



Almacenes Éxito Inversiones S.A.S.

Nit: 900.389.508-4.

www.movilexito.com

Envigado (Antioquia), 9 de mayo de 2025

Señores

Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC –

simplificacionregulatoria2024@crcom.gov.co

Atención: Alejandra Arenas Pinto; alejandra.arenas@crcom.gov.co

Con copia: oscar.garcia@crcom.gov.co, david.agudelo@crcom.gov.co

Bogotá D.C.

Asunto: Solicitud de modificación de la Resolución CRC 7684 de 2025 *“Por la cual se adoptan medidas para la promoción de la competencia, se modifican algunas disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”* dentro del Proyecto Regulatorio en curso de Simplificación del Marco Regulatorio.

Respetados señores,

CARLOS ALBERTO BEDOYA GÓMEZ, actuando en mi calidad de Representante Legal de **ALMACENES ÉXITO INVERSIONES S.A.S** (en adelante Móvil Éxito), con NIT 900.389.508-4, con toda atención me permito solicitar a la CRC, la modificación del artículo 4 de la Resolución CRC 7684 de 2025, *“Por la cual se adoptan medidas para la promoción de la competencia, se modifican algunas disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”* dentro del Proyecto Regulatorio en curso de Simplificación del Marco Regulatorio; por las razones que expondré a continuación:

Como ya habíamos manifestado durante la etapa de comentarios previo a la expedición de la Resolución CRC 7684 de 2025, si bien acompañamos y compartimos la necesidad de incrementar los controles en los procesos de verificación de identidad del usuario, el que dicha verificación se realice en tiempo real (como lo indica el artículo 4 de la Resolución CRC 7684 de 2025, que adiciona el artículo 2.1.3.3 de la Resolución 5050 de 2016), puede producir una ralentización del proceso de ventas. Por ejemplo, para operadores que manejamos las ventas en las cajas de los supermercados, como es nuestro caso, implementar el proceso de verificación en línea, afecta de manera importante la dinámica establecida en perjuicio de la experiencia del usuario.

Acogemos dicha iniciativa, pero proponemos como Simplificación del Marco Regulatorio, que se suprima la obligación de realizar el proceso de validación de datos del usuario en tiempo real y previo a la activación de los servicios, por lo menos para los Operadores Móviles Virtuales, que tenemos definidos procesos de venta a través de canales de fidelización de clientes.

El proceso de venta y activación de los servicios en nuestro caso se realiza de la siguiente manera: el usuario que ya acumula puntos en alguna de las diferentes marcas de Almacenes Éxito S.A. (Éxito, Éxito

Carrera 48 N° 32B Sur – 139.
A.A 3479 Envigado, Colombia.
Teléfono (4) 6049696

Línea de Atención al Cliente
Fijo 01800517677 o
Desde Móvil Éxito *999.

/movilexito
 @movilexito



Almacenes Éxito Inversiones S.A.S.

Nit: 900.389.508-4.

www.movilexito.com

Express, Carulla, Carulla Express, SuperInter, Surtimax y Suritmayorista), toma la tarjeta SIM disponible en los estantes del supermercado y se dirige a la caja registradora, donde el cajero antes de registrar la tarjeta SIM le preguntará su tipo y número de documento de identificación y al ingresarlo, la caja le retornará la información verificada correspondiente al nombre, tipo de documento y número de documento con el cual quedará registrada en las bases de datos de usuarios de Móvil Éxito la SIM correspondiente, en este mismo instante del registro de la SIM a nombre del usuario, quedarán activados los servicios.

Aprovechamos para resaltar los beneficios de nuestro proceso de venta con relación a la fidelidad y confiabilidad de los datos registrados en nuestra base de datos de usuarios; ya que el usuario que adquiere nuestros servicios móviles es a la vez nuestro cliente de supermercados y acumula Puntos Colombia, lo que hace que sus datos de identificación estén sometidos a varios procesos de registro, validación y actualización por parte del mismo usuario, que es él más interesado en la obtención de los beneficios definidos en nuestro modelo de negocio. Por eso tenemos bajos índices de suplantación de identidad, además no tenemos subregistro a nombre de distribuidores y comercializadores porque nuestro proceso de venta se realiza solo en los supermercados de Grupo Éxito y por lo tanto el usuario registrado es efectivamente el usuario final de la línea, estas ventajas solo se pueden encontrar en nuestro modelo de negocio.

Pero como acabamos de exponer frente a lo dispuesto por el Artículo 4 de la Resolución CRC 7684 de 2025, que adiciona el artículo 2.1.3.3 de la Resolución 5050 de 2016, en nuestro modelo de negocio no capturamos la fecha de expedición del documento y realizamos la activación en el mismo momento de la venta.

Entonces para puntualizar, frente a lo dispuesto por el citado artículo 4, no podemos dar cumplimiento a los dos pequeños apartes de la norma mencionados. Si bien es cierto nuestro modelo negocio cumple con el proceso de verificación y registro de los datos del usuario: Tipo y Número de Documento antes de la activación de los servicios, no tiene previsto verificar el dato: "Fecha de Expedición del Documento" antes de la activación de los servicios.

