



Outlook

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025711882

Desde Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Fecha Vie 25/07/2025 4:48 PM

CC Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>;

ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM



RADICACION DE SALIDA No. 2025523210

Rad. 2025711882

Cod. 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: PRESUNTA FALSEDAD PERSONAL - TRASLADO POR COMPETENCIA A WOM

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- acusa recibo de la comunicación radicada bajo el número 2025711882, mediante la cual indica lo siguiente: "presuntamente una persona utilizó sus datos personales para obtener bienes y/o servicios de forma fraudulenta de la compañía WOM, figurando como deudor de un CELULAR A CRÉDITO QUE HABÍA SACADO EL 21 DE NOVIEMBRE DEL 2024"

Inicialmente es de aclarar que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, 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 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 conformidad con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019.

Ahora bien, previo a hacer referencia al objeto de la 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)⁴ y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que 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 vigente.

Teniendo en cuenta que en su consulta hace referencia a lo dispuesto en el artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta Comisión se concentrará en responder la inquietud planteada en según el contexto específico de esta disposición. El artículo en cuestión reza lo siguiente:

"Artículo 2.1.10.7. Prevención de fraudes. Los operadores tienen la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas para prevenir que se cometan fraudes al interior de sus redes y debe hacer controles periódicos respecto a la efectividad de estos mecanismos. Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) que pueda tener relación con un presunto fraude, el operador debe investigar sus causas; y en caso de que determine la no existencia de un fraude, le debe demostrar al usuario las razones por las cuales no procede su PQR (petición, queja/reclamo o recurso). Sin embargo, si se demuestra que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación."

Como se puede ver de la redacción de la disposición regulatoria citada, el propósito de la referencia a la realización de fraudes es prevenir que se realicen conductas engañosas o por parte de terceros no autorizados que puedan resultar en un detrimento o afectación para los usuarios. Para ello, en su segundo inciso, la norma impone obligaciones de prevención, atención y corrección en cabeza de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones para aquellos casos en los que con ocasión de una conducta de este tipo pueda verse afectado un usuario.

En relación con este punto, es necesario precisar que de conformidad con el artículo 296 del Código Penal, la conducta denominada falsedad personal está tipificada como delito en el ordenamiento colombiano(3). Así, dado que la falsedad personal implica, de una u otra forma, una conducta engañosa a modo de suplantación de identidad, la misma podría considerarse un comportamiento fraudulento a la luz de lo dispuesto en antes citado artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Finalmente, y teniendo en cuenta que ya presentó la situación ante la Fiscalía General de la Nación, no lo volveremos hacer.

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

Proyectado por: Luz Mireya Garzón Sánchez

Traslado por competencia:

Doctora:

ANNA KREETA RANTAMAA HILTUNEN

Representante Legal

WOM

Email: notificacionesjudiciales@wom.co

Finalmente, le solicitamos diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: [encuesta](#).

La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

Le solicitamos que en caso de que requiera elevar una petición adicional sobre éste u otro tema lo realice a través de nuestro correo institucional atencioncliente@crcom.gov.co, **único correo habilitado** para la radicación de las solicitudes o acceda al siguiente [formulario](#).

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. **Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.**

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,



**COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Mariana Sarmiento Argüello

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

atencioncliente@crccom.gov.co

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta
Código Postal: 110231 - Tel: +57 601 3198300
Bogotá - Colombia



Cuida el medio ambiente,
no imprimas este correo si
no es necesario.

Nota Confidencial: Esta comunicación constituye un pronunciamiento oficial de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y esta entidad no se hace responsable por las alteraciones que pueda sufrir este mensaje después de su envío.