

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**RESOLUCIÓN NÚMERO **69269** DE 2022

(05 OCT 2022)

“Por medio de la cual se imparte una orden administrativa con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios”

Radicación: 22-393791

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial de las conferidas por la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la Ley 1480 de 2011, el Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO. Que, de conformidad con lo dispuesto en el Título I de la Constitución Política de Colombia referente a los principios fundamentales, corresponde al Estado garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en ella. Tal como lo establece el artículo 2 de la carta constitucional:

*“**Artículo 2.** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.*

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares. (Subrayado fuera de texto).

SEGUNDO. Que la Ley 1341 de 2009 “[p]or la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones”, prevé en el numeral 4° del artículo 2° como principio orientador en la materia, el de Protección de los Derechos de los Usuarios en el siguiente sentido: “[e]l Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio. Para tal efecto, los proveedores y/o proveedores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones”.

TERCERO. Que el artículo 37 de la Ley 1978 de 2019, establece que la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce funciones como autoridad de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios que integran el sector TIC y que para tal fin aplicará el régimen de inspección, vigilancia y control previsto en la Ley 1341 de 2009 y demás normas que la modifiquen o sustituyan.

"Por medio de la cual se imparte una orden administrativa con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios"

CUARTO. Que el artículo 7º de la Ley 1341 de 2009¹, dispone que el citado cuerpo normativo se interpretará en la forma que mejor garantice el desarrollo de los principios orientadores establecidos en la misma, con énfasis en la protección de los usuarios, la garantía y promoción de la libre y leal competencia y la promoción de la inversión.

QUINTO. Que el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, en cuanto al Régimen de Protección al Usuario establece lo siguiente:

"Artículo 53. Régimen Jurídico. El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella. (...)".

SEXTO. Por otra parte, el numeral 26 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, establece como funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, la de "[v]elar en los términos establecidos por la ley y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten".

SÉPTIMO. Que, a su vez, la Ley 1480 de 2011 "[p]or medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones", en su artículo 59 establece como facultades de la Superintendencia de Industria y Comercio, en materia de protección al consumidor, las siguientes:

"Artículo 59. Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas;

(...)

9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.

(...)". (Destacado propio).

OCTAVO. Que en ese mismo sentido el numeral 3 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, establece dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, la siguiente:

"Artículo 13. Son funciones de la Dirección de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones. Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones:

(...)

3. Tramitar y decidir las investigaciones en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones por presuntas infracciones al régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adoptar las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo a la ley".

(...)". (Destacado propio).

¹ Modificado por el artículo 6º de la Ley 1978 de 2019. "Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones –TIC, se distribuyen competencias, se crea el regulador único y se dictan otras disposiciones".

"Por medio de la cual se imparte una orden administrativa con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios"

NOVENO. Que el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, dispone que la persona natural o jurídica que incurra en cualquiera de las infracciones establecidas en esa misma ley será sancionada y, además sobre ella pesa la orden de cesación inmediata de la conducta.

DÉCIMO. Que es importante indicar que el numeral 1º del artículo 53 de la citada Ley², reconoce como principio y como derecho el de la **libre elección**, como aquel que les asiste a los usuarios de servicios de comunicaciones para que puedan escoger y cambiar libremente el proveedor y los planes de precios de acuerdo con lo autorizado por la CRC. Este derecho - principio, previsto como rector en materia de servicios de comunicaciones, orienta la forma como el usuario puede concretar la elección de los servicios y planes a los que accede, y por ende, extiende su aplicación a la forma en que modifica dicha decisión de consumo – e inclusive – cuando pretende llevar a cabo un proceso de portación a otro proveedor.

Así, pues, el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones previsto en la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017), dispuso la **libre elección** como principio orientador para la interpretación del Régimen, en los siguientes términos:

"ARTÍCULO 2.1.1.2. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> **Este Régimen se interpretará en la forma que mejor garantice el desarrollo de los siguientes principios orientadores:**

(...)

2.1.1.2.2. Libre elección. *En todo momento, corresponde exclusivamente al usuario elegir el proveedor, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio. En ningún caso se puede presumir su voluntad o consentimiento.*" (Destacado fuera del texto).

De este modo, corresponde **únicamente** a los usuarios elegir y cambiar de proveedor, con la finalidad de acceder a los servicios de comunicaciones³ móviles⁴, bien sea en modalidad postpago o prepago. Dicha elección se materializa en la contratación de servicios, bien sea para adquirir una línea móvil por primera vez o llevando a cabo un proceso de portabilidad, con la finalidad de adquirir servicios con un nuevo proveedor, mediando la conservación del número del cual es titular el usuario.

Cuando el usuario desee cambiar de proveedor y quiere mantener su número celular, deberá solicitar ante el nuevo proveedor (receptor) la portación de dicho número. La solicitud se puede hacer: (i) por escrito; (ii) personalmente; (iii) a través de la línea telefónica de atención al cliente o; (iv) por cualquier otro medio que determine o convalide la CRC.

² **"ARTÍCULO 53. RÉGIMEN JURÍDICO.** *El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella.*

En todo caso, es de la esencia de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones el derecho del usuario a presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio ofrecido, y a que estas sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada. De la misma forma, el derecho a recibir atención de forma eficiente y adecuada en concordancia con los parámetros que defina la CRC.

Se reconocerán, al menos, los siguientes derechos a los usuarios:

1. Elegir y cambiar libremente el proveedor y los planes de precios de acuerdo con lo autorizado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas al usuario." (Destacado fuera del texto).

³ Entiéndase por **servicios de comunicaciones:** "<Numeral modificado por el artículo 9 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Son los servicios de qué trata la Ley 1341 de 2009, los cuales proporcionan la capacidad de envío y/o recibo de información; y los servicios de televisión cerrada de acuerdo con las condiciones para la prestación de tales servicios, previamente pactadas entre un proveedor u proveedor y un usuario." Rs. CRC 5050 de 2016, Título I.

⁴ Entiéndase por **servicios móviles:** "Son los servicios móviles terrestres públicos que guardan conformidad con la Recomendación UIT-T Q.1001, prestados por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que sean asignatarios directos de numeración no geográfica." Rs. CRC 5050 de 2016, Título I.

