

Bogotá D.C.

Señor(a)

{Datos Personales eliminados en virtud de la Ley 1580 de 2012}

Asunto: Radicación: 21-116503 - -1
Trámite: 113
Actuación: 440
Folios: 15

Reciba un cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, “*por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo a la solicitud por usted radicada ante esta Entidad de fecha 18 de marzo de 2021 en la cual señala:

“Buenos días desde el mes de noviembre compre un equipo celular en el almacén...para mi esposo y lo registramos en...ambos inmei ya que el equipo cuenta con dos puertos el 20 de febrero a mi esposo le bloquearon uno de los inmei y hasta la fecha de hoy 18 de marzo...no nos ha solucionado nada siempre que llamamos nos dicen que en 12 horas lo desbloquean y aun no lo han hecho hemos enviados correo con la factura la foto del equipo del inmei de la caja de todo y no nos han dado respuesta mi esposo trabaja en telecomunicaciones y necesita los dos puertos para sus necesidades personales y laborales (...)”

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

2. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

“Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto



administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparán a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no”.

Ahora bien, una vez realizadas las anteriores precisiones, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, como sigue:

3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

De acuerdo con las atribuciones conferidas por mandato legal a esta Superintendencia, en particular por el Decreto 4886 de 2011, corresponde a esta entidad, entre otras funciones:

- Velar en los términos establecidos por la ley y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten.
- Resolver los recursos de apelación y queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones.
- Reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de solicitudes no atendidas adecuadamente por los proveedores de servicios de telecomunicaciones dentro del término legal e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo con la ley.
- Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

El artículo 2.1.2.1 de la Resolución 5050 de 2016 emitida por La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, normatividad que a su vez fue modificada por la Resolución 5111 de 2017, enuncia los principales derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones así:

“2.1.2.1.1. Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente.

2.1.2.1.2. Conocer siempre las tarifas que les aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios sorpresa, es decir, tarifas que no han sido antes aceptadas por él; o incrementos a las tarifas que superan los límites pactados en el contrato, o incrementos a las tarifas que encontrándose dentro de dichos límites no fueron informadas previamente.

2.1.2.1.3. Presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), recibir atención integral y obtener una respuesta oportuna, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que la respectiva interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado



previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar cualquier PQR a través de la línea de atención telefónica.¹

2.1.2.1.4. Terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.²

2.1.2.1.5. Ser compensado por fallas en la prestación del servicio, de acuerdo con los criterios del Anexo [2.1](#) del Título Anexos Título II.

2.1.2.1.6. Recibir protección de la información que cursa a través de la red del operador, quien debe garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones.”

Así mismo, el artículo 6° de la Resolución 6242 del 12 de marzo de 2021 “Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”, adicionó los numerales 2.1.2.2.11, 2.1.2.2.12 y 2.1.2.2.13 al artículo 2.1.2.2 de la Resolución 5050 de 2016, el cual describe las obligaciones de los usuarios de los servicios de comunicaciones, entre las cuales señala:

“2.1.2.2.1. Informarse acerca de las condiciones del servicio, antes de celebrar el contrato o aceptar la prestación de un nuevo servicio.

2.1.2.2.2. Cumplir los términos y condiciones pactados en el contrato.

2.1.2.2.3. Pagar las obligaciones contraídas con el operador en las fechas acordadas.

2.1.2.2.4. No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

2.1.2.2.5. Hacer uso de equipos terminales móviles homologados.

2.1.2.2.6. Hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por el operador.

2.1.2.2.7. Hacer uso adecuado de las redes, de los servicios y de los equipos necesarios para la prestación de los mismos.

2.1.2.2.8. Informar al operador ante cualquier falla en la prestación del servicio.

2.1.2.2.9. Reportar inmediatamente ocurra, el hurto o extravío del equipo terminal móvil.

¹ Numeral modificado por el artículo 4° de la Resolución 6242 del 12 de marzo de 2021.

² Numeral modificado por el artículo 5° de la Resolución 6242 del 12 de marzo de 2021.

