

Rad. 2024819337  
Cod. 2000  
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2024531285
Fecha: 8/10/2024 12:26:42
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

## REF: Su consulta "**Derecho de petición**", con radicado 2024819337.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2024819337, en la que presenta los siguientes interrogantes relacionados con las reglas previstas en la Resolución CRC 5050 de 2016 en materia de portabilidad numérica móvil (PNM):

1. *¿si un usuario envía el certificado de cámara de comercio con una vigencia superior a 30 días, debe continuar el proceso?*
2. *¿se debería rechazar por titularidad?*
3. *¿Quién debe garantizar que la portabilidad no continúe si tiene este incumplimiento en la vigencia de la cámara de comercio?"*

### 1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder sus inquietudes, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión respecto del asunto expuesto en su escrito de consulta se efectúa con sujeción de lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA<sup>1</sup>- y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al tratarse conceptos emitidos por autoridades administrativas.

En igual sentido, tenga en cuenta que en sede de esta consulta no es dable que se emitan pronunciamientos o se analicen situaciones de carácter particular y concreto, pues el resultado de éste no desbordará los asuntos a los que se hace referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

### 2. Respuesta a la inquietud planteada en su solicitud

<sup>1</sup> *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".*

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación se atenderán los interrogantes puestos en conocimiento de esta Entidad:

"(...)

**"1. ¿si un usuario envía el certificado de cámara de comercio con una vigencia superior a 30 días, debe continuar el proceso?"**

**2. ¿se debería rechazar por titularidad?"**

**3. ¿Quién debe garantizar que la portabilidad no continúe si tiene este incumplimiento en la vigencia de la cámara de comercio?"**

### Respuesta CRC

Para dar respuesta a su consulta, esta Comisión encuentra necesario recordar que el proceso de portabilidad incluye varias etapas<sup>2</sup>, a saber: (i) la generación del NIP; (ii) la solicitud formal de portación; (iii) la verificación de la solicitud por parte del ABD; (iv) la aceptación o rechazo de la solicitud de portación por parte del proveedor donante; (v) la planeación de la ventana de cambio; y finalmente (vi) la activación del número portado. En cada una de estas etapas es mandatorio el cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos en la regulación general a cargo de cada uno de los intervinientes en el proceso, según corresponda.

Frente a lo indicado, tenga en cuenta que mediante la Resolución CRC 7151 de 2023 se introdujeron varias modificaciones al procedimiento de portabilidad. Para el caso concreto, la Comisión resalta las reglas relacionadas con el fortalecimiento de los requisitos de la titularidad de la línea a portar -tratándose tanto de la modalidad pospago como también de la modalidad prepago-, y el ajuste de las causales de rechazo de las solicitudes de portación y de los soportes que acreditan su configuración. Así las cosas, tal como lo indica el artículo 2.6.4.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 7151 de 2023, la solicitud de portación se inicia con la entrega del usuario de la solicitud de portación al proveedor receptor. Para el caso en que el usuario solicitante de la portación sea una persona jurídica, el referido artículo señala lo siguiente:

*"Artículo 2.6.4.3. Solicitud de portación. 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 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 Comisión. En la Solicitud de Portación, el Usuario deberá proveer únicamente la siguiente información:*

(...)

2.6.4.3.2. Para las personas jurídicas:

(...)

<sup>2</sup> Artículo 2.6.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 7151 de 2023.

2.6.4.3.2.3. *Copia del Certificado de Cámara de Comercio con fecha de expedición no superior a treinta (30) días.*

2.6.4.3.2.4. *Tipo de documento de identificación del representante legal, número del documento y fecha de expedición del mismo.*

(...)"

En esa medida, el proveedor receptor tiene el deber de verificar que la solicitud de portación presentada por el usuario cumpla con todos los requisitos referidos en el citado artículo. De tal modo, si la solicitud de portación presentada por el usuario no reúne todos y cada uno de los requisitos establecidos en la regulación general, el proveedor receptor no podrá dar inicio al proceso de portación. Una interpretación contraria a lo expuesto no estaría alineada con los fines y propósitos que orientan la regulación expedida por esta Comisión y por lo tanto puede ser conocido por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) en ejercicio de facultades de inspección, vigilancia y control, de conformidad con lo establecido en la Ley 1341 de 2009. Por su parte, si se trata de circunstancias que afectan los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, la competencia se encuentra a cargo de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Ahora bien, en lo que concierne a las causales de rechazo definidas en el artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificadas por la Resolución CRC 7151 de 2023, la Comisión reitera que estas son una herramienta para que el operador donante pueda verificar que las portaciones se encuentren encausadas dentro del marco de la regulación, con el fin de proteger sus intereses y el de los usuarios. En esta medida, con las causales de rechazo, entre otras, se busca evitar irregularidades en el proceso de portación relacionadas con la titularidad de la línea a portar, mediante una validación en la que se demuestre que el usuario titular de la línea es el que efectivamente está realizando la solicitud. Así, el operador donante es responsable, como también lo son los demás actores que participan de la portabilidad, de garantizar los derechos de los usuarios en el proceso y la transparencia y demás principios de la portabilidad numérica.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación, y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga.

Cordial saludo,  
SARMIENTO

ARGUELLO  
MARIANA

Firmado digitalmente por  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Fecha: 2024.10.08 16:42:26 -05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Felipe Cárdenas Quintero.

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto.