran configuradas las condiciones regulatorias que permiten recuperar un recurso de identificación. Para ello, corresponde a la CRC examinar los elementos probatorios que obran en el expediente, así como las observaciones y documentos aportados por el asignatario durante el desarrollo de la actuación administrativa, con el propósito de determinar si el recurso fue utilizado conforme a las condiciones bajo las cuales se otorgó su asignación.

Bajo este contexto, debe precisarse que la recuperación de códigos cortos no constituye una actuación de naturaleza sancionatoria, sino que corresponde al ejercicio de las funciones atribuidas a la CRC como Administrador de los Recursos de Identificación. Por tanto, la verificación de las causales de recuperación no tiene por objeto determinar si los mensajes enviados a través del recurso constituyen actuaciones fraudulentas, engañosas o contrarias a otras disposiciones del ordenamiento jurídico, pues tales valoraciones corresponden a las autoridades competentes, según la naturaleza de los hechos.

En relación con el principio de proporcionalidad invocado por la recurrente, esta Comisión considera que la decisión de recuperar el código corto **899730** resulta adecuada a la finalidad del régimen de administración de recursos de identificación, en la medida en que busca garantizar que dichos recursos sean utilizados conforme a las condiciones bajo las cuales fueron asignados. En el presente caso, la decisión no se fundamenta en la cantidad de mensajes enviados ni en la existencia de una conducta reiterada, sino en la verificación de que el recurso fue utilizado para transmitir comunicaciones relacionadas con la gestión de cobro de cartera, finalidad distinta de aquella autorizada mediante la Resolución CRC 7872 de 2025. En consecuencia, la recuperación del recurso responde al incumplimiento de una condición específica de su asignación y no a la imposición de una consecuencia sancionatoria por las actuaciones desarrolladas por los clientes del asignatario.

En particular, respecto de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el análisis que corresponde efectuar a esta Comisión se limita a verificar si la utilización del código corto coincide con la finalidad para la cual fue asignado.

En consecuencia, no resulta necesario determinar si las actividades de cobro adelantadas por GENNIALS BPO S.A.S. eran legítimas o si los mensajes enviados constituían una conducta fraudulenta, toda vez que dichas circunstancias no son las que determinan la configuración de la causal objeto de análisis. Así las cosas, como se estableció en la Resolución CRC 8372 de 2026, del análisis de los mensajes incorporados al expediente se evidenció que el código corto **899730** fue utilizado para el envío de comunicaciones relacionadas con el cobro y recuperación de obligaciones en mora, incluyendo requerimientos de pago y advertencias sobre eventuales actuaciones judiciales y medidas de embargo, contenidos que no corresponden a la finalidad comercial y publicitaria autorizada para dicho recurso.

En virtud de las consideraciones expuestas, esta Comisión concluye que los argumentos formulados por **COCOM DIGITAL** no desvirtúan la configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, toda vez que del análisis de la información que reposa en el expediente se estableció que el código corto **899730** fue utilizado para adelantar 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. En consecuencia, no prospera el cargo formulado por **COCOM DIGITAL** respecto de la presunta improcedencia de la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que se mantiene la conclusión adoptada en la Resolución CRC 8372 de 2026 frente a su configuración.

Ahora bien, en relación con las medidas correctivas y compromisos expuestos por **COCOM DIGITAL**, relacionados con la restricción del acceso de GENNIALS BPO S.A.S. al código corto 899730, la utilización del código 899729 para las comunicaciones de cobranza y la implementación de controles adicionales sobre los contenidos enviados por sus clientes, esta Comisión considera que, si bien dichas actuaciones están orientadas a evitar que se presenten situaciones similares, no desvirtúan el uso diferente del recurso que fue acreditado durante la actuación administrativa.

Por consiguiente, las medidas adoptadas con posterioridad a los hechos objeto de análisis no modifican las condiciones bajo las cuales fueron transmitidos los mensajes ni eliminan la configuración de la causal de recuperación previamente acreditada, sino que deben entenderse como el cumplimiento de las obligaciones de **COCOM DIGITAL** como asignataria del código corto **899730.**

En virtud de las consideraciones expuestas, esta Comisión concluye que los argumentos formulados por **COCOM DIGITAL** en el recurso de reposición no desvirtúan la configuración de la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En consecuencia, se mantiene la conclusión adoptada en la Resolución CRC 8372 de 2026, según la cual el código corto **899730** fue utilizado para una finalidad diferente a aquella para la cual fue asignado, circunstancia que sustenta la decisión de recuperar dicho recurso de identificación.