2.1.2.2.10. Registrar ante su operador el equipo terminal móvil del cual haga uso para la prestación de los servicios contratados, cuando el mismo no haya sido adquirido con dicho operador.

2.1.2.2.11. Actuar de buena fe durante toda la relación contractual.

2.1.2.2.12. Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR y en consecuencia abstenerse de presentar solicitudes reincidentes, por hechos que ya han sido objeto de decisión por el operador, excepto cuando correspondan a la presentación de un recurso.

2.1.2.2.13. Permitir que el operador ejecute labores tendientes a revisar el funcionamiento de los servicios, y en especial permitir la realización de revisiones o visitas técnicas previamente programadas y aceptadas.” (Resaltado fuera del texto original)

En consecuencia, los operadores de servicios de comunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, con tarifas proporcionales y justas. Además, deben poner a disposición de los usuarios los medios de atención físicos, salvo que la interacción entre el operador y el usuario con ocasión de la prestación de los servicios de comunicaciones haya migrado a la digitalización y se le haya informado de manera previa, para la presentación de reclamaciones directas, esto es, peticiones, quejas o recursos, suspensión de servicios, terminación del contrato, dar a conocer al operador las fallas que ostente la prestación del servicio, entre otros. No obstante, lo anterior, el usuario tiene el derecho de acudir en cualquier momento a la línea de atención telefónica del operador.

Así mismo, el usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, para que pueda tomar decisiones conociendo las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado. El usuario decidirá si quiere recibir la información correspondiente al servicio que le es prestado, a través de medio físico o electrónico. Mientras este no elija, la misma será enviada a través de un medio electrónico, informándole previamente al usuario el canal específico a través del cual realizará dicho envío.³

Ahora bien, respecto de las obligaciones a cargo de los usuarios, se resaltan las siguientes: (i) hacer uso de equipos terminales móviles homologados; (ii) registrar ante su operador el equipo terminal móvil del cual haga uso para la prestación de los servicios contratados, cuando el mismo no haya sido adquirido con dicho operador; y (iii) reportar inmediatamente ocurra, el hurto o extravío del equipo terminal móvil. Lo anterior, en aras de promover el fortalecimiento del mercado legal, atacar la economía criminal y facilitar que el usuario afectado con la duplicación o clonación de IMEI de Equipos Terminales Móviles pueda adelantar ante su operador el procedimiento regulado para probar que posee el equipo genuino entre aquellos equipos que comparten el código IMEI, adjuntando para ello los respectivos soportes de adquisición legal⁴.

5. EQUIPOS TERMINALES.

³ Res. 6242/2021, art. 2° CRC

⁴ CRC, concepto 529380/2019

El Título I de la Resolución 5050 de 2016, define los siguientes términos:

“EQUIPO TERMINAL MÓVIL (ETM): Dispositivo que posea un IMEI (Identificador Internacional de Equipo Móvil), por sus siglas en Inglés, o aquel identificador que cumpla una función equivalente a éste, y por medio del cual se accede a las redes de telecomunicaciones móviles para la prestación de servicios de comunicaciones de voz y/o datos.”

“IMEI: Identificador Internacional del Equipo Móvil (por sus siglas en inglés). Código de quince (15) dígitos pregrabado en los equipos terminales móviles que lo identifica de manera específica.”

“IMEI INVÁLIDO: <Definición corregida por el artículo 1 de la Resolución 5226 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> IMEI cuyo valor de TAC (Type Allocation Code) no se encuentra en la lista de TAC de la GSMA ni en la lista de TAC de los equipos homologados ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).”

“IMEI NO HOMOLOGADO: IMEI cuyo TAC corresponde a una marca y modelo de equipo terminal que no ha surtido el proceso de homologación ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones, de acuerdo a lo definido en el ARTÍCULO [7.1.1.2.5](#) del Capítulo I del Título VII o aquel que lo modifique, adicione o sustituya.”

Por su parte, el artículo 2.1.1.2.2, modificado por el artículo 1° de la Resolución 5111 de 2017, señala:

“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.”