“Por medio de la cual se imparte una orden administrativa con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios”

Es fundamental indicar que la solicitud de portación – justamente en desarrollo del principio / derecho de libre elección – solamente puede provenir del usuario que funge como titular de la línea móvil, y por supuesto, debe seguir para el efecto las reglas que establece la regulación sectorial vigente.

Ahora bien, es pertinente recordar que la Ley 1245 de 2008 estableció la obligación de implementar la portabilidad numérica, en los siguientes términos *“[l]os proveedores de telecomunicaciones que tengan derecho a asignación directa de numeración se obligan a prestar el servicio de portabilidad numérica, entendida esta como la posibilidad del usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento de que cambie de proveedor, de conformidad con los requerimientos prescritos por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones”*.

De lo anterior, se advierte que la portabilidad numérica como concepto, nace como soporte del derecho de libre elección reconocido como tal por el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 e inmerso como principio en el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Para el efecto, el artículo 2.1.17.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017) prevé lo siguiente:

“Artículo 2.1.17.1. Solicitud de portación. Cuando el usuario desee cambiar de proveedor manteniendo su número de celular, podrá solicitar ante el nuevo proveedor (proveedor receptor) la portación de dicho número”.

As u vez, el artículo 2.1.17.4 de la resolución referida unas condiciones para dicho trámite a saber:

“Artículo 2.1.17.4. Pago de obligaciones pendientes. La portación del número no se hará efectiva a menos que el usuario haya pagado todas las obligaciones únicamente asociadas al servicio cuyo plazo se encuentre vencido al momento de presentar la solicitud. Esto sin perjuicio de las demás sumas que se puedan generar hasta que se produzca la portación de su número”.

En tal sentido, los proveedores de servicios de telecomunicaciones que tengan derecho a asignación de numeración se encuentran obligados a garantizar a los usuarios la posibilidad de portarse, esto es, cambiar de proveedor conservando su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, atendiendo a las condiciones dispuestas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, compiladas en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En desarrollo de lo anterior, el artículo 2.6.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, prevé en su texto los principios que resultan aplicables al trámite de portabilidad numérica. Dichos principios son el marco para el comportamiento de los proveedores de servicios de comunicaciones en la materia y deben servir como derrotero de comportamiento de los proveedores de servicios de comunicaciones y como criterio de interpretación general, en lo atinente al procedimiento de portabilidad numérica⁵.

⁵ **“ARTÍCULO 2.6.2.1. PRINCIPIOS DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA.** Son principios de la Portabilidad Numérica los siguientes:

2.6.2.1.1. **Eficiencia.** La implementación y operación de la Portabilidad Numérica por parte de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones y del ABD deberá obedecer a criterios de eficiencia técnica y económica.

2.6.2.1.2. **Igualdad.** La atención a las Solicitudes de Portación se llevará a cabo en las mismas condiciones aplicadas a todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.

2.6.2.1.3. **Neutralidad tecnológica.** Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones podrán adoptar libremente la tecnología a emplear para la prestación efectiva de la Portabilidad Numérica, debiendo en todo caso atender los requerimientos formulados por la CRC, en los términos previstos en la Ley 1245 de 2008.

2.6.2.1.4. **Transparencia.** La información referente a la Portabilidad Numérica, y en especial los actos derivados de la implementación y gestión de la misma, tendrán carácter público, salvo que se trate de información que por disposición legal tenga el carácter de confidencial o reservada.

2.6.2.1.5. **No discriminación.** Todos los agentes que participen en el Proceso de Portación están obligados a dar un tratamiento no discriminatorio a los demás agentes involucrados, en relación con los trámites que se realicen con ocasión del mismo. En particular, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones están obligados a enrutar, en condiciones no discriminatorias, las comunicaciones que se realicen hacia números portados y no portados.

2.6.2.1.6. **Promoción de la competencia.** La Portabilidad Numérica se implementará en un escenario de libre y leal competencia, que incentive la inversión actual y futura en el sector, permitiendo la concurrencia de los diferentes proveedores al mercado, bajo la observancia del régimen de competencia en condiciones de igualdad.

2.6.2.1.7. **Eficacia.** Los agentes que intervienen en el Proceso de Portación deben adelantar todas las acciones necesarias relativas al mismo, de tal forma que contribuyan a maximizar el nivel de portaciones exitosas.”

"Por medio de la cual se imparte una orden administrativa con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios"

Del contenido de ese artículo, se advierte que el proceso de portación cuenta con unos requisitos esenciales, que cobija tanto a proveedores de servicios de comunicaciones, quienes se identifican en el marco del proceso de portación⁶, como proveedor donante⁷ y proveedor receptor⁸, como a los usuarios de los mismos, y que les otorga a cada uno específicos deberes y derechos, que redundan en la posibilidad para que los usuarios que así lo prefieran, efectúen procesos de portación de manera eficiente, eficaz, equitativa y transparente; y a su vez, que entre los proveedores de servicios de comunicaciones involucrados en procesos de portabilidad, se propugne por la garantía de dichos postulados, en un escenario de libre y leal competencia.

Ahora bien, frente al proceso de portabilidad el artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, estableció el catálogo de obligaciones que tienen los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. Como enunciado principal, los proveedores se encuentran obligados a *"hacer efectivo el derecho a la Portabilidad Numérica de los Usuarios al que hace referencia la Ley 1245 de 2008, a partir de la Fecha de Implementación de la Portabilidad Numérica"*. Dentro de dichas obligaciones, cabe destacar las siguientes:

"(...)

2.6.2.5.3. Obligación del Proveedor Donante:

2.6.2.5.3.1. Autorizar la Solicitud de Portación, o rechazarla según las condiciones establecidas en la regulación, de manera eficiente y eficaz.

2.6.2.5.3.2. Abstenerse de realizar prácticas de recuperación de los Usuarios solicitantes durante el Proceso de Portación.

"(...)".

Finalmente, el artículo 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016⁹ contiene el trámite y las etapas en que se divide el proceso de portación. De la norma en mención se desprende que el proceso de portación tiene unas etapas claramente definidas, de obligatorio cumplimiento cada una de ellas, que inician con la solicitud de portación por parte del usuario al proveedor receptor que puede hacerse por escrito, personalmente o a través de la línea telefónica de atención al cliente, o por cualquier otro medio que determine o convalide la CRC.

Una vez recibida la solicitud del Usuario por el Proveedor Receptor, y previa verificación de su disponibilidad técnica para prestar sus servicios, dentro de los plazos establecidos en el Régimen de Portabilidad Numérica, el proveedor receptor envía la Solicitud de Portación al Administrador de

⁶ Resolución CRC 2355 de 2010, Artículo 3º, 3.16: *Proceso de Portación: Conjunto de procedimientos que se adelantan con el fin de cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando el número cuando el Usuario lo haya solicitado.*

⁷ Resolución CRC 2355 de 2010, Artículo 3º, 3.18 Proveedor Donante: *Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones desde el cual es portado un determinado número como resultado del Proceso de Portación.*

⁸ Resolución CRC 2355 de 2010, Artículo 3º, 3.19 Proveedor Receptor: *Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones hacia el cual es portado un determinado número como resultado del Proceso de Portación.*

⁹ **ARTÍCULO 2.6.4.1. PROCESO DE PORTACIÓN.** *El Proceso de Portación incluirá las siguientes etapas: (i) Generación del NIP de Confirmación, (ii) Solicitud de Portación, (iii) Verificación de la Solicitud por parte del ABD, (iv) Aceptación o Rechazo de la Solicitud de Portación por parte del Proveedor Donante, (v) Planeación de la Ventana de Cambio, y (vi) Activación del Número Portado.*

Todo el Proceso de Portación tendrá una duración máxima de cinco (5) días hábiles contada a partir del ingreso de la Solicitud de Portación por parte del Usuario. A partir del 1º de agosto de 2012, esta duración será de máximo tres (3) días hábiles.

PARÁGRAFO 1. *Todas aquellas solicitudes de portación registradas con posterioridad al período establecido para el día hábil [1], se entenderán presentadas en el día hábil siguiente. En todo caso, el tiempo de portación no podrá superar los plazos contemplados en el CAPÍTULO 6 del TÍTULO II.*

PARÁGRAFO 2. *La ventana de cambio podrá efectuarse fuera del tiempo máximo aquí señalado, en aquellos casos en los que el Usuario que solicita la portación elija una fecha posterior a dicho plazo, el cual en todo caso deberá corresponder a un día hábil de la semana. La fecha indicada en la Solicitud de Portación por parte del Usuario para que se efectúe la Ventana de Cambio, no podrá ser mayor a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la Solicitud de Portación. En todo caso, el Proveedor Receptor deberá informar al Usuario que la Ventana de Cambio podrá llevarse a cabo dentro de los tres (3) días hábiles anteriores a la fecha por él indicada.*

Para lo anterior, los Proveedores Donante y Receptor deben adelantar las gestiones necesarias para que la ventana de cambio se realice de manera tal que se lleve a cabo en las condiciones antes señaladas.

No obstante lo anterior, las demás etapas del proceso de portación, deberán surtirse dentro de los términos establecidos por la regulación".

"Por medio de la cual se imparte una orden administrativa con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios"

Bases de Datos (en adelante ABD), asignándole un número que la identifique, el cual debe ser único para cada Proceso de Portación y ser emitido de manera secuencial en su red, por cada Proveedor Receptor. El Proveedor Receptor suministrará dicho número al Usuario para identificación de su Solicitud de Portación.

Sucedido lo anterior, el ABD debe verificar la solicitud, y podrá aceptarla o rechazarla, en tanto que la solicitud cumpla o incumpla con alguno de los requisitos que hemos referenciado previamente. En uno u otro caso, el ABD cuenta con un término máximo de sesenta (60) minutos. Con posterioridad, el trámite pasa al proveedor donante, quien cuenta con un (1) día hábil contado desde que recibió la solicitud, para proceder a la aceptación o rechazo de la portación.

Frente a lo anterior, el numeral 2.6.4.7.4. del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5929 de 2020) establece que el proveedor donante solo podrá rechazar la solicitud de portación en los siguientes casos:

"2.6.4.7.4. Cuando el número a ser portado se encuentre suspendido por falta de pago, por terminación del contrato por falta de pago, o cuando existan obligaciones de pago exigibles, esto es, respecto de las cuales el plazo se encuentra efectivamente vencido a la fecha de presentación de la solicitud de portación, de acuerdo con lo previsto en el numeral 2.6.2.3.1 del artículo 2.6.2.3 del Título II.

La aceptación o rechazo de la Solicitud de Portación debe ser enviada por el Proveedor Donante al Proveedor Receptor, por medio del ABD, el cual a su vez la reenviará al Proveedor Receptor. En caso de rechazo de la Solicitud de Portación el Proveedor Donante deberá remitir la justificación y prueba del mismo. A su vez, el Proveedor Receptor deberá informar del rechazo y su justificación al usuario, en un plazo no mayor a tres (3) horas hábiles, contado a partir de la recepción de la respectiva comunicación.

Las pruebas que deberá remitir el Proveedor Donante al ABD como soporte del rechazo de la solicitud se presentarán en formato electrónico y corresponderán a los siguientes documentos:

- i) Cuando se trate de servicios en la modalidad de pospago, copia de la última factura de la respectiva línea expedida por el Proveedor Donante.*
- ii) Cuando el número portado se encuentre reportado como extraviado o hurtado ante el Proveedor Donante, copia de la respectiva declaración efectuada por el usuario.*
- iii) Cuando el número portado haya sido desactivado por fraude, copia del documento mediante el cual el Proveedor Donante determinó el fraude y la desactivación correspondiente." (Destacado fuera del texto).*

En tal sentido, la aceptación o rechazo de la Solicitud de Portación debe ser enviada por el Proveedor Donante al Proveedor Receptor, por medio del ABD, el cual a su vez la reenviará al Proveedor Receptor. En caso de rechazo de la Solicitud de Portación el Proveedor Donante deberá remitir la justificación y prueba del mismo. A su vez, el Proveedor Receptor deberá informar del rechazo y su justificación al Usuario, en un plazo no mayor a un (1) día hábil contado a partir de la recepción de la respectiva comunicación.

De ser aceptada la solicitud de portación, los proveedores donante y receptor, a través del ABD, deben acordar la fecha y hora de la ventana de cambio en la cual se dará de baja el número portado en el proveedor donante y se activará el mismo en el proveedor receptor. La Ventana de Cambio tendrá una duración máxima de dos (2) horas y deberá ser programada en el período que transcurre entre las 00:00 horas y las 6:00 horas. El Proveedor Donante dispondrá de un tiempo máximo de una (1) hora desde el inicio de la Ventana de Cambio para realizar la desactivación de los números programados en su red, y una vez finalizada la misma, informará de este hecho al Proveedor Receptor por intermedio del ABD. El Proveedor Receptor realizará en la segunda mitad del tiempo de la Ventana de Cambio la activación de dichos números en su red, y al finalizar este proceso informará al ABD.

