

Rad 2026707455
Cod. 2000
Bogotá D.C.

CRC

Radicación: 2026518210
Fecha: 29/05/2026 8:00:37 A. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

REF. Su consulta – Visualización de mensajes en el espacio destinado a la identificación del operador móvil en los dispositivos celulares.

Respetado señor Rueda,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), recibió su comunicación radicada bajo el número 2026707455, mediante la cual realiza la siguiente consulta:

«Me permito realizar una consulta relacionada con la identificación del operador en la red móvil que aparece en los equipos celulares.

He observado que algunos operadores, en particular Claro, modifican con frecuencia el nombre que debería identificar al operador en la pantalla del dispositivo, reemplazándolo por mensajes publicitarios o alusivos. Actualmente, por ejemplo, aparece el mensaje “LaSeleNosLlama” en lugar de su denominación comercial.

Adjunto evidencia de cómo se visualiza actualmente en el dispositivo, donde se supone debería figurar el nombre del operador (Claro).

En ese sentido, quisiera saber si los operadores móviles en Colombia tienen libertad para modificar este identificador con cualquier tipo de mensaje, o si existe alguna regulación por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) que establezca lineamientos sobre el uso de este espacio, considerando que podría afectar la claridad en la identificación del operador por parte del usuario».

Antes de proceder a responder sus inquietudes, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión en relación con los asuntos expuestos en su escrito de consulta se efectúa con sujeción de lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA¹- y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al tratarse conceptos emitidos por autoridades administrativas.

¹ «Artículo 28. Alcance de los conceptos. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución».



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-05-29
10:31:10 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Su consulta – visualización de mensajes en el espacio destinado a la identificación del operador móvil en los dispositivos celulares. Página 2 de 3

Ahora bien, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es «una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones». A su turno, esta misma norma estableció que la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover 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, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

De igual manera, la norma referida dispone que, para efectos de lo anterior, la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la misma Ley 1341.

En relación con su consulta, sobre la visualización de mensajes publicitarios o alusivos en el espacio destinado a la identificación del operador móvil en los dispositivos celulares, la CRC se permite informar que la identificación del operador que aparece en la pantalla de los equipos móviles corresponde, desde el punto de vista técnico, al nombre de red transmitido por el mismo operador móvil a través de la configuración de su red. Dependiendo de las capacidades del dispositivo y de la configuración definida por el operador, este identificador puede mostrarse como nombre comercial, abreviatura u otros textos configurados por el proveedor. Ahora bien, actualmente no existe disposición alguna dentro de la regulación general que prohíban o restrinjan expresamente el uso de mensajes en el identificador de red visible en los terminales móviles.

En todo caso, la Comisión considera importante informarle que los usuarios que consideren vulnerados los derechos o disposiciones que les protegen, deben presentar su Petición, Queja, Reclamo o Recurso directamente ante su operador a través de cualquiera de los medios de atención: oficinas físicas, página web, línea telefónica, red social y cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin, salvo que la respectiva interacción objeto de Petición, Queja, Reclamo o Recurso haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario. El operador debe confirmar la recepción de la Petición, Queja, Reclamo o Recurso e indicarle el Código Único Numérico (CUN) que identificará todo el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Recuerde que su operador debe dar respuesta a la Petición, Queja, Reclamo o Recurso dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación y notificarle lo decidido, a través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó.



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-05-29
10:31:10 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Su consulta – visualización de mensajes en el espacio destinado a la identificación del operador móvil en los dispositivos celulares. Página 3 de 3

Si la respuesta dada por el operador a su Petición, Queja, Reclamo o Recurso no es satisfactoria, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió tal respuesta, usted podrá solicitarle a su operador que revise nuevamente su reclamación o Petición, Queja, Reclamo o Recurso mediante un recurso (esto se denomina Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación). Usted puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención salvo que el operador haya informado previamente el medio digital de recepción de su solicitud. En todo caso podrá presentar siempre el recurso de reposición a través de la línea de atención telefónica.

En caso de que el operador no cambie de parecer e insista en su respuesta, este deberá remitir su Petición, Queja, Reclamo o Recurso a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que esta Entidad tome la decisión final sobre su caso.

Finalmente lo invitamos a consultar el link: <https://www.crcm.gov.co/es/micrositios/comunicados-como-es>, donde podrá encontrar un espacio con herramientas para conocer sus derechos como usuario de los servicios de comunicaciones.

En los anteriores términos, damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordialmente,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Julián Farías

Revisado: Camilo Bustamante



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278