En este sentido, y de acuerdo con el artículo 2.1.9.1 de la Resolución 5050 de 2016, el usuario puede elegir libremente los equipos terminales móviles necesarios para que el operador le preste los servicios de comunicaciones que ha contratado, siempre y cuando estos equipos hayan surtido el proceso de homologación ante la CRC. El operador no puede exigirle la adquisición o uso de los equipos comercializados por él o por un tercero específico.

El usuario no puede hacer uso de equipos terminales que hayan sufrido manipulación, alteración, modificación y/o remarcación de su número de identificación -IMEI-, pues en caso contrario el operador procederá al bloqueo del respectivo IMEI.

En consecuencia, los usuarios de los servicios de comunicaciones tienen el derecho de elegir libremente el equipo terminal móvil que deseen para la prestación del servicio de comunicaciones y podrán hacer uso de los mismos siempre y cuando sean adquiridos legalmente y cumplan con los requisitos de homologación establecidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-.

En concordancia con lo anterior, el artículo 2.7.2.1 de la normatividad citada, modificado por el artículo artículo [21](#) de la Resolución 5586 de 2019, señala las siguientes obligaciones para los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles - PRSTM:



“ (...)

2.7.2.1.2. Realizar todas las adecuaciones necesarias al interior de sus redes y sistemas para garantizar que se realice la consulta a las bases de datos positivas y negativas, en el proceso de registro de un equipo terminal móvil, y la entrega de información de CDR para el proceso que permita identificar y controlar la actividad de los ETM con IMEI sin formato, los duplicados, los inválidos, los no homologados y los no registrados, que cursan tráfico en la red.

(...)

2.7.2.1.9. Disponer de los medios físicos y electrónicos que permitan asociar los datos de identificación de un usuario que celebró un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones con un IMEI, permitiendo además que el trámite pueda ser realizado a través de medios físicos por una persona autorizada por el usuario que celebró dicho contrato.

2.7.2.1.11. La verificación de IMEI inválido se deberá realizar de conformidad con las especificaciones 3GPP TS 22.016 y TS 23.003 y el procedimiento de la GSMA TS.06 IMEI Allocation and Approval Process, u otros procedimientos aplicables, en relación con lo dispuesto en el numeral 2.7.2.1.30.

2.7.2.1.12. Mantener en la BDO Positiva y la BDA Positiva, los IMEI de los equipos terminales móviles cuyos datos fueron registrados por el usuario en cumplimiento del ARTÍCULO [2.7.3.4.](#) del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II.

2.7.2.1.13. Se deberá verificar en todo proceso de registro de equipos de que trata el ARTÍCULO [2.7.3.4.](#) del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II, la importación legal del equipo terminal móvil realizando el proceso de consulta en la BDA positiva.

2.7.2.1.14. Activar únicamente los equipos que se encuentren homologados por la CRC, para lo cual el PRSTM debe consultar el listado de marca, modelo y TAC de los ETM homologados dispuesto por la CRC para tal fin.

2.7.2.1.15. Suministrar a los usuarios, a través de medios físicos y/o electrónicos, la información relativa a los IMEI asociados a su número de identificación.

2.7.2.1.17. Mantener actualizada la BDO negativa con los datos de los ETM reportados como hurtados y/o extraviados tanto en Colombia como en el exterior.

2.7.2.1.19. Desactivar todos los servicios de voz y datos una vez realizado el reporte de hurto y/o extravío del equipo terminal móvil por parte del propietario o el propietario autorizado por este.

2.7.2.1.22. Habilitar canales de atención a usuarios para que en cualquier momento se reciban y procesen de inmediato los bloqueos sobre equipos reportados como hurtados o extraviados. Para proceder a la recepción del reporte por parte del usuario y al bloqueo del equipo reportado



como hurtado o extraviado, los PRSTM no podrán definir condiciones, requisitos o trámites previos relacionados con el equipo terminal móvil objeto de reporte. Para el caso de autoridades policivas o judiciales, el reporte y bloqueo de IMEI podrá ser solicitado siempre y cuando obre prueba de que dichos equipos fueron decomisados por la autoridad respectiva, para lo cual dichas autoridades deberán aportar los respectivos soportes que sirvan de sustento legal para la acción a tomar por parte del PRSTM.

