COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **8396** DE 2026

«Por la cual se acoge parcialmente la recomendación técnica del Comité Técnico de Lucha contra el Fraude en Redes de Servicios Móviles (CTLFSM) sobre las medidas de etiquetado de llamadas y se modifica el artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016»

LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confieren los numerales 1 y 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificados por la Ley 1978 de 2019, en concordancia con el numeral 2.1.10.7.3.4. del artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, y

CONSIDERANDO

I. ANTECEDENTES NORMATIVOS

Según lo dispuesto en el artículo 334 de la Constitución Política, la dirección general de la economía está a cargo del Estado, el cual intervendrá de manera especial, por mandato de la ley, en los servicios públicos y privados, con el fin de racionalizar la economía, en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

El artículo 365 de la Constitución Política establece que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y que es deber de este asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Igualmente, dispone que los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley y que, en todo caso, al Estado le corresponde la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios.

El artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019, dispone que la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC o la Comisión) es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados y el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios, con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente y refleje altos niveles de calidad.

Acorde con lo anterior, el numeral 1 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, dispone que la CRC debe expedir el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios. A su vez, el numeral 3 del mismo artículo faculta a la CRC para expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión, así como el régimen de acceso y uso de redes.

Por su parte, el artículo 50 de la Ley 1341 de 2009 establece que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán permitir la interconexión de sus redes y el acceso y uso de sus instalaciones esenciales a cualquier otro proveedor que lo solicite, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por la CRC, con el fin de asegurar, entre otros objetivos, la interoperabilidad de plataformas, servicios y/o aplicaciones.

1.1. La Resolución CRC 8308 de 2026 y las medidas de etiquetado de llamadas

El 30 de julio de 2026, la CRC expidió la Resolución CRC 8308 de 2026, «Por la cual se establecen medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles y se dictan otras disposiciones», publicada en el Diario Oficial No. 53.569 del 30 de julio de 2026. Mediante el artículo 3 de dicho acto administrativo, la Comisión modificó el artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, relativo a la prevención de fraudes, e incorporó en su numeral 2.1.10.7.2.2. un conjunto

de obligaciones particulares en materia de prevención del fraude en los servicios tradicionales de voz.

Entre esas obligaciones se encuentran las medidas de etiquetado de llamadas. En primer lugar, el numeral 2.1.10.7.2.2.2. dispuso que los PRST responsables de la originación de las llamadas deben implementar sistemas de monitoreo en tiempo real del tráfico de voz con capacidad de detectar, como mínimo, determinados patrones indicativos de actividad potencialmente sospechosa y, cuando estos se detecten, etiquetar las llamadas originadas desde el número o rango de numeración involucrado con la indicación «Alerta de llamada sospechosa», visible en el dispositivo del usuario receptor. En segundo lugar, el numeral 2.1.10.7.2.2.2.1. ordenó a los PRST crear un mecanismo de registro previo para los clientes corporativos que utilicen los servicios tradicionales de voz con fines publicitarios, con el fin de etiquetar dichas llamadas con la indicación «Llamada con fines publicitarios». De manera complementaria, el numeral 2.1.10.7.2.2.2.2. estableció un procedimiento de revisión del etiquetado de llamada sospechosa, a través del cual el titular de la línea puede acreditar que su comportamiento de uso responde a una causa legítima.

En cuanto a la oportunidad para su cumplimiento, el numeral 2.1.10.7.2.2.4. dispuso que los PRST deben implementar las medidas previstas en los numerales 2.1.10.7.2.2.2. y 2.1.10.7.2.2.3. dentro de los tres (3) meses siguientes a la publicación en el Diario Oficial de la resolución que las adoptó, y acreditar su puesta en operación ante la CRC mediante un informe técnico que debe presentarse a más tardar dentro del mes siguiente al vencimiento de dicho plazo. De acuerdo con el literal a. del artículo 19 de la Resolución CRC 8308 de 2026, el artículo 3 de esa resolución entró en vigor al momento de su publicación en el Diario Oficial, por lo que el plazo de implementación de las medidas de etiquetado vence el 30 de octubre de 2026.

En el documento de respuesta a comentarios que hace parte de la motivación de la Resolución CRC 8308 de 2026, la Comisión precisó que, desde el punto de vista técnico, el etiquetado comprende la identificación de la condición que activa la medida, la aplicación de una política de tratamiento sobre la comunicación, la asociación de una indicación diferenciada del identificador de línea llamante (CLI) y el suministro de esa información durante el establecimiento de la llamada, de modo que pueda ser preservada y entregada hacia la parte terminante mediante los mecanismos técnicamente soportados[1]. En esa misma oportunidad, la CRC indicó que el etiquetado debe aplicarse en el origen por el PRST que controla la originación, antes de entregar la comunicación a otra red y sin modificar los dígitos del CLI; que no resulta adecuado imponer en la regulación un encabezado SIP, un parámetro ISUP o una solución tecnológica única; y que los proveedores que intervengan en el tránsito y la terminación deben preservar y suministrar dicha información dentro de sus capacidades técnicas y de las condiciones de interoperabilidad aplicables.

