



**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

RESOLUCIÓN NÚMERO 35156 DE 2022

(07/06/2022)

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Radicación: 20-399061

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 13 del Decreto 4886 de 2011 y

CONSIDERANDO

PRIMERO. Que mediante la Resolución N.º 60364 del 20 septiembre de 2021¹, inició investigación administrativa a través de formulación de cargos en contra del proveedor de servicios de comunicaciones **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ES.P. ETB S.A. E.S.P.**, identificada con el NIT 899.999.115-8, (en adelante **ETB** o la investigada) por la presunta transgresión de lo dispuesto en el numeral 1º del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, en concordancia con el principio orientador dispuesto en el numeral 2.1.1.2.2. del artículo 2.1.1.2., el numeral 2.6.2.5.3.1. del artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el numeral 2.6.4.7.1. del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016; el artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016², el artículo 2.6.4.1³ y el subíndice 2.6.2.5.2.3 del numeral 2.6.2.5.2 del artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016⁴; y el numeral 5º del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, todo ello, conforme a lo expuesto en la parte motiva del citado acto administrativo.

La formulación de cargos se sustentó en la siguiente fuente de información:

- Requerimiento elevado por parte de esta Dirección a la investigada mediante el radicado N.º 20-399061- 0 de 22 de septiembre de 2020.
- Respuesta de la investigada al requerimiento, la cual obra bajo el radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 2 de fecha 10 de noviembre de 2020.
- Requerimiento efectuado por la Dirección a **ETB** mediante el radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 3 de fecha 14 de mayo de 2021.
- Solicitud de la investigada del 28 de mayo de 2021, que obra en el radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 4 página 9 en la cual pidió ampliar por 10 días hábiles, el término otorgado para dar respuesta al requerimiento radicado con número 20-399061 consecutivo N.º 3 de fecha 14 de mayo de 2021.
- Respuesta de la Dirección de fecha 28 de mayo de 2021 y que obra bajo el radicado 20-399061 consecutivo N.º 5, en la cual se concedió la prórroga solicitada, estableciendo el día 4 de junio de 2021 como fecha límite para allegar la información requerida por parte de la Dirección en el requerimiento N.º 20-399061 consecutivo N.º 3 de 14 de mayo de 2021.

¹ Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 9

² modificada por la Resolución CRC 5929 de 2020.

³ modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017.

⁴ modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

- Respuesta de **ETB** al requerimiento N.º 20-399061 consecutivo N.º 3, la cual fue allegada mediante el radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 7, con fecha de 4 de junio de 2021.

SEGUNDO. Que el 6 de octubre de 2021, mediante correo electrónico⁵, **ETB** presentó solicitud de aplicación de atenuantes de que trata el parágrafo del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019.

TERCERO. Que el 21 de octubre de 2021, estando dentro del término oportuno⁶, la investigada, presentó escrito de descargos⁷ junto con las pruebas que pretendió hacer valer dentro de la presente investigación.

CUARTO. Que mediante la Resolución N.º 75909 del 24 de noviembre de 2021⁸, la Dirección decretó la práctica de pruebas que se tendrían en cuenta para resolver la presente investigación, y ordenó que se incorporaran las documentales que allí se indicaron.

Asimismo, la Dirección decretó como prueba de oficio, un requerimiento de información a la compañía **INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA**, (en adelante **INETUM**) para que en su calidad de **ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS (ABD) DE PORTABILIDAD NUMÉRICA** allegara en formato electrónico dentro del término de **QUINCE (15)** días hábiles los soportes de rechazo que remitió la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.** correspondientes a la **TOTALIDAD DE SOLICITUDES DE PORTACIÓN QUE RECHAZÓ COMO PROVEEDOR DONANTE** dentro del periodo comprendido entre el 1 de julio de 2020 al 31 de octubre de 2020, y acorde con las causales previstas en el numeral 2.6.4.7.4 del artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017 y por la Resolución CRC 5929 de 2020).