2.7.2.1.23. Realizar el bloqueo de la SIM y del IMEI, que reportaba actividad en la red, en la fecha y hora del hurto o extravío, una vez se realice el respectivo reporte del equipo terminal móvil, solicitando durante el reporte el nombre, tipo y número de identificación de la persona que realiza el reporte, y la fecha, hora y ubicación del sitio donde se produjo el hurto o extravío del ETM. Para el caso de reporte de hurto, a partir del 29 de febrero de 2016, además se debe solicitar información que indique si la víctima fue un menor de edad, si se empleó violencia durante el robo, si se utilizaron armas (blanca, de fuego, otra) y la dirección de correo electrónico del usuario que realiza el reporte de hurto, de manera tal que esta información contribuya a los procesos investigativos de las autoridades respectivas. La información citada solo podrá ser recolectada luego de informar al usuario que la misma será puesta en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación, y que el proceso de reporte no constituye una denuncia.

(...)

2.7.2.1.24. Implementar un proceso de identificación y validación del usuario para que cuando este solicite el desbloqueo de un equipo que fue reportado inicialmente como hurtado o extraviado, el PRSTM asegure que el usuario que realizó el reporte del equipo sea el único que puede solicitar su desbloqueo. Para este proceso de validación y como requisito previo para el desbloqueo del equipo, el PRSTM debe validar la identidad del usuario, para lo cual debe realizar alguno de los siguientes métodos de verificación: i) requerir el código o clave que fue entregado al usuario durante el proceso de reporte, o ii) requerir la presentación personal del usuario con el equipo recuperado, o iii) autenticar la identidad del usuario titular de la línea a través de los sistemas y aplicativos que para tal fin disponen las centrales de riesgo, o a través de medios biométricos, o realizando preguntas relacionadas con la actividad de la línea a reactivar.

En todo caso, el procedimiento de retiro de un IMEI de las bases de datos negativas deberá ser realizado por personal del PRSTM y no podrá delegarse a terceros, debiendo observar las medidas de seguridad dirigidas a evitar retiros no autorizados, fraudulentos o sin el cumplimiento de los requisitos de que trata el presente numeral.

(...)

2.7.2.1.26. Cargar en sus BDO negativas, a solicitud de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la información de IMEI con reporte de hurto y/o extravío proveniente de otros países.

(...)



2.7.2.1.31. Los PRSTM deben consultar diariamente el listado de TAC de los equipos terminales móviles homologados ante la CRC a efectos de poder realizar la validación continua de dicha condición en los ETM.

(...)” (Subrayado fuera del texto original)

Así las cosas, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles están obligados a realizar la inspección de los códigos IMEI de los equipos terminales móviles activos en sus redes, con fundamento en las bases de datos positivas y negativas establecidas legalmente para el registro de los IMEI sin formato, los duplicados, los inválidos, los no homologados y los no registrados, que cursan tráfico en la red. Es por ello que la Resolución 5050 de 2016, se concentró en establecer la operatividad y los procedimientos técnicos que deben realizar los operadores de las redes móviles para la correcta detección, control y eventual bloqueo de los ETM que incumplan los parámetros exigidos en la normatividad.

6. REGISTRO DE IMEI

Según el artículo 2.7.3.4 de la Resolución 5050 de 2016, modificado por el artículo 25 de la Resolución 5586 de 2019, mediante el cual se establece el procedimiento de registro de IMEI, el registro de aquellos equipos utilizados por los usuarios que tengan un plan bajo la modalidad de pospago, será realizado por el PRSTM, quien deberá asociar a dicho o dichos IMEI los datos del propietario o usuario autorizado por éste. De otra parte, los PRSTM deberán atender y tramitar de forma inmediata el registro de IMEI de sus usuarios que tengan un plan bajo la modalidad de prepago, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, esto es, oficinas virtuales, oficinas físicas de atención y línea gratuita de atención.

