



Rad. 2025719605
Cod. 4000
Bogotá,

**CRC**

Radicación: 2025539530
Fecha: 3/12/2025 9:07:18 A. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR

ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN

Respetada Señora González:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 2025719605, y en la cual realiza las siguientes solicitudes:

«(...)»

- a) a qué empresa de telefonía celular pertenece dicho número abonado móvil;
 - b) si ha tenido cambios de operador por portabilidad durante su funcionamiento o servicio;
 - c) en caso afirmativo en qué fecha se produjo cambio por portabilidad y a qué operadores;
 - d) desde qué fecha se inició o activó el servicio o funcionamiento con este número móvil o abonado y,
 - e) para las fechas marzo 14/03/2024 AL 20/03/2024 el abonado celular en cuestión, a qué entidad o compañía se encontraba adscrito o vinculado o afiliado, es decir, qué entidad de telefonía celular móvil prestaba el servicio a través de dicho celular.
- Requiero de esta información que es de suma utilidad para ser usada en proceso judicial»

Ahora bien, previo a hacer referencia al objeto de la consulta, debe mencionarse 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 (CPCACA)¹ y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que 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 vigente.

¹ Ley 1437 de 2011. "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".

Inicialmente, le informo que, respecto a la implementación de la portabilidad numérica, es importante precisar que a través de la Ley 1245 de 2008 se estableció la obligación a los operadores de servicios de telecomunicaciones de prestar el servicio de portabilidad numérica para telefonía móvil de conformidad con los requerimientos prescritos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Es de indicar que la normativa asociada a la operación de la portabilidad numérica fue modificada por la Resolución CRC 5929 de 2020 y se encuentra compilada en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y puede ser consultada accediendo al siguiente link: https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

Ahora bien, y con el fin de dar respuesta a algunos de sus interrogantes, le informo que ingresamos al siguiente enlace: <https://www.portabilidadcolombia.com.co/>, y al hacer la consulta con el número de abonado que refiere en su comunicación, arrojo la siguiente información:



Acceso a usuarios públicos

Numeración: * 3042601326

¡Operación exitosa!

Cloudflare
Privacidad • Términos

Buscar

Estado de la numeración					
Numeración	NRN	Prestador Receptor	Prestador Donante	Fecha Ventana	Estado
3042601326		COLOMBIA MÓVIL S.A.	-		No existen registros de portabilidad para este número

Vigencia NIP	
Numeración	Fecha Vencimiento
La numeración no cuenta con NIP vigente	

De la información que arrojo la consulta se puede establecer que el estado de la numeración del abonado indicado corresponde al proveedor de redes y servicios COLOMBIA MÓVIL S.A. (con su marca comercial TIGO), y tal y como se indica en la imagen, para el número 3042601326 no existe a la fecha registros de portabilidad numérica.

Igualmente la invito a que consulte dicho enlace, pues es un portal de acceso para el público en general.

Por su parte y con fines ilustrativos, le informamos que la CRC expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en el TÍTULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual puede consultar accediendo al siguiente link: https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

En el mencionado régimen dentro de los principios rectores tenemos el consignado en el artículo **2.1.1.2.2. Libre elección**. En todo momento, corresponde exclusivamente al usuario elegir el operador, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio. En ningún caso se puede presumir su voluntad o consentimiento.

Igualmente le indicó sobre las modalidades de planes que se encuentran en el RPU:

«**ARTÍCULO 2.1.1.3. MODALIDADES DE PAGO**. Artículo modificado por el artículo 7 de la Resolución 7811 de 2025. El nuevo texto es el siguiente: Las modalidades de pago disponibles para los servicios de comunicaciones son las siguientes:

2.1.1.3.1. Modalidad prepago: En esta modalidad el usuario adquiere saldo mediante recargas o mecanismos equivalentes, que puede utilizar para acceder a los servicios de comunicaciones ofrecidos por su operador como paquetes, planes, promociones u ofertas. Cada consumo realizado (llamada, sesión de datos, SMS, televisión, etc.) será descontado de dicho saldo.

2.1.1.3.2. Modalidad pospago: En esta modalidad el usuario, con ocasión de la celebración de un contrato de prestación de servicios de comunicaciones, accede a una capacidad determinada o determinable de servicios, pagando un cargo fijo de manera periódica, aunque este sea anterior al uso efectivo de los servicios.»

Igualmente, le informo que, el artículo 2.1.24.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, contempla el derecho que los usuarios tienen de presentar una petición, queja o reclamo, el cual se transcribe a continuación:

El usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) ante su operador en cualquier momento, sin que este último pueda imponer alguna condición, y a través de cualquiera de los medios de atención (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), así el servicio se encuentre suspendido. En todo caso el usuario siempre podrá presentar su PQR a través de la línea de atención telefónica.

En ningún caso requieren de la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a otra persona para la presentación de dicha PQR, así como tampoco documentos autenticados.

Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud.

Cuando el usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo de su solicitud.

Por cualquier medio físico o electrónico el operador le informará al usuario, la constancia de la presentación de su PQR y un *Código Único Numérico –CUN-, el cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-.

También le informo que el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el RPU, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad encargada de ejercer las mencionadas funciones de vigilancia y control respecto de la protección de los usuarios de los servicios que integran el Sector TIC.

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud y quedamos atentos a lo que adicionalmente requiera.

Cordial Saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Elaboró: Luz Mireya Garzón Sánchez