Por todo lo anterior, atentamente reiteramos nuestra propuesta de Simplificación del Marco Regulatorio para que la regulación permita que el proceso de verificación de datos del usuario se realice de forma asincrónica.

Sin embargo, con el fin de dar estricto cumplimiento a la norma proponemos se nos permita agregar a nuestro proceso de venta y activación, un bloqueo a la SIM activada para que el usuario no pueda hacer uso de los servicios hasta que culmine exitosamente el proceso de verificación de datos.

Con posterioridad a la activación, realizaremos un proceso para la capturar de la fecha de expedición del documento del usuario y validaremos los datos ya registrados con este tercer dato y si el resultado es que la verificación de datos no ocurre exitosamente, se presentaría un rechazo por inconsistencias en la información suministrada por el usuario, caso en el cual, el usuario recibirá un SMS indicando que debe actualizar los datos de forma exitosa para poder hacer uso de los servicios y que debe iniciar nuevamente su proceso de registro, dado caso culmine el proceso con éxito se procede a quitar el bloqueo de la línea y caso contrario pasadas veinticuatro horas se procede a inactivar la línea de forma definitiva.

Respetuosamente solicitamos adicionar el siguiente párrafo al artículo 4 citado, que adiciona el artículo 2.1.3.3 de la Resolución 5050 de 2016, para lo cual sugerimos la siguiente redacción:

Carrera 48 N° 32B Sur – 139.
A.A 3479 Envigado, Colombia.
Teléfono (4) 6049696

Línea de Atención al Cliente
Fijo 01800517677 o
Desde Móvil Éxito *999.

/movilexito
 @movilexito

“Adicionar el artículo 2.1.3.3 al Capítulo 1 del Título II en la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

Artículo 2.1.3.3 de la Resolución 5050 de 2016, **PROCEDIMIENTO PARA LA ACTIVACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD PREPAGO.** Los operadores deberán implementar y cumplir con el siguiente procedimiento para la activación de los servicios móviles en la modalidad prepago:

2.1.3.3.1. Adquisición de las SIM físicas o SIM virtuales: Los usuarios podrán adquirir las SIM físicas o SIM virtuales mediante los canales de distribución y comercialización autorizados por el operador, quien deberá informarle de manera clara, utilizando el medio que considere idóneo, sobre la obligatoriedad de suministrar sus datos de identificación para la verificación de su identidad y el registro de esta información en sus bases de datos, antes de la activación de los servicios móviles.

2.1.3.3.2 Proceso de activación de los servicios móviles en la modalidad prepago: El proceso de activación de los servicios móviles comenzará con la primera interacción de la SIM con la red, que ocurre cuando esta es insertada o activada en un equipo terminal móvil (ETM) y es reconocida por la red del operador. Hasta que el proceso de activación no se complete de manera exitosa, conforme las etapas descritas a continuación, el operador no podrá activar los servicios de comunicaciones prepago.

2.1.3.3.3. Recolección de datos de identificación del usuario de los servicios móviles en la modalidad prepago: El operador deberá solicitar al usuario de los servicios móviles en la modalidad prepago, utilizando el mecanismo que considere idóneo para tal fin, como mínimo los siguientes datos:

- 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.

2.1.3.3.4 Verificación de los datos de identificación del usuario de servicios móviles en la modalidad prepago: El operador deberá verificar en tiempo real, utilizando el mecanismo que considere idóneo, la coincidencia del tipo, número y fecha de expedición del documento de identificación del usuario sea persona natural o jurídica. En el caso de extranjeros cuyo documento de identificación sea el Pasaporte, el operador deberá realizar el registro de la información del usuario y, en todo caso, podrá utilizar los mecanismos que estén a su alcance para realizar la posterior validación de dicha información.

2.1.3.3.5 Rechazo por inconsistencias en la información suministrada por el usuario: Si el tipo, número y fecha de expedición del documento de identificación proporcionados por el usuario que adquiere la SIM no coinciden, el operador no podrá activar los servicios móviles. En estos casos, el operador, utilizando el medio que elija, informar al usuario que el proceso de activación no concluyó de manera exitosa y que deberá iniciarlo nuevamente.

2.1.3.3.6 Registro y notificación de activación de los servicios: Una vez validados los datos de identificación del usuario, el operador deberá: (i) registrar la información en sus bases de datos; y (ii) informar al usuario, mediante mensaje de texto (SMS) dirigido al número de la línea telefónica móvil registrada, sobre la finalización exitosa del proceso de activación de los servicios móviles y la validación de los datos registrados.

El operador deberá guardar evidencia del envío del mensaje de texto (SMS) al usuario por un término de tres (3) años.

2.1.3.3.7 Prohibición de registro de líneas móviles en la modalidad prepago a nombre de distribuidores y comercializadores. El operador no podrá registrar como titular de la línea móvil en la modalidad prepago a quien adquiera sus SIM físicas o SIM virtuales con el fin de distribuirlas o comercializarlas a terceros.