Antes de proceder al registro de la información en la BDA positiva de los IMEI de aquellos equipos utilizados por los usuarios en un plan bajo la modalidad pospago o prepago, el PRSTM deberá realizar la verificación de dicha información, en al menos una de las siguientes fuentes: base de datos del Archivo Nacional de Identificación (ANI) de la Registraduría Nacional del Estado Civil, centrales de riesgo crediticio o datos históricos del usuario en el PRSTM.

De no encontrarse dicho IMEI en la BDA positiva, para el proceso de registro de equipos de usuarios que tengan un plan bajo la modalidad de prepago, el PRSTM deberá solicitar la factura o comprobante de pago, cuando estos se encuentren a nombre del usuario que realiza el registro, o la "Declaración de único responsable del uso y propietario de equipos terminales móviles", contenida en el Anexo número 2.5 del TÍTULO DE ANEXOS, la cual podrá validarse en medio físico o electrónico. Una vez almacenado dicho soporte, se podrá continuar con el proceso de asociación de datos.

Únicamente se permitirá el registro en la BDA positiva de IMEI cuyo TAC (código correspondiente a los 8 primeros dígitos del IMEI, que identifica la marca y modelo del ETM) se encuentre en la lista de equipos homologados ante la CRC.

7. REPORTE DE HURTO O EXTRAVÍO DE UN EQUIPO TERMINAL MÓVIL

De acuerdo con la Doctrina de la Comisión de Regulación de Comunicaciones⁵, el reporte de hurto o extravío de un Equipo Terminal Móvil - ETM, se debe hacer sobre la línea con que se usaba el equipo al momento del hurto, para que el PRSTM valide con preguntas sobre datos biográficos y en caso de no estar a su nombre, con preguntas sobre la actividad de la línea a fin de comprobar que quien reporta es realmente el usuario de la línea y el equipo. Adicionalmente, es el proveedor de servicios quien debe obtener el IMEI que reportaba actividad en la red en la fecha y hora del hurto y no es el usuario quien debe indicarlo como requisito para proceder con el bloqueo.

Así las cosas, para la recepción del reporte y el respectivo bloqueo en las bases de datos negativas de un equipo terminal móvil hurtado, no es requisito previo que el IMEI tenga que haber sido previamente registrado, ni el proveedor de servicios lo puede exigir, dado que dicha condición para proceder al bloqueo no está establecida en la normativa que sobre las bases de datos ha sido expedida.

Finalmente, en cuanto a la inclusión de los IMEI en la base de datos negativa de un equipo terminal móvil con doble tarjeta SIM que sea reportado como hurtado o extraviado, resulta conveniente aclarar que no necesariamente se bloquean ambos IMEI, debido a que depende que el usuario informe que se trata de un equipo con doble tarjeta SIM y que informe aquel que no está usando, dado que el proveedor de servicios únicamente identificará aquel IMEI que presentaba actividad con la línea reportada el día y hora del hurto o extravío.

Usted puede consultar el reporte de los IMEI en la base de datos negativa en el link <https://www.imeicolombia.com.co/>

8. DUPLICIDAD DE IMEI

Respecto a la duplicidad del IMEI la Comisión de Regulación de Comunicaciones ha establecido las condiciones para que los PRSTM den manejo a los casos de equipos con IMEI duplicado, estando en la obligación de detectar los ETM con IMEI duplicado (varios equipos utilizan un mismo IMEI), e informar a los usuarios acerca de esta situación para que presenten ante su proveedor de servicios los soportes de adquisición del equipo y suministren la información de que trata el ANEXO 2.6 del título de anexos de la Resolución CRC [5050](#) de 2016 a través de los medios de atención al cliente físicos o virtuales, el cual podrá consultar en el enlace <http://bit.ly/imeiduplicado>

