

Rad. 2026801253
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2026511551
Fecha: 8/04/2026 2:00:39 P. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO



REF: Respuesta a consulta sobre identificación de nombre de empresa en llamadas salientes.

Respetado Señor Prias,

En atención al derecho de petición presentado mediante oficio radicado internamente bajo el número 2026801253, mediante el cual solicita información técnica y regulatoria relacionada con la visualización del nombre de empresa en llamadas salientes realizadas desde líneas corporativas, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) se permite dar respuesta en el marco de sus competencias legales, de conformidad con la normativa vigente.

Antes de proceder a analizar de fondo su solicitud, le informo que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), según las competencias que le han sido otorgadas por la normativa vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normativa le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

En línea con lo anterior, le informo también que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a la visualización del nombre de empresa en llamadas salientes realizadas desde líneas corporativas.

Las respuestas a su consulta se presentan a continuación siguiendo el orden de las inquietudes planteadas:

I. Consideraciones generales

La CRC ha reconocido públicamente que el fraude asociado al uso indebido de los servicios de comunicaciones móviles, en particular en los servicios tradicionales de voz y mensajes de texto (SMS), constituye una problemática relevante que afecta la confianza de los usuarios, la integridad del ecosistema digital y el adecuado funcionamiento del mercado de las comunicaciones.

En este contexto, la entidad viene adelantando un proyecto regulatorio¹ denominado «Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles», el cual está orientado a la mitigación y prevención del fraude en los servicios móviles de voz y mensajes de texto y tiene como propósito analizar de manera integral los riesgos asociados a prácticas como la suplantación de numeración, el uso indebido de identificadores de llamadas, el envío de mensajes con remitentes no autenticados y otras modalidades que facilitan conductas fraudulentas en perjuicio de los usuarios de dichos servicios.

Este proyecto contempla, entre otros aspectos, el análisis de alternativas regulatorias con enfoques técnicos y operativos que permitan fortalecer la identificación y trazabilidad de las comunicaciones, mejorar la capacidad de prevención y detección del fraude, y promover una mayor transparencia en las comunicaciones originadas por actores empresariales, todo ello atendiendo a criterios de proporcionalidad, viabilidad técnica, neutralidad tecnológica y protección al usuario.

La CRC ha venido abordando esta temática a través de ejercicios de análisis sectorial, espacios de participación con agentes del mercado y de otros sectores que se ven afectados por la problemática, así como mediante la revisión de experiencias internacionales, con el fin de identificar buenas prácticas y evaluar su posible adaptación al contexto colombiano. No obstante, la adopción de medidas regulatorias de carácter obligatorio se encuentra sujeta al desarrollo de los correspondientes análisis de impacto normativo, a la evaluación de costos y beneficios, y al respeto del marco de competencias asignado a la Comisión.

En consecuencia, las respuestas que se presentan a continuación se formulan con base en el estado actual del marco regulatorio vigente y de los análisis adelantados por la CRC, sin que ello implique la adopción anticipada de decisiones regulatorias ni la definición de obligaciones específicas distintas a las actualmente establecidas.

II. Respuestas a las solicitudes de información técnica

1. Protocolos técnicos: ¿Cuál es el estándar o protocolo técnico (por ejemplo, CNAM o SHAKEN/STIR) avalado en Colombia para garantizar la visualización del identificador de nombre de empresa en redes móviles y fijas?

Actualmente, no existe en la regulación general expedida por la CRC un protocolo técnico obligatorio o un estándar expresamente avalado por la CRC que garantice la visualización del nombre de la empresa (por ejemplo, CNAM u otras soluciones equivalentes) en la pantalla de los terminales de los usuarios finales, tanto en redes móviles como en redes fijas.

Asimismo, no se encuentra vigente una regulación que imponga la adopción de estándares internacionales específicos como STIR/SHAKEN para efectos de autenticación del identificador de

¹ Los documentos publicados en el marco del proyecto mencionado pueden ser consultados en el siguiente enlace <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-41-7-1>

llamadas o visualización del nombre del originador en Colombia. En consecuencia, la implementación de tecnologías, protocolos o soluciones técnicas particulares en esta materia se encuentra, en principio, dentro del ámbito de gestión operativa y acuerdos comerciales de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, siempre que se garantice el uso adecuado de la numeración y el cumplimiento de las obligaciones regulatorias vigentes.