1.2. El Comité Técnico de Lucha contra el Fraude en Redes de Servicios Móviles (CTLFSM)

Mediante el mismo artículo 3 de la Resolución CRC 8308 de 2026, la CRC creó, en el numeral 2.1.10.7.3. del artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el CTLFSM como instancia permanente de carácter consultivo bajo la dirección de la CRC, destinada, entre otras finalidades, al seguimiento de la implementación y operación de las medidas de mitigación del fraude cibernético a través de los servicios de voz móvil y de mensajes cortos de texto (SMS) y a la revisión técnica de dichas medidas. Dentro de las funciones del CTLFSM, previstas en el numeral 2.1.10.7.3.1., se encuentran las de hacer seguimiento a la implementación y operación de las medidas previstas en el artículo 2.1.10.7. (literal i) y recomendar a la CRC los ajustes regulatorios que la experiencia de operación del régimen haga necesarios (literal vii).

De conformidad con el numeral 2.1.10.7.3.3., la CRC puede convocar al CTLFSM de manera extraordinaria, en cualquier tiempo, cuando se presenten incidentes de fraude en servicios móviles que requieran atención urgente o cuando las circunstancias del ecosistema así lo demanden, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la sesión. Por su parte, el literal a) del numeral 2.1.10.7.3.2. dispone que, cuando la sesión tenga por objeto la revisión, actualización o mejora de las medidas aplicables al servicio de voz móvil, serán citados con voz y voto los PRST obligados al cumplimiento de tales medidas.

El numeral 2.1.10.7.3.4. establece que las decisiones del CTLFSM tienen el carácter de recomendaciones técnicas dirigidas a sus miembros y a la CRC, que no son vinculantes para la Comisión y que no crean, modifican, adicionan, degradan ni derogan obligaciones regulatorias por vía de acta. Así mismo, dispone que, cuando la CRC, en ejercicio de su autonomía regulatoria, acoja total o parcialmente una recomendación técnica del CTLFSM, la incorporará al marco regulatorio

[1]CRC. Documento de respuesta a comentarios «Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles», julio de 2026, pp. 264 a 266.

mediante resolución, la cual no será objeto de publicación, de conformidad con el numeral 11.1.1.2.6. del artículo 11.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En concordancia con lo anterior, el artículo 16 de la Resolución CRC 8308 de 2026 adicionó el numeral 11.1.1.2.6. al artículo 11.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, en virtud del cual no se dará aplicación a lo previsto en el artículo 2.2.13.3.2. del Decreto 1078 de 2015 en la expedición de las resoluciones de que trata el numeral 2.1.10.7.3.4., relacionadas con los insumos o recomendaciones técnicas que se desprendan del CTLFSM. En consecuencia, la Resolución CRC 8308 de 2026 exceptuó del deber de publicación previa las resoluciones mediante las cuales la CRC acoja las recomendaciones técnicas del CTLFSM, como es el caso del presente acto administrativo.

II. CONVOCATORIA DEL CTLFSM Y RECOMENDACIÓN

Teniendo en cuenta que el plazo previsto en el numeral 2.1.10.7.2.2.4. para la implementación de las medidas de etiquetado vence el 30 de octubre de 2026, la CRC consideró necesario evaluar con los PRST obligados el estado de implementación de dichas medidas, así como las condiciones técnicas y operativas que inciden en su puesta en operación, específicamente cuando la llamada objeto de etiquetado se origina en la red de un PRST y termina en la red de otro.

En ese contexto, mediante comunicación con radicado número 2026824496 del 14 de octubre de 2026, la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (ANDESCO), a través de su Cámara TIC y TV, solicitó a la CRC revisar el plazo de implementación del etiquetado de llamadas de voz. En sustento de su solicitud, ANDESCO señaló, entre otros aspectos, que cuando una llamada se origina en la red de un PRST y termina en la red de otro, la presentación de la etiqueta al usuario receptor depende de que ambas redes logren interoperar técnicamente, sin que exista todavía un referente común sobre la forma de transmitir la indicación entre redes, actualizarla cuando cambie su estado y probarla antes de su puesta en producción; que la puesta en operación completa exige contratar o adaptar plataformas tecnológicas, integrarlas con la señalización de la red, coordinar pruebas con cada proveedor interconectado y verificar el comportamiento de la indicación en los equipos terminales; y que el procedimiento de revisión del etiquetado no precisa el tratamiento de las líneas cuyo titular acredite un uso legítimo distinto del publicitario.

Por lo anterior, el 15 de octubre de 2026, la CRC, a través de la Secretaría del CTLFSM, convocó a sesión extraordinaria del Comité para el 20 de octubre de 2026, de conformidad con los numerales 2.1.10.7.3.3. y 2.1.10.7.3.10. del artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, con el objeto de revisar y formular una recomendación sobre el plazo para la implementación de la interoperabilidad entre redes del etiquetado de llamadas de que tratan los numerales 2.1.10.7.2.2.2. y 2.1.10.7.2.2.2.1. del mismo artículo, esto es, el etiquetado de llamadas sospechosas y el etiquetado de llamadas con fines publicitarios, y, cuando correspondiera, sobre las condiciones o hitos necesarios para su implementación. La convocatoria precisó que la sesión se concentraría en la interoperabilidad necesaria para que las etiquetas asociadas a llamadas originadas en la red de un PRST puedan ser transmitidas y presentadas cuando dichas llamadas terminen en la red de otro PRST, sin reabrir las obligaciones aplicables a las llamadas originadas y terminadas en la red de un mismo PRST, salvo en lo estrictamente necesario para analizar su interacción con la interoperabilidad entre redes. Como fundamento del carácter extraordinario de la sesión, la CRC señaló que la solicitud de ANDESCO y la proximidad del vencimiento del plazo regulatorio constituían circunstancias del ecosistema que hacían necesario evaluar de manera inmediata el estado de implementación de las medidas y las condiciones técnicas y operativas que inciden en la interoperabilidad entre redes, y contar oportunamente con una recomendación técnica del CTLFSM. En atención a la temática, y conforme al literal a) del numeral 2.1.10.7.3.2., fueron citados como participantes obligatorios con voz y voto dieciocho (18) PRST fijos y móviles obligados al cumplimiento de tales medidas y, como invitadas con voz y sin voto, la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y ANDESCO. La convocatoria no incluyó requerimiento previo de información en los términos del numeral 2.1.10.7.3.5., sin perjuicio de que los participantes sustentaran técnica y operativamente sus posiciones durante la sesión. A la convocatoria se adjuntó la comunicación de ANDESCO antes citada.