Por último, respecto a los argumentos expuestos por **COCOM DIGITAL** en relación con la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta Comisión considera necesario recordar que dicha disposición establece como causal de recuperación de códigos cortos que a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido.

Sobre el particular, es importante precisar que la exigencia prevista en dicha disposición se refiere a la autorización del tercero en cuyo nombre se envían los mensajes de texto, y no a la autorización de quien genera su contenido u ordena su envío a través de la plataforma tecnológica del asignatario del código corto. En consecuencia, para verificar la configuración de esta causal, resulta necesario establecer en nombre de quién se presenta la comunicación ante el destinatario y si se cuenta con la correspondiente autorización expresa y por escrito para su envío o contenido.

Ahora bien, en relación con los argumentos de **COCOM DIGITAL** según los cuales los mensajes objeto de queja fueron enviados por **GENNIALS BPO S.A.S.,** sociedad que reconoció como propias las comunicaciones y asumió responsabilidad sobre su contenido, esta Comisión considera pertinente distinguir entre los mensajes incorporados al expediente administrativo:

En primer lugar, respecto de los mensajes de texto relacionados en la queja identificada con el radicado 2026814018, esta Comisión acoge lo manifestado por **COCOM DIGITAL** en cuanto a que los mensajes fueron enviados en nombre de GENNIALS BPO S.A.S., teniendo en cuenta que su contenido permite identificar a dicha sociedad como responsable de las comunicaciones de cobro en el cuerpo del mensaje de texto. En ese sentido, respecto de estos mensajes, no se mantendrá la conclusión según la cual fueron enviados en nombre del Banco Davivienda.

No obstante, esta circunstancia no desvirtúa la configuración de la causal de recuperación respecto de los mensajes de texto asociados a la queja identificada con el radicado 2026814376, cuyo contenido fue igualmente objeto de valoración en la Resolución CRC 8372 de 2026.

En particular, como se expuso en la resolución recurrida, uno de los mensajes relacionados con este último radicado hacía referencia a una deuda con el «Banco Davivienda» e informaba sobre la solicitud de embargo de la prima ante el empleador como consecuencia de una obligación pendiente de pago. De esta manera, el contenido de la comunicación vinculaba directamente a «Banco Davivienda» con la obligación y las actuaciones de cobro anunciadas al destinatario. Bajo este escenario, de su contenido se advierte que las actuaciones de cobro anunciadas se presentan como consecuencia del incumplimiento de una obligación con dicha entidad financiera, lo que permite entender al destinatario que la comunicación se realiza en nombre del «Banco Davivienda», y no simplemente como una referencia al origen de la obligación. En consecuencia, esta Comisión mantiene la conclusión según la cual el mensaje fue enviado en nombre de dicha entidad.

Ahora bien, frente al argumento según el cual **GENNIALS BPO S.A.S.** adquirió la titularidad de las obligaciones mediante contratos de compraventa de cartera y, por tanto, actuaba en ejercicio de derechos propios, esta Comisión considera necesario precisar que la eventual adquisición de obligaciones mediante cesión de cartera puede conferir al cesionario derechos para gestionar su recuperación. No obstante, dicha circunstancia no determina automáticamente que todas las comunicaciones que este realice sean presentadas ante sus destinatarios en nombre propio.

En efecto, la CRC no ha cuestionado la posibilidad jurídica de realizar operaciones de cesión de cartera ni la legitimidad de las actividades de cobranza desarrolladas por **GENNIALS BPO S.A.S.**

El análisis efectuado en el marco de la presente actuación administrativa se circunscribió a verificar si, a través del código corto **899730**, se enviaron mensajes en nombre de terceros sin contar con las autorizaciones expresas y escritas exigidas por la regulación.

Por consiguiente, aun aceptando que **GENNIALS BPO S.A.S.** hubiera adquirido válidamente las obligaciones objeto de cobro, ello no desvirtúa, por sí solo, la valoración efectuada por esta Comisión respecto de las comunicaciones que hacen parte del expediente de la actuación administrativa, en particular el radicado 2026814376, toda vez que su contenido vinculaba directamente al «Banco Davivienda» con la obligación financiera y las actuaciones de cobro anunciadas al destinatario.

En consecuencia, no resulta procedente equiparar la titularidad de los derechos de crédito con la identidad bajo la cual los mensajes son presentados ante sus destinatarios. Por esta razón, la existencia de una cesión de cartera no excluye, por sí misma, la aplicación de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8, cuando del contenido de las comunicaciones se establece que estas fueron enviadas en nombre de un tercero.