QUINTO. Que mediante la Resolución N.º 5575 del 14 de febrero de 2022⁹, se dispuso declarar agotada la etapa probatoria y correr traslado a la investigada para que en un término de diez (10) días hábiles, contados desde la notificación de la resolución mencionada, presentara los alegatos correspondientes, de conformidad con el artículo 48 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En dicho acto, también se mencionó en el numeral tercero que **INETUM** no había remitido la información que le fue solicitada en la Resolución N.º 75909 de 24 de noviembre de 2021, en el término de 15 días que se le concedió para tal fin.

SEXTO. Que el día 28 de febrero de 2022, **INETUM**, en su calidad de Administrador de Bases de Datos (ABD) mediante radicado No. 20- 399061 consecutivo N.º 27 allegó un documento en formato PDF que denominó *“Respuesta al requerimiento de información. Radicación 20399061”*¹⁰ en el cual relaciona en el directorio el archivo *“INFO_20399061-0002000002.xlsx”* que contiene la totalidad de solicitudes de portación que presentaron rechazo con operador donante **ETB** correspondientes al período comprendido entre el 1 de julio de 2020 al 31 de octubre de 2020 y los respectivos soportes de rechazo comprimidos en formato ZIP por su gran tamaño.

SÉPTIMO. Que el término legal para alegar de conclusión finalizó el 1 de marzo de 2022, sin pronunciamiento de la investigada, esto en atención a que la Resolución N.º 5575 de 14 de febrero de 2022, mediante la cual se corrió traslado, se comunicó a **ETB**, el 15 de febrero de 2022¹¹.

⁵ Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 15

⁶ Es preciso señalar, que la Resolución N.º 60364 del 20 de septiembre de 2021, por la cual se inició la investigación, fue notificada el día 29 de septiembre de 2021, tal como consta en el consecutivo N.º 14 del expediente digital identificado con el Radicado N.º 20-399061. Así las cosas, la sociedad investigada tenía 15 días hábiles, es decir hasta el 21 de octubre de 2021, para pronunciarse frente a los cargos endilgados, como para el efecto lo realizó el mismo día, como se puede evidenciar en el Radicado N.º 20-399061, consecutivo N.º 16

⁷ Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 16

⁸ Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 17

⁹ Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 23

¹⁰ Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 27

¹¹ Cabe resaltar que la Resolución N.º 5575 de 14 de febrero de 2022, fue comunicada el 15 de febrero de 2021, de modo que el término legal de 10 días hábiles para ejercer el derecho de defensa y contradicción finalizó el 1 de marzo de 2022. Término legal que transcurrió en silencio.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

OCTAVO. Que el día 16 de marzo de 2022, mediante el radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 28, **INETUM**, en su calidad de Administradores de Bases de Datos (ABD), solicitó incluir la información contenida en el siguiente link https://its2sicgovmy.sharepoint.com/personal/agalvez_sic_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2F%20agalvez%2Fsic%2Fgov%2Fco%2FDocuments%2F20399061%2D%2D0002000002 como complemento del radicado N.º 20-399061.

NOVENO. Que mediante la Resolución N.º 18611 de 6 de abril de 2022¹², la Dirección dispuso incorporar como pruebas adicionales, las respuestas allegadas por **INETUM** mediante los consecutivos N.º 27 y N.º 28 respectivamente, con sus anexos y complementos de información, así como las demás que obren en el expediente.

Asimismo, se corrió nuevamente traslado a la investigada para que dentro de un término de diez (10) días hábiles presente alegatos de conclusión, conforme a lo dispuesto en el artículo 48 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

DÉCIMO. Que el término legal para alegar de conclusión finalizó el 25 de abril de 2022, sin ninguna manifestación de parte de **ETB**, esto en atención a que la Resolución N.º 18611 de 6 de abril de 2022, mediante la cual se corrió traslado nuevamente a la investigada, se comunicó a **ETB**, el 7 de abril de 2022¹³.

Sin embargo, se tiene que el día 26 de abril de 2022, la investigada, radicó de forma extemporánea su escrito de alegatos de conclusión¹⁴.

DÉCIMO PRIMERO. Que una vez evacuadas las etapas de la investigación, corresponde a la Dirección decidir la presente investigación administrativa conforme con lo dispuesto por el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019, en concordancia con el artículo 49 de la Ley 1437 de 2011 y el numeral 3 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011.