La sesión extraordinaria se llevó a cabo el 20 de octubre de 2026 de manera virtual, a través de la plataforma Microsoft Teams, con la asistencia de trece (13) de los dieciocho (18) participantes obligatorios citados, con lo cual se verificó el quórum previsto en el numeral 2.1.10.7.3.11. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Con base en las posiciones expuestas por los agentes convocados, la CRC sintetizó dos alternativas propuestas por los intervinientes que fueron sometidas a consideración de los participantes obligatorios:

- Alternativa 1: un (1) mes para acordar los aspectos técnicos necesarios para la interoperabilidad y, a continuación, seis (6) meses para implementar el etiquetado entre redes.

- Alternativa 2: un (1) mes para acordar los aspectos técnicos de interoperabilidad; tres (3) meses para la migración o adecuación de protocolos, códecs e interconexiones que lo requieran; y seis (6) meses adicionales, a partir de dicha migración, para implementar y poner en operación la interoperabilidad del etiquetado entre redes.

Los participantes manifestaron su posición frente a estas dos alternativas con el propósito de conformar una recomendación técnica del Comité dirigida a la CRC. Al respecto, la Secretaría Técnica consultó el sentido del voto de los participantes obligatorios presentes. El resultado fue el siguiente:

ALTERNATIVA	VOTOS	PARTICIPANTES QUE LA APOYARON
Alternativa 1	4	COLOMBIA MÓVIL / COLOMBIA TELECOMUNICACIONES / UNE; COMCEL; COSTATEL; PTC
Alternativa 2	9	ETB; EMTEL; EMCALI; ERT; HÁBLAME; NODO PACÍFICO; SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA; TELSOCOMM; UNIMOS

En consecuencia, con nueve (9) votos a favor de la Alternativa 2 frente a cuatro (4) de la Alternativa 1, el CTLFSM adoptó como recomendación técnica dirigida a la CRC la Alternativa 2, consistente en contemplar: (i) un (1) mes para que los operadores acuerden los aspectos técnicos de interoperabilidad; (ii) tres (3) meses para la migración o adecuación de protocolos, códecs e interconexiones que lo requieran; y (iii) seis (6) meses adicionales, a partir de dicha migración, para implementar y poner en operación la interoperabilidad del etiquetado entre redes.

Se recordó que, de conformidad con las reglas del CTLFSM, la recomendación tiene carácter técnico y no vinculante para la CRC y constituye un insumo para las decisiones regulatorias que correspondan.

III. EVALUACIÓN DE LA CRC SOBRE LA ADOPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN DEL CTLFSM

Conforme al numeral 2.1.10.7.3.4. del artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, la recomendación del CTLFSM constituye un insumo técnico no vinculante para la Comisión. En ejercicio de su autonomía regulatoria, la CRC evaluó su contenido a la luz de la finalidad de las medidas de etiquetado (advertir oportunamente al usuario receptor sobre llamadas potencialmente sospechosas o realizadas con fines publicitarios) y de las condiciones técnicas expuestas por los PRST, así como de los argumentos presentados por ANDESCO en su comunicación del 14 de octubre de 2026, y decidió acogerla parcialmente, por las razones que se exponen a continuación.

3.1. Plazo de implementación diferenciado según el recorrido de la llamada

En desarrollo de esta evaluación, la CRC consideró necesario distinguir las actividades asociadas a la implementación de los sistemas de monitoreo y detección de llamadas sospechosas, de aquellas requeridas para la interoperabilidad del etiquetado entre redes móviles y de las condiciones particulares de las llamadas originadas en redes fijas y terminadas en redes móviles. Esta diferenciación permite establecer plazos acordes con las actividades técnicas pendientes, sin alterar el alcance de las obligaciones originalmente previstas.

La CRC observa que el etiquetado de llamadas presenta condiciones de implementación distintas según el recorrido de la comunicación. Cuando la llamada se origina y termina en la red de un mismo PRST, la aplicación de la política de etiquetado, la asociación de la indicación y su suministro hacia el usuario receptor dependen de las capacidades técnicas y operativas bajo el control de un único proveedor. En este escenario, según la información presentada en la sesión, no se identificaron razones técnicas que justifiquen modificar el plazo previsto en el numeral 2.1.10.7.2.2.4., por lo cual este se mantiene respecto del etiquetado de llamadas con fines publicitarios que se originan y terminan en la red móvil de un mismo PRST.