Bajo este contexto, si bien **COCOM DIGITAL** aportó documentos relacionados con la adquisición de cartera por parte de GENNIALS BPO S.A.S., así como con las relaciones contractuales existentes entre las sociedades que intervienen en la prestación del servicio de mensajería, dichos elementos no permiten acreditar que el «Banco Davivienda» hubiera autorizado expresamente y por escrito el envío o contenido de las comunicaciones que esta Comisión identificó como remitidas en su nombre. Así, el reconocimiento efectuado por GENNIALS BPO S.A.S. respecto de la generación y envío de los mensajes, así como la responsabilidad que afirma asumir sobre su contenido, no sustituye la autorización que debe provenir del tercero en cuyo nombre se presenta la comunicación ante el destinatario, en los términos establecidos en el numeral 6.4.3.2.8.

Por lo anterior, esta Comisión considera que, respecto de las comunicaciones asociadas al radicado 2026814376, los argumentos y documentos aportados por **COCOM DIGITAL** no desvirtúan la conclusión adoptada en la Resolución CRC 8372 de 2026, en la medida en que no se acreditó la existencia de una autorización expresa y por escrito del «Banco Davivienda» para el envío o contenido del mensaje de texto a través del código corto **899730**.

Por otra parte, frente al argumento relacionado con el error en la identificación del código corto en la página 10 de la Resolución CRC 8372 de 2026, esta Comisión reconoce que existió un error involuntario de digitación. En el apartado correspondiente al análisis de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 se mencionó el código corto 893183, cuando el recurso de identificación objeto de esta actuación corresponde al código corto **899730**, asignado a COCOM DIGITAL. Al respecto, se precisa que esta mención constituye un error material, pues tanto los antecedentes como el análisis de las causales de recuperación y la decisión final recaen sobre el código corto **899730**. En consecuencia, dicha imprecisión no altera el objeto de la actuación ni el sentido de la decisión adoptada, quedando debidamente aclarada y corregida en los términos del artículo 45 del CPACA.

Por último, frente a la solicitud de reserva de los anexos 1 y 5 presentada por COCOM DIGITAL, esta Comisión precisa que la información aportada en el marco de la presente actuación administrativa será tratada de conformidad con las disposiciones legales aplicables en materia de reserva documental y protección de la información comercial de terceros. En consecuencia, aquella información que se encuentre amparada por reserva legal recibirá el tratamiento correspondiente, sin perjuicio de su valoración dentro de la presente actuación administrativa.

En virtud de las consideraciones expuestas, esta Comisión concluye que, si bien respecto de las comunicaciones asociadas al radicado 2026814018 se acogen las explicaciones presentadas por **COCOM DIGITAL** en relación con la identificación de GENNIALS BPO S.A.S. como remitente, ello no desvirtúa la configuración de la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, respecto de las comunicaciones relacionadas con el radicado 2026814376, por las razones anteriormente expuestas.

En consecuencia, se mantiene la conclusión adoptada en la Resolución CRC 8372 de 2026 respecto de la configuración de dicha causal y, por tanto, la decisión de recuperación del código corto **899730**, sin perjuicio de la corrección del error material relacionado con la identificación del recurso objeto de la actuación administrativa.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. ADMITIR el recurso de reposición presentado por **COCOMUNICACIONES DIGITAL S.A.S.**, en contra de la Resolución CRC 8372 de 2026.

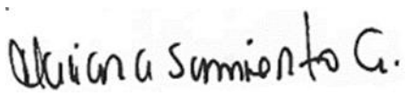
ARTÍCULO 2. CONFIRMAR la decisión de recuperación del código corto 899730, asignado a **COCOMUNICACIONES DIGITAL S.A.S.,** adoptada mediante la Resolución CRC 8372 de 2026, al mantenerse configuradas las causales de recuperación previstas en los numerales 6.4.3.2.2 y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 3. CORREGIR el error material contenido en la parte motiva de la Resolución CRC 8372 de 2026, de manera que donde se menciona el código corto 893183 debe entenderse que se hace referencia al código corto **899730**, de conformidad con el artículo 45 del CPACA.

ARTÍCULO 4. 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 no procede ningún recurso, en la medida que con la presente decisión se agota la vía administrativa por lo cual resulta improcedente el recurso de apelación.

Dada en Bogotá D.C., a los 18 días del mes de noviembre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Trámite ID: 118221
Elaborado por: Luisa Fernanda Barrera Fuentes
Revisado por: Brayan Andrés Forero Sierra