



Rad. 2025700416
Cod. 2000
Bogotá D.C.



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.02.10 17:46:19 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia



REF: Su consulta respecto a «Consideraciones de la CRC, referente al aviso eficaz y expedito para desactivación de línea prepago según el artículo 2.1.16.1 de la Resolución 5050 de 2016», con radicado 2025700416.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación, registrada bajo el radicado interno 2025700416, mediante la cual solicita que esta Comisión conceptúe «si la publicación de la línea o líneas a recuperar en un lugar visible de la página web del operador, sería un medio expedito y eficaz para avisar al usuario en los términos descritos en el artículo 2.1.16.1 de la Resolución 5050 de 2016».

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de responder su inquietud, la Comisión considera pertinente mencionar que este pronunciamiento respecto de los asuntos expuestos 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 -CPACA¹- y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. De acuerdo con 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 las inquietudes planteadas en su solicitud

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación, se atenderá el interrogante puesto en conocimiento de esta Entidad:

¹ «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».



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2025-02-10
17:46:19 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Su consulta respecto a «Consideraciones de la CRC, referente al aviso eficaz y expedito para desactivación de línea prepago según el artículo 2.1.16.1 de la Resolución 5050 de 2016», con radicado 2025700416. Página 2 de 4

«solicitamos conceptúe si la publicación de la línea o líneas a recuperar en un lugar visible de la página web del operador, sería un medio expedito y eficaz para avisar al usuario en los términos descritos en el artículo 2.1.16.1 de la Resolución 5050 de 2016».

Respuesta CRC/

La consulta elevada está precedida de la respuesta que esta Comisión le otorgó al solicitante sobre el entendimiento e interpretación de lo establecido en la regulación en materia de la pérdida del número en prepago. Como lo anuncia en su escrito, la CRC atendió su consulta sobre el asunto en aras de otorgarle ilustración sobre el alcance y los elementos que integran la regla prevista en el artículo 2.1.16.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 7 de la Resolución CRC 5968 de 2020.

Sobre el particular, la Comisión reitera que, con sustento en lo establecido en la regulación, los operadores de telecomunicaciones en Colombia están facultados para disponer de los números asociados a líneas telefónicas en modalidad prepago, en casos donde se verifique una inactividad durante dos meses consecutivos. Esta inactividad se define por la ausencia de llamadas entrantes o salientes, el no uso de datos móviles, la no emisión ni recepción de mensajes de texto (SMS), la falta de recargas o la inexistencia de saldo vigente en la línea.

Como se aprecia, la normativa establece que, en caso de que alguno de los supuestos de inactividad se configure durante el periodo de dos meses, el operador debe proceder con la gestión correspondiente para la recuperación del número de la línea prepago. En el ejercicio de esta facultad, el operador tiene la responsabilidad de informar al usuario sobre la posible recuperación de su número telefónico, mediante un aviso con un plazo mínimo de 15 días hábiles de antelación. La normativa establece que, en el evento que alguno de los supuestos de inactividad se configure durante el periodo de dos meses, el operador debe proceder con la gestión correspondiente para la recuperación del número de la línea prepago.

En ese sentido, el usuario debe ser enterado con 15 días de antelación para que pueda tomar las medidas necesarias para evitar la recuperación del número, como realizar recargas o utilizar servicios de la línea. Precisamente, como se indicó en la respuesta a su consulta previa, las actuaciones que surta el operador para darle aviso al usuario deben garantizar que se realicen por medios expeditos y eficaces, en tanto que la regulación pretende salvaguardar la garantía que le asiste al usuario de conocer las acciones que adelanta el operador a efectos de proceder con la desactivación de la línea, en atención a los efectos que se derivarían de la inactividad.

En ese orden de ideas, los mecanismos que adopte el operador para darle aviso a sus usuarios deben satisfacer las reglas previstas en la regulación, esto es, que se haya comunicado previamente al usuario en tanto que su finalidad es advertirle sobre las consecuencias derivadas de la inactividad de la línea a efectos de que este, si a bien lo tiene, considere la necesidad de llevar a cabo los actos que le correspondan frente al uso de la misma. De este modo, la validez de los mecanismos a los que acuda el operador dependerá, en todo caso, que estos cumplan con las finalidades que prevé la regulación. No obstante, la verificación de cumplimiento de la regla contenida en la regulación le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio, autoridad de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios que integran el sector TIC.

Continuación: Su consulta respecto a «Consideraciones de la CRC, referente al aviso eficaz y expedito para desactivación de línea prepago según el artículo 2.1.16.1 de la Resolución 5050 de 2016», con radicado 2025700416. Página 3 de 4

En este caso, la Comisión observa que la finalidad de la solicitud planteada desborda el objeto de este elemento consultivo, pues se pretende que este regulador valide los mecanismos de aviso que el operador ha considerado a efectos de surtir la obligación contenida en la regulación. Al respecto, tenga en consideración que en este caso no es procedente emitir pronunciamientos sobre situaciones particulares o concretas, ya que la respuesta se enfoca exclusivamente en el análisis general y abstracto de la materia consultada. Por ende, el pronunciamiento de la Comisión no aborda ni atiende casos específicos, sino que se limitará a explicar el contenido y la aplicación de las disposiciones legales y regulatorias de manera general y abstracta.

Como se evidencia, la consulta planteada está relacionada con el cumplimiento del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU) que expide esta Comisión en ejercicio de las funciones establecidas en la Ley 1341 de 2009 y que está compilado en la Resolución CRC 5050 de 2016. En esa medida, la CRC le informa que el asunto planteado en su consulta se encuentra relacionado con las competencias que ejerce la Superintendencia de Industria y Comercio, en tanto que es la autoridad encargada de verificar el cumplimiento de lo establecido en la ley y la regulación sobre la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, según lo dispuesto en el Decreto 4886 de 2011², modificado por el Decreto 92 de 2022³ y el artículo 37 de la Ley 1978 de 2019.

En consideración de lo expuesto, la Comisión le informa que, en ejercicio del deber establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA, la Comisión trasladará lo propio a dicha Autoridad para que, en ejercicio de sus competencias, adelante lo que le compete.

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

Cordial saludo,

MARIANA
SARMIENTO
ARGUELLO

Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Fecha: 2025.02.10 17:49:13 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Felipe Cárdenas Quintero.

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto.

Anexo: Radicados 2025700416 y 2024716947.

Trasladar a:

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

² «Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.»

³ «Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, y se determinan las funciones de sus dependencias.»



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2025-02-10
17:46:19 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Su consulta respecto a «Consideraciones de la CRC, referente al aviso eficaz y expedito para desactivación de línea prepago según el artículo 2.1.16.1 de la Resolución 5050 de 2016», con radicado 2025700416. Página 3 de 3

Delegatura para la Protección del Consumidor

Correo electrónico: contactenos@sic.gov.co; ofjuridica@sic.gov.co; dirproteccion@sic.gov.co



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