En cambio, cuando la llamada se origina en la red de un PRST y debe terminar en la red de otro, la efectividad del etiquetado depende de que la indicación asociada en origen sea transportada a través de la interconexión y de que sea preservada y suministrada por la red terminante. Ello exige que los PRST involucrados seleccionen y configuren los parámetros o cabeceras de señalización correspondientes, ajusten los elementos de red que intervienen en la interconexión y verifiquen conjuntamente el funcionamiento entre arquitecturas que pueden ser diferentes. Estas actividades

no dependen exclusivamente del PRST que origina la llamada y requieren coordinación y pruebas entre operadores.

La información recabada y las manifestaciones presentadas en el CTLFSM permiten reconocer la heterogeneidad de las arquitecturas de red que intervienen en las comunicaciones de voz, incluidas infraestructuras tradicionales de conmutación por circuitos, redes de nueva generación (NGN) y redes basadas en el subsistema multimedia IP (IMS), así como la coexistencia de interconexiones con señalización SIP y SS7. Por ello, la implementación entre redes diferentes requiere fases de definición y concertación de condiciones técnicas y operativas, seguidas de actividades de configuración, integración y pruebas.

Para complementar los elementos expuestos en el CTLFSM, la CRC recopiló información sobre las interconexiones de voz de los PRST. En las respuestas que permitieron cuantificarlas por tecnología se identificaron 92 registros de interconexión de voz con señalización de SIP o SS7, reportados por ocho proveedores o unidades operativas, de los cuales 56 (60,9 %) corresponden a señalización SIP y 36 (39,1 %) a señalización SS7. Estas cifras corresponden a las interconexiones declaradas por los proveedores consultados, por lo que una misma relación de interconexión puede encontrarse reportada por ambos extremos. No obstante, los registros permiten caracterizar las tecnologías utilizadas y las necesidades de adecuación e interoperabilidad que deben atender los respectivos proveedores, sin que representen proporciones del tráfico cursado.

En atención a lo anterior, la CRC considera razonable y proporcionado ajustar el plazo de implementación en los siguientes términos:

(i) Para el etiquetado de llamadas con fines publicitarios que se originen en una red móvil y terminen en la red del mismo PRST que las originó, el plazo se mantiene igual al originalmente otorgado en la Resolución CRC 8308 de 2026.

(ii) Para el monitoreo y etiquetado de llamadas potencialmente sospechosas que se originen en una red móvil y terminen en una red móvil, con independencia de que la red que termina la llamada sea o no del mismo PRST que la originó, la implementación deberá estar en operación a más tardar el 31 de enero de 2027.

(iii) Para el etiquetado de llamadas con fines publicitarios que se originen en una red móvil y terminen en la red móvil de un PRST distinto del que las originó, la implementación deberá estar en operación a más tardar el 31 de enero de 2027.

(iv) Las medidas de monitoreo y etiquetado de llamadas originadas en una red fija tanto para el etiquetado de llamadas con fines publicitarios como para el monitoreo y etiquetado de llamadas potencialmente sospechosas tendrán un plazo de implementación hasta el 30° de abril de 2027.

Para el cumplimiento de los plazos señalados en los numerales (ii) y (iii) anteriores, entre el 1° y el 30 de noviembre de 2026, los PRST involucrados en la originación y terminación de la llamada deberán definir los criterios técnicos y de interoperabilidad necesarios; a más tardar el 1° de diciembre de 2026 deberán informar a la CRC y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) los resultados de dicha definición técnica; y entre el 1° de diciembre de 2026 y el 31 de enero de 2027 realizarán la configuración, integración, puesta en operación y pruebas necesarias para cumplir con el plazo de implementación otorgado.

En cuanto a las llamadas potencialmente sospechosas, la CRC identificó que la puesta en operación del etiquetado depende previamente de la disponibilidad de mecanismos de monitoreo y detección, cuya implementación puede comprender el desarrollo, adquisición o adaptación de soluciones tecnológicas, su integración con los sistemas de red, la configuración de los parámetros de detección y las pruebas de funcionamiento. Estas actividades, distintas de los acuerdos de interoperabilidad entre proveedores, justifican que el plazo para implementar el monitoreo y el etiquetado de llamadas sospechosas originadas y terminadas en una misma red móvil se establezca hasta el 31 de enero de 2027.

Por su parte, el plazo para las llamadas originadas en redes fijas atiende a que este segmento está conformado por un número amplio de proveedores con arquitecturas de red heterogéneas, buena parte de cuyo tráfico termina en redes de otros proveedores, por lo que la implementación del monitoreo y del etiquetado depende en mayor medida de adecuaciones tecnológicas y de la coordinación y las pruebas entre redes.

Los resultados del requerimiento de información evidencian la relevancia de estas condiciones: de los 34 registros correspondientes a cuatro proveedores o unidades operativas clasificados principalmente como prestadores de servicios fijos, 18 (52,9 %) utilizan señalización SS7 y 16 (47,1

%) utilizan SIP. Estas cifras, junto con las dificultades técnicas manifestadas en el CTLFSM, respaldan la necesidad de un plazo diferenciado para las llamadas originadas en redes fijas y terminadas en redes móviles, especialmente cuando participan proveedores de menor escala que requieren adecuaciones en las relaciones de interconexión.

