

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2019801002

Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

mié 20/02/2019 5:17 p.m.

Elementos enviados

Cc:Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; Certifica CRC <certifica@crcom.gov.co>; Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO <CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO>;

📎 1 archivos adjuntos (1 MB)

Respuesta Email Firmado 2019801002 - 20022019.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2019504114

Rad. 2019801002

Cod. 4000

Bogotá D.C.



REF. Su consulta sobre portabilidad numérica móvil y sobre las condiciones de permanencia.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2019801002, mediante la cual consulta sobre las condiciones de permanencia con un operador móvil luego de efectuar la portación del número.

Con el fin de orientarle frente a su consulta, inicialmente le informamos que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones expedido por esta Entidad se encuentra contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. A continuación nos permitimos relacionar algunas normas contenidas en este Régimen que pueden ayudarle a resolver de manera efectiva sus inquietudes.

Para el caso concreto, le aclaramos que, de acuerdo con la Sección 17 del Capítulo 1 del Título 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la portabilidad numérica es un derecho por el cual el usuario puede llevar su número celular a cualquier otro operador que desee (operador receptor). Para ello debe solicitar ante el nuevo operador la portación de dicho número.

El usuario puede elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación. El plazo máximo de portación será de 3 días hábiles.

La portación del número se debe hacer efectiva en este plazo, a menos que el usuario no haya pagado todas las obligaciones asociadas al servicio y cuyo plazo se encuentre vencido al momento de presentar la solicitud. Esto sin perjuicio de las demás sumas que se puedan generar hasta que se produzca la portación de su número.

Adicionalmente, le informamos que de conformidad con el Artículo 2.1.8.3 de la resolución mencionada, el usuario que celebró el contrato puede solicitar su terminación a través de cualquier medio de atención (oficina física, página web, línea telefónica, o página de Facebook), presentando la petición al menos 3 días hábiles antes del corte del periodo de facturación. Si la presenta con una antelación menor, la terminación del contrato se dará en el siguiente periodo de facturación.

Cuando el usuario presente la solicitud de terminación del contrato, el operador no puede oponerse, ni exigirle documentos o requisitos

adicionales.

Así mismo, le informamos que en el artículo 2.1.3.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se establece que en los servicios de comunicaciones móviles se encuentra prohibido el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima. De igual manera, en el artículo 2.1.9.4 de la misma norma se precisa que las ofertas, promociones o descuentos otorgados por el operador respecto de la venta de equipos terminales, en ningún caso pueden implicar permanencias mínimas, así como tampoco cualquier tipo de afectación al ejercicio de la libre elección por parte del usuario para modificar su plan, terminar el contrato de prestación de servicios de comunicaciones o portar el número de su línea telefónica en cualquier momento.

Es importante que tenga presente que los usuarios que consideren vulnerados los derechos o disposiciones que les protegen, deben presentar su PQR (Petición, Queja, Reclamo o Recurso) directamente ante su operador a través de cualquier medio: oficina física, página web, línea telefónica, o página de Facebook. El operador debe informarle la constancia de presentación de la PQR y un Código Único Numérico –CUN– que identificará todo el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC. Para el caso del servicio de televisión por suscripción, el operador solo le informará al usuario la constancia de la presentación de su PQR y el número de radicación.

Recuerde que su operador debe dar respuesta a la PQR dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación y notificarle lo decidido. Si la respuesta dada por el operador no es satisfactoria o es adversa a sus intereses, y su reclamación está relacionada con servicios de comunicaciones (internet, telefonía móvil y/o fija) diferentes al servicio de televisión, usted podrá interponer un recurso de reposición en subsidio de apelación ante el mismo operador para que reconsidere su decisión. Este recurso debe presentarse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción o notificación de la respuesta a su queja. Si el operador no cambia de parecer y mantiene su decisión inicial deberá enviar su recurso a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC– para que esta Entidad tome la decisión final sobre su caso.

Consideramos de su interés invitarle a consultar el link: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion-usuario>, donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes sobre sus derechos como usuario de servicios de comunicaciones.

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

Proyectado por: Guillermo Velásquez Ibáñez

Finalmente, le solicitamos amablemente se sirvan diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: [encuesta](#). La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad. En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta
Código Postal: 110231
Bogotá - Colombia
Tel: +57-1-3198300

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  GOBIERNO DE COLOMBIA