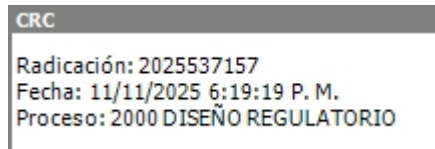




Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.11.12 11:34:49 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2025823029
Cod. 2000
Bogotá, D.C.



REF: Su comunicación con radicado 2025823029.

Acusamos recibo de su comunicación con radicado 2025823029, según la cual solicita que se amplíen las respuestas otorgadas por esta Comisión frente a dos de los cuestionamientos planteados en su comunicación con radicado 2025816924; lo anterior dado que considera que las respuestas a ambos interrogantes «se prestan para diversas interpretaciones». Los cuestionamientos en comento son a saber:

«3. ¿Cuánto tiempo se deben guardar los soportes de rechazo de portabilidad?

(...)

5. El Artículo indica: 2.7.2.2.17. Retirar de la BDA negativa los IMEI con reporte de hurto, extravío, inválido o no registro en Colombia, una vez cumplidos los tiempos mínimos de permanencia en las bases de datos negativas, No es claro cuando se indica Invalido o No Registro en Colombia, ya que son dos categorías diferentes, ahora bien, los IMEI que se liberan por tiempo, y vuelven a tener tráfico se bloquean por reincidente, se pueden:

1. ¿Desbloquear?

2. ¿Cuál sería el proceso para el desbloqueo?

3. ¿Qué soportes debería entregar el Usuario para que su IMEI pueda ser desbloqueado?

4. ¿Cuál es el tiempo para ser desbloqueado?

(...)

5. Con el objeto de identificar que el equipo terminal, cuyo IMEI haya sido identificado como duplicado, no ha sufrido alteración del IMEI, el PRSTM deberá validar el número de documento de identificación del usuario en sus bases de datos internas de suscriptores, en conjunto con todos los soportes suministrados por los usuarios, el Anexo 2.6. del Título de Anexos diligenciado, así como cualquier otro insumo que permita evidenciar que el equipo terminal móvil no ha sido alterado. ¿cuál otro insumo?»

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a analizar de fondo su solicitud le informo que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo

y de lo Contencioso Administrativo - CPACA¹, según las competencias que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

Así mismo, le informo también que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer 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

A continuación, se brindan las aclaraciones sobre las inquietudes presentadas ante esta Comisión.

«3. ¿Cuánto tiempo se deben guardar los soportes de rechazo de portabilidad?»

Respuesta CRC

Remitirse a la respuesta consignada en la comunicación con radicado 2025816924 de la CRC en la que se presentaron varias consideraciones sobre la consulta en particular y en la que, al final, se dio una respuesta específica a su pregunta, al señalar lo siguiente:

«(...)

En tal sentido, **se aclara que no existe en la regulación un plazo específico durante el cual el proveedor donante deba conservar los soportes mediante los cuales acredita la configuración de una causal de rechazo de una solicitud de portación**. Sin embargo, vale anotar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, los soportes establecidos para cada una de las causales de rechazo se caracterizan porque la información en ellos contenida corresponde a información que se obtiene de distintos sistemas de información de los PRST. De este modo, modo la información que justifica la configuración de una determinada causal de rechazo puede ser generada u obtenida fácilmente por los operadores incluso tiempo después del rechazo de una solicitud de portación, especialmente ante el requerimiento ya sea del órgano regulador o de las autoridades de inspección, vigilancia y control.» (SNF)

«5. El Artículo indica: 2.7.2.2.17. Retirar de la BDA negativa los IMEI con reporte de hurto, extravío, inválido o no registro en Colombia, una vez cumplidos los tiempos mínimos de permanencia en las bases de datos negativas, No es claro cuando se indica Invalido o No Registro en Colombia, ya que son dos categorías diferentes, ahora bien, los IMEI que se liberan por

tiempo, y vuelven a tener tráfico se bloquean por reincidente, se pueden:

1. ¿Desbloquear?

2. ¿Cuál sería el proceso para el desbloqueo?

3. ¿Qué soportes debería entregar el Usuario para que su IMEI pueda ser desbloqueado?

4. ¿Cuál es el tiempo para ser desbloqueado?»

Respuesta CRC

Con el ánimo de dar claridad sobre la disposición, debe tenerse en cuenta que previo a la expedición de la Resolución CRC 7811 de 2025, la regulación ya facultaba a los PRSTM a que retiraran aquellos IMEI bloqueados por hurto y extravío que cumplieran tres años de permanencia en las bases de datos negativas; en ese sentido, la modificación regulatoria introducida con la mencionada resolución, facultó a los PRSTM a que también retiraran de la BDA negativa aquellos IMEI que cumplan el tiempo mínimo de permanencia por haber sido reportados bajo las tipologías de «IMEI inválido» y «no registro».