Ahora bien, en caso de que el usuario del equipo no haya sido avisado por algún proveedor de servicios acerca de la condición de IMEI duplicado de su ETM, y el mismo resulta bloqueado por cualquier tipo de bloqueo nacional o internacional (hurto, extravío, duplicado, etc.), tal situación obedece o tiene causa en la existencia de varios equipos haciendo uso de un mismo IMEI, sin que se hayan dado las condiciones para ser detectado por los PRSTM de conformidad con el numeral 2.7.3.9.1.5 del artículo [2.7.3.9](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016. Por lo anterior, usted debe presentarse al proveedor de servicios en cual estaba haciendo uso del equipo bloqueado, a fin de que éste, en caso



de contar con los soportes que permita evidenciar que se trata del equipo genuino, proceda a habilitar el uso de este asociándolo a su número de línea o líneas que el usuario utilice con el equipo.⁶

9. VENTA DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES

En cuanto a la comercialización de Equipos Terminales Móviles, los usuarios y vendedores deben cumplir las siguientes obligaciones establecidas en el Régimen de Venta Autorizada de ETM consagrado en el Capítulo 8 del Título 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, entre las que se destacan⁷:

- Contar con la autorización del MINTIC para la comercialización de ETM en Colombia.
- Vender únicamente equipos homologados por la CRC.
- Expedir la factura de compra, donde consten el/los IMEI del ETM.
- Si va a comercializar un equipo usado, diligenciar el formato de transferencia de propiedad (Anexo 2.8 de la Resolución CRC [5050](#) de 2016).
- Los usuarios que adquieran ETM en Colombia, deberán asegurarse de hacerlo en un establecimiento autorizado por el MINTIC.

10. PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y RECURSOS

El artículo 2.1.24.1 de la Resolución 5050 de 2016 emitida por La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, modificado por el artículo 1º de la Resolución 5111 de 2017, describe los conceptos de petición, queja y recurso así:

“2.1.24.1.1. *Petición:* Solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos.

2.1.24.1.2. *Queja o reclamo:* Manifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la prestación de sus servicios o el ejercicio de sus derechos.

2.1.24.1.3. *Recurso:* Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación).”

Así mismo, la sección 24 de la Resolución 5050 de 2016, modificada parcialmente por los artículos 23 y siguientes de la Resolución 6242 de 2021, establece el derecho que tienen los usuarios de presentar

⁶ CRC, concepto 506277 DE 2019



peticiones, quejas o recursos en cualquier momento ante su operador de servicios, de forma gratuita, verbal o escrita a través de los medios de atención que dispongan los operadores para recibir, atender y responder las PQR (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.

El ciudadano también podrá hacer uso de estos mecanismos a través de la línea telefónica del operador, así como mediante su página web (para lo cual deberá diligenciar el formato para la presentación de PQR, en cual estará disponible en dicho lugar), y red social con el mayor número de usuarios activos en Colombia, o a través de cualquier otro medio tecnológico o digital que haya sido informado previamente al usuario.

El usuario, tiene la facultad de consultar el estado del trámite a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario. Todos los trámites deben ser sencillos, sin necesidad de presentación personal ni agente oficioso.

El artículo 2.1.24.3 ibidem, modificado por el artículo 24 de la Resolución 6242 de 2021, menciona la obligación que tienen los operadores de recibir, atender, tramitar y responder de manera, eficiente, oportuna, sustentada y adecuada las peticiones, quejas y recursos, así:

“ARTÍCULO 2.1.24.3. RESPUESTA A LA PQR. El operador dará respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó. En caso que el operador requiera practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR.

Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio.”

En consecuencia, Las peticiones, quejas y recursos que se hagan en relación con las actuaciones de los operadores de servicios de telecomunicaciones se surten, en primera instancia, ante el operador mismo, quien dispone de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación para resolverla. La respuesta deberá ser notificada al usuario a través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó.

Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo, lo que significa que el reclamo o recurso ha sido resuelto de manera favorable al usuario. El operador contará con un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia del silencio para materializar sus efectos, esto es, para otorgar la favorabilidad de las pretensiones. Sin embargo, el usuario está facultado para requerir la efectividad inmediata de los efectos del silencio.



Por su parte, artículo 2.1.24.5 de la precitada norma, modificado por el artículo 25 de la Resolución 6242 de 2021, menciona el derecho de los usuarios a presentar recursos:

“ARTÍCULO 2.1.24.5. RECURSOS. Cuando el operador no resuelva a favor del usuario la petición o queja, que ha presentado el usuario (en relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación); tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).