La ampliación tiene una duración acotada y no modifica los patrones de detección ni los parámetros de la línea base previstos en el numeral 2.1.10.7.2.2.2.; por lo tanto, no desmejora los parámetros técnicos mínimos establecidos en el artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016. Con el fin de preservar la trazabilidad del cumplimiento, el informe técnico de acreditación correspondiente a las medidas cuyo plazo se amplía deberá presentarse dentro del mes siguiente a la fecha en la que cada medida debe estar en operación e incluir los resultados de las pruebas realizadas.

3.2. Coordinación entre redes

Para dotar de certeza la ejecución de la medida entre redes, la CRC considera procedente incorporar en el texto de los numerales 2.1.10.7.2.2.2. y 2.1.10.7.2.2.2.1. la precisión técnica expuesta en el documento de respuesta a comentarios de la Resolución CRC 8308 de 2026. En consecuencia, cuando la llamada se origine en una red y deba terminar en otra, el etiquetado se aplicará en origen por el PRST que controla la originación, antes de entregar la comunicación a otra red, asociando la indicación sin modificar los dígitos del CLI y suministrándola durante el establecimiento de la llamada mediante los mecanismos técnicamente soportados por las redes involucradas. Los proveedores que intervienen en el tránsito y la terminación deberán preservar y suministrar esa información.

Esta precisión responde a que el PRST de origen es quien puede relacionar el tráfico con la numeración o identidad de llamada involucrada y conocer los patrones asociados al originador, mientras que la red terminante recibe una llamada previamente cursada y no dispone necesariamente de esa información. Ubicar el etiquetado en origen evita, además, que cada red terminante adopte clasificaciones diferentes respecto de una misma numeración.

En línea con el principio de neutralidad tecnológica previsto en el numeral 6 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009 y con el enfoque adoptado en la Resolución CRC 8308 de 2026, la selección del parámetro o cabecera de señalización, la configuración de los elementos de red y las pruebas de interoperabilidad son decisiones técnicas que dependen de cada PRST, de acuerdo con la arquitectura de su red, sin perjuicio de que las condiciones de interoperabilidad deben ser coordinadas y acordadas entre los PRST involucrados. La obligación se formula, por tanto, como un resultado funcional y no como la imposición de una solución tecnológica única.

En todo caso, las soluciones técnicas que adopten los proveedores para implementar el etiquetado, así como las condiciones de interoperabilidad que acuerden entre ellos, deberán observar el ámbito de aplicación de las obligaciones establecidas en la regulación vigente, sin que la elección de una determinada tecnología o arquitectura de red implique, por sí misma, una modificación de dicho ámbito.

En cuanto al mecanismo de coordinación entre redes, la CRC precisa que este se enmarca en las relaciones de acceso e interconexión existentes. De acuerdo con el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la interconexión «[e]s la vinculación de recursos físicos y soportes lógicos de las redes de telecomunicaciones, incluidas las instalaciones esenciales, necesarias para permitir el interfuncionamiento de redes y la interoperabilidad de plataformas, servicios y/o aplicaciones que permite que usuarios de diferentes redes se comuniquen entre sí o accedan a servicios prestados por otro proveedor». A su vez, el artículo 4.1.3.5. de la misma resolución dispone que los proveedores pueden negociar libremente el protocolo de señalización que se utilice en la interconexión, siempre que esté basado en un estándar internacional y en las especificaciones nacionales, cuando existan, que garanticen el interfuncionamiento de las redes y la interoperabilidad de plataformas, servicios o aplicaciones. En consecuencia, los PRST deberán acordar, mediante negociación directa, las condiciones técnicas y operativas para transportar y presentar la indicación de etiquetado entre sus redes.

Frente a la ausencia de un referente técnico común señalada por ANDESCO, la CRC advierte que la definición de condiciones técnicas comunes para el transporte de la indicación entre redes no requiere que la regulación imponga una solución tecnológica única, pues puede alcanzarse mediante la negociación directa entre los PRST en el marco de sus relaciones de interconexión.

Si bien la recomendación técnica formulada en la sesión extraordinaria del CTLFSM contempla plazos superiores a los previstos en la presente resolución, la CRC considera necesario tener en cuenta el periodo transcurrido desde la expedición de la Resolución CRC 8308 de 2026, durante el cual los PRST han contado con tiempo para adelantar las actividades de planeación, coordinación y adecuación técnica dirigidas al cumplimiento de sus obligaciones. En este contexto, los plazos

adicionales reconocen las dificultades técnicas identificadas y, a la vez, la necesidad de que los proveedores desarrollen oportunamente las actuaciones a su cargo, de manera que la ampliación se concentre en las actividades pendientes para lograr la interoperabilidad del etiquetado entre redes.

IV. ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA

El artículo 7 de la Ley 1340 de 2009 dispone que las autoridades deberán informar a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) los actos administrativos que pretendan expedir y que puedan tener incidencia sobre la libre competencia en los mercados, con el fin de que esta pueda rendir concepto previo. Por su parte, el artículo 2.2.2.30.4. del Decreto 1074 de 2015 establece las excepciones al deber de informar y, en su numeral 2, dispone que no se requerirá informar a la SIC sobre un proyecto de regulación cuando la autoridad que se propone expedirlo considere que se presenta la siguiente condición:

> «2. Cuando el acto busque simplemente ampliar plazos, aclarar las condiciones en que son exigibles conductas previamente impuestas o corregir errores aritméticos o tipográficos».

