



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.04.02 15:22:39 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2025705316
Cod. 4000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2025510091
Fecha: 2/04/2025 11:47:22 A. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR

Señor:
JOAN SEBASTIAN LOZADA BARRIOS

REF. INCONFORMIDAD CON EL BLOQUEO DE IMEI DE UN ETM

Respetado Señor Lozada,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) ha recibido su comunicación, con el número de radicado 2025705316, en la cual expresa su inconformidad con el bloqueo del IMEI de equipos terminales móviles (ETM) adquiridos legalmente. Asimismo, manifiesta que no cuenta con señal del operador Virgin y que el operador Claro no atiende su solicitud por no ser su usuario.

Sobre el particular, de acuerdo con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Así mismo, correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, el deber de observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Inicialmente le informamos que, si bien los usuarios de servicios de comunicaciones tienen el derecho a elegir libremente los equipos necesarios para la prestación de los servicios, tal como lo establece el artículo 2.1.1.2.2. del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (compilado en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016), este derecho NO es absoluto, ya que en el artículo 2.1.2.2. de la misma norma se encuentran establecidos, entre otros deberes, los que exigen que el usuario registre ante su operador el equipo terminal móvil del cual haga uso para la prestación de los servicios contratados, cuando el mismo no haya sido adquirido con dicho operador. Este registro asocia los datos personales del propietario del equipo con el código IMEI del mismo, el cual debe ser válido y único a nivel internacional.

Al respecto, es necesario tener en cuenta que la operación y actualización de las mencionadas bases de datos es una obligación a cargo de los PRSTM (Proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles) y NO CORRESPONDE A ESTA ENTIDAD en el marco legal de sus funciones y facultades, el bloquear o desbloquear los IMEI de los equipos terminales móviles, ni ordenar dichas acciones.

Por ende, se ha llevado a cabo la validación de la información incluida en su solicitud, y se ha constatado que NO se proporcionó información completa en relación con su equipo terminal móvil, en cuanto a la marca, modelo exacto y el número de IMEI de su dispositivo. Dicha información es crucial para poder realizar consultas sobre el estado del dispositivo. Le solicitamos que proporcione la información faltante para que podamos continuar con la revisión de su solicitud de manera precisa por cualquiera que nuestros canales de atención:



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Date: 2025-04-02
 15:22:39 -05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Continuación: REF. INCONFORMIDAD CON EL BLOQUEO DE IMEI DE UN ETM

Página 2 de 2

Línea de atención al cliente Bogotá: 601-319-8300, Línea Gratuita Nacional: +57-01-8000-919278
 Página web www.crcom.gov.co Email: atencioncliente@crcom.gov.co

Recuerde que la Comisión de Regulación de Comunicaciones siempre ha tenido como prioridad la atención a las consultas y solicitudes de los ciudadanos con relación a los servicios de comunicaciones en Colombia.

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

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Firmado digitalmente por MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Fecha: 2025.04.03 09:49:15 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
 Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Elizabeth Rey



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
 Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
 Línea gratuita nacional 018000 919278