Para ese fin, en primer lugar, se presentará el marco jurídico que rodea la presente actuación administrativa. En segundo lugar, se hará alusión a los problemas jurídicos a resolver en esta actuación administrativa. Con posterioridad, se hará el juicio de responsabilidad frente a cada uno de los cargos formulados, mediando el debido análisis probatorio y la respuesta a los argumentos de defensa propuestos por la sociedad investigada para cada uno de ellos. Por último, se presentarán las conclusiones de la investigación administrativa en torno de las imputaciones formuladas.

11.1. MARCO JURÍDICO

11.1.1. DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN

Al promulgarse la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 *“Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”*, el legislador estableció que el régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la Comisión de Regulación de Comunicaciones (o CRC por sus siglas en español) y en el régimen general de protección al consumidor (Ley 1480 de 2011) y sus normas complementarias, en lo no previsto en aquella. El numeral 1º del artículo 53 de la citada Ley, reconoce la **libre elección** como aquel derecho que le asiste a los usuarios de servicios de comunicaciones para que puedan elegir y cambiar libremente el proveedor y los planes de precios de acuerdo con lo autorizado por la CRC¹⁵, en los siguientes términos:

¹² Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 29

¹³ Valga destacar que la Resolución N° 18611 de 6 de abril de 2022, fue comunicada el 7 de abril de 2022, de conformidad con la Certificación de la Secretaria Ad-Hoc obrante en el Radicado 20-399061 consecutivo N.º 32 de modo que el término legal de 10 días hábiles para ejercer el derecho de defensa y contradicción finalizó el 25 de abril de 2022 sin que haya habido algún pronunciamiento de parte de la investigada.

¹⁴ Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 33

¹⁵ Acrónimo de Comisión de Regulación de Comunicaciones

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

“ARTÍCULO 53. RÉGIMEN JURÍDICO. El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella. En todo caso, es de la esencia de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones el derecho del usuario a presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio ofrecido, y a que estas sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada. De la misma forma, el derecho a recibir atención de forma eficiente y adecuada en concordancia con los parámetros que defina la CRC.

Se reconocerán, al menos, los siguientes derechos a los usuarios:

1. Elegir y cambiar libremente el proveedor y los planes de precios de acuerdo con lo autorizado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas al usuario.” (Destacado fuera del texto)

En igual sentido, el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones previsto en la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017), dispuso **la libre elección** como principio orientador para la interpretación del Régimen, en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 2.1.1.2. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> **Este Régimen se interpretará en la forma que mejor garantice el desarrollo de los siguientes principios orientadores:**

(...)

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.” (Destacado fuera del texto).

Así las cosas, **únicamente** los usuarios están facultados para elegir y cambiar de proveedor libremente, esto es, con el fin de que puedan acceder a los servicios de comunicaciones¹⁶ móviles¹⁷ bien sea en modalidad pospago o prepago. Elección que es materializada en la contratación de servicios adquiriendo una línea móvil por primera vez o conservando su número celular por medio de la figura de portación.

En consecuencia, cuando el usuario desee cambiar de operador y quiere mantener su número celular, deberá solicitar ante el nuevo proveedor (receptor) la portación de dicho número. Solicitud que puede hacerse por escrito, personalmente o a través de la línea telefónica o virtual de atención al cliente, o por cualquier otro medio que determine o convalide la CRC.

Es así como por medio de la solicitud de portación la libre elección se materializa, en consideración a que esta solicitud está únicamente en cabeza del usuario, de acuerdo con las reglas impuestas por la legislación y la regulación vigente.

11.1.2. DEL PROCEDIMIENTO DE PORTABILIDAD

La Ley 1245 de 2008 estableció la obligación de implementar la portabilidad numérica, en los siguientes términos “[l]os operadores de telecomunicaciones que tengan derecho a asignación directa de numeración se obligan a prestar el servicio de portabilidad numérica, entendida como “la

¹⁶ Entiéndase por **servicios de comunicaciones**: “<Numeral modificado por el artículo 9 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Son los servicios de que trata la Ley 1341 de 2009, los cuales proporcionan la capacidad de envío y/o recibo de información; y los servicios de televisión cerrada de acuerdo con las condiciones para la prestación de tales servicios, previamente pactadas entre un proveedor u operador y un usuario.” Res. CRC 5050 de 2016, Título I.