"Por medio de la cual se imparte una orden administrativa con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios"

En virtud de lo anterior, ningún proveedor de servicios de comunicaciones puede rechazar las solicitudes de portación en contravía de la regulación vigente, ya que con ello desconoce el derecho de elección de los usuarios que los faculta de elegir el proveedor, los planes y los servicios.

DÉCIMO PRIMERO. Que mediante la Resolución N.º 13425 del 18 de marzo de 2022 esta Superintendencia determinó imponerle una sanción de multa a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC (MOVISTAR)**, en la cual por la suma de **DOS MIL SETENTA Y SEIS (2076 SMLMV) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES¹⁰**, dado que se comprobó, en primer lugar, que rechazó solicitudes de portabilidad como proveedor donante hacia otros proveedores, aduciendo mora inexistente sobre las líneas a portar, y en otros casos aduciendo la existencia de bonos de fidelización que el usuario debió pagar para desactivar, los cuales denominaba "*Oferta_bono_fidelización*".

Así mismo, el referido acto administrativo tuvo sustento en el rechazo de solicitudes de portabilidad como proveedor donante hacia otros proveedores, aduciendo mora sobre las líneas a portar, pero sin el sustento probatorio respectivo para esta causal.

Igualmente, el proveedor fue objeto de sanción ya que durante el proceso de portación realizó prácticas de recuperación de los usuarios solicitantes como lo son llamadas en las cuales ofrece beneficios, promociones y demás productos tendientes a hacer declinar la solicitud de portación.

Finalmente, el referido acto administrativo indicó que el proveedor diseñó estrategias comerciales y/o promociones y ofertas que tienen como efecto una permanencia determinada en el uso del servicio prestado por este, como lo es la "*Oferta_bono_fidelización*", pues dicha oferta obsequiaba unas gigas adicionales al plan con una vigencia de 24 meses, generando un condicionamiento destinado a que el usuario permaneciera con **MOVISTAR**, y si el usuario decidía realizar una portabilidad a cualquier otro proveedor, **MOVISTAR** le cobraba las gigas regaladas en el mes en que el usuario quería hacer la portabilidad.

Adicionalmente se le ordenó que, cuando actúe como proveedor donante hacia otros proveedores, se abstuviera de manera inmediata y permanente, de: (i) rechazar solicitudes de portabilidad, en casos en los que no cuente con la evidencia suficiente que permita acreditar la existencia de obligaciones insolutas, cuyo plazo se encuentre vencido o venza en la fecha de presentación de dicha solicitud; (ii) realizar prácticas de recuperación de usuarios solicitantes, mediante el ofrecimiento de beneficios, promociones y demás productos, que tengan como objeto o efecto, hacer declinar al usuario que realiza una solicitud de portación y; (iii) diseñar estrategias comerciales y/o promociones y ofertas, que tengan como objeto o efecto, hacer declinar al usuario que realiza una solicitud de portación.

La referida sanción, actualmente se encuentra surtiendo el trámite de resolución de los recursos de ley que fueron interpuestos por el proveedor.

DÉCIMO SEGUNDO. Que, pese al contenido de la decisión que venimos de reseñar – que se reitera, se encuentra pendiente de resolver los recursos de ley – y de manera contraevidente frente al compendio de obligaciones previsto en la regulación sectorial para llevar a cabo el trámite de portabilidad numérica, esta Dirección ha recibido información que permite determinar que **MOVISTAR** estaría obstruyendo el proceso de portabilidad, cuando actúa en calidad de proveedor donante, con el argumento de la existencia de una "*Oferta_bono_fidelización*", bajo premisas similares a las planteadas en el pronunciamiento sancionatorio que venimos de reseñar, es decir,

En efecto, esta Dirección cuenta con 21 quejas de usuarios de **MOVISTAR**, que aluden a hechos análogos, es decir, hacen mención del rechazo de solicitudes de portabilidad numérica como proveedor donante con base en la existencia de mora por "*Oferta_bono_fidelización*", de la siguiente manera:

Radicado	Resumen
----------	---------

¹⁰ Mediante la Resolución N.º 13425 del 18 de marzo de 2022.

"Por medio de la cual se imparte una orden administrativa con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios"

