COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Digitally signed by MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2026.09.09 12:06:45 -05:00
Reason: Fiel Copia del Original
Location: Colombia

Rad. 2026817120
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2026530414
Fecha: 9/09/2026 12:00:07 P. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

[redacted]

REF: Su Derecho de Petición sobre Portabilidad numérica.

Respetado señor Goméz:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación bajo radicado 2026817120, mediante la cual realiza la siguiente consulta:

1. Informar la identidad y los datos de contacto del Administrador de la Base de Datos (ABD) de la Portabilidad Numérica Móvil actualmente contratado, así como el procedimiento para que un usuario solicite el historial de portaciones asociado a su propio número.
2. Certificar o indicar el procedimiento para obtener la certificación del historial completo de solicitudes de portación tramitadas sobre la línea móvil No. 3159289663 entre el 1 de enero de 2026 y la fecha, con indicación de: fecha de cada solicitud, proveedor donante, proveedor receptor, tipo y número de documento del solicitante, generación y validación de NIP de confirmación, y resultado de cada solicitud (aceptada o rechazada, con la causal aplicada).
3. Informar, conforme a la regulación vigente, cuál es el destino del recurso numérico cuando una línea que ha sido objeto de portación es desactivada o su contrato terminado: si el número retorna al proveedor al que originalmente le fue asignado el bloque de numeración, o si permanece en poder del proveedor receptor de la portación.
4. Confirmar que, bajo el esquema de enrutamiento All Call Query (ACQ) de dos niveles previsto en el artículo 2.6.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, las comunicaciones dirigidas a un número portado son enrutadas por la red de origen directamente hacia la red del proveedor receptor, sin transitar por la red del proveedor asignatario del bloque de numeración; y precisar, en consecuencia, cuál proveedor tiene el control técnico sobre la configuración de servicios suplementarios de desvío de llamadas respecto de un número portado.
5. Informar el período de cuarentena aplicable antes de que un número desactivado pueda ser reasignado a un nuevo usuario, y si dicho periodo admite excepciones.
6. Informar a qué proveedor se encuentra asignado el bloque de numeración al que pertenece el número 3159289663.
7. Informar cuáles son las obligaciones regulatorias de autenticación del usuario a cargo del proveedor donante y del proveedor receptor en el trámite de portación, y cuáles son los mecanismos de reversión previstos cuando la portación se surtió por fraude.
8. Informar si el proveedor asignatario de un bloque de numeración está obligado, antes de asignar o comercializar un número de dicho bloque, a verificar en la Base de Datos Administrativa si ese número se encuentra portado y en operación activa en la red de otro proveedor; e indicar la norma que consagra tal obligación.
9. Informar cuál es el procedimiento regulatorio previsto para detectar, reportar y corregir una situación de ASIGNACIÓN DUPLICADA, esto es, la existencia simultánea de dos líneas activas en redes distintas con el mismo número, y qué proveedor tiene el deber de iniciarlo.
10. Informar si esa Comisión tiene registro de reportes de asignación duplicada respecto del

Información pública

Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2026-09-09
12:06:45 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

número 3159289663 y, en general, cuál es el canal para que un usuario ponga en conocimiento de esa Comisión una situación de esta naturaleza.

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder sus inquietudes, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión en relación con 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 (CPACA)[1] y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando 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 ser 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. Consideraciones preliminares sobre las competencias de esta Comisión

Teniendo en cuenta el contexto general respecto del cual se enmarcan los asuntos que son materia de consulta, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es «una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones». A su turno, esta misma norma estableció que la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

De igual manera, la norma referida dispone que, para efectos de lo anterior, la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la misma Ley 1341.

[1] «Artículo 28. Alcance de los conceptos. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> 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».

Información pública

Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2026-09-09
12:06:45 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador otorgó directamente a la CRC, a través del artículo 22 de la Ley en comento, modificada por la Ley 1978 de 2019, así como de la Ley 1369 de 2009, facultades que típicamente debe ostentar un regulador para promover la competencia en los servicios de telecomunicaciones, maximizar el bienestar de los usuarios, regular el acceso y uso de instalaciones esenciales necesarias para facilitar la entrada de agentes al mercado, definir las condiciones para la interconexión y la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones, regular el uso adecuado de los recursos escasos diferentes al espectro, proteger el pluralismo y las audiencias, solucionar controversias y promover y garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, en términos generales.

3. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

Antes de abordar las inquietudes presentadas en su comunicación, esta entidad considera pertinente hacer una breve descripción del proceso de portación establecido en la regulación. Así, las condiciones de operación de la portabilidad numérica móvil se encuentran definidas en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. En relación con el proceso de portación, este está definido en el artículo 2.6.4.1, el cual comprende las siguientes etapas:

(i) Solicitud del NIP por parte del usuario;
(ii) Generación y envío del NIP de Confirmación;
(iii) Solicitud de Portación formal;
(iv) Verificación de la Solicitud por parte del Administrador de la Base de Datos (ABD) para la Portabilidad Numérica;
(v) Aceptación o Rechazo de la Solicitud de Portación por parte del Proveedor Donante;
(vi) Planeación de la Ventana de Cambio; y
(vii) Activación del Número Portado.

Es importante mencionar que el ABD es la persona jurídica que tiene a su cargo la administración, gestión e integridad de la Base de Datos Administrativa para la Portabilidad Numérica[2], la mediación de los cambios de PRST y la coordinación de la sincronía de la actualización de las Bases de Datos Operativas involucradas en la Portabilidad Numérica. Entre sus obligaciones están la de garantizar los intercambios de información entre los PRST, asignar el NIP a los usuarios y realizar la verificación de la solicitud de portación.

Así las cosas, antes de iniciar la solicitud oficial por parte del usuario, el proveedor receptor[3] solicita el NIP al ABD, el cual debe ser enviado mediante mensaje corto de texto (SMS) y tiene como fin

[2] Esta base de datos contiene como mínimo la información necesaria para el enrutamiento de comunicaciones hacia números portados, y que se actualiza de conformidad con el Proceso de Portación. Lo anterior, de conformidad con lo señalado en el Título de Definiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016.
[3] Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones hacia el cual es portado un determinado número como resultado del Proceso de Portación.

Información pública

Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2026-09-09
12:06:45 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

autenticar la condición del titular del número a ser portado.

El proceso de portación inicia con la entrega de la solicitud por parte del usuario al proveedor receptor. Esta solicitud puede hacerse por escrito, personalmente o a través de la línea telefónica de atención al cliente, o por cualquier otro medio que determine o convalide la CRC. La solicitud debe incluir lo siguiente:

Para personas Naturales:

- Nombre completo, que incluirá los dos nombres (cuando aplique) y los dos apellidos (cuando aplique).
- Tipo de documento de identificación, número del documento y fecha de expedición del mismo.
- Autorización del titular de la línea y copia del documento de identidad, en caso de que la solicitud no sea presentada por el mismo.
- Número telefónico asociado a la portación solicitada.
- Proveedor Donante.
- NIP de confirmación, enviado previamente por el ABD al usuario a través de un SMS.

Para personas jurídicas:

- Razón social.
- Número de Identificación Tributaria (NIT).
- Copia del Certificado de Existencia y Representación Legal emitido por la Cámara de Comercio con fecha de expedición no superior a treinta días, o del documento equivalente que pruebe la existencia y representación legal de las personas jurídicas a quienes no aplique la inscripción en el registro mercantil.
- Tipo de documento de identificación del representante legal, número del documento y fecha de expedición del mismo.
- Autorización del representante legal y copia del documento de identidad, en caso de que la solicitud no sea presentada por el mismo.
- Número(s) telefónico(s) asociado(s) a la portación solicitada.
- Proveedor Donante.
- NIP de Confirmación, el cual ha sido enviado previamente por el ABD a través de SMS a la línea de la persona autorizada en el contrato.

Esta solicitud es validada por el ABD, quien verifica la correspondencia del NIP con el número telefónico objeto de la portación y si no existen solicitudes de portación previas en trámite sobre

Información pública

Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2026-09-09
12:06:45 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

dicho número. En caso de ser aceptada la solicitud de portación, el ABD la envía al proveedor donante[4] e informa al proveedor receptor que la misma fue aceptada.

El proveedor donante realiza una validación de la solicitud de portación y, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, podrá rechazar la solicitud en los siguientes casos:

- Cuando el tipo de documento de identificación, la fecha de expedición y el número del documento del solicitante, sea persona natural o jurídica, no coincida con el del titular de la línea.
- Cuando se trate de líneas desactivadas previamente a la solicitud del NIP por orden judicial, terminación de contrato o porque en modalidad prepago la(s) línea(s) fue desactivada de conformidad con el artículo 2.1.16.2. de la Sección 16 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016[5].
- Cuando corresponda a línea (s) suspendida(s) por solicitud del usuario en los términos de la Sección 8 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- Líneas que correspondan a numeración implementada en la red del proveedor donante que no ha sido asignada efectivamente a usuarios finales.
- Líneas que correspondan a numeración que no ha sido implementada en la red del Proveedor Donante.
- Cuando el titular de la línea manifieste al Proveedor Donante que no solicitó el proceso de portación. En este caso el proceso de portación deberá detenerse sin importar en qué etapa se encuentre, con lo cual el proveedor donante deberá informar al ABD, y a su vez este al Proveedor Receptor la ocurrencia de este hecho. En el caso que el proceso de portación haya culminado, el Proveedor Receptor deberá proceder con el bloqueo de la línea de manera inmediata y deberá reversar la portación. La manifestación del titular de la línea deberá presentarse a más tardar el mismo día en el que se efectué la ventana de cambio.
- Cuando un usuario en modalidad prepago no presente actividad en la red, lo cual se deriva de la no evidencia de intercambio de señalización entre la red del Proveedor Donante y el equipo terminal móvil del usuario por un periodo de 30 días calendario, previo a la solicitud del NIP por parte del usuario.

El rechazo de la solicitud debe ser enviada por el proveedor donante al Proveedor Receptor, por medio del ABD. El proveedor donante debe remitir al ABD la justificación y prueba de este y a

[4] Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones desde el cual es portado un determinado número como resultado del Proceso de Portación.
[5] «Artículo 2.1.16.2. Pérdida del número en prepago. Si durante un periodo de 2 meses, el usuario no realiza ni recibe llamadas, o no cursa tráfico de datos, o no envía SMS, así como tampoco hace recargas, ni tiene saldos vigentes; el operador podrá disponer del número de su línea telefónica, para lo cual este debe darle aviso al usuario con 15 días hábiles de antelación.»

Información pública

Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2026-09-09
12:06:45 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

su vez el ABD debe constatar la validez del rechazo a través de los soportes aportados, y remitir dicha justificación y prueba al Proveedor Receptor para su conocimiento.

En caso de que el donante acepte la solicitud se programa la ventana de cambio, momento en el cual se realizará la desactivación de la línea en el Proveedor Donante y se activará en el Proveedor Receptor.

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación, se atenderán las consultas específicas realizadas a esta Entidad.

1. **Informar la identidad y los datos de contacto del Administrador de la Base de Datos (ABD) de la Portabilidad Numérica Móvil actualmente contratado, así como el procedimiento para que un usuario solicite el historial de portaciones asociado a su propio número.**
2. **Certificar o indicar el procedimiento para obtener la certificación del historial completo de solicitudes de portación tramitadas sobre la línea móvil No. 3159289663 entre el 1 de enero de 2026 y la fecha, con indicación de: fecha de cada solicitud, proveedor donante, proveedor receptor, tipo y número de documento del solicitante, generación y validación de NIP de confirmación, y resultado de cada solicitud (aceptada o rechazada, con la causal aplicada).**

Respuesta CRC:

Actualmente MEDIAFON COLOMBIA S.A.S. es quien actúa como ABD. De acuerdo con la información que reposa en esta Entidad, el correo electrónico de contacto es info@mediafon.mx.

Ahora bien, en cuanto al historial de portaciones asociadas al propio número, es de aclarar que la regulación expedida por la Comisión en materia de portabilidad numérica móvil se limita a establecer las condiciones, procedimientos y responsabilidades operativas que deben observar los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles para la correcta ejecución del proceso de portabilidad. En ese sentido, dicha regulación no contiene disposiciones orientadas a determinar un procedimiento de para solicitar el historial de un determinado usuario, ni regula de manera específica las condiciones bajo las cuales dicha información debe ser entregada a los titulares de los datos. En esta línea, las condiciones de acceso a datos personales, escapa del ámbito de regulación de la Comisión, en la medida en que involucra aspectos relacionados con el tratamiento, acceso o titularidad de datos personales

Ahora bien, en su calidad de titular de la información y de la línea telefónica, cuenta con la facultad de consultar, actualizar, rectificar o solicitar información sobre el tratamiento de sus datos personales. Así las cosas, puede dirigirse directamente al ABD o a su operador a través de los medios de atención para que estos den respuesta.

Por otro lado, el ABD tiene la obligación de tener el registro histórico de números portados por un período no inferior a cinco 5 años, y una vez finalizado el contrato, hacer entrega de dicho registro

Información pública

Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2026-09-09
12:06:45 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

a los respectivos PRST, teniendo en cuenta para el efecto las condiciones de confidencialidad aplicables.

De igual manera, los PRST deben asignar un número único de identificación de cada solicitud de portación. En este sentido deben contar con un mecanismo que permita la identificación del orden consecutivo de los números asignados, de manera que a través de dicho consecutivo se identifique tanto el Proveedor Receptor como la solicitud en sí misma.

Finalmente, se encuentra disponible un portal para consultar los números que han sido portados. Al portal puede acceder a través del enlace https://www.portabilidadcolombia.com.co/.

3. **Informar, conforme a la regulación vigente, cuál es el destino del recurso numérico cuando una línea que ha sido objeto de portación es desactivada o su contrato terminado: si el número retorna al proveedor al que originalmente le fue asignado el bloque de numeración, o si permanece en poder del proveedor receptor de la portación.**

Respuesta CRC:

El artículo 2.6.4.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que «Cuando el usuario de un Número Portado cancele el servicio con el Proveedor Receptor, cambie de número, o sea dado de baja por el Proveedor Receptor sin realizar una nueva Solicitud de Portación, será responsabilidad de este último el retornar dicho número al Proveedor Asignatario de la numeración». A partir de lo anterior, el último proveedor receptor del número deberá devolver el número al proveedor asignatario es decir al proveedor al que le fue asignado originalmente el bloque de numeración. Todo esto mediante el procedimiento que debe adelantar el ABD acorde con lo establecido en los numerales 2.6.4.10.1, 2.6.4.10.2 y 2.6.4.10.3.

4. **Confirmar que, bajo el esquema de enrutamiento All Call Query (ACQ) de dos niveles previsto en el artículo 2.6.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, las comunicaciones dirigidas a un número portado son enrutadas por la red de origen directamente hacia la red del proveedor receptor, sin transitar por la red del proveedor asignatario del bloque de numeración; y precisar, en consecuencia, cuál proveedor tiene el control técnico sobre la configuración de servicios suplementarios de desvío de llamadas respecto de un número portado.**

Respuesta CRC:

La CRC confirma la afirmación realizada. Sin embargo, los proveedores de telefonía fija que realicen llamadas a números móviles lo harán a través del esquema Onward Routing[6].

[6] Esquema de enrutamiento mediante el cual el Proveedor que origina una llamada en su red siempre la enruta hacia la red del proveedor asignatario del número de destino, y en el caso que la llamada tenga como destino un abonado de una red

Información pública

Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2026-09-09
12:06:45 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

En cuanto a cuál proveedor tiene el control técnico sobre la configuración de servicios suplementarios de desvío de llamadas respecto de un número portado, es de mencionar que al materializarse el cambio de operador, el número móvil es configurado técnica y operativamente de manera exclusiva en la red del nuevo operador.

Por lo tanto, es el proveedor receptor (el operador actual del usuario) quien tiene el control técnico, operativo y administrativo sobre la configuración de cualquier servicio asociado a la línea. Esto incluye el control técnico exclusivo sobre la activación, gestión y enrutamiento de servicios suplementarios como el desvío de llamadas, buzón de voz y restricciones de red. Como se mencionó anteriormente, el proveedor asignatario original del bloque de numeración pierde toda injerencia y control sobre los servicios de dicho número una vez este ha sido portado exitosamente.

5. **Informar el período de cuarentena aplicable antes de que un número desactivado pueda ser reasignado a un nuevo usuario, y si dicho período admite excepciones.**

Respuesta CRC:

Dentro de la regulación general no se encuentra definido algún tiempo para que el operador pueda asignar nuevamente un número que ha sido desactivado. Cada PRST es autónomo en la definición de sus protocolos internos respecto del uso de la numeración a él asignada. En tal sentido, cada prestador puede definir internamente las reglas asociadas específicamente a la asignación de un número a nuevos usuarios.

6. **Informar a qué proveedor se encuentra asignado el bloque de numeración al que pertenece el número 3159289663.**

Respuesta CRC:

De acuerdo con la información contenida en Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación[7] (SIGRI), el asignatario de este número es COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC.

7. **Informar cuáles son las obligaciones regulatorias de autenticación del usuario a cargo del proveedor donante y del proveedor receptor en el trámite de portación, y cuáles son los mecanismos de reversión previstos cuando la portación se surtió por fraude.**

diferente a la de dicho proveedor, este último deberá realizar la consulta a la BDO para determinar la información de enrutamiento apropiada y encaminarla en forma directa hacia la red correcta de destino.