2.1.3.3.8 Responsabilidades del operador: Para garantizar el cumplimiento de la obligación de verificación y registro de los datos de identificación del usuario, en tiempo real, conforme lo descrito en los numerales anteriores, el operador deberá:

- a) Establecer y mantener la infraestructura tecnológica necesaria para realizar la verificación y registro de los datos de identificación del usuario en tiempo real.
- b) Implementar mecanismos para informar al usuario sobre el estado de la validación de sus datos y la activación de los servicios.
- c) Sensibilizar a los usuarios acerca de la importancia de suministrarle información precisa y actualizada sobre sus datos de identificación.

2.1.3.3.9 Responsabilidades del usuario: El usuario deberá suministrar al operador información veraz y actualizada tal como consta en su documento de identidad. Asimismo, deberá notificar al operador cualquier modificación en sus datos de identificación y de contacto”.

PARÁGRAFO: Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, los operadores móviles virtuales que suministren sus servicios bajo la modalidad prepago están excluidos de la obligación de realizar el proceso de verificación de los datos de identificación del usuario de servicios móviles prepago en tiempo real, cuando su proceso de venta y activación se realice en un mismo momento a través del puesto de pago donde realice la compra. Sin embargo, el usuario no podrá hacer uso de los servicios hasta no culminar el proceso de verificación de los datos de identificación del usuario de servicios móviles en la modalidad prepago de manera exitosa.

Con esta propuesta damos cumplimiento al espíritu y fin de la norma de no permitir el uso de los servicios de comunicaciones antes de concluir de manera exitosa el proceso de verificación de datos del usuario, solamente que el proceso se adelantará de manera asincrónica.

De la parte considerativa de la resolución de la Resolución CRC 7684 de 2025 hemos transcrito unos textos, que bajo nuestro entendimiento soportan nuestra solicitud, porque nuestro modelo de negocio cumple con los objetivos propuestos por la norma:

(...) *“Que para la construcción de la propuesta regulatoria, se abordaron seis problemáticas o temáticas, cada una acompañada de sus respectivas alternativas, a saber: (i) Desactualización de los datos de los usuarios de los servicios de comunicaciones en modalidad prepago que afecta la culminación exitosa del proceso de portación”.*

(...) **Medidas para promover el registro y actualización de los datos de identificación de los usuarios de los servicios móviles en modalidad prepago:**

- Definir parámetros para la activación de SIMCards, que permitan garantizar que el PRSTM recopile, verifique y registre los datos de identificación del usuario, antes de que este pueda utilizar los servicios de comunicaciones móviles a través de la SIMCard adquirida, y prohibir que el PRSTM registre como titulares de líneas móviles prepago a quienes adquieran sus SIMCards con el fin de distribuirlas o comercializarlas a terceros.
- Prohibir a los PRSTM la aplicación de la causal de rechazo por «titularidad» (prevista en el artículo 2.6.4.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016) cuando los datos de identificación del solicitante de la portación correspondan al de un distribuidor o comercializador de sus SIMCards.
- Fijar los parámetros a seguir, por parte de los PRSTM, para la actualización de los datos de identificación de los usuarios finales prepago, de manera ágil y sencilla.

Como hemos expuesto nuestro proceso de venta aporta fidelidad y confiabilidad de los datos registrados en nuestra base de datos de usuarios, lo que nos da como consecuencia que contamos con un bajo índice de reclamaciones por suplantación de datos personales; además de no tener subregistro a nombre de distribuidores y comercializadores porque nuestro proceso de venta se realiza solo en los supermercados de Grupo Éxito y por lo tanto el usuario registrado es efectivamente el usuario final de la línea. Estas ventajas solo se pueden encontrar en nuestro modelo de negocio.

Por último, manifestamos que el cumplimiento de la norma en los términos en que fue expedida afecta de manera grave, casi insalvable la rentabilidad de nuestro modelo de negocio; porque el costo de la implementación de estas modificaciones en una red de cajas registradoras (puntos de pago) del tamaño de las disponibles por el Grupo Éxito para sus supermercados, hace imposible continuar con el negocio de operador móvil virtual, como producto de fidelización, por lo que de no ser aceptada nuestra propuesta solicitamos la expedición de disposiciones diferenciales tal como bien lo anota la CRC según la **primera** recomendación de la SIC, *“esta entidad solicita que se expongan las razones jurídicas, económicas o técnicas por las que la CRC concluyó la conveniencia o necesidad de incluir ciertas disposiciones*



Almacenes Éxito Inversiones S.A.S.

Nit: 900.389.508-4.

www.movilexito.com

diferenciales en el proyecto, de modo que se acrediten los criterios establecidos por la Corte Constitucional para concluir la razonabilidad y proporcionalidad de una intervención regulatoria en la economía”.

Cordialmente;

CARLOS ALBERTO BEDOYA GÓMEZ
Representante Legal