



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



SIEMPRE A  
LA VANGUARDIA

RESOLUCIÓN No. DE 2019

**5763**

*"Por la cual se resuelve una solicitud de desconexión presentada por **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y se dictan otras disposiciones"*

## LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confieren el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 1078 de 2015,

### CONSIDERANDO

#### 1. ANTECEDENTES

Mediante comunicación radicada bajo el número 2018302167 **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, -en adelante **COLOMBIA MÓVIL**- radicó el 13 de julio de 2018 ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), una comunicación en la cual manifestó que, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 4.1.7.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, se permitía "(...) *dar aviso de la desconexión provisional del acceso que actualmente provee Colombia Móvil S.A. ESP (en adelante Colombia Móvil) al operador Uff Móvil SAS (en adelante UFF Móvil), la cual se producirá el martes 24 de julio del año en curso*".

Los argumentos con base en los cuales **COLOMBIA MÓVIL** afirmó que procedía la desconexión provisional consistían en el incumplimiento en varias ocasiones por parte de **UFF MÓVIL S.A.S.** - en adelante **UFF MÓVIL**- del contrato suscrito con el primer proveedor, incluso después de haberse dado inicio al proceso de reorganización ante la Superintendencia de Sociedades.

Ahora bien, es competencia de la CRC establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar de los usuarios, con lo que se constituye ese bienestar en una de las finalidades más importantes de su actividad. Esa lógica de protección al usuario se encuentra incluida en el artículo 4.1.7.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, pues el mismo establece que procede la desconexión provisional "*sin perjuicio de que la CRC en ejercicio de sus funciones, de oficio o a solicitud de parte, solicite información adicional para efectos de hacer un seguimiento a la desconexión informada*".

Atendiendo a lo anterior, la CRC mediante comunicación con radicado de salida 2018525254 solicitó a **COLOMBIA MÓVIL** información respecto de las condiciones bajo las cuales se haría la notificación a los usuarios en aras de recordar la obligación que tienen los operadores de respetar sus derechos, y recomendó que la notificación a los usuarios, acerca de la mencionada desconexión y la posibilidad de cambiarse al operador de su preferencia, fuera realizada de manera previa, con el fin de reducir la afectación a los usuarios, brindándoles el tiempo suficiente para realizar el trámite de portabilidad numérica.

Por su parte, la Superintendencia de Industria y Comercio mediante Resoluciones 52160 de 24 de julio de 2018 y 52401 del 25 de julio de 2018, adoptó medidas preventivas ordenando a **UFF MÓVIL**