

CIRCULAR No. 093 DE 2011

Para: PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE TELEFONÍA MÓVIL

De: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Referencia: Causales de Rechazo de la Solicitud de Portación.

La presente Circular tiene como propósito reiterar a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones de Telefonía Móvil acerca de las causales específicas en que procede el rechazo de la solicitud de portación, conforme a los lineamientos regulatorios establecidos en la Resolución CRC 2355 de 2010 "Por la cual se establecen las condiciones para la implementación y operación de la Portabilidad Numérica para telefonía móvil en Colombia" y sus modificaciones.

Es así como, en primer lugar, es relevante recordar que tal y como lo dispone el artículo 20 de la mencionada resolución, el proveedor donante solamente podrá rechazar la solicitud de portación efectuada por el usuario cuando:

- Existan Solicitudes de Portación previas en trámite para el número a portarse.
- El solicitante no sea el suscriptor del contrato pospago o la persona autorizada por éste.
- El número a ser portado está reportado como extraviado o hurtado (sin la reposición de la Simcard).
- El número a ser portado ha sido desactivado por fraude.
- El número a ser portado se encuentre suspendido por falta de pago, por terminación del contrato por falta de pago, o cuando existan obligaciones de pago exigibles.

De conformidad con lo anterior y atendiendo al numeral 5.1 del Artículo 5º de la Resolución CRC 2355 de 2010 y sus modificaciones, es derecho del usuario solicitar la portación de su número, aún cuando el mismo se encuentre sujeto a cláusulas de permanencia mínima. Es así como la portación del número se efectuará sin perjuicio del derecho del Proveedor Donante a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, cuando aplique, y los demás cargos a que haya lugar, por lo que cuando el usuario solicita la portación de su número, se entiende que simultáneamente ha solicitado la terminación del contrato con el Proveedor Donante, lo cual da lugar a la celebración de un nuevo contrato con el Proveedor Receptor.

De otra parte, si bien el Régimen de Protección al Usuario vigente a la fecha y contenido en la Resolución CRT 1732 de 2007 establece en su artículo 18 que los mecanismos empleados por el proveedor que vendió el equipo terminal móvil al usuario para restringir la utilización del equipo terminal en redes distintas, sólo pueden mantenerse durante la vigencia de la cláusula de permanencia mínima pactada y que, por ende, al culminar el término de la misma el proveedor debe de manera gratuita desbloquear el equipo del usuario o suministrarle la clave y el

procedimiento para tal fin, debe tenerse en cuenta que la regulación también estableció que en el ambiente de portabilidad numérica móvil vigente desde el 29 de julio de 2011, cuando el usuario solicite la portación de su número, aunque exista una cláusula de permanencia mínima y la misma se encuentre vigente, el proveedor donante está obligado a realizar la apertura de las bandas del equipo terminal. Lo anterior, sin perjuicio del cobro de las obligaciones que se encuentren pendientes con dicho proveedor.

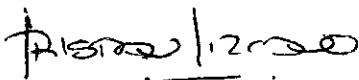
En línea con lo anterior, cabe mencionar que mediante Resolución CRC 3066 de 2011, se expidió el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones, el cual rige a partir del 1° de octubre de 2011, el cual dispone en su artículo 105 que los mecanismos técnicos intencionales que restrinjan en el tiempo la utilización del terminal en redes distintas a las del proveedor, sólo podrán mantenerse durante la vigencia de la cláusula de permanencia mínima pactada. De igual forma, el citado régimen consagra en el parágrafo de su artículo 105 que en los casos en los que el usuario solicite la portación de su número, el proveedor donante debe desbloquear el equipo terminal, inclusive si el mismo se encuentra dentro del período de permanencia mínima, sin perjuicio claro está de la obligación en cabeza del usuario de pagar las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato.

De conformidad con las normas previamente enunciadas, es evidente que la existencia de una cláusula de permanencia mínima, no constituye una causal de rechazo a la solicitud de portación presentada por el usuario y, adicionalmente, que cuando la misma sea presentada, el proveedor donante que vendió el equipo terminal móvil al usuario, debe proceder a dar apertura a las bandas del equipo terminal, en aras del efectivo ejercicio del derecho legal del usuario a portar su número, y sin perjuicio de perseguir el cobro de las obligaciones que se encuentren insolutas.

Finalmente, se estima pertinente recordar que las infracciones, incumplimientos o violaciones a las disposiciones normativas previamente mencionadas, da lugar a la imposición de las sanciones por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de conformidad con lo dispuesto en el Título IX de la Ley 1341 de 2009 y, del mismo modo, a las sanciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio ante la infracción de las normas de promoción de la competencia y de protección al usuario.

La presente circular fue aprobada por el Comité de Comisionados de la CRC, según consta en Acta No. 784 del 1° de septiembre de 2011.

Con un cordial saludo,



CRISTHIAN LIZCANO ORTÍZ
Director Ejecutivo

NS/JEP/CGT



SC-1390-1



049-1

Carrera 7 No. 77 – 07 Ed. Torre Siete 77 Pisos 9 y 10
Bogotá D.C., Colombia.
Teléfono: +57 (1) 3198300 - 01-8000-919278
Fax: +57 (1) 3198301
Código Postal: 110221
www.crcm.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital
Colombia