¹⁷ Entiéndase por **servicios móviles**: “Son los servicios móviles terrestres públicos que guardan conformidad con la Recomendación UIT-T Q.1001, prestados por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que sean asignatarios directos de numeración no geográfica.” Res. CRC 5050 de 2016, Título I.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

posibilidad que tiene el usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento de que cambie de operador, de conformidad con los requerimientos prescritos por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones”.

En igual sentido, el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, define con palabras similares a la portación, de la siguiente manera:

“PORTABILIDAD NUMÉRICA: Posibilidad del usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento que cambie de Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.”

De lo anterior, se advierte que la portabilidad numérica como concepto, nace como soporte del derecho de libre elección reconocido como tal por el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 e inmerso como principio en el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, que venimos de analizar en el acápite inmediatamente anterior. Este derecho - principio, previsto como rector en materia de servicios de comunicaciones, orienta la forma como el usuario puede concretar la elección de los servicios y planes a los que accede y por ende, extiende su aplicación a la forma en que modifica dicha decisión de consumo – e inclusive – cuando pretende llevar a cabo un proceso de portación a otro proveedor.

La regulación sectorial es clara en establecer que los usuarios pueden cambiar de operador cuando lo deseen, sin cambiar el abonado celular que el operador le asignó, lo cual se denomina Portabilidad Numérica. Para el efecto, el artículo 2.1.17.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017) prevé lo siguiente:

“ARTÍCULO 2.1.17.1. SOLICITUD DE PORTACIÓN. Cuando el usuario desee cambiar de operador manteniendo su número de celular, podrá solicitar ante el nuevo operador (operador receptor) la portación de dicho número.”

En tal sentido, los proveedores de servicios de telecomunicaciones que tengan derecho a asignación de numeración se encuentran obligados a garantizar a los usuarios, la posibilidad de portarse, esto es, cambiar de operador conservando su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, atendiendo a las condiciones dispuestas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, compiladas en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

El artículo 2.6.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, prevé en su texto los principios que resultan aplicables al trámite de portabilidad numérica. Dichos principios, en el mismo sentido, deben servir como derrotero de comportamiento de los proveedores de servicios de comunicaciones y como criterio de interpretación general, en lo atinente al procedimiento de portabilidad numérica. Dentro de dichos principios se encuentra el de igualdad, que alude a las condiciones equitativas en las que se deben llevar a cabo los procesos de portación de cara a todos los PRST¹⁸. Así mismo el principio de neutralidad tecnológica, que establece que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones podrán adoptar libremente la tecnología a emplear para la prestación efectiva de la Portabilidad Numérica, debiendo en todo caso atender los requerimientos formulados por la CRC, en los términos previstos en la Ley 1245 de 2008. También encontramos el principio de no discriminación, que establece que los agentes participantes en el Proceso de Portación están obligados a dar un tratamiento no discriminatorio a los demás agentes involucrados, en relación con los trámites que se realicen con ocasión del mismo. De igual manera, entre los referidos principios encontramos el de la promoción de la competencia, que por definición establece que el trámite de Portabilidad Numérica se debe implementar en un escenario de libre y leal competencia, que incentive la inversión actual y futura en el sector, permitiendo la concurrencia de los diferentes proveedores al mercado, bajo la observancia del régimen de competencia en condiciones de igualdad. Esto, entre otros principios allí incorporados.

De todo lo anterior, se advierte que el proceso de portación cuenta con unos requisitos esenciales, que cobija tanto a proveedores de servicios de comunicaciones, quienes se identifican en el marco

¹⁸ Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

del proceso de portación, como Proveedor Donante y Proveedor Receptor, como a los usuarios de los mismos, y que les otorga a cada uno específicos deberes y derechos, que redundan en la posibilidad para que los usuarios que así lo prefieran, efectúen procesos de portación de manera eficiente, eficaz, equitativa y transparente; y a su vez, que entre los proveedores de servicios de comunicaciones involucrados en procesos de portabilidad, se propugne por la garantía de dichos postulados, en un escenario de libre y leal competencia.

