

Rad. 2026812737
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2026520886
Fecha: 22/06/2026 4:50:44 P. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO



REF: Respuesta a petición ciudadana – Propuesta tecnológica antifraude ScamZero

Respetado señor Palma Arcia:

En atención a la comunicación radicada internamente mediante el número 2026812737, a través de la cual presenta una propuesta orientada a la inclusión del fraude digital en telecomunicaciones como tema prioritario en la Agenda Regulatoria y sugiere el reconocimiento de la aplicación ScamZero como solución tecnológica complementaria para la protección de los usuarios, la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC se permite dar respuesta en los siguientes términos.

I. Alcance del pronunciamiento – artículo 28 del CPACA

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, los conceptos deben referirse de manera general y abstracta a la materia consultada y al contenido del marco regulatorio vigente, sin que ello implique la adopción de decisiones particulares o la imposición de obligaciones específicas frente a agentes individuales.

II. Frente al proyecto regulatorio en curso sobre mitigación del fraude

La CRC se permite informar que actualmente adelanta el proyecto regulatorio denominado «Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles», el cual tiene como propósito abordar de manera integral las problemáticas asociadas al fraude en los servicios tradicionales de voz y mensajes cortos de texto (SMS).

En desarrollo de este proyecto, la Comisión ha venido analizando distintas alternativas regulatorias, técnicas y operativas, orientadas a fortalecer la protección de los usuarios, la trazabilidad de las comunicaciones y la prevención de prácticas fraudulentas.

En este contexto, se informa que durante el mes de junio de 2026 fue publicada en el micrositio¹ del proyecto regulatorio la propuesta regulatoria, la cual incluye tanto los resultados del proceso de evaluación de alternativas como un proyecto de acto administrativo para la eventual adopción de medidas regulatorias en la materia.

Dicha propuesta se encuentra actualmente en etapa de consulta pública, y la CRC recibirá comentarios y aportes por parte de los interesados hasta el próximo 23 de junio de 2026. En consecuencia, la Comisión extiende una invitación a participar activamente en este proceso, mediante la revisión de los documentos publicados en el micrositio del proyecto regulatorio y la presentación de observaciones que contribuyan a enriquecer la toma de decisión.

III. Sobre la propuesta de incluir ScamZero como solución regulatoria

En relación con la solicitud orientada a que la aplicación ScamZero sea reconocida o incorporada como solución tecnológica dentro del marco regulatorio, la CRC se permite señalar lo siguiente:

Desde el punto de vista jurídico y regulatorio, la Comisión no se encuentra facultada para imponer o privilegiar una solución tecnológica específica, desarrollada por un agente particular, como obligatoria dentro de la regulación general del sector.

Lo anterior obedece a principios fundamentales de la regulación de las telecomunicaciones en Colombia, entre los cuales se destacan:

- Neutralidad tecnológica: la regulación debe definir objetivos y resultados esperados, sin imponer tecnologías, herramientas o soluciones particulares.
- Promoción de la competencia: la imposición de una solución específica podría generar barreras de entrada o ventajas indebidas a un agente determinado.
- Igualdad de trato: la regulación debe garantizar condiciones equitativas para todos los agentes del mercado y desarrolladores de soluciones tecnológicas.

En este sentido, la CRC orienta su labor regulatoria a la definición de condiciones, obligaciones y estándares generales, dentro de los cuales pueden desarrollarse múltiples soluciones tecnológicas, incluyendo aplicaciones como la propuesta por usted, sin que sea procedente su adopción obligatoria en la regulación.

Sin perjuicio de lo anterior, la CRC reconoce la importancia de las iniciativas tecnológicas orientadas a la mitigación del fraude y valora los desarrollos que contribuyen a la protección de los usuarios en el entorno digital.

¹ El micrositio puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-41-7-1>.

En este marco, herramientas como ScamZero pueden constituir soluciones complementarias de mercado que, en la medida en que generen valor para los usuarios, pueden integrarse de manera voluntaria dentro del ecosistema de servicios digitales y telecomunicaciones.

En este sentido, la CRC reitera que el fraude en servicios de telecomunicaciones constituye una problemática prioritaria, la cual está siendo abordada de manera estructural mediante el proyecto regulatorio en curso, que actualmente se encuentra en su fase final para la toma de decisión regulatoria, y lo invita a participar en el proceso de consulta pública de la propuesta regulatoria, aportando sus comentarios y observaciones, los cuales serán considerados como insumo en el proceso de decisión.

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: Camilo Bustamante.