

## RESOLUCIÓN 3153 DE 2011

(noviembre 1)

Diario Oficial No. 48.241 de 2 de noviembre de 2011

### COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Por la cual se establecen condiciones para la operación de la Portabilidad Numérica Móvil en Colombia.

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES,

en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley [1245](#) de 2008, la Ley [1341](#) de 2009, el Decreto [25](#) de 2002, el parágrafo del artículo [9](#)o del Decreto 2696 de 2004, y

#### CONSIDERANDO:

Que la Ley [1245](#) de 2008 establece que “[L]os operadores de telecomunicaciones que tengan derecho a asignación directa de numeración se obligan a prestar el servicio de Portabilidad Numérica, [d]e conformidad con los requerimientos prescritos por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones”. En desarrollo de dicha obligación, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, expidió la Resolución CRC [2355](#) de 2010 mediante la cual se establecen las condiciones para la implementación y operación de la Portabilidad Numérica para telefonía móvil en Colombia.

Que la Ley [1245](#) de 2008 determinó las obligaciones y competencias de la CRC en materia de Portabilidad Numérica Móvil, señalando que esta debe determinar aspectos tales como los mecanismos y formas de implementación de la misma, el esquema técnico que mejor se adecue a las condiciones del país, el diseño claro y oportuno de lineamientos precisos sobre los derechos y deberes de usuarios y operadores, y los demás aspectos y medidas regulatorias que considere indispensables para que la Portabilidad Numérica Móvil se haga efectiva, en los términos de la mencionada ley.

Que de acuerdo con lo establecido en los numerales 8.1.2 y 8.1.3 del artículo [8](#)o de la Resolución CRC 2355 de 2010, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones móviles definieron conjuntamente las condiciones para la contratación del Administrador de la Base de Datos, ABD, para la portabilidad numérica móvil, teniendo en cuenta los criterios de eficiencia y maximización del beneficio para los usuarios, suscribiendo para tal efecto el respectivo contrato con el agente seleccionado bajo responsabilidad de los mismos.

Que en los términos del artículo [1](#)o de la Ley 1245 de 2008 y la regulación vigente, el usuario tiene el derecho permanente de hacer uso de la posibilidad de conservar su número telefónico móvil sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento de que cambie de proveedor. De esta manera, respecto de los proveedores de redes y servicios, el mandato contenido en la citada ley comporta el sometimiento a una serie de reglas y parámetros que le corresponde adoptar a la CRC, con el fin de asegurar al usuario el ejercicio cabal del derecho legal de este a portar su número móvil en las condiciones de calidad y confiabilidad prescritos por la ley.

Que en los términos de la Resolución CRC [2355](#) de 2010, son principios que rigen la portabilidad numérica el trato no discriminatorio y la promoción de la competencia. En efecto,

los numerales 4.5 y 4.6 del artículo [4o](#) del citado acto administrativo respectivamente, señalan lo siguiente: “[t]odos 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” y, de otra parte, “[l]a 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”.

Que acorde con el objeto de las Leyes [1245](#) de 2008 y [1341](#) de 2009, los principios orientadores de las mismas, las finalidades de la portabilidad numérica móvil y los fines de la intervención del Estado, es competencia de la CRC adoptar la regulación que incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de las citadas leyes y permita el ejercicio de los derechos de los usuarios y, en particular, el derecho a portar su número móvil.

Que con posterioridad a la entrada en operación de la portabilidad numérica móvil el 29 de julio de 2011, la CRC, en calidad de facilitador, ha convocado mesas técnicas de trabajo con la participación de los proveedores de redes y servicios móviles.

Que en las mesas de trabajo y Comités Técnicos de Portabilidad realizados con posterioridad al inicio de la portabilidad numérica móvil efectuados los días 4 de agosto, 12 de agosto y 30 de septiembre de 2011, y en particular esta última, los proveedores de redes y servicios móviles manifestaron que en desarrollo de la operación de la portabilidad numérica móvil se presentaban situaciones que podrían ser objeto de precisión en la regulación, para facilitar y hacer más efectiva la operación de la portabilidad numérica móvil, relacionadas con las solicitudes de portación múltiple, en las cuales el usuario puede relacionar números inactivos, desactivados o inexistentes en la red objeto de su portación, lo cual constituye un uso indebido del derecho legal del usuario a portar su número.

Que teniendo en cuenta que el listado de causales de rechazo debe garantizar el cabal ejercicio del derecho del usuario a portar su número y que, además, al revisar la situación planteada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, la CRC encontró que la misma se circunscribe estrictamente al trámite de portaciones múltiples por lo que resulta pertinente adelantar una modificación de la Resolución CRC [2355](#) de 2010, con el fin de cubrir las causales de rechazo de portaciones múltiples que incluyan líneas desactivadas, inactivas o que no existen en la red, para modalidades prepago y pospago, de forma tal que se modifiquen las pruebas que el proveedor donante debe remitir como soporte al rechazo de las mismas y que estas permitan neutralizar la situación reportada anteriormente. Por ello es necesario precisar lo correspondiente a las líneas desactivadas, inactivas o que no existen en la red, para modalidades prepago y pospago, que sean relacionadas en dicha solicitud.

Que por lo anterior se debe modificar el artículo [20](#) de la Resolución CRC 2355 de 2010, en lo relativo a las pruebas que deberá remitir el Proveedor Donante al ABD como soporte del rechazo de la solicitud, adicionando que en este caso el proveedor donante deberá aportar una prueba respecto del estado de desactivación, no activación o inexistencia de la línea.

Que en aplicación de lo dispuesto en el párrafo del artículo [9o](#) del Decreto 2696 de 2004, según el cual “[c]ada Comisión definirá y hará públicos los criterios, así como los casos en los

cuales las disposiciones contenidas en el presente artículo no serán aplicables a resoluciones de carácter general”, este acto administrativo no será objeto de la publicación de que trata el decreto citado, toda vez que el mismo corresponde a un desarrollo operativo subsiguiente que resulta necesario para la correcta implementación de la Portabilidad Numérica Móvil, con base en lo previsto en el artículo [44](#) de la Resolución CRC 2355 de 2010 y dentro del término fijado de manera perentoria por la Ley [1245](#) de 2008.

Que la presente resolución fue aprobada en el Comité de Comisionados, según consta en el Acta 788 del 6 de octubre de 2011 y, posteriormente, presentada a los miembros de la Sesión de Comisión el 13 de octubre de 2011.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Modificar el artículo [20](#) de la Resolución CRC 2355 de 2010, el cual quedará de la siguiente manera:

“Artículo [20](#). Aceptación o rechazo por parte del proveedor donante. El Proveedor Donante dispondrá de un plazo máximo de un (1) día hábil, contado desde el momento en que recibe la Solicitud de Portación por parte del ABD, para aceptar o rechazar la misma. En todo caso, vencido este plazo, si el ABD no recibe respuesta del Proveedor Donante, se entenderá aceptada la Solicitud de Portación por parte de este último y se continuará el Proceso de Portación.

El Proveedor Donante solamente podrá rechazar la Solicitud de Portación en los siguientes casos:

20.1 Cuando tratándose de servicios en la modalidad de pospago el solicitante no es el suscriptor del contrato del servicio de telecomunicaciones o la persona autorizada por este.

20.2 Cuando el número portado se encuentre reportado como extraviado o hurtado ante el Proveedor Donante, siempre y cuando este no haya realizado la reposición de la Simcard al usuario.

20.3 Cuando el número portado haya sido desactivado por fraude.

20.4 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 6.1 del artículo [6o](#) de la presente resolución.

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.

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.
- iv) Cuando se trate de servicios en la modalidad de pospago, la fecha de la última obligación cuyo plazo se ha vencido, indicando el no pago de la misma.
- v) Cuando se trate de solicitudes de portación múltiple que incluyan líneas desactivadas, inactivas o que no existen en la red, para modalidades prepago y pospago, copia del documento mediante el cual el Proveedor Donante determinó el estado de desactivación, no activación o inexistencia.

**PARÁGRAFO.** Para los casos de solicitudes de portación múltiple, si el Proveedor Donante determinara que debe rechazar dicha solicitud en razón a que uno o varios de los números se encuentran incursos en alguna de las causales de rechazo enunciadas en el presente artículo, podrá denegar por una sola vez la solicitud de portación de la totalidad de los números contenidos en la misma. En este caso, el Proveedor Donante deberá informar en un único mensaje al proveedor Receptor a través del ABD los números del grupo en cuestión que se encuentran incursos de causal de rechazo, junto con la justificación y prueba correspondiente para cada uno de ellos.

Una vez el usuario aclare o subsane a través del proveedor receptor las causales de rechazo señaladas por el proveedor Donante en la solicitud inicial, este último no podrá alegar nuevas causales de rechazo para denegar la misma. En la solicitud de portación subsanada no deben incluirse los números que han sido debidamente rechazados, según las causales expuestas en el presente artículo.

En caso que el usuario expresamente haga la solicitud de que varios números en los que este sea titular se haga de manera conjunta, el proveedor Donante le dará aplicación a lo establecido en el presente artículo para portaciones múltiples. En todo caso, el usuario a su elección siempre puede portar su número de manera individual, sin perjuicio de las modificaciones contractuales a que haya lugar frente a los demás números no portados”.



ARTÍCULO 2o. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y modifica en lo pertinente el artículo [20](#) de la Resolución CRC 2355 de 2010.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 1o de noviembre de 2011.

El Presidente,

DIEGO MOLANO VEGA.

El Director Ejecutivo,

CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 31 de mayo de 2024 - (Diario Oficial No. 52.755 - 13 de mayo de 2024)

 logo