Igualmente, cabe señalar que el Régimen de Portabilidad Numérica, establece en su Título II de aspectos generales, un catálogo de derechos consagrados a favor de los usuarios dentro del marco de la portabilidad numérica, en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 2.6.2.2. DERECHOS DE LOS USUARIOS RESPECTO DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA. Sin perjuicio de los derechos generales previsto en el CAPÍTULO 1, del TÍTULO II son derechos de los Usuarios de los servicios a los que hace referencia el ARTÍCULO 2.6.1.2 del TÍTULO II asociados a la Portabilidad Numérica los siguientes:

2.6.2.2.1. <Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 5929 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Solicitar la Portación de su número. En consecuencia, la portación del número se efectuará sin perjuicio del derecho del Proveedor Donante a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas y la devolución de equipos, cuando aplique, y los demás cargos a que haya lugar. Al solicitar la portación del número se entenderá que el usuario ha solicitado la terminación del contrato con el Proveedor Donante y dará lugar a la celebración de un nuevo contrato con el Proveedor Receptor.

2.6.2.2.2. Recibir información de su Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones respecto del derecho de portar su número.

2.6.2.2.3. Tener garantía de privacidad de la información suministrada en su Solicitud de Portación.

2.6.2.2.4. Estar informado acerca del Proceso de Portación y del estado del trámite de su Solicitud de Portación, por parte del Proveedor Receptor.

2.6.2.2.5. Elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación, de conformidad con los plazos y condiciones previstos en el artículo 2.6.4.1 del Título II”.

Lo anterior, guarda relación con los principios relacionados en precedencia, pues no de otra forma podrían materializarse los preceptos elevados a categoría de principios que venimos de ver, sino a través de derechos otorgados a los verdaderos beneficiarios del proceso de portabilidad, es decir, los usuarios.

Ahora bien, frente al proceso de portabilidad como procedimiento, el artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, estableció el catálogo de obligaciones que, de cara al proceso de portación, tienen los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. Como enunciado principal, los proveedores se encuentran obligados a *“hacer efectivo el derecho a la Portabilidad Numérica de los Usuarios al que hace referencia la Ley 1245 de 2008, a partir de la Fecha de Implementación de la Portabilidad Numérica”*. Dentro de dichas obligaciones, se encuentran previstas las siguientes:

“ARTÍCULO 2.6.2.5. OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. <Artículo modificado por el artículo 9 de la Resolución 5929 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> En los términos del artículo 2.6.1.2 del Título II, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que sean asignatarios directos de Numeración No Geográfica, están obligados a hacer efectivo el derecho a la Portabilidad Numérica de los usuarios al que hace referencia la Ley 1245 de 2008, a partir de la fecha de implementación de la Portabilidad Numérica. Para tal efecto, son obligaciones de dichos Proveedores las siguientes:
(...)

2.6.2.5.2. Obligaciones generales frente al Proceso de Portación:

2.6.2.5.2.1. Suministrar en todo momento a los Usuarios, a través de las oficinas de atención al cliente, páginas Web y líneas de atención telefónica, información clara, veraz, suficiente, precisa y oportuna sobre el derecho de acceder a la Portabilidad Numérica.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

2.6.2.5.2.2. Abstenerse de utilizar las obligaciones contractuales como una barrera para el desarrollo efectivo del Proceso de Portación. En consecuencia, la portación del número se efectuará sin perjuicio del derecho del Proveedor Donante a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar, en los términos del artículo 2.1.8.1 del Capítulo 1, o la norma que la sustituya, modifique o complemente, y de acuerdo con lo previsto en el numeral 2.6.2.3.1 del Título II.

2.6.2.5.2.3. Acatar los plazos máximos previstos en la regulación para adelantar las actividades a su cargo dentro del Proceso de Portación.

2.6.2.5.2.4. Suministrar directamente o a través del ABD la información requerida por la CRC en los términos solicitados, incluyendo los reportes estadísticos del Proceso de Portación.