En cumplimiento del parágrafo del citado artículo, que exige dejar constancia expresa en el acto administrativo de las razones que sustentan la excepción invocada, la CRC señala que la presente resolución se enmarca en el numeral 2 del artículo 2.2.2.30.4. del Decreto 1074 de 2015, por cuanto: (i) amplía, de manera diferenciada según el tipo de red y el recorrido de la llamada, los plazos de implementación de las medidas de monitoreo y etiquetado, y fija hitos intermedios para verificar su avance; y (ii) aclara las condiciones en que es exigible la obligación de etiquetado, previamente impuesta por la Resolución CRC 8308 de 2026 al PRST responsable de la originación, cuando la comunicación debe ser entregada a otra red, sin imponer una solución tecnológica determinada. Ninguna de estas modificaciones crea conductas nuevas a cargo de los agentes ni altera las condiciones de competencia en los mercados.

Adicionalmente, las medidas de etiquetado objeto de la presente modificación fueron sometidas al trámite de abogacía de la competencia en el marco del proyecto regulatorio que culminó con la expedición de la Resolución CRC 8308 de 2026, respecto del cual la SIC emitió concepto mediante comunicación con radicado 26-259501- -1-0 del 9 de julio de 2026. En consecuencia, y de conformidad con el artículo 2.2.2.30.7. del Decreto 1074 de 2015, se deja constancia de que el presente acto administrativo no fue informado a la SIC, por encontrarse dentro de la excepción antes descrita.

V. IMPLEMENTACIÓN NORMATIVA DE LA DECISIÓN ADOPTADA

Con fundamento en lo expuesto, la CRC acoge parcialmente la recomendación técnica del CTLFSM y realiza las siguientes modificaciones al artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016:

a. Se modifica el numeral 2.1.10.7.2.2.2. para precisar que, cuando la llamada objeto de etiquetado se origine en una red y deba terminar en otra, el etiquetado se aplica en origen por el PRST que controla la originación, antes de entregar la comunicación a otra red; que los PRST que intervienen en el tránsito y la terminación deben preservar y suministrar la indicación dentro de sus capacidades técnicas y de las condiciones de interoperabilidad aplicables; que la selección del parámetro o cabecera de señalización, la configuración de los elementos de red y las pruebas de interoperabilidad son decisiones técnicas a cargo de cada PRST; y que las condiciones técnicas y operativas para transportar y presentar la indicación se acuerdan mediante negociación directa, en el marco de las relaciones de acceso e interconexión existentes.

b. Se modifica el numeral 2.1.10.7.2.2.2.1. para hacer extensiva la regla anterior al etiquetado de las llamadas con fines publicitarios.

c. Se modifica el numeral 2.1.10.7.2.2.4. para establecer plazos diferenciados de implementación: (i) el monitoreo y etiquetado de llamadas potencialmente sospechosas originadas y terminadas en redes móviles, así como el etiquetado de llamadas con fines publicitarios originadas en una red móvil y terminadas en la red móvil de otro PRST, deberán estar implementados a más tardar el 31 de enero de 2027, previa definición de criterios técnicos y de interoperabilidad entre el 1° y el 30 de noviembre de 2026, reporte de sus resultados a la CRC y al MinTIC a más tardar el 1° de diciembre de 2026, y configuración, integración y pruebas entre el 1° de diciembre de 2026 y el 31 de enero de 2027; (ii) las medidas de monitoreo y etiquetado de llamadas originadas en una red fija, tanto para el etiquetado de llamadas con fines publicitarios como para el monitoreo y etiquetado de llamadas potencialmente sospechosas, deberán estar implementadas a más tardar el 30 de abril de 2027; y (iii) el etiquetado de llamadas con fines publicitarios originadas y terminadas en la red móvil de un mismo PRST mantiene el plazo originalmente previsto.

De conformidad con el numeral 2.1.10.7.3.4. del artículo 2.1.10.7. y con el numeral 11.1.1.2.6. del artículo 11.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el presente acto administrativo no fue objeto de publicación previa.

El presente acto administrativo fue puesto a consideración del Comité de Comisionados de Comunicaciones, según consta en el Acta No. 1589 del 23 de octubre de 2026, y de los miembros de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el 28 de octubre de 2026, y aprobado en dicha instancia, según consta en el Acta No. 510.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Acoger parcialmente la recomendación técnica emitida por el Comité Técnico de Lucha contra el Fraude en Redes de Servicios Móviles (CTLFSM) en su sesión extraordinaria del 20 de octubre de 2026, en los términos previstos en esta resolución.

ARTÍCULO 2. Modificar el numeral 2.1.10.7.2.2.2. del artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**2.1.10.7.2.2.2.** Los PRST responsables de la originación de las llamadas deberán implementar sistemas de monitoreo en tiempo real del tráfico de voz con capacidad de detectar, como mínimo, los siguientes patrones indicativos de actividad potencialmente sospechosa, los cuales pueden ser actualizadas o mejoradas en el marco del Comité Técnico de Lucha contra el Fraude en Redes de Servicios Móviles que se crea en virtud del artículo 2.1.10.7.3 de la presente resolución:

- Volumen inusual de llamadas por relación origen/destino, conforme a los umbrales que el PRST defina en su metodología interna, los cuales podrán ser dinámicos mediante técnicas de aprendizaje de máquina.