En caso que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación).

En el momento en que el operador dé respuesta a la PQR deberá informarle al usuario, el derecho que tiene de presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación.

El usuario puede presentar el recurso de reposición 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). En todo caso el usuario podrá presentar siempre el recurso de reposición a través de la línea de atención telefónica.

El formato dispuesto en el Anexo 2.2 del Título “Anexos Título II” de la presente Resolución, podrá ser empleado por el operador para la presentación de PQR; si no lo hace, deberá como mínimo requerir al usuario la siguiente información: nombre completo del usuario, su número de identificación, el motivo de su solicitud y si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio de apelación.

Si el usuario presenta el recurso de reposición de manera verbal, el operador le preguntará si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación, de lo cual debe guardar evidencia.

Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- para que resuelva el recurso de apelación.”

Si el operador no resuelve a favor del usuario la petición o queja relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación, tendrá derecho a controvertir la decisión adoptada mediante la presentación de los recursos de reposición, o reposición y en subsidio de apelación.

El recurso de reposición debe presentarse ante el mismo operador que haya decidido la petición o queja, a través de los mecanismos de atención (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión al usuario, con el fin de que el mismo aclare, modifique



o revoque su decisión. En todo caso el usuario podrá presentar el recurso de reposición a través de la línea de atención telefónica.

En el evento que el proveedor del servicio ratifique su decisión total o parcialmente, el usuario está facultado para presentar recurso de reposición y el subsidio de apelación, para lo cual el operador tendrá cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión al usuario del recurso de reposición para remitir el expediente completo a la SIC para que resuelva el recurso de apelación.

11. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden constitucional, legal y jurisprudencial, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar:

- Los operadores de servicios de comunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, con tarifas proporcionales y justas. Además, deben poner a disposición de los usuarios los medios de atención físicos, salvo que la interacción entre el operador y el usuario con ocasión de la prestación de los servicios de comunicaciones haya migrado a la digitalización y se le haya informado de manera previa, para la presentación de reclamaciones directas, esto es, peticiones, quejas o recursos, suspensión de servicios, terminación del contrato, dar a conocer al operador las fallas que ostente la prestación del servicio, entre otros. No obstante, lo anterior, el usuario tiene el derecho de acudir en cualquier momento a la línea de atención telefónica del operador.
- Respecto de las obligaciones a cargo de los usuarios, se resaltan las siguientes: (i) hacer uso de equipos terminales móviles homologados; (ii) registrar ante su operador el equipo terminal móvil del cual haga uso para la prestación de los servicios contratados, cuando el mismo no haya sido adquirido con dicho operador; y (iii) reportar inmediatamente ocurra, el hurto o extravío del equipo terminal móvil. Lo anterior, en aras de promover el fortalecimiento del mercado legal, atacar la economía criminal y facilitar que el usuario afectado con la duplicación o clonación de IMEI de Equipos Terminales Móviles pueda adelantar ante su operador el procedimiento regulado para probar que posee el equipo genuino entre aquellos equipos que comparten el código IMEI, adjuntando para ello los respectivos soportes de adquisición legal⁸
- El usuario puede elegir libremente los equipos terminales móviles necesarios para que el operador le preste los servicios de comunicaciones que ha contratado, siempre y cuando estos equipos hayan surtido el proceso de homologación ante la CRC. El operador no puede exigirle la adquisición o uso de los equipos comercializados por él o por un tercero específico. El usuario no puede hacer uso de equipos terminales que hayan sufrido manipulación, alteración, modificación y/o remarcación de su número de identificación -IMEI-, pues en caso contrario el operador procederá al bloqueo del respectivo IMEI.
- Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles están obligados a realizar la inspección de los códigos IMEI de los equipos terminales móviles activos en sus



redes, con fundamento en las bases de datos positivas y negativas establecidas legalmente para el registro de los IMEI sin formato, los duplicados, los inválidos, los no homologados y los no registrados, que cursan tráfico en la red. Es por ello que la Resolución 5050 de 2016, se concentró en establecer la operatividad y los procedimientos técnicos que deben realizar los operadores de las redes móviles para la correcta detección, control y eventual bloqueo de los ETM que incumplan los parámetros exigidos en la normatividad.

