



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.05.26 15:10:19 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2025807616 y 2025810334
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2025515759 Fecha: 26/05/2025 9:30:13 A. M. Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO



REF: Consulta relacionada con la Resolución CRC 7684 de 2025.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación identificada con el número de radicado 2025807616 del 11 de abril de 2025, mediante la cual plantea una serie de preguntas relacionadas con la Resolución CRC 7684 de 2025.

Al respecto, previo a dar respuesta a su consulta, debe mencionarse 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 y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

Así mismo, debe recordarse que la CRC no puede analizar situaciones de orden particular y concreto, por lo que los conceptos que profiere hacen referencia a la materia por la cual se pregunta, de manera general y abstracta sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio.

Adicionalmente, la CRC recibió su comunicación con el número de radicado 2025810334 del 14 de mayo de 2025 en la cual señala sobre la solicitud 2025807616: «Señores CRC, hace más de 1 mes interpusé este derecho de petición y aún no dan respuesta. Agradezco, su valiosa y pronta colaboración, emitiendo este concepto.» Al respecto, es importante señalar que de conformidad con el numeral 2 del artículo 14 del citado CPACA, las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción. Teniendo en cuenta lo anterior, mediante esta comunicación se da respuesta a su solicitud radicada con el número 2025807616, la cual se encuentra dentro del término legal para que la CRC de respuesta.

Una vez aclarado lo anterior, a continuación, damos respuesta a sus interrogantes en el mismo orden en que fueron planteados:

1. ¿Cómo se valida en tiempo real la activación de una línea de persona jurídica?

Respuesta CRC/



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

La validación en tiempo real de los datos de una persona jurídica para la activación de una línea móvil en modalidad prepago se realiza tal como se lleva a cabo la verificación de datos de una persona jurídica para la activación de servicios en la modalidad pospago, es decir, se verifican los datos de identificación del representante legal de la persona jurídica utilizando fuentes oficiales disponibles a las cuales tenga acceso el operador.

En otras palabras, se verifica la persona jurídica validando los datos de la persona natural que la representa, y por tanto, la verificación se realiza usando las herramientas que el operador considere idóneas para consultar bases de datos como Registraduría Nacional del Estado Civil o bases de datos financieras para identificar plenamente a la persona natural que indica representar a la persona jurídica, y bases de datos como Cámaras de Comercio para identificar plenamente la existencia de la persona jurídica y verificar qué persona natural la representa.

2. ¿Qué información se debe solicitar para la activación de una línea a nombre de una persona jurídica, si en la cámara de comercio no se establece fecha de vigencia? o cual sería el parámetro? (sic)

Respuesta CRC/

Como es de su conocimiento los certificados de cámara de comercio en efecto no tienen una vigencia asociada, sin embargo, el certificado de existencia y representación legal como su nombre lo indica, certifica que la persona jurídica existe y además identifica plenamente a la persona natural que la representa al momento de generación de dicho certificado. En este orden de ideas el operador puede optar por exigir el certificado de existencia y representación legal incluyendo un requisito de temporalidad, promoviendo de esta manera que el certificado sea reciente y garantice que la información está actualizada. Es importante indicar que el operador puede constatar la veracidad del certificado, así como su fecha de expedición.

En línea con lo anterior, si bien el numeral 2.1.3.3.3 del Artículo 2.1.3.3 PROCEDIMIENTO PARA LA ACTIVACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN LA MODALIDAD PREPAGO de la Resolución CRC 5050 de 2016, estableció la información biográfica MÍNIMA que debe ser recolectada por los operadores para el registro de los usuarios nuevos que harán uso de servicios móviles en la modalidad prepago, el numeral 2.1.3.3.4 del mencionado Artículo 2.1.3.3, establece que el operador debe verificar los datos biográficos del usuario de servicios móviles en modalidad prepago bien sea persona natural o jurídica, por lo que el operador es libre de exigir los documentos adicionales que considere pertinentes.

Dicho esto, algunos de los datos y documentos que el operador puede llegar a solicitar a la persona jurídica que será usuario de los servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago, para garantizar la plena identificación de la persona natural que se presenta ante el operador y su relación con la persona jurídica adquirente de los servicios es:

- NIT de la persona jurídica
- Razón social
- Nombre completo, tipo, número y fecha de expedición del documento del representante legal
- Certificado reciente de existencia y representación legal
- Carta de autorización si quien realiza el trámite no es el representante legal.

3. ¿Qué significa tiempo real?

