

Bogotá D.C 4 de febrero de 2022

Respetado Señor
(Datos eliminados en virtud de la Ley 1581 de 2012)

Asunto:	Radicación:	22-7237
	Trámite:	113
	Actuación:	440
	Folios:	10

Reciba un cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo a la solicitud por usted radicada ante esta entidad el día 09 de enero de 2021 por la cual plantea la siguiente consulta:

"Me comunico a fin de consultar la posibilidad de la portabilidad de mi número telefónico a una compañía presente en Colombia ya que mi número es extranjero, este número es de gran interés para mí ya que es mi número principal en muchas plataformas sin embargo al recibir en Colombia me es imposible usarlo sin tener altos cobros internacionales, por este motivo quiero poder portarlo a una operadora en Colombia. Muchas gracias de antemano. "

2. CUESTIÓN PREVIA

En primer lugar, es necesario resaltar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica, no le asiste la facultad de figurar como interprete autorizado de la Ley. Tampoco se entiende que la respuesta a una



petición de consulta elevada, constituya un acto administrativo de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Al respecto, el artículo 28 de la Ley 1497 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 indica lo siguiente:

“Artículo 28: Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.”

En esos mismos términos se pronunció la Honorable Corte Constitucional mediante la Sentencia C-542 de 2005¹, al afirmar que los conceptos no representan decisiones administrativas, por lo cual no generan efectos jurídicos en los administrados otorgando derechos u obligaciones. Así mismo, el Alto Tribunal precisa que:

“Los conceptos emitidos por las entidades públicas en respuesta a un derecho de petición de consultas de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, insistimos, son orientaciones, puntos de vista, consejos y cumplen tanto una función didáctica como una función de comunicación fluida y transparente”

Ahora bien, una vez realizada la anterior precisión, se procederá a suministrar los elementos conceptuales y jurídicos pertinentes para resolver la cuestión planteada, como se indica a continuación:

3. FACULTADES GENERALES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES

De acuerdo con las atribuciones conferidas a la Superintendencia de Industria y Comercio por el Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022, corresponde a esta Entidad:

(i) Velar 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; (ii) Resolver los recursos de apelación y queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones; (iii) Reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de solicitudes no atendidas adecuadamente por los proveedores de servicios de telecomunicaciones dentro del término legal e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo con la ley; (iv) Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas

¹ Corte Constitucional. Sentencia C-542 de 2005. M.P Humberto Antonio Sierra Porto.

sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Adicional a la función de vigilancia previamente descrita, la Superintendencia de Industria y Comercio también tiene facultades de inspección y control, las cuales se encuentran enunciadas en el numeral 35 del artículo 1 del Decreto 4886. En dicha norma, se indica que ésta Entidad tiene autoridad para ordenar la modificación de los contratos de telecomunicaciones, cuando éstos sean lesivos a los derechos de los usuarios. Así mismo, la Superintendencia de Industria y Comercio puede imponer sanciones a los operadores de los servicios de telecomunicaciones, cuando se configure una violación de las normas sobre protección al consumidor y al régimen de protección de usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Las anteriores facultades le otorgan a la Superintendencia de Industria y Comercio, la posibilidad de iniciar actuaciones administrativas orientadas a la protección de los derechos del usuario de servicios de telecomunicaciones, las cuales pueden implicar la imposición de una sanción o la modificación del contrato.

4. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA.

En el artículo 2.6.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se enuncian los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, en la portabilidad numérica. El numeral 2.6.2.2.1 del artículo 2.6.2.2, indica que es derecho del usuario solicitar la portación de su número. En consecuencia, la portación del número se efectuará sin perjuicio del proveedor donante a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas y la devolución de los equipos cuando sea procedente.

En el numeral 2.6.2.2.2 por su parte, se indica que el usuario tiene derecho a recibir información de su proveedor de servicios de telecomunicaciones, respecto del derecho de portar su número.

5. PORTABILIDAD NUMÉRICA.

La portabilidad numérica es definida en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016 en los siguientes términos:

“PORTABILIDAD NUMÉRICA: Posibilidad del usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento que cambie de Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.”

Con base en esta definición, en el artículo 2.1.17.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, prescribe que cuando el usuario desee cambiar de operador manteniendo su

número de celular, podrá solicitar ante el nuevo operador (que se conocerá como el operador receptor) la portación de dicho número.

Ahora bien, la portabilidad numérica se encuentra regulada en el Capítulo 6 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Es así como el artículo 2.6.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, indica que el objeto de dicha sección es establecer las condiciones regulatorias y las reglas generales, aplicables a la operación de la Portabilidad Numérica para la telefonía móvil en Colombia. Las disposiciones establecidas en el Capítulo 6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, aplican a todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que sean asignatarios directos de recursos de Numeración No Geográfica de acuerdo con el Plan Nacional de Numeración. De igual manera, las disposiciones del artículo 2.6.1.1 son aplicables a los demás agentes involucrados en las comunicaciones con destino a número portados, a aquellos que sean responsables del enrutamiento de dichas comunicaciones y a los usuarios de número portados.

En el artículo 2.6.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se regula la solicitud de portación. En dicha norma, se indica que el proceso de portación se inicia con la entrega de la Solicitud de Portación por parte del Usuario al Proveedor Receptor. La solicitud de portación se puede realizar por escrito, personalmente, mediante la línea de atención telefónica al cliente o por cualquier otro medio que determine o convalide la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Para las personas naturales, la solicitud de información deberá ir acompañada de lo siguiente:

“2.6.4.3.1. Para las personas naturales:

2.6.4.3.1.1. Nombre completo.

2.6.4.3.1.2. Número del documento de identidad.

2.6.4.3.1.3. Autorización del suscriptor del contrato de servicios de telecomunicaciones tratándose de servicios en la modalidad de pospago, y copia del documento de identidad, en caso que la solicitud no sea presentada por el mismo.

2.6.4.3.1.4. Número(s) telefónico(s) asociado(s) a la portación solicitada.

2.6.4.3.1.5. Proveedor Donante.

2.6.4.3.1.6. NIP de Confirmación para los Usuarios de Servicios Móviles, el cual ha sido enviado previamente por el ABD al Usuario a través de un mensaje corto de texto (SMS).”

Siguiendo las normas citadas, la portabilidad numérica es definida como la posibilidad que tiene el usuario de los servicios de telecomunicaciones, para mantener su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en los eventos donde cambie de proveedor de servicios de telecomunicaciones. La solicitud de portabilidad deberá ser realizada por el usuario, por cualquier medio disponible de atención al usuario,



aportando sus datos personales, autorización del suscriptor del contrato en la modalidad pospago, el número asociado a la portación, el proveedor donante y el NIP de confirmación.

Por otro lado, en el artículo 2.6.1.2 establece las categorías de portabilidad numérica en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 2.6.1.2. CATEGORÍAS DE PORTABILIDAD NUMÉRICA Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones asignatarios directos de Numeración No Geográfica ofrecerán a los usuarios la posibilidad de portar su número respecto de las siguientes categorías, así:

2.6.1.2.1. Portabilidad de Numeración de Redes: A los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones asignatarios de numeración de redes a nivel nacional, que sea utilizada en una Red Móvil Terrestre Pública.

2.6.1.2.2. Portabilidad de Numeración de Servicios: A los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que hacen uso de numeración de servicios.

2.6.1.2.3. Portabilidad de Numeración UPT: A los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones asignatarios de numeración UPT (Universal Personal Telecommunications), conforme a las recomendaciones de la UIT sobre la materia.

La portación se aplicará al Número Nacional Significativo N(S)N al que hace referencia el artículo 2.2.12.2.1.4 del Decreto 1078 de 2015, conformado por el NDC y el número de abonado, de acuerdo con la estructura definida en el Plan Nacional de Numeración, aplicándose de forma intramodal en cada una de las categorías”

En ese sentido, la portabilidad numérica se podrá realizar en tres categorías: (I) portabilidad de numeración de redes a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones asignatarios de numeración de redes a nivel nacional que sea utilizada en una red móvil terrestre pública (II) portabilidad de numeración de servicios a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que hacen uso de numeración de servicios y (III) portabilidad de numeración UPT, la cual corresponde a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones asignatarios de numeración universal personal, conforme a las recomendaciones de la UIT.

En ese sentido, la portabilidad numérica se realizará siguiendo lo dispuesto por el Plan Nacional de Numeración, la cual será realizada por los Proveedores de Redes y



Servicios de Telecomunicaciones, que sean asignatarios directos de recursos de numeración no geográfica. Por ese motivo, las normas contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, no contemplan la portabilidad de número extranjeros, a menos que se trate de numeración universal UTP.

6. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS ANTE LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES.

Finalmente, es pertinente recordar el procedimiento que el titular debe seguir para presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante los operadores de servicios de telecomunicaciones, por la existencia de una inconformidad en particular.

En primer lugar, el numeral 2.1.24.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, presenta las siguientes definiciones de las PQR:

“2.1.24.1.1. Petición: Solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos.

2.1.24.1.2. Queja o reclamo: Manifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la prestación de sus servicios o el ejercicio de sus derechos.

2.1.24.1.3. Recurso: Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de internet frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación).”

Posteriormente, el artículo 2.1.24.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 reitera el derecho que le asiste al usuario de los servicios de telecomunicaciones, para presentar una PQR ante el operador en cualquier momento, sin que se le puedan imponer condiciones. La presentación de PQR se podrá realizar mediante cualquiera de los medios de atención, aunque el servicio se encuentre suspendido. Para el ejercicio de éste derecho, no se requerirá la intervención de un abogado, de presentación personal o el anexo de documentos autenticados.

El artículo 2.1.24.2 adicionalmente indica que, la presentación de PQR se podrá realizar de forma verbal, indicando el nombre completo, la identificación y el motivo de la solicitud. También se podrá presentar de forma escrita, en la cual el usuario deberá indicar el nombre completo, el número de su identificación, dirección y motivo de la



solicitud. Ya sea que la solicitud se presente por medio físico o electrónico, el operador informará al usuario la constancia de su PQR y un Código Único Numérico (CUN), que servirá como identificación del trámite. Si la PQR es por un servicio de suscripción, el operador sólo informará al usuario la constancia de la presentación de la PQR y el número de radicación.

Una vez interpuesta la PQR, el artículo 2.1.24.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que el operador deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual se presentó la solicitud, salvo se indique que la respuesta se recibirá por otro medio. Si el operador debe practicar pruebas, se lo deberá comunicar al usuario junto con las razones necesarias para realizar la práctica de las mismas. En dicho caso, el operador tendrá quince (15) días adicionales para dar respuesta a la PQR. Si el usuario no recibe respuesta por parte del operador dentro del término señalado en el artículo 2.1.24.3, se entenderá que la PQR ha sido resuelta a su favor operando el silencio administrativo positivo, por lo que el operador deberá dar respuesta dentro de las 72 horas siguientes. En todo caso, si opera el silencio administrativo positivo el usuario podrá exigir el cumplimiento inmediato.

Es importante recordar que en el artículo 2.1.24.4 de la Resolución CRC 5111 de 2017, se establece que ante la presentación de una PQR, los operadores no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción y trámite de las mismas. Si el usuario tiene alguna inconformidad con el pago de su factura, podrá presentar el PQR antes de la fecha del pago oportuno y no estará obligado a pagar las sumas objeto de reclamación. En caso de presentar la PQR luego del pago oportuno, deberá pagar el valor de la factura y tendrá un plazo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de pago oportuno, para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en la factura. Por último, la norma indica que si el usuario procedió al pago de la factura y la PQR es resuelta a su favor, el operador restituirá el dinero cancelado y no debido. Por otro lado, si no se efectuó el pago de la factura y la PQR es resuelta en contra del usuario, éste deberá proceder a efectuar el pago.

En el artículo 2.1.24.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se establecen los recursos que se pueden presentar ante los operadores de servicios de telecomunicaciones. En se sentido, cuando el operador de servicios de telefonía y/o interés no resuelva a favor del usuario la PQR, el usuario podrá solicitar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente la solicitud interponiendo para ello un recurso de reposición. Si el operador insiste en su respuesta de manera total o parcial, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva la solicitud en segunda instancia, para lo cual se debe interponer un recurso de apelación. El recurso de apelación se interpone de forma subsidiaria al recurso de reposición ante el operador.



La norma indica que en el momento en que el operador de respuesta a la PQR interpuesta por el usuario, deberá informar sobre el derecho que le asiste de interponer los recursos de reposición y apelación. Por último, la norma menciona lo siguiente:

“El usuario puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención. Si lo presenta por escrito esto es en medio físico o electrónico, el operador le suministrará en la oficina física o a través de la página web, según corresponda, un formato (Anexo 2.2 del Título “Anexos Título II” de la presente Resolución) en el que el usuario podrá escoger si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación.