22-222212	<p>"...la empresa de telecomunicaciones movistar no me permite una portabilidad a otro proveedor por tener activado en mi línea [REDACTED] un bono de fidelización sin mi consentimiento, y me dicen que solo lo pueden desactivar en la fecha de corte..."</p>
22-135792	<p>"...quiero denunciar a movistar por tener mi línea (...) ya que he cancelado el servicio y solicitado la portabilidad a otro proveedor y me retienen la línea con diferentes excusas. • Con el RAD [REDACTED] el día 03/04/2022 el asesor indico que la línea quedaba cancelada y libre para hacer portabilidad, cosa que no fue cierta porque le negaron la portabilidad a Claro. • Con el rad [REDACTED] el día 04/04/2022 el asesor [REDACTED] me aseguro que ya había nuevamente hecho la liberación y podía solicitar de nuevo la portabilidad. • Siendo las 5.20pm del 04/04/2022 me llaman de la línea [REDACTED] a decirme que no podía cancelar la línea ni hacer portabilidad sin dar motivo. • Nuevamente me comunico con la línea de atención de movistar donde me contesta el asesor Andrés Torres quien me informa que debo pagar un bono del cual ni mi hermano ni yo (...) dimos autorización de activar de 3000 pesos dándome un número de cuenta [REDACTED] para pagar y diciendo que así si daban el permiso de la portabilidad con el RAD [REDACTED]..."</p>
22-176419	<p>"Los días 2 y 3 de mayo del presente solicite ante el proveedor claro la potabilidad de mi línea celular [REDACTED] y en ambos casos me fue negado por el proveedor movistar argumentando que no corresponde a mí la línea y que tengo pagos pendientes a lo cual realicé la respectiva reclamación en movistar en las dos oportunidades en que me negaron informándome de manera clara que la línea si está a nombre de (...) y que no debo ningún saldo lo cual me motiva a colocar esta denuncia ya que me están negando la posibilidad de tener un servicio diferente y de otra calidad. Igualmente me han informado posteriormente que la portabilidad fue negada porque tenía un bono de beneficio el cual nunca solicité e igualmente nunca me informaron que existía y mucho menos me fue informado en la primera llamada para averiguar que estaba pasando"</p>
22-171652	<p>"...El día 23 de abril ante la imposibilidad de comunicarme con movistar y solucionar mis problemas decidí cambiar de empresa de telefonía, previa cancelación de la factura para estar al día en mis pagos y solicitar mi portabilidad de los dos números a la empresa claro. el día miércoles 27 de abril se logró la portabilidad del número [REDACTED] y me negaron la del [REDACTED] alegando mora (...) el día de hoy 29 de abril por fin logre comunicarme con movistar y solicite que por que me estaban negando la portabilidad del número mencionado en precedencia si era el titular y estaba al día en el pago. la respuesta que me dieron eran que me habían dado un bono por fidelidad y hasta tanto la empresa movistar no quitara de la plataforma ese bono no podía acceder a la portabilidad, solicite muy amablemente que no quería ningún bono y que por favor me permitieran esa portabilidad y me respondieron que la empresa se tomaría hasta mediados de mayo para poder quitar ese bono y así proceder a la portabilidad..."</p>
22-184393	<p>"El pasado 19 de abril de 2022 realice solicitud de portabilidad desde el proveedor Movistar a WOM. La solicitud fue rechazada porque: 'Solicitante modalidad pospago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado'. Lo cual no es cierto porque he Sido directamente el dueño de esa línea, efectuó los pagos y está mi número de cédula y hasta aprobé la validación de identidad que me realizó WOM. Por esta razón considero está una actitud inequívoca de bloqueo a la portabilidad, violando mi derecho. Ya he realizado 4 veces el proceso hablando con funcionarios de Movistar y de WOM pero no ha Sido posible porque hoy me dieron la misma respuesta".</p>
22-157009	<p>"Desde el día 30 de marzo estoy tratando de tramitar portabilidad a la empresa Tigo de mi número celular [REDACTED] y en 5 oportunidades se ha negado argumentando que no soy titular de la línea y que no estoy autorizado al hacer la reclamación con telefónica o movistar en varias ocasiones me dicen que todo Está bien pero al volver a tramitar la portabilidad nuevamente le argumentan a Tigo que no soy titular de la línea ni estoy autorizado cuando tengo la línea hace más de 30 años y no permiten la portabilidad como mecanismo para obligar al cliente a quedarse o a aburrirse de hacer el trámite muchas gracias por su atención a la presente"</p>
22-233385	<p>"Pedí una portabilidad de Movistar a WOM el sábado 11 de Junio, hoy me entero de dos engaños al consumidor, primero un SMS diciendo que no se podía porque está en deuda la línea lo cual es falso, porque se pagó y la app de Movistar lo muestra, llame a movistar y no es que este en deuda, es que se tiene un bono que no permite la portabilidad, le dije que yo no quería ni he pedido bono alguno, pero la asesora me dice una segunda mentira, porque es un bono que ponen a todas las líneas y se debe pagar al cancelar la línea, número 1 jamás pedí un bono, número 2, están cobrando un bono que nunca he usado (Bono de 10 Gb de navegación), jamás me informaron y me los van a facturar, mi queja es respecto a que no están permitiendo generar la portabilidad a menos que uno llame, cancele el bono y pague el valor de \$ 9.900 que jamás se informó y que se cobra por derecha..."</p>
22-240968	<p>"...presente solicitud de portabilidad en Claro, el día 15 de junio de 2022, teniendo en cuenta que la empresa movistar brinda un servicio muy malo, tanto en señal como realizando activación de bonos y otros conceptos que, sin ser autorizados por el cliente, los generan y cobra de mala fe. Teniendo en cuenta la solicitud de portabilidad, recibí un mensaje que la portabilidad había sido rechazada por movistar supuestamente por no encontrarme al día, por lo cual procedí a comunicarme al *611 atención al cliente, donde la persona que me atendió de nombre [REDACTED] tal como se identificó, luego de realizar la confirmación de datos me manifestó que efectivamente me encontraba al día, toda vez, que el pago lo realice el 1 de junio de 2022; luego me puso en espera en la llamada, y al cabo de unos minutos me manifiesta que tengo activado un bono por valor \$ 9.000, del cual yo le pregunto el por qué, y simplemente me manifiesta que yo lo active, cuando en ningún momento lo hice, además, cuando ya me había dicho que estaba al día..."</p>

"Por medio de la cual se imparte una orden administrativa con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios"

22-244517	"...me he dirigido desde el 3 de noviembre del año pasado para hacer portabilidad a claro pero dicha empresa no me quiere dejar pasar desde febrero estoy viviendo en el campo y ya no tengo la dincar(sic) de ellos, pero todos los meses tengo que pagar y me tocó comprar una dincar(sic) de claro porque está si funciona donde vivo y lo irónico es que tengo que hacer recargas. Yo deseo que esta empresa me devuelva el dinero desde febrero y me deje hacer la portabilidad a claro..."
22-264121	"Movistar me niega la portabilidad a Tigo y me retiene injustamente argumentado que tengo mora al momento de hacer la portabilidad. He presentado dos solicitudes, la primera en mayo y la segunda el 02 de julio, estando en ambas oportunidades al día en mis pagos, también me han negado la posibilidad de cancelar la línea en el área de fidelización de movistar..."
22-276994	"...he tratado de cambiar de proveedor, pero ha Sido denegado ya que dice que debo factura. Me acerco a la oficina en Zipaquirá el día 13 de Julio y me dicen que es por qué tengo un bono regalo activo y pido el retiro de ese bono lo cual me dicen que ya puedo cambiarme de proveedor nuevamente realizó el proceso con Tigo y sale denegado..."
22-135353	"...sirvase oficiar a Movistar Colombia: Que me permitan que pueda lograr Portabilidad a WOM, ya que no me acomode al plan que Movistar me ofrecía, las megas se me consumían en una semana, la señal es pésima. hace dos meses estoy intentando pasarme para WOM, y siempre aparece que tengo saldo pendiente, y ya pagué mi factura del mes de marzo. Actualmente ya por fin Movistar logró pasarme a Prepago, y supuestamente para Movistar no me puedo suscribir a WOM, no tengo saldo pendiente por pagar en Movistar..."
22-225248	"El proveedor movistar ha rechazado dos veces mi solicitud de portabilidad numérica, a pesar de que me encuentro al día con los pagos, ellos cancelan la portabilidad por un bono, cláusula abusiva que para cancelar exigen el pago de 3000 pesos y este no se puede hacer por ninguno de sus canales, hice el pago en oficina y vuelven a rechazar la solicitud de portabilidad..."
22-310085	"...en razón a las diferentes trabas que ha presentado el proveedor ante la imposibilidad de hacer portabilidad de las líneas telefónicas [REDACTED] y [REDACTED], induciendo como consumidor a no recibir un servicio de calidad, como quiera que Movistar no ofrece una cobertura en áreas rurales como en el pantano de Vargas de Paipa Boyacá y municipios de Tuta y Sotaquira entre otros. y obligándome a permanecer con el pretexto de bonos de fidelidad que en ningún momento solicite..."
22-348457	"Al realizar el proceso de portabilidad de movistar a Tigo el día 01Sep2022 en 48 horas deberían haberlo procesado, pero no fue así, llame a movistar y me dijeron q tenía un 'bono convergente' del que no sabía q tenía y tampoco lo que implicaba a la hora de portabilidad, y es bloquear el proceso, esto es una mala práctica, fraudulenta y mentirosa con el consumidor"
22-341759	"21 junio 2022 hice portabilidad de TIGO a MOVISTAR. Por mal servicio decidí regresar a TIGO, pero no me llegaba el NIP, Tigo identifico que MOVISTAR tenía bloqueados los mensajes. TIGO logro desbloquear y días después me llegó el código. Pero eso no funcionó. MOVISTAR me dijo que tenía que pagar un bono de fidelización de \$1.500, lo cual fue pagado, pero tampoco. Luego la excusa era que estaba EN MORA lo cual es FALSO porque cuando me pase MOVISTAR me ofreció UN MES GRATIS, mes que me toco pagar. he hecho más de 5 intentos, tengo 3 sim card de TIGO y estoy a la espera de una cuarta ya que MOVISTAR me ha puesto trabas para no dejarme realizar mi portabilidad..."
22-340146	"Inicié un proceso de portabilidad desde Movistar a Tigo el 26 de Julio de 2022, el cual fue rechazado por el proveedor Movistar por tener una deuda activa a pesar de estar al día con mis facturas de pago. Vuelvo a realizar el proceso y hasta el momento no ha sido posible la portabilidad. En la línea de atención al usuario de Movistar (Radicado [REDACTED]) me comunican que activaron un Bono de Fidelización correspondiente a un beneficio de 10 GB para mi uso como obsequio, bono que no representa un obsequio o ventaja adicional a mi plan de datos ilimitados, por lo cual su objetivo más allá de ser un obsequio que me beneficie como usuario, resulta en una clausula mañosa de permanencia. Para mi sorpresa, me indican que para cancelar este Bono debo realizar un pago adicional de \$9.990 a través de recarga sin ningún soporte del proceso..."
22-272623	"...durante la vigencia del plan en la línea 3218855434 hizo cambios sin autorización en la tarifa de cobro, en vista del incremento en la factura, mismo que no fue autorizado ante la empresa, solicitamos una portabilidad a claro, pero, movistar se negó, aduciendo un bobo de lealtad, que tampoco fue aceptado..."
22-197861	"Mi denuncia es porque Telefónica Movistar Colombia utiliza un mecanismo llamado 'Bono de Portabilidad' que NO PERMITE que un usuario realice de manera transparente y eficaz el proceso de portabilidad hacia otro proveedor. Este 'Bono de Portabilidad' bloquea la línea telefónica para ser portada y es necesario hacer un proceso interno con Movistar para dar de baja dicho bono..."

DÉCIMO TERCERO. Que, **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** (en adelante **COMCEL**), mediante el documento radicado con el N.º 22-284557, presentó denuncia en contra de **MOVISTAR**, por el presunto rechazo de portaciones por supuesta mora del usuario con ocasión de un "bono de fidelización". En el documento, **COMCEL** manifestó lo siguiente:

"1. **COMCEL** ha tenido conocimiento de que en repetidas circunstancias **MOVISTAR** ha impedido que sus usuarios realicen la portación a otros proveedores alegando supuestos saldos pendientes de pago por parte de los usuarios.

(...)

"Por medio de la cual se imparte una orden administrativa con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios"

2. Por otra parte, de la revisión efectuada por COMCEL del estado de las distintas portaciones de los usuarios, se evidencia que existe otro gran grupo de usuarios que vieron obstaculizada su portación por una supuesta falta de pago a MOVISTAR cuando, al revisar el estado de facturación con ese proveedor, en realidad el usuario no contaba con facturas pendientes de los servicios contratados.

(...)

3. En otro de los casos identificados, se evidencia que el usuario de la línea 3205480565 solicita la portación a COMCEL el 14 de febrero de 2022 pero se rechaza por MOVISTAR.

(...)

En el seguimiento realizado a través de una cuenta corporativa de Whatsapp de COMCEL, el usuario narra que está al día en sus pagos y que no sabe por qué no puede realizar la portación. Igualmente, se menciona un supuesto 'bono de fidelización'.

(...)

4. Igualmente, como se evidencia de la conversación que se sostiene en el audio en archivo mp3 que se adjunta, la usuaria de la línea 3223997800 que desea portarse al COMCEL no puede hacerlo porque se le indica por parte del asesor de MOVISTAR que hay un 'bono' pendiente de ser desactivado.

(...)

5. En el mes de junio, COMCEL pudo identificar 599 rechazos de portación por parte de MOVISTAR, en donde se alega la supuesta causa de mora del usuario. De ese listado, con ayuda del usuario se han podido desactivar 286 bonos para que se pueda tramitar exitosamente la solicitud de portación. Se aporta igualmente para el análisis de la Dirección, un listado de los casos de rechazo de portación de MOVISTAR por supuesta mora del usuario, desde junio de 2021.

(...)"

Adicionalmente, el proveedor **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** (en adelante **TIGO**) puso en conocimiento de esta Entidad que, "...**MOVISTAR** ha rechazado nuevas solicitudes de portabilidad, con posterioridad a la expedición Resolución Número 13425 del 18 de marzo de 2022 de la SIC, desconociendo abiertamente tanto la normatividad como las ordenes administrativas impartidas por la entidad".

Es así como, mediante los radicados N.º 21-148956-170 del 2 de mayo de 2022, 21-148956-171 del 18 de mayo de 2022 y 21-148956-206 del 31 de agosto de 2022, **TIGO** comunicó a esta Superintendencia que **MOVISTAR** continuó promoviendo estrategias comerciales que causan el efecto de una cláusula de permanencia, pese a que regulatoriamente estas cláusulas se encuentran proscritas de cara a los contratos de prestación de servicios móviles; y que tal estrategia comercial tiene todo el potencial para causar un grave impacto en el mercado puesto que, como se analizó en la citada resolución sancionatoria, esta estrategia es objetivamente idónea para afectar los trámites de portabilidad en los que **MOVISTAR** actúa como proveedor donante hacia otros proveedores.

Adicionalmente este último solicitó dictar medidas administrativas con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor, dado que los hechos denunciados configuran una conducta con apariencia de ilicitud y existe riesgo sobre la eficacia de las sanciones a imponer.

DÉCIMO CUARTO. Que las denuncias por este tipo de conductas también se presentan a través de las redes sociales, mediante las cuales los usuarios ponen de presente los obstáculos que sigue poniendo **MOVISTAR** para impedir que los usuarios realicen su proceso de portabilidad numérica hacia otros proveedores con fundamento en situaciones que circunscriben a la denominada "Oferta_bono_fidelización". A manera de ejemplo se trae a colación el siguiente trino:

"Por medio de la cual se imparte una orden administrativa con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios"



@MovistarCo no permite realizar la portabilidad incumpliendo la Ley 1245 de 2008. Argumentan que uno está en mora y cuando revisan el sistema es por un "regalo" que uno jamás pidió o aceptó y para poder cancelarlo hay que pagar ¿Quién controla esto @sicsuper? @JCDuranTellez

11:01 a. m. · 4 oct. 2022 · Twitter Web App



Twittea tu respuesta



Movistar Colombia @MovistarCo · 17h

En respuesta a @adrianadiazh

Hola, danos la oportunidad de transformar tu experiencia, estamos listos para ayudarte y verificar lo ocurrido. nos preocupa el comentario que

Imagen No. 1. Obtenida de la red social Twitter el 5 de octubre de 2022.

DÉCIMO QUINTO. Justificación.

Que, con ocasión de los hechos antes descritos, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, considera necesario, oportuno, procedente y útil ejercer la facultad dispuesta en el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, según el cual esta Superintendencia se encuentra habilitada para emitir medidas u órdenes tendientes a prevenir que se cause daño o perjuicio a los consumidores/usuarios de los servicios de comunicaciones.

En efecto, esta Dirección advierte que **MOVISTAR** estaría rechazando solicitudes de portación por supuesta mora del usuario con ocasión de un "bono de fidelización", siendo que esos usuarios no habrían solicitado ni autorizado la aplicación de dicho bono. Esa conducta, a través de la cual se estarían rechazando las solicitudes de portabilidad que realizan sus usuarios hacia otros operadores, aduciendo mora – presuntamente – inexistente sobre las líneas a portar o, la existencia de bonos de fidelización que los usuarios deben pagar y desactivar, pero que no habrían sido solicitados ni autorizados por aquellos, tiene apariencia de ilicitud, en la medida que con esa conducta estaría desconociendo las disposiciones del Régimen de Portabilidad Numérica y, a su vez, estaría trasgrediendo el derecho de elección de los usuarios establecido en el Régimen de Protección de Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.

Vale la pena señalar que, la materialización del proceso de portabilidad genera que se garantice la protección y efectividad del derecho que tienen los usuarios a conservar su número y así mismo la facultad exclusiva que reside en estos de poder elegir y cambiar de proveedor libremente. Sin embargo, a partir de las quejas allegadas por usuarios y otros proveedores, que hacen alusión a las conductas que estaría desplegando **MOVISTAR**, lo que se puede advertir es justamente lo contrario, pues la ocurrencia sistemática de irregularidades en un número plural de procesos de portación, en los que no se estarían cumpliendo los requisitos y condiciones establecidos en la normativa que ha sido dispuesta por la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC, en materia de portabilidad numérica, termina por desconocer ese derecho otorgado a los usuarios de los servicios de comunicaciones para que de manera libre y espontánea puedan escoger su proveedor de servicios de comunicaciones.

De este modo, una conducta como la descrita, destinada a incorporar barreras inexistentes a los procesos de portación o a crear escenarios artificiosos para constituir la presunta incursión en causales de rechazo, termina por generar un escenario de incertidumbre general frente a los

“Por medio de la cual se imparte una orden administrativa con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios”

procesos de portación y de manera correlativa, un desincentivo frente al uso de este mecanismo, pues aun cuando los usuarios conocen la regulación y tienen claros sus derechos en el marco de los procesos de portabilidad, lo cierto es que ese tipo de prácticas ponen en entredicho su efectividad.

Así las cosas, advierte esta Dirección que resulta imperativo adoptar una medida administrativa que garantice la efectividad del derecho de libre elección de los usuarios, en el sentido de permitir que se materialicen, en la forma prevista por la regulación vigente, los procesos de portabilidad numérica que inicien los usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles, de modo que puedan cambiar de proveedor conservando su número telefónico, sin deterioro de la calidad y confiabilidad del servicio de comunicaciones y sobre todo, sin barreras inexistentes y artificiosas.

De este modo, en ejercicio de las facultades administrativas que le han sido otorgadas con el objeto de prevenir e impedir una posible afectación a los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, en desarrollo del deber de protección y garantía de los derechos de los usuarios, puede hacer uso de la facultad legal conferida en el numeral 9° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor–, que dispone **“Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor”**.

DÉCIMO SEXTO. Medida administrativa

Así, pues, con la finalidad de proteger a los usuarios de los servicios de comunicaciones móviles, en desarrollo de lo previsto en la Ley 1245 de 2008, la Ley 1341 de 2009 y la regulación sectorial en materia de protección de usuarios, esta Dirección impartirá las siguientes medidas preventivas, en relación con la conducta que habría desplegado el proveedor **MOVISTAR** cuando actúa en calidad de proveedor donante, para garantizar la efectividad del derecho de libre elección en los términos previstos por las citadas normas¹¹:

1. Abstenerse de llevar a cabo – cuando actúe como proveedor donante – prácticas tendientes a rechazar solicitudes de portación, sin contar con evidencia suficiente que permita determinar la existencia de obligaciones de pago exigibles o, sin evidencia respecto de la suspensión de los servicios o terminación del contrato por falta de pago, de conformidad con lo previsto en el numeral 2.6.4.7.4 del artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016¹².
2. Dar trámite inmediato y con estricto apego a las normas legales y regulatorias vigentes, a la totalidad de solicitudes de Portabilidad Numérica, en las cuales **el número a ser portado NO se encuentre suspendido por falta de pago, por terminación del contrato por falta de pago, o cuando NO existan obligaciones de pago exigibles.**

DÉCIMO SÉPTIMO. Acreditación de cumplimiento.

Con la finalidad de acreditar el cumplimiento de la medida administrativa que a través del presente acto se impone, **MOVISTAR** deberá reportar a esta Dirección, con periodicidad mensual, dentro de los QUINCE (15) días calendario siguientes a la finalización del mes a reportar, en formato Excel editable, **todos** los procesos de Portabilidad Numérica en los que actúe como Proveedor Donante, que hubiesen sido rechazados *“[c]uando el número a ser portado se encuentre suspendido por falta*

¹¹ Artículo 59 de la Ley 1480 de 2011. *Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:*

(. .)

9. *Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.*

(...):

¹² Modificado por el artículo 15 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

"Por medio de la cual se imparte una orden administrativa con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios"

de pago, por terminación del contrato por falta de pago, o cuando existan obligaciones de pago exigibles, esto es, respecto de las cuales el plazo se encuentra efectivamente vencido a la fecha de presentación de la solicitud de portación", de conformidad con lo previsto en el numeral 2.6.4.7.4 del artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016¹³.

La información que debe allegar el proveedor deberá contener los siguientes ítems: i) número de la línea objeto de solicitud de portación; ii) fecha de solicitud de portación, iii) proveedor receptor y iv) prueba de la causal de rechazo.

La acreditación de cumplimiento de la medida administrativa tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2022. De este modo, los reportes, junto con todas las evidencias que permitan acreditar el cumplimiento de las obligaciones previstas para la Portabilidad Numérica en el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, deberán ser remitidos a esta Dirección, con la información de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2022, dentro de los QUINCE (15) días calendario siguientes a la finalización del mes respectivo.

DÉCIMO OCTAVO. Que el incumplimiento de las medidas preventivas y órdenes impartidas en el presente acto administrativo conllevará la aplicación de lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 por la omisión de acatar en debida forma lo ordenado por esta Entidad, lo que tiene como consecuencia la imposición de multas hasta por la suma de **MIL (1.000 SMLMV) SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES**, sin perjuicio de las actuaciones administrativas de contenido sancionatorio que eventualmente pudieran adelantarse por estos mismos hechos.

En mérito de lo expuesto, la Dirección,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. ORDENAR a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC, identificada con NIT. 830.122.566-1, de manera **inmediata** y **perentoria**, lo siguiente:

1. Abstenerse de llevar a cabo – cuando actúe como proveedor donante – prácticas tendientes a rechazar solicitudes de portación, sin contar con evidencia suficiente que permita determinar la existencia de obligaciones de pago exigibles o, sin evidencia respecto de la suspensión de los servicios o terminación del contrato por falta de pago, de conformidad con lo previsto en el numeral 2.6.4.7.4 del artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016.
2. Dar trámite inmediato y con estricto apego a las normas legales y regulatorias vigentes, a la totalidad de solicitudes de Portabilidad Numérica, en las cuales **el número a ser portado NO se encuentre suspendido por falta de pago, por terminación del contrato por falta de pago, o cuando NO existan obligaciones de pago exigibles.**

ARTÍCULO 2. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC, deberá reportar a esta Dirección, con periodicidad mensual, dentro de los QUINCE (15) días calendario siguientes a la finalización del mes a reportar, en formato Excel editable, **todos** los procesos de Portabilidad Numérica en los que actúe como Proveedor Donante, que hubiesen sido rechazados "*[c]uando el número a ser portado se encuentre suspendido por falta de pago, por terminación del contrato por falta de pago, o cuando existan obligaciones de pago exigibles, esto es, respecto de las cuales el plazo se encuentra efectivamente vencido a la fecha de presentación de la solicitud de portación*", de conformidad con lo previsto en el numeral 2.6.4.7.4 del artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016¹⁴.

La información que debe allegar el proveedor deberá contener los siguientes ítems: i) número de la línea objeto de solicitud de portación; ii) fecha de solicitud de portación, iii) proveedor receptor y iv) prueba de la causal de rechazo.

¹³ Modificado por el artículo 15 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

¹⁴ Modificado por el artículo 15 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

"Por medio de la cual se imparte una orden administrativa con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios"

PARÁGRAFO. La acreditación de cumplimiento de la medida administrativa tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2022. De este modo, los reportes, junto con todas las evidencias que permitan acreditar el cumplimiento de las obligaciones previstas para la Portabilidad Numérica en el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, deberán ser remitidos a esta Dirección, con la información de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2022, dentro de los QUINCE (15) días calendario siguientes a la finalización del mes respectivo.

ARTÍCULO 3. ADVERTIR que contra el presente acto administrativo, no procede recurso alguno y el incumplimiento de las órdenes contenidas en la parte resolutive del presente acto administrativo, dará lugar a la imposición de multas sucesivas de hasta MIL (1.000 SMLMV) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 61 de Ley 1480 de 2011, sin perjuicio de las actuaciones administrativas de contenido sancionatorio que eventualmente pudieran adelantarse por estos mismos hechos.

ARTÍCULO 4. COMUNICAR el contenido de esta resolución a la sociedad COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC, identificada con NIT. 830.122.566-1, informándole que contra la misma no procede recurso alguno.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

05 OCT 2022

Dada en Bogotá D.C. a los

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES,


JOSE ROBERTO SOTO CELIS

Comunicaciones:

Proveedor de servicios:

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC

NIT:

830.122.566-1

Representante Legal:

Identificación:

Correo electrónico:

Dirección:

Ciudad:

Bogotá D.C.

Proyectó: JDFG

Revisó: AEGM

Aprobó: JRSC