- El registro de aquellos equipos utilizados por los usuarios que tengan un plan bajo la modalidad de pospago, será realizado por el PRSTM, quien deberá asociar a dicho o dichos IMEI los datos del propietario o usuario autorizado por éste. De otra parte, los PRSTM deberán atender y tramitar de forma inmediata el registro de IMEI de sus usuarios que tengan un plan bajo la modalidad de prepago, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, esto es, oficinas virtuales, oficinas físicas de atención y línea gratuita de atención. Únicamente se permitirá el registro en la BDA positiva de IMEI cuyo TAC se encuentre en la lista de equipos homologados ante la CRC.
- En cuanto a la inclusión de los IMEI en la base de datos negativa de un equipo terminal móvil con doble tarjeta SIM que sea reportado como hurtado o extraviado, resulta conveniente aclarar que no necesariamente se bloquean ambos IMEI, debido a que depende que el usuario informe que se trata de un equipo con doble tarjeta SIM y que informe aquel que no está usando, dado que el proveedor de servicios únicamente identificará aquel IMEI que presentaba actividad con la línea reportada el día y hora del hurto o extravío.
- Respecto a la duplicidad del IMEI la Comisión de Regulación de Comunicaciones ha establecido las condiciones para que los PRSTM den manejo a los casos de equipos con IMEI duplicado, estando en la obligación de detectar los ETM con IMEI duplicado (varios equipos utilizan un mismo IMEI), e informar a los usuarios acerca de esta situación para que presenten ante su proveedor de servicios los soportes de adquisición del equipo y suministren la información de que trata el ANEXO 2.6 del título de anexos de la Resolución CRC [5050](#) de 2016 a través de los medios de atención al cliente físicos o virtuales, el cual podrá consultar en el enlace <http://bit.ly/imeiduplicado>
- En cuanto a la comercialización de Equipos Terminales Móviles, los usuarios y vendedores deben cumplir las siguientes obligaciones: (i) Contar con la autorización del MINTIC para la comercialización de ETM en Colombia; (ii) Vender únicamente equipos homologados por la CRC; (iii) Expedir la factura de compra, donde consten el/los IMEI del ETM; (iv) Si va a comercializar un equipo usado, diligenciar el formato de transferencia de propiedad (Anexo 2.8 de la Resolución CRC [5050](#) de 2016); (v) Los usuarios que adquieran ETM en Colombia, deberán asegurarse de hacerlo en un establecimiento autorizado por el MINTIC.
- Los usuarios tienen derecho de presentar peticiones, quejas o recursos en cualquier momento ante su operador de servicios, de forma gratuita, verbal o escrita a través de los medios de atención que dispongan los operadores para recibir, atender y responder las PQR (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.



- Las peticiones, quejas y recursos que se hagan en relación con las actuaciones de los operadores de servicios de telecomunicaciones se surten, en primera instancia, ante el operador mismo, quien dispone de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación para resolverla. La respuesta deberá ser notificada al usuario a través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó.
- Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo, lo que significa que el reclamo o recurso ha sido resuelto de manera favorable al usuario. El operador contará con un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia del silencio para materializar sus efectos, esto es, para otorgar la favorabilidad de las pretensiones. Sin embargo, el usuario está facultado para requerir la efectividad inmediata de los efectos del silencio.
- En el caso que el operador no resuelve a favor del usuario la petición o queja relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación, tendrá derecho a controvertir la decisión adoptada mediante la presentación de los recursos de reposición, o reposición y en subsidio de apelación.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por esta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/Doctrina>

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, esto es, bajo el entendido que la misma no compromete la responsabilidad de esta Superintendencia ni resulta de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Atentamente,

JAZMÍN ROCÍO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: NATALY RAMÍREZ PABÓN
Revisó: ROCÍO SOACHA PEDRAZA
Aprobó: ROCÍO SOACHA PEDRAZA