Si el usuario presenta el recurso de reposición de manera verbal, el operador le preguntará si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación, de lo cual debe guardar evidencia.

Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que resuelva el recurso de apelación.”

Es importante recalcar que según lo indicado por el artículo 2.1.24.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, las decisiones proferidas por el operador al momento de resolver una PQR, deben contener el resumen de los hechos, la descripción de las acciones adelantadas por el operador para verificar los hechos presentados, las razones jurídicas, económicas y técnicas que apoyan la decisión y la precedencia del recurso junto con el tiempo que tiene el usuario para presentarlo. La notificación de la decisión adoptada por el operador deberá realizarse por medio digital, salvo que el usuario manifieste que desea recibir la notificación por el mismo medio en que la presentó.

7. CONSIDERACIONES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

Siguiendo el marco jurídico expuesto, mediante el cual se han presentado consideraciones de orden constitucional, legal, jurisprudencial y doctrinal, nos permitimos dar respuesta a la consulta realizada de la siguiente manera:

1. La portabilidad numérica es defendida en la Resolución CRC 5050 de 2016, como la posibilidad de un usuario de conservar su número telefónico tras realizar el cambio de Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, sin deterioro de la calidad y confiabilidad. En ese evento, se deberá garantizar al usuario el derecho a solicitar la portación de su número y a recibir la información adecuada por parte de su proveedor de



servicios de telecomunicaciones, respecto a la portación del número telefónico.

2. La solicitud de portación se deberá realizar ante el nuevo operador (quien será conocido como el operador receptor) por cualquier medio de atención al cliente. En la solicitud se deberá incluir los datos personales del usuario, la autorización del suscriptor del contrato en la modalidad pospago, el número asociado a la portación, el proveedor donante y el NIP de confirmación.
3. Por su lado, la portabilidad numérica se encuentra desarrollada en el Capítulo 6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, estableciendo de esa manera las reglas generales aplicables a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, que sean asignatarios directos de recursos de Numeración no Geográfica de acuerdo con el Plan Nacional de Numeración.
4. De igual manera, la normativa contenida en la Resolución CRC 5050 de 2016 establece unas categorías de portabilidad numérica que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones asignatarios directos de numeración no geográfica emplearán ante la solicitud de portación. Dichas categorías son las siguientes: (I) Portabilidad de Numeración de Redes a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones asignatarios de numeración de redes a nivel nacional, que sea utilizada en una Red Móvil Terrestre Pública (II) Portabilidad de Numeración de Servicios a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que hacen uso de numeración de servicios (III) Portabilidad de Numeración UPT a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones asignatarios de numeración UPT(Universal Personal Telecommunicatios) conforme a las recomendaciones de la UIT en la materia.
5. Con base en lo anterior, la portabilidad numérica podrá ser solicitada ante un Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, siguiendo el Plan Nacional de Numeración y las categorías de portabilidad previamente enunciadas. Por consiguiente, no se contempla la portabilidad de números extranjeros a Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones nacionales, salvo se trate de proveedores asignatarios de numeración universal, conforme lo establecido por la UIT.
6. Los usuarios de los servicios de telecomunicaciones tienen el derecho de presentar peticiones, quejas o reclamos ante los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones en cualquier momento y por cualquier medio de servicios de atención al cliente. Tras interpuesta la PQR, el proveedor deberá



dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación del mismo.

7. Si la solicitud no es resuelta a favor del usuario, podrá interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación. Mediante el recurso de reposición, el operador de los servicios de telecomunicaciones deberá revisar nuevamente el caso dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión. Si la petición es nuevamente resuelta en contra del usuario, mediante el recurso de apelación la Superintendencia de Industria y Comercio revisará el recurso.

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que las mismas no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia ni son de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/Doctrina-1>

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=es>

Atentamente,

RAMÓN FRANCISCO CÁRDENAS
JEFE DE LA OFICINA JURÍDICA

Elaboró: María Paula Garzón Martínez
Revisó: Ramón Francisco Cárdenas
Aprobó: Ramón Francisco Cárdenas.