Respuesta CRC/

Desde el punto de vista técnico y tal como se indicó en los documentos asociados al proyecto regulatorio que dio origen a la Resolución CRC 7684 de 2025, la expresión «Tiempo real» en la norma se refiere a la ejecución inmediata del proceso de verificación que fue reglado en la resolución, es decir, la realización del proceso sin demoras, mediante mecanismos automatizados que permitan validar los datos en el mismo momento en que el usuario realiza la solicitud de activación, antes de habilitar el uso del servicio.

En ese orden de ideas, es oportuno aclarar que el término «Tiempo real» no significa «instantáneo» en términos absolutos, pero sí implica que no debe haber pausas procesales significativas ni la realización de validaciones posteriores a la activación, pues el procedimiento lo estableció como la obligación del usuario (persona natural o jurídica) de «suministrar sus datos de identificación para verificación de su identidad y el registro de esta información en sus bases de datos, antes de la activación de los servicios móviles»¹.

4. ¿Qué soportes se deben solicitar para activar una línea de persona jurídica?

Respuesta CRC/

Como se aprecia en el artículo 2.1.3.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 PROCEDIMIENTO PARA LA ACTIVACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN LA MODALIDAD PREPAGO, el cual fue adicionado por el artículo 4 de la Resolución CRC 7684 de 2025, el procedimiento de activación incluyó unos mínimos, por lo que es potestad del operador solicitar mayor detalle o más documentos si lo considera pertinente.

Dicho esto, los soportes mínimos que debe solicitar el operador son los incluidos en el numeral 2.1.3.3.3 Recolección de datos de identificación del usuario de los servicios móviles en la modalidad prepago, del artículo 2.1.3.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el cual se estableció que los

¹ Artículo 2.1.3.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 Procedimiento para la activación de servicios móviles en la modalidad prepago.

datos mínimos que el operador debe solicitar para posteriormente registrar en caso de una validación exitosa son:

- «a) Tipo de documento de identificación,
- b) Número del documento de identificación,
- c) Fecha de expedición del documento.

En caso de que el dato biográfico de nombres y apellidos no puedan ser obtenidos por el operador mediante herramientas idóneas de validación, dicho dato deberá ser suministrado por el usuario.»

En caso de que el operador lo considere pertinente podrá solicitar otros documentos y soportes como:

- Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio
- Documento de identidad del representante legal
- Carta de autorización firmada (cuando el trámite lo realiza un tercero)
- Documento con NIT
- Poderes autenticados o actas de junta, dependiendo del tipo de entidad

5. Canales digitales ¿cuál es el horario que debe estar disponible este canal para la atención de los clientes?

Respuesta CRC/

En la Resolución CRC 7684 de 2025 se establece que los usuarios de los servicios móviles pospago podrán modificar su plan, para mejorarlo o pagar menos, así como cancelar su plan o servicio a través de todos los canales digitales en los que su operador tenga disponible el trámite de modificación de planes, y en todo caso, mediante la aplicación móvil de su operador. En esa resolución también se establece que dichos trámites deben estar disponibles en formato digital para su autogestión por parte de los usuarios, con la garantía de iniciar y finalizar el respectivo trámite en línea, por lo cual se establece que deben ofrecerse en un ambiente de omnicanalidad:

«**ARTÍCULO 2.1.2.3. OMNICALIDAD.** En la digitalización se reconoce que las interacciones pueden ser iniciadas en un canal digital y continuar en otro canal digital dentro de un ambiente de omnicanalidad, siempre y cuando se dé cumplimiento a las siguientes condiciones:

- a) El usuario suministrará por una sola vez la información que requiera el operador para adelantar el trámite o la solicitud respectiva. El redireccionamiento a un nuevo canal digital de ninguna manera implicará que el usuario deba proveer múltiples veces dicha información.
- b) Los canales involucrados en la atención al usuario deben garantizar continuidad e inmediatez en el proceso de interacción con este, por lo que el redireccionamiento a otro canal distinto al que inicialmente acudió el usuario deberá ser automático.»

Dicho lo anterior, los usuarios de los servicios móviles pospago podrán autogestionar los trámites de modificación y cancelación de planes en línea, por medio de la aplicación móvil y todos los demás medios de atención digitales donde los operadores móviles ofrezcan estos trámites, las 24 horas del día.

En los anteriores términos damos respuesta a su consulta y quedamos atentos a realizar cualquier aclaración al respecto.

Cordial saludo,

MARIANA
SARMIENTO
ARGUELLO

Firmado digitalmente por
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Fecha: 2025.05.26 16:43:06 -0500

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Lorena Vivas / Oscar García

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

Aprobado por: Alejandra Arenas Pinto