No obstante lo anterior, es pertinente reiterar que la CRC viene adelantando el proyecto regulatorio denominado «Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles», el cual hace parte de la Agenda Regulatoria 2026–2027. En el marco de dicho proyecto, la Comisión se encuentra evaluando distintas alternativas regulatorias, técnicas y operativas orientadas a fortalecer la identificación y trazabilidad de las comunicaciones, entre las cuales se incluye el análisis de protocolos internacionales como STIR/SHAKEN y Rich Call Data (RCD), considerando su posible aplicación en el contexto colombiano.

En consecuencia, la CRC lo invita a participar activamente en los espacios de discusión y consulta que se adelanten en el marco de este proyecto regulatorio, cuya propuesta regulatoria está prevista para ser publicada durante el segundo trimestre de 2026, de conformidad con la Agenda Regulatoria vigente. La participación de los interesados constituye un insumo relevante para el análisis de viabilidad técnica, económica y regulatoria de las alternativas objeto de estudio.

Dado que no existe un estándar obligatorio de autenticación criptográfica del identificador de llamadas, no se cuenta con la información solicitada.

2. Trámite con proveedores: ¿Existe una regulación que obligue a los operadores de servicios de telecomunicaciones a permitir la configuración de este «display name» para líneas corporativas?

En la regulación vigente no existe una obligación expresa que imponga a los operadores de servicios de telecomunicaciones permitir la configuración o provisión del nombre de empresa («display name») asociado a líneas corporativas para su visualización en los terminales de los usuarios finales.

La CRC regula los aspectos relacionados con la asignación, administración y uso adecuado de los recursos de identificación, así como las condiciones generales de prestación de los servicios, sin que ello implique la imposición de obligaciones específicas sobre funcionalidades particulares de presentación de información en los equipos terminales.

3. Requisitos de validación: ¿Qué documentación o requisitos legales se exigen para asegurar que el nombre mostrado corresponde efectivamente a la identidad de la empresa y así prevenir casos de suplantación?

Dado que la visualización del nombre de empresa en llamadas salientes no se encuentra regulada de manera específica, la CRC no ha definido requisitos legales o documentales estandarizados para la validación de dicha información con fines de prevención de suplantación.

No obstante, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, en el marco de su gestión de red y de sus relaciones contractuales con clientes corporativos, pueden establecer mecanismos de validación y control que permitan mitigar el riesgo de uso indebido de la numeración o de prácticas de suplantación, en concordancia con las obligaciones generales previstas en la regulación vigente.

4. Normativa vigente: ¿Cuáles son las resoluciones o circulares actuales que rigen la identificación del remitente en las comunicaciones comerciales?

En relación con la identificación del remitente en comunicaciones comerciales, la regulación expedida por la CRC se ha concentrado principalmente en el servicio de mensajes cortos (SMS), particularmente en lo relacionado con prácticas de protección al usuario y uso responsable del recurso de identificación.

Para el caso de las comunicaciones de voz, la normativa vigente establece obligaciones generales relativas al uso adecuado de la numeración y a la correcta prestación del servicio, sin que se haya regulado de manera específica la visualización de nombres comerciales o razones sociales en los equipos terminales de los usuarios.

Así las cosas, no existen actualmente resoluciones o circulares de la CRC que regulen de manera expresa la identificación mediante «display name» o CNAM en llamadas de voz, por lo cual cualquier implementación en ese sentido se rige por acuerdos comerciales y condiciones técnicas definidas entre los operadores y sus clientes, dentro del marco general de la regulación aplicable.

En este sentido damos respuesta a su solicitud y quedamos atentos a cualquier información adicional que requiera.

Cordialmente,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Juan Diego Loaiza Londoño.

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto.