



Rad. 2022710328  
Cod. 4000  
Bogotá, D.C.



Digitally signed by  
MARIANA SARMIENTO  
ARGUELLO  
Date: 2022.09.22 13:43:21 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

<b>CRC</b> Radicación: 2022523873 Fecha: 22/09/2022 9:20:21 A. M. Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES
---



## REF: Su comunicación radicada en esta entidad bajo el número 2022710328.

Nos referimos a su comunicación allegada a esta entidad a través de radicado 2022710328, según la cual extiende a esta entidad consulta relacionada con el procedimiento para desbloquear IMEI que han sido bloqueados bajo la topología de "no registro". Para tal efecto, plantea cinco preguntas específicas que serán atendidas por la CRC en el presente comunicado.

En atención a su solicitud y previo a hacer referencia al objeto de la consulta, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPCACA)<sup>1</sup> y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

Dicho lo anterior, procede la CRC a pronunciarse sobre las preguntas planteadas en los siguientes términos:

"1. Si un operador como Claro (COMCEL S.A) efectúa un bloqueo de IMEI de un teléfono por no registro en la plataforma <https://www.imeicolombia.com.co/> , solo este operador Claro (COMCEL S.A) puede efectuar el desbloqueo?"

### Respuesta CRC:

Para atender esta pregunta, es necesario observar el contenido del artículo 2.7.3.14 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual es del siguiente tenor:

#### **"ARTÍCULO 2.7.3.14. PROCEDIMIENTO PARA RETIRAR UN IMEI DE LA BASE DE DATOS NEGATIVA.**

(...)

*Los equipos terminales móviles que hayan sido bloqueados con tipo -no registro-, podrán ser excluidos de las Bases de Datos Negativas y registrados en las Bases de Datos Positivas, para lo cual el PRSTM tendrá un plazo máximo de 60 horas continuas contadas a partir de **que el usuario presente ante su proveedor, la factura o comprobante de pago**, cuando estos*

<sup>1</sup> Ley 1437 de 2011. "Artículo 28. Alcance de los conceptos. 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".

*se encuentren a su nombre, o la Declaración de único responsable del uso y propietario de equipos terminales móviles, contenida en el ANEXO No. 2.5 del TÍTULO DE ANEXOS; y siempre y cuando el TAC del IMEI se encuentre en la lista de equipos terminales homologados ante la CRC.*

(...)” (Negrilla fuera de texto)

De conformidad con lo anterior, se evidencia entonces como el retiro en las Bases de Datos Negativas y el registro en las Bases de Datos Positivas de un equipo terminal móvil que ha sido bloqueado por su no registro, no se encuentra limitado al proveedor que realizó dicho bloqueo, por lo cual el proveedor con el cual el usuario ha contratado la prestación de los servicios de comunicaciones móviles, podrá llevar a cabo el registro del equipo en la Base de Datos Positiva, siempre y cuando el usuario allegue los comprobantes de que trata el artículo previamente referido.

*“2. Si se desea activar este equipo, siendo propietario legal de este equipo (adjunto factura), requiero convertirme en usuario de Claro (COMCEL S.A) de manera obligada para obtener el desbloqueo?”*

#### **Respuesta CRC:**

Teniendo en cuenta la respuesta otorgada al anterior numeral, el proveedor con el cual el usuario ha contratado la prestación de los servicios de comunicaciones móviles podrá llevar a cabo el registro del equipo en la Base de Datos Positiva; de modo que, no es necesario que para proceder con el desbloqueo del IMEI, sea mandatorio ser un usuario de los servicios ofrecidos por el PRST que realizó el bloqueo por concepto de -no registro-.

*“3. Puede negarse el operador Claro (COMCEL S.A) a efectuar el desbloqueo, aún presentando la factura del equipo, porque no soy usuario de su servicio de telefonía móvil?”*

#### **Respuesta CRC:**

De conformidad con el aparte normativo citado previamente, es claro que la regulación no establece expresamente las causales bajo las cuales un PRST pueda negarse a una solicitud de desbloqueo de un IMEI que haya sido bloqueado por concepto de -no registro-; no obstante, se evidencia que la misma regulación si establece la facultad que tiene el PRST con el cual se tienen contratados los servicios de comunicaciones móviles de proceder con el proceso de desbloqueo de dicho IMEI.

*“4. Quién regula este tipo de comportamiento por parte de COMCEL S.A. y ante quien puedo solicitar el respeto de mis derechos por este tipo de situaciones arbitrarias?”*

#### **Respuesta CRC:**

Sobre este particular, es el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la entidad competente para, entre otros, *“adelantar la inspección, vigilancia y el control del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, incluyendo el servicio de televisión abierta*

radiodifundida y el servicio de radiodifusión sonora (...)”<sup>2</sup> dentro de lo cual le corresponde a esta cartera, adelantar investigaciones sobre cualquier incumplimiento o violación de disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones.<sup>3</sup>

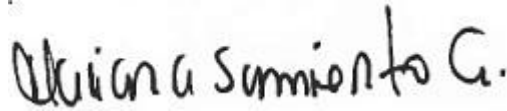
”5. Han efectuado análisis de los equipos que presentan bloqueo por parte de Claro (COMCEL S.A) y de los que terminan convirtiéndose en usuarios de ese operador por su posición abusiva y dominante en estos casos?”

### Respuesta CRC:

Al respecto, se resalta que la CRC ha adelantado estudios que adelantan revisiones sobre la cantidad de IMEI que son bloqueados a nivel nacional por concepto de -no registro-, así como sobre todas las demás tipologías de bloqueo vigentes<sup>4</sup>, sin que lo mismo sea relacionado con las presuntas conductas que según usted afirma se podrían estar presentando. No obstante, se reitera que en la medida que el PRST con el cual se encuentran contratados los servicios de comunicaciones móviles se encuentra facultado para proceder con el desbloqueo de un IMEI que se encuentra bloqueado por -no registro-, no es necesario que para proceder con el desbloqueo del IMEI sea mandatorio tener contratados los servicios ofrecidos por el PRST que realizó el bloqueo.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial saludo,



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Carlos Rueda Velasco

<sup>2</sup> Artículo 17, num 4, Ley 1341 de 2009, modificado por el Artículo 13 de la Ley 1978 de 2019.

<sup>3</sup> ARTÍCULO 64. INFRACCIONES. Sin perjuicio de las infracciones y sanciones previstas en otras normas, constituyen infracciones específicas a este ordenamiento las siguientes: (...)

12. **Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones** legales, reglamentarias o contractuales **o regulatorias en materia de telecomunicaciones** (...)” (NFT)

<sup>4</sup> Los más recientes se encuentran contenidos en el Documento de Resultados del Análisis de Impacto Normativo disponible para consulta en: [https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-17/Propuestas/documento\\_resultados\\_ain.pdf](https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-17/Propuestas/documento_resultados_ain.pdf)