



Almacenes Éxito Inversiones S.A.S.

Nit: 900.389.508-4.

[www.movilexito.com](http://www.movilexito.com)

Envigado (Antioquia), 22 de enero de 2025

Señores

**Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC –**

[medidasserviciosmovilesfase2@crcom.gov.co](mailto:medidasserviciosmovilesfase2@crcom.gov.co)

Bogotá D.C.

**Asunto: Comentarios a la propuesta regulatoria del proyecto Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles fase 2.**

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 dentro del término establecido, presentar comentarios a la propuesta regulatoria del proyecto **“Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles fase 2”**, no sin antes resaltar, que Móvil Éxito celebra y apoya todas aquellas iniciativas regulatorias cuyos efectos redunden en la dinamización de la competencia del mercado de los servicios móviles en Colombia, siempre que las mismas, consideren las asimetrías y divergencias en cuanto al modelo de negocio de los diferentes actores de este mercado.

Comentarios:

**Artículo 2, que adiciona el artículo 2.1.3.3 Procedimiento para la activación de servicios móviles en modalidad prepago:**

- Si bien acompañamos y compartimos la necesidad de incrementar los controles en los procesos de verificación identidad del usuario, el que dicha verificación se realice en tiempo real o en línea (como lo indica el artículo 2.1.3.3.4), 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 y proponemos que se suprima la obligación de realizar dicho control en tiempo real, por lo menos para los Operadores Móviles Virtuales, que tenemos definidos procesos de venta a través de canales de fidelización de clientes, que aprovechamos para resaltar sus beneficios; ya que el usuario que adquiere nuestros servicios móviles es a la vez nuestro cliente de supermercado (Puntos Colombia, etc.) lo que hace que sus datos de identificación estén sometidos a varios procesos de registro y actualización por parte del mismo usuario, que es él más interesado en la obtención de los beneficios definidos en nuestro modelo de negocio.

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

- Adicionalmente, validar información del pasaporte de un cliente extranjero (campo indicado en el artículo 2.1.3.3.3), implica implementar un nuevo proceso, del cual apenas estamos investigando cuáles son sus implicaciones técnicas y financieras.
- El artículo 2.1.3.3.5 (al igual que el artículo 2.1.3.4.3) indica que, en caso de rechazo por inconsistencias en la información suministrada por el usuario, el operador deberá demostrarle al usuario las inconsistencias encontradas. Al respecto, consideramos que con solo indicar que hay una inconsistencia y en cual campo, es más que suficiente. Creemos que entregar mayor información al respecto, podría estimular los casos de suplantación y fraude.
- El artículo 2.1.3.3.6 dispone que se debe guardar por un término de tres (3) años el mensaje de texto (SMS) enviado al usuario, con la finalización exitosa del proceso de activación de los servicios móviles. Al respecto, consideramos que el hecho de conservar el LOG de dicho SMS es más que suficiente, puesto que el contenido del SMS siempre será un mismo texto definido para dicho fin y guardarlo, tiene otras implicaciones y complejidades de carácter técnico que consideramos innecesarias, ya que con lo anotado se garantiza el fin propuesto por la CRC.

Por lo anterior, atentamente reiteramos que proponemos que la verificación de identidad se realice de forma asíncrona. Si el resultado es que la verificación de identidad no fue exitosa, se presentaría un rechazo por inconsistencias en la información suministrada por el usuario, caso en el cual, el usuario recibirá un SMS indicando que se desactivarán los servicios dentro de las 48 horas siguientes, si no llama o se comunica con a la línea de atención al usuario y realiza la actualización de sus datos y el proceso de validación de dichos datos ocurre de manera exitosa. Es decir, proponemos manejar un umbral de tiempo, similar al establecido para dar aviso al usuario en el proceso de control de IMEI. Solo si el usuario lo solicita, a través de la línea de atención al usuario, se le podrá informar el campo que presenta la inconsistencia, para que el usuario la verifique y pueda suministrar la información correcta.

#### **Artículo 16, que modifica el artículo 5.1.3.2 Indicadores de Calidad para el Servicio de Datos Móviles:**

- Si bien el citado artículo mantiene la excepción referente a que los proveedores que presten el servicio de datos como Operador Móvil Virtual no tendrán la obligación de medir los indicadores basados en mediciones externas. No se entiende la razón para eliminar la palabra “reportar”, ya que con dicha eliminación se podría interpretar que un OMV si bien no tiene la obligación de medir, si tendría la obligación de reportar dichos indicadores, consecuentemente, con la información de un tercero el OMR. Como ya se ha evidenciado en procesos regulatorios anteriores, duplicar la obligación de reportar al imponer al OMV reportar una información que le pertenece solo al OMR dueño de la red, impone equivocadamente una obligación a un sujeto que no es responsable de la misma y, por lo tanto, su obtención con fines del reporte queda a merced de un tercero que es el OMR, que sin lugar a dudas debe ser el obligado.



Almacenes Éxito Inversiones S.A.S.

Nit: 900.389.508-4.

[www.movilexito.com](http://www.movilexito.com)

## Artículo 17, que modifica el Anexo 5.3 Mediciones en campo de parámetros de calidad

- Celebramos y acompañamos que en este artículo y en adelante se incluya la obligación de las mediciones en red visitada, porque de esta forma, se garantiza la calidad para el servicio de acceso a internet cuando el usuario está en RAN.

Adicionalmente y entendiendo que los usuarios del OMV tendrán la misma calidad que tienen los usuarios del OMR, podría ser interesante y por lo tanto solicitamos su consideración, que de manera opcional y ocasional, los OMV que tengan una base de usuarios relevante (por ejemplo más del 4% del mercado), pudieran conocer los resultados de este tipo de mediciones, bien sea a través del Crowdsourcing o cualquier otro método, para que de esta manera, efectivamente se pueda verificar que los resultados de las mediciones de calidad del OMV y su OMR son similares.

Por último, de manera atenta solicitamos nos otorguen un espacio, dado que consideramos fundamental aclarar algunos puntos específicos del modelo de negocio de Movil Éxito. Por lo anterior, les agradecemos informarnos al correo electrónico [pdataosmovil@movilexito.com](mailto:pdataosmovil@movilexito.com), si es posible y comunicarnos la fecha, hora y lugar de la reunión.

Cordialmente;

**CARLOS ALBERTO BEDOYA GÓMEZ**  
Representante Legal