2.6.2.5.2.5. Respetar la fecha elegida por el Usuario para hacer efectiva la portación, de conformidad con los plazos previstos en el Capítulo 6 del Título II.

2.6.2.5.2.6. Asignar el número único de identificación de la Solicitud de Portación y establecer e implementar conjuntamente 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. Los Proveedores deben garantizar que los números únicos de identificación de la Solicitud de Portación no se dupliquen entre los que sean asignados por los diferentes proveedores, garantizando a la vez la posibilidad de ingreso de nuevos proveedores.

2.6.2.5.3. Obligación del Proveedor Donante:

2.6.2.5.3.1. Autorizar la Solicitud de Portación, o rechazarla según las condiciones establecidas en la regulación, de manera eficiente y eficaz.

2.6.2.5.3.2. Abstenerse de realizar prácticas de recuperación de los Usuarios solicitantes durante el Proceso de Portación.

2.6.2.5.3.3. Suministrar de manera ágil información veraz relativa al cumplimiento de las obligaciones de pago del usuario de acuerdo con lo previsto en el numeral 2.6.2.3.1 del Título II.

2.6.2.5.3.4. Tratándose de usuarios bajo la modalidad pospago, devolver a través de los mismos mecanismos que ha previsto para el pago de estos usuarios y a elección de éste, los saldos no consumidos, entendidos éstos como aquellos resultantes a favor del usuario una vez descontados los cargos y consumos facturados por el PRS de todos los pagos realizados por el usuario. La devolución de estos saldos por parte del PRS deberá hacerse a más tardar el décimo día hábil posterior a la finalización del período de facturación siguiente a aquél en el cual el PRS donante haya determinado la totalidad de los cargos correspondientes a la prestación del servicio, de acuerdo con los tiempos previstos sobre el particular en el Capítulo 1. En aquellos casos en los cuales los consumos no sean determinables, los PRST deberán prorratear el saldo a favor del usuario conforme a los días transcurridos entre el inicio del periodo de facturación y la fecha de activación de la ventana de cambio.

2.6.2.5.4. Obligaciones del Proveedor Receptor:

2.6.2.5.4.1. Diligenciar la Solicitud de Portación y tramitarla ante el ABD a partir de la información y los documentos presentados por el Usuario.

2.6.2.5.4.2. Mantener informado al Usuario que ha iniciado un Proceso de Portación sobre el estado del mismo, en especial respecto de la fecha y hora de activación de su número en su red.

2.6.2.5.4.3. Informar claramente al Usuario que solicite la portación de su número:

2.6.2.5.4.3.1. Las condiciones del plan a contratar.

2.6.2.5.4.3.2 La finalización de su contrato con el Proveedor Donante, el deber de dar cumplimiento a las obligaciones insolutas, así como el derecho que tiene de recuperar los saldos no consumidos, si se trata de planes pospago.

2.6.2.5.4.3.3. La existencia de posibles limitaciones tecnológicas, relativas, entre otros aspectos, a los equipos terminales o a las condiciones del servicio ofrecido por el Proveedor Donante, en caso que las mismas apliquen.

2.6.2.5.4.3.4. Tratándose de usuarios bajo la modalidad prepago, la imposibilidad de transferir saldos no consumidos, en la medida que dicha transferencia sólo es aplicable en la adquisición de una tarjeta del mismo proveedor, así como también sobre los plazos para adelantar el trámite de portación en los términos del artículo 2.6.4.1 del Título II, para facilitar la administración del saldo por parte del usuario.

2.6.2.5.4.4. Asignar el número único de identificación de la Solicitud de Portación e informar el mismo al ABD”. (Destacado propio)

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Del anterior catálogo de obligaciones, se desprende la naturaleza del procedimiento de portación numérica, y por ello justamente su cumplimiento debe ser estricto, so pena de las consecuencias sancionatorias que resulten procedentes. Dicho de otro modo, el incumplimiento de las obligaciones previstas en el Régimen de Portabilidad Numérica dará lugar a la imposición de sanciones, derivadas de la renuencia a hacer efectivo el derecho a la Portabilidad Numérica de los Usuarios.