[7] El SIGRI puede ser consultado en: https://www.pnn.gov.co/mapa

Información pública

Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2026-09-09
12:06:45 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Respuesta CRC:

De acuerdo con lo mencionado en la sección 3, las validaciones de identidad se hacen, en primer lugar, por el Proveedor Receptor con la solicitud de portación, que debe incluir el NIP enviado al usuario por el ABD. En segundo lugar, el ABD realiza la validación de la solicitud donde verifica, entre otros, que el NIP coincida con el enviado con anterioridad al usuario. Por último, el proveedor donante valida que coincida la identidad del usuario que presentó la solicitud con la registrada en sus bases de datos. Una vez el proveedor donante aprueba la solicitud de portación se entiende que ha sido aceptada.

En cuanto a la reversión cuando el usuario titular de la línea no haya solicitado la portación, en los términos del numeral 2.6.4.7.3 del artículo 2.6.4.7, al identificar una portación no solicitada, el titular de la línea podrá manifestar el hecho al proveedor donante que, a su vez, debe informar al ABD y este al proveedor receptor, el cual deberá bloquear la línea de inmediato y reversar la portación. Para lo anterior, el titular deberá manifestar tal situación a más tardar el mismo día en que se efectuó la ventana de cambio para poder reversar la misma. Por otro lado, en caso de un presunto fraude, es de mencionar que este solo puede ser determinado por una autoridad competente previo a una denuncia oficial.

8. **Informar si el proveedor asignatario de un bloque de numeración está obligado, antes de asignar o comercializar un número de dicho bloque, a verificar en la Base de Datos Administrativa si ese número se encuentra portado y en operación activa en la red de otro proveedor; e indicar la norma que consagra tal obligación.**
9. **Informar cuál es el procedimiento regulatorio previsto para detectar, reportar y corregir una situación de ASIGNACIÓN DUPLICADA, esto es, la existencia simultánea de dos líneas activas en redes distintas con el mismo número, y qué proveedor tiene el deber de iniciarlo.**
10. **Informar si esa Comisión tiene registro de reportes de asignación duplicada respecto del número 3159289663 y, en general, cuál es el canal para que un usuario ponga en conocimiento de esa Comisión una situación de esta naturaleza.**

Respuesta CRC:

De acuerdo con la Ley 1245 de 2009, la Portabilidad Numérica se entiende esta como la posibilidad del usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento de que cambie de operador. Así las cosas, al portarse el usuario, el operador asignatario pierde cualquier derecho sobre ese número y el nuevo asignatario sería el proveedor receptor, el cual adquiere todas las obligaciones frente al usuario. Por esta razón, el operador asignatario original de protección de los derechos de los usuarios. En caso de incumplimiento, el Ministerio de no puede disponer de dicho número para asignarlo a otro usuario y en caso de hacerlo estaría incumpliendo la Ley y la regulación Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)

Información pública

Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2026-09-09
12:06:45 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

y la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) son los encargados de investigar la situación y en caso de hallar algún incumplimiento sancionar al proveedor.

En relación con el procedimiento para detectar, reportar y corregir una situación de "asignación duplicada", es pertinente precisar que, si bien la regulación vigente no contempla taxativamente un procedimiento bajo esta denominación específica, el marco regulatorio de Portabilidad Numérica sí establece de forma expresa las obligaciones para evitar este tipo de incidencias operativas.

En este sentido, el correcto funcionamiento del servicio en un ambiente de portabilidad es responsabilidad integral de los PRSTM. Es su deber legal y técnico ejecutar con rigor los procesos de enrutamiento en el momento exacto acordado dentro de la ventana de portación; es decir, el proveedor receptor debe activar (aprovisionar) al usuario, y de manera correlativa, el proveedor donante tiene la obligación de dar de baja (desaprovisionar) el número en su propia red.

Asimismo, la detección, reporte y solución de este tipo de fallas operativas posteriores a la portación deben estar incorporadas y gestionadas conforme a los manuales de funcionamiento y especificaciones técnicas definidos en el marco del Comité Técnico de Portabilidad (CTP), en coordinación con el Administrador de la Base de Datos (ABD).

En esta línea, dado que la ejecución material y operativa del proceso de portabilidad recae exclusivamente sobre los PRSTM, esta Comisión, en estricto sentido de sus funciones regulatorias, no funge como instancia operativa y, por tanto, no cuenta con registros ni centraliza información sobre reportes técnicos por incidentes de asignación duplicada.

Finalmente, se reitera que las autoridades competentes para ejercer las funciones de Inspección, Vigilancia y Control frente al cumplimiento de las obligaciones del proceso de portabilidad establecidas por esta Comisión, MinTIC en lo referente a las obligaciones de los proveedores, y la SIC, en lo relativo a la protección de los derechos de los usuarios.

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: 2026.09.09 12:08:40 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Julián Farías
Revisado por: Camilo Bustamante