- Patrones repetitivos de llamadas cortas y secuenciales típicos de robocall, evaluados a través de indicadores como la duración promedio de llamada (ACD) y la tasa de respuesta (ASR).

- Correlación con listas de numeración asociadas a actividad fraudulenta, nacionales o internacionales, incluyendo las disponibles a través de mecanismos de intercambio legítimo de información.

- Eventos de enmascaramiento de numeración nacional.

Cuando el sistema de monitoreo detecte alguno de estos patrones, el PRST deberá etiquetar las llamadas originadas desde el número o rango de numeración involucrado con la indicación «Alerta de llamada sospechosa», visible en el dispositivo del usuario receptor. El etiquetado tendrá carácter temporal y se mantendrá mientras persista el patrón detectado. En ningún caso podrá extenderse por más de un mes contado desde la fecha en que cese el patrón que lo motivó.

Cuando las llamadas objeto de etiquetado se originen en la red de un PRST y deban terminar en la red de un PRST diferente, el etiquetado debe ser aplicado por el PRST responsable de la originación de la llamada, antes de entregar la comunicación a otra red. Para tal efecto, dicho PRST debe asociar la indicación de etiquetado a la comunicación, sin modificar los dígitos del identificador de línea llamante (CLI), y suministrarla durante el establecimiento de la llamada mediante los mecanismos de señalización técnicamente soportados por las redes involucradas. Los PRST que intervengan en el tránsito y en la terminación de la comunicación deben preservar y suministrar dicha indicación de conformidad con las condiciones de interoperabilidad aplicables y dentro de los plazos de implementación previstos en el numeral 2.1.10.7.2.2.4 del presente artículo.

La selección de los mecanismos de señalización y la configuración de los elementos de red corresponden a los PRST involucrados, de acuerdo con las características de sus respectivas arquitecturas de red. Las condiciones técnicas y operativas necesarias para la interoperabilidad del etiquetado entre redes, incluidas las pruebas correspondientes, deben ser coordinadas y acordadas entre los PRST involucrados mediante negociación directa, en el marco de sus relaciones de acceso e interconexión existentes.

A partir de la publicación en el diario oficial de la resolución que creó esta medida de monitoreo en tiempo real y etiquetado, los PRST deberán construir y mantener una línea base del comportamiento del tráfico originado en sus redes, utilizando la información registrada en sus sistemas de gestión y monitoreo del tráfico de voz móvil correspondiente a una ventana móvil de los últimos treinta (30)

días calendario. La metodología deberá actualizarse de manera periódica y considerar, como mínimo, la variación del tráfico por franjas horarias, días hábiles y no hábiles, volumen de llamadas, duración promedio de las llamadas (ACD), tasa de respuesta (ASR), tipo de numeración, origen y destino del tráfico y demás variables que permitan caracterizar el comportamiento normal de la red y diferenciarlo de patrones potencialmente sospechosos, así como los demás parámetros señalados en el presente artículo. A partir de la información de esta línea base, los PRST definirán y recalibrarán los umbrales de detección, pudiendo emplear técnicas estadísticas, analíticas o de aprendizaje de máquina, así como mecanismos para el control de falsos positivos. La metodología utilizada deberá mantenerse debidamente documentada, servir de soporte al informe técnico previsto en el numeral 2.1.10.7.2.2.4 del presente artículo y permanecer actualizada y disponible para la CRC cuando esta la requiera.

(…)»

ARTÍCULO 3. Modificar el numeral 2.1.10.7.2.2.2.1. del artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**2.1.10.7.2.2.2.1. Etiquetado de llamadas con fines publicitarios.** Los PRST deberán crear un mecanismo que le permita a sus clientes corporativos, que utilicen los servicios tradicionales de voz para contactar a usuarios con fines publicitarios, registrar de manera previa los rangos de numeración, números de teléfono o identidades de llamada utilizados con esa finalidad. Los referidos clientes corporativos tendrán la obligación de inscribirse en el registro creado por el PRST, previo a utilizar la numeración asignada que usarán con fines publicitarios. De esta manera, los PRST, responsables de la originación de las llamadas, administrarán la lista propia centralizada y dinámica de llamadas con la finalidad de etiquetar aquellas que cumplan con estas características, originadas desde las líneas de dichos clientes, con la indicación «Llamada con fines publicitarios», visible en el dispositivo del usuario receptor. Para este efecto, los PRST mantendrán actualizado el registro de los clientes sujetos a este etiquetado en una lista propia administrada por el PRST que puede ser modificada de manera dinámica, ya sea porque sus clientes lo soliciten o porque los PRST así lo deciden.

Cuando las llamadas con fines publicitarios se originen en la red de un PRST y deban terminar en la red de un PRST diferente, el etiquetado debe ser aplicado por el PRST responsable de la originación de la llamada, antes de entregar la comunicación a otra red, conforme a las reglas de etiquetado entre redes previstas en el numeral 2.1.10.7.2.2.2. del presente artículo y dentro de los plazos previstos en el numeral 2.1.10.7.2.2.4. del presente artículo.