En ese sentido, con posterioridad a la entrada en vigor de la medida regulatoria, y de conformidad con el numeral 2.7.2.2.17, los IMEI que correspondan con alguna de las cuatro tipologías de bloqueo (hurto, extravío, inválido o no registro) podrán ser retirados de las BDA negativas una vez cumplido el tiempo mínimo de permanencia de tres años; sin embargo, dichos IMEI serán sujetos a revisiones semestrales con el objetivo de identificar si vuelven a cursar tráfico en las redes, en cuyo caso resulta procedente realizar un bloqueo bajo la tipología de «reincidente».

Ahora bien, frente a la posibilidad de que un IMEI clasificado como «reincidente» pueda ser desbloqueado; es pertinente mencionar que lo mismo resulta posible para aquellos IMEI bloqueados inicialmente bajo las tipologías de hurto, extravío o no registro. En estos casos, el proceso para solicitar el desbloqueo corresponde con aquel que señala la regulación en el artículo 2.7.3.14 de la Resolución CRC 5050 de 2016, a saber:

«ARTÍCULO 2.7.3.14. PROCEDIMIENTO PARA RETIRAR UN IMEI DE LA BASE DE DATOS NEGATIVA. Todo equipo terminal móvil que haya sido reportado como hurtado o extraviado, podrá ser excluido de las Bases de Datos Negativas previo recibo del reporte de recuperación del equipo, actividad que podrá realizar únicamente el PRSTM que incluyó dicho reporte en la base de datos negativa, dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 2.7.2.1.15. del artículo [2.7.2.1](#). de la presente resolución.

Los equipos terminales móviles que hayan sido bloqueados con tipo -no registro-, podrán ser excluidos de las Bases de Datos Negativas y registrados en las Bases de Datos Positivas, para

lo cual el PRSTM tendrá un plazo máximo de 60 horas continuas contadas a partir de que el usuario adelante el procedimiento contenido en el artículo [2.7.3.4](#) de la presente resolución.

Los equipos terminales móviles que hayan sido bloqueados con tipo -inválido-, no podrán ser excluidos de las Bases de Datos Negativas.

(...)

»

No obstante, como se identifica de la anterior cita, el desbloqueo no resulta posible para los IMEI que por haber sido bloqueados inicialmente como inválidos, resulten identificados posteriormente como reincidentes. Esto dado que como se señala en el artículo 2.7.3.14 mencionado, no es posible desbloquear un IMEI que haya sido bloqueado inicialmente bajo la tipología de «inválido».

«5. Con el objeto de identificar que el equipo terminal, cuyo IMEI haya sido identificado como duplicado, no ha sufrido alteración del IMEI, el PRSTM deberá validar el número de documento de identificación del usuario en sus bases de datos internas de suscriptores, en conjunto con todos los soportes suministrados por los usuarios, el Anexo 2.6. del Título de Anexos diligenciado, así como cualquier otro insumo que permita evidenciar que el equipo terminal móvil no ha sido alterado. ¿cuál otro insumo?»

Respuesta CRC

Como se señaló en la respuesta al radicado 2025816924, «El usuario puede presentar evidencias adicionales a las listadas en el numeral 2.7.3.12.3.2 en la medida que las mismas evidencien que el IMEI del ETM no ha sido objeto de alteración». En este caso, el ejemplo más común de evidencia es la presentación de la caja o empaque original del dispositivo, siempre que estos permitan validar que los IMEI de fábrica del dispositivo corresponden con aquellos que se encuentran configurados en el mismo. Similar ejercicio puede realizarse con la factura de venta del ETM, esto, cuando la misma haya sido proferida por un establecimiento autorizado para la venta de ETM.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta que la regulación no establece un listado taxativo de evidencias que puedan ser aceptadas toda vez que lo mismo podría resultar en la exclusión de aquellas que pudieran presentarse con menor frecuencia, pero que resultan igualmente válidas para demostrar que un ETM no ha sido alterado; por ejemplo, un usuario podría presentar los resultados de un peritaje o revisión realizada por el fabricante, o una autoridad policiva.

En ese sentido, la CRC, al no definir un listado expreso de insumos que pueden ser válidos para rechazar una posible alteración del ETM, propende por establecer condiciones regulatorias que puedan ser aplicadas por el operador de forma autorregulada.



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Date: 2025-11-12
 11:34:49 -05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Continuación: Su comunicación con radicado 2025823029.

Página 5 de 5

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

Cordial saludo,
 MARIANA
 SARMIENTO
 ARGUELLO

Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Fecha: 2025.11.12 11:53:11 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
 Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Carlos Rueda Velasco / Camilo Bustamante
 Revisado por: Alejandra Arenas Pinto



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