

Rad. 2024704614
Cod: 2000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2024515944
Fecha: 31/5/2024 19:11:06
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

REF: CONCEPTO SOBRE EL ARTÍCULO 2.1.16.2 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 de 2016

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- acusa recibo de la comunicación radicada en esta entidad bajo el número 2024704614, mediante la cual eleva una consulta a la CRC, en torno a la aplicación de lo dispuesto en el artículo 2.1.16.2 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

Previo a referirnos sobre el objeto de la consulta, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo 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. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio o las funciones respecto de la cual esta entidad ostenta competencias.

Precisado lo anterior, nos permitimos citar la norma sobre la cual versa su solicitud, a saber, el artículo 2.1.16.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016², incorporado por la Resolución CRC 5111 de 2017 y modificado por el artículo 7 de la Resolución CRC 5968 de 2020, el cual establece:

"ARTÍCULO 2.1.16.2. PÉRDIDA DEL NÚMERO EN PREPAGO. Si durante un periodo de 2 meses, el usuario no realiza ni recibe llamadas, o no cursa tráfico de datos, o no envía ni recibe SMS, así como tampoco hace recargas, ni tiene saldos vigentes; el operador podrá disponer del número de su línea telefónica, para lo cual este debe darle aviso al usuario con 15 días hábiles de antelación."

¹ "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."

² "Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones". https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

A continuación, se atenderán los cinco ítems de su consulta, así:

- **1. ¿De qué forma el operador debe realizar al usuario el preaviso de los 15 días hábiles consagrado en el artículo 2.1.16.2. de la Resolución 5111 de 2017?; 2. ¿Existe alguna disposición, norma o regulación sobre la forma en que el operador debe realizar el preaviso de los 15 días hábiles consagrado en el artículo 2.1.16.2. de la Resolución 5111 de 2017?**

Sobre los dos primeros interrogantes de su consulta, se le informa que la regulación general en materia de protección de usuarios no establece una forma específica para que el operador realice el aviso de que trata el artículo 2.1.16.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Por lo anterior, el operador de forma discrecional podrá determinar la forma que encuentra más idónea para informar ese tipo de situaciones a sus usuarios, la cual puede ser a través de las "Condiciones Generales del Servicio en la Modalidad Prepago" que informa el operador al usuario de acuerdo con lo establecido la Sección 1 del Capítulo 5 del Título II de la Resolución 5050 de 2016 y en el Formato 2.3.1 del Anexo 2.3. del Título "Anexos Título II de la Resolución 5050 de 2016³.

En ese orden de ideas, el operador deberá informar al usuario que dispondrá del número de la línea telefónica con los quince días de antelación que establece la norma, a través del medio que haya quedado estipulado en las "Condiciones Generales del Servicio en la Modalidad Prepago".

- **3. ¿Qué parámetro y grado de diligencia se exige al operador para dar cumplimiento al preaviso de los 15 días hábiles consagrado en el artículo 2.1.16.2. de la Resolución 5111 de 2017?**

De acuerdo con el tenor literal de la norma objeto de su consulta, la regulación general sólo exige al operador que el aviso en cuestión se realice con quince días de antelación a la disposición del número de la línea telefónica, es decir, que el operador no debe cumplir con parámetros adicionales y el único grado de diligencia que se le exige es cumplir con el aviso en cuestión, dentro del término ya mencionado.

- **4. ¿Cuál es el medio probatorio pertinente del que debe hacer uso el operador para demostrar su cumplimiento del preaviso de los 15 días hábiles consagrado en el artículo 2.1.16.2. de la Resolución 5111 de 2017?**

Sobre el medio probatorio idóneo para que el operador acredite haber cumplido con la obligación de dar el aviso de que trata el artículo 2.1.16.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, es de mencionar

³ Resolución CRC 5050 de 2016, Formato 2.3.1 del Anexo 2.3. del Título "Anexos Título II". CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD POSPAGO Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS EN MODALIDAD PREPAGO.

que el mismo dependerá de la forma que haya quedado establecida en el documento de "Condiciones Generales del Servicio en la Modalidad Prepago" para cumplir con dicha obligación. Es decir, si en dicho documento quedó estipulado que las comunicaciones con el usuario, especialmente aquella que se refiera al aviso previo a la disposición del número de la línea telefónica por desuso, serían por llamadas telefónicas, mensajes SMS o canales digitales, el operador deberá acreditar el cumplimiento de la obligación de preaviso con el registro de la comunicación según el medio que haya sido utilizado para ello.

- **5. De quedar demostrado que el operador no cumplió con el preaviso de los 15 días hábiles consagrado en el artículo 2.1.16.2. de la Resolución 5111 de 2017 ¿Cuál es la consecuencia jurídica de ello?"**

En caso de que el operador disponga del número de la línea telefónica de un usuario por desuso de la misma, sin realizar el preaviso establecido en la norma en los términos allí descritos, el usuario deberá hacer una reclamación directa ante el operador, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.24.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual deberá ser atendida por el operador en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.1.24.3 de la misma norma.

Si el operador no resuelve a favor del usuario la petición o queja, el usuario tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).

Si, dado el caso, el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación).

En el momento en que el operador dé respuesta a la PQR deberá informarle al usuario, el derecho que tiene de presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación.

El usuario puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar siempre el recurso de reposición a través de la línea de atención telefónica.

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.

Todo lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.24.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Finalmente, es de mencionar que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 del Decreto 4886 de 2011⁴ y en el artículo 37 de la Ley 1978 de 2019⁵, **corresponde a la SIC la inspección, vigilancia y control sobre los PRST ante presuntas infracciones del régimen de protección a usuarios de servicios de telecomunicaciones**. En ese orden de ideas, en caso de que, en el marco de la actuación administrativa correspondiente, la SIC evidencie que un operador incumplió con normas del régimen de protección de usuarios, como la que es objeto de su consulta, podrá imponer las sanciones a que haya lugar.

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

Cordial Saludo,

SARMIENTO
ARGUELLO
MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Fecha: 2024.05.31 21:22:18
-05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: María Eucalia Sepúlveda De la Puente

Revisado por: Guillermo Velásquez Ibáñez

⁴ "Artículo 13. 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 con la ley.

4. Reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de solicitudes no atendidas adecuadamente por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones dentro del término legal e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo con la ley".

⁵ "ARTÍCULO 37. Funciones en materia de prácticas restrictivas de la competencia e integraciones empresariales y en cuanto a la protección de los usuarios. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1340 de 2009, la Ley 1341 de 2009 y la Ley 1480 de 2011, respectivamente, la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce funciones como autoridad única de protección de la competencia en el sector TIC, entre otras en materia de prácticas restrictivas de la competencia e integraciones empresariales, así como de autoridad de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios que integran el sector TIC. Para el ejercicio de estas facultades, la Superintendencia de Industria y Comercio aplicará el régimen de inspección, vigilancia y control previsto en la Ley 1341 de 2009 y demás normas que la modifiquen o sustituyan. Así mismo, seguirá conociendo de las funciones del literal d) del artículo 5º de la Ley 182 de 1995."