Outlook

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2026818165

Desde Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>
Fecha Mié 05/08/2026 4:59 PM
Para [redacted]>; CONTACTENOS@SIC.GOV.CO <CONTACTENOS@SIC.GOV.CO>
CC Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM <ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO 4 72.COM>

6 archivos adjuntos (3 MB)
7141798.html; 7141800.pdf; 7141801.pdf; 7141802.pdf; Respuesta Email Firmado 2026818165 5082026.pdf; 5254396.png;

RADICACION DE SALIDA No. 2026526279

Rad. 2026818165
Cod. 4000
Bogotá D.C.

[redacted]

ASUNTO: Solicitud de intervención por suplantación de identidad y uso indebido de servicios de comunicaciones – Caso Bogotá D.C.

Estimado Señor Posada,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- acusa recibo de la comunicación radicada bajo el número 2026818165, mediante la cual indica lo siguiente:

«(...) me permito poner en conocimiento una nueva situación relacionada con la suplantación de identidad de la compañía, la cual afecta la confianza de los usuarios y compromete el adecuado uso de los servicios de comunicaciones y plataformas digitales.»

«(...)

Solicitud
Con fundamento en lo anterior, respetuosamente solicitamos a la Comisión de Regulación de

Comunicaciones:
1. Evaluar el uso indebido de los servicios de comunicaciones asociados a los números 314 419 6480 y 317 222 3249.
2. Adelantar las actuaciones que, dentro de sus competencias, contribuyan a mitigar el uso de estos canales en actividades de suplantación de identidad y posible fraude.
3. Apoyar la articulación con las autoridades competentes para la identificación de los responsables.
4. Promover acciones que permitan prevenir la reiteración de este tipo de conductas en perjuicio de los consumidores y de las empresas afectadas.»

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 lo indicado en su solicitud, le informo lo dispuesto en el artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual indica 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 deben 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. 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.

Igualmente, le manifestamos que esta Comisión está facultada para la expedición de normas de protección al usuario, por lo que nuestras competencias nos permiten orientar al usuario para que pueda solucionar efectivamente sus inconvenientes, sin embargo, la CRC no tiene facultades legales para controlar, vigilar o sancionar al operador por los motivos que expone en su comunicación.

Además, es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), según lo dispuesto en el Decreto 4886 de 2011, a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales la encargada, entre otros de: "Velar por el cumplimiento de las normas y leyes vigentes en materia de normas sobre tratamiento o protección de datos personales y habeas data" y "Disponer el bloqueo temporal de los datos cuando, de la solicitud y de las pruebas aportadas por el Titular, se identifique un riesgo cierto de vulneración de sus derechos fundamentales, y dicho bloqueo sea necesario para protegerlos mientras se adopta una decisión definitiva".

En este sentido, le aclaramos que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad encargada de ejercer las mencionadas funciones de vigilancia y control respecto de las empresas de telecomunicaciones en Colombia y en los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo damos traslado de su solicitud a dicha entidad.

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
TATIANA MARCELA LUQUE LOZANO
Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
Superintendencia de Industria y Comercio
Mail: contactenos@sic.gov.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 denuestro correo institucional atencioncliente@crcom.gov.co, **único correo habilitado** para la radicación de lassolicitudes o acceda al siguienteformulario.

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,



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