Durante el primer mes, contado a partir de la publicación en el diario oficial de la resolución que creó esta medida, los referidos clientes corporativos tendrán la obligación de notificar al PRST su intención de ser inscritos en el registro que será creado por el PRST. Durante los dos (2) meses siguientes, los PRST deberán realizar la configuración, integración, monitoreo, pruebas y ajustes técnicos necesarios para garantizar que, al vencimiento del plazo señalado, las llamadas originadas desde la numeración registrada sean identificadas y presentadas al usuario receptor con la indicación o etiqueta de «Llamada con fines publicitarios».

Cada seis (6) meses, los PRST consolidarán una base de datos de todos los clientes u originadores inscritos en sus listas propias a las que hace referencia este artículo y de todas las llamadas etiquetadas como «Llamada con fines publicitarios» durante el período correspondiente y remitirán dicha información a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), con copia a la CRC, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al vencimiento de cada período semestral. La SIC utilizará esta información como insumo en el ejercicio de sus competencias de vigilancia y control en materia de cumplimiento del Registro de Números Excluidos (RNE), de conformidad con el artículo 9 de la Ley 2300 de 2023.»

ARTÍCULO 4. Modificar el numeral 2.1.10.7.2.2.4. del artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**2.1.10.7.2.2.4. Plazo de implementación y reporte.** Los PRST deberán implementar las medidas previstas en los numerales 2.1.10.7.2.2.2. y 2.1.10.7.2.2.3 del presente artículo dentro de los tres (3) meses siguientes a la publicación en el Diario Oficial de la resolución que las adoptó, y acreditarán su puesta en operación ante la CRC mediante informe técnico que describa los sistemas implementados, los parámetros de detección adoptados y los resultados de las pruebas de funcionamiento realizadas, los cuales serán presentados a más tardar dentro del mes siguiente al vencimiento del plazo otorgado para su implementación. Los PRST deberán reportar, previo requerimiento de la CRC, los eventos de detección, las medidas de etiquetado aplicadas, las revisiones solicitadas por usuarios y las actualizaciones realizadas a sus listas DNO, conforme al requerimiento que expida la Comisión.

Se encuentran excluidas del inciso anterior, la implementación de las medidas de monitoreo y etiquetado de que tratan los numerales 2.1.10.7.2.2.2. y 2.1.10.7.2.2.2.1. del presente artículo delimitadas en los siguientes términos con sus respectivos plazos de implementación:

a) El monitoreo y el etiquetado de las llamadas potencialmente sospechosas de que trata el numeral 2.1.10.7.2.2.2. del presente artículo, originadas en una red móvil y terminadas en una red móvil, con independencia de que la red de terminación sea o no del PRST que originó la llamada, deberán estar implementados y operativos a más tardar el 31 de enero de 2027.

b) El etiquetado de las llamadas con fines publicitarios de que trata el numeral 2.1.10.7.2.2.2.1. del presente artículo, originadas en una red móvil y terminadas en la red móvil de un PRST distinto del que las originó, deberá estar implementado y operativo a más tardar el 31 de enero de 2027.

c) Para el cumplimiento de los plazos de etiquetado previstos en los literales a) y b), respecto de las llamadas originadas en una red móvil y terminadas en la red móvil de otro PRST, los proveedores que intervengan en la originación, el tránsito y la terminación deberán, en lo que a cada uno corresponda: (i) entre el 1° y el 30 de noviembre de 2026, definir y acordar los criterios técnicos y de interoperabilidad necesarios; (ii) a más tardar el 1° de diciembre de 2026, informar a la CRC y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones los resultados de dicha definición técnica; y (iii) entre el 1° de diciembre de 2026 y el 31 de enero de 2027, realizar la configuración, integración, puesta en operación, pruebas y ajustes necesarios. La falta de acuerdo entre los PRST no suspenderá ni ampliará los plazos de implementación establecidos en este numeral.

d) Las medidas de monitoreo y etiquetado de que tratan los numerales 2.1.10.7.2.2.2. y 2.1.10.7.2.2.2.1. del presente artículo, respecto de las llamadas originadas en una red fija con destino a una red móvil, deberán estar implementadas y operativas a más tardar el 30 de abril de 2027.

El informe técnico de que trata el inciso primero del presente numeral, respecto de las medidas sujetas a los plazos previstos en los literales anteriores, se presentará a más tardar dentro del mes siguiente al vencimiento del plazo correspondiente e incluirá los resultados de las pruebas realizadas.

El etiquetado de las llamadas con fines publicitarios que se originen en una red móvil y terminen en la red del mismo PRST se mantiene sujeto al plazo previsto en el inciso primero del presente numeral.

La implementación de la medida de bloqueo prevista en el numeral 2.1.10.7.2.2.1. de la presente resolución será exigible a partir del vencimiento de los tres (3) meses siguientes a la entrada en vigencia de la resolución de que trata el numeral 2.1.10.7.3.4. de la presente resolución, mediante la cual la CRC acoja la recomendación técnica del CTLFSM sobre los aspectos técnicos y operativos necesarios para la identificación, validación y tratamiento del tráfico correspondiente a usuarios en roaming internacional.»

ARTÍCULO 5. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial y modifica, en lo pertinente, el artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Dada en Bogotá D.C. a los 29 días del mes de octubre de 2026.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO
Presidente



FELIPE AUGUSTO DÍAZ SUAZA
Director Ejecutivo

C.C.C. 23/10/2026 Acta 1589
S.C.C. 28/10/2026 Acta 510

Revisado por: Alejandra Arenas
Elaborado por: Hugo Romero / Juan Carlos Millares / Carlos Bermúdes