Por otro lado, el artículo 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016¹⁹ contiene el trámite y las etapas en que se divide el proceso de portación. Al respecto indicó lo siguiente:

“ARTÍCULO 2.6.4.1. PROCESO DE PORTACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 13 de la Resolución 5929 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> El Proceso de Portación incluirá las siguientes etapas: (i) Generación del NIP de Confirmación, (ii) Solicitud de Portación, (iii) Verificación de la Solicitud por parte del ABD, (iv) Aceptación o Rechazo de la Solicitud de Portación por parte del Proveedor Donante, (v) Planeación de la Ventana de Cambio, y (vi) Activación del Número Portado.

El tiempo que dure cada una de estas etapas será acordado por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles directamente, de tal forma que se dé cumplimiento al término máximo del trámite de portación dispuesto en el artículo 2.1.17.3 de la presente resolución.

PARÁGRAFO 1o. *Todas aquellas solicitudes de portación registradas con posterioridad al período establecido para el día hábil se entenderán presentadas en el día hábil siguiente. En todo caso, el tiempo de portación no podrá superar los plazos contemplados en el Capítulo 6 del Título II.*

PARÁGRAFO 2o. *La ventana de cambio podrá efectuarse fuera del tiempo máximo aquí señalado, en aquellos casos en los que el usuario que solicita la portación elija una fecha posterior a dicho plazo, el cual en todo caso deberá corresponder a un día hábil de la semana. La fecha indicada en la Solicitud de Portación por parte del usuario para que se efectúe la Ventana de Cambio, no podrá ser mayor a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la Solicitud de Portación.*

Para lo anterior, los Proveedores Donante y Receptor deben adelantar las gestiones necesarias para que la ventana de cambio se realice de manera tal que se lleve a cabo en las condiciones antes señaladas.

No obstante lo anterior, las demás etapas del proceso de portación, deberán surtirse dentro de los términos establecidos por la regulación.

Del contenido normativo citado en precedencia, se desprende que el proceso de portación tiene unas etapas claramente definidas, de obligatorio cumplimiento cada una de ellas, que inician cuando ingresa la solicitud de portación por parte del usuario ante el Proveedor Receptor que 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 Comisión. A continuación, una vez recibida la solicitud del usuario por el Proveedor Receptor, y previa verificación de su disponibilidad técnica para prestar sus servicios, dentro de los plazos establecidos en el régimen de portabilidad numérica, el Proveedor Receptor envía la solicitud de portación al ABD, asignándole un número que la identifique, el cual debe ser único para cada proceso de portación y ser emitido de manera secuencial en su red, por cada Proveedor Receptor. El Proveedor Receptor suministrará dicho número al Usuario para identificación de su solicitud de portación.

Sucedido lo anterior, el ABD debe verificar la solicitud, y podrá aceptarla o rechazarla, en tanto que la solicitud cumpla o incumpla con alguno de los requisitos que hemos referenciado previamente. En uno u otro caso, el ABD cuenta con un término máximo de sesenta (60) minutos. Con posterioridad, el trámite pasa al Proveedor Donante, quien cuenta con un (1) día hábil contado desde que recibió la solicitud, para proceder a la aceptación o rechazo de la portación.

¹⁹ Modificado por el artículo 13 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

A su vez, el artículo 2.1.17.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, definió el término máximo tanto para la activación de los servicios, así como para la realización definitiva de la portación efectiva, salvo en aquellos casos en los cuales, el usuario elige el día hábil para hacer efectiva la portación, de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 2.1.17.3. TRÁMITE DE PORTACIÓN <Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 5929 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> El usuario podrá elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación. Si el usuario presenta la solicitud de portación dentro del día hábil en la portabilidad numérica (8 a. m., a 3 p. m., de lunes a viernes) su número deberá ser activado en la ventana de cambio del día hábil siguiente.

Si la solicitud de portación no fue realizada en una oficina física de atención al cliente, el número deberá ser activado en la ventana de cambio del día hábil siguiente al recibo de la SIM card por parte del usuario, caso en el cual, el tiempo entre la presentación de la solicitud y la portación efectiva no podrá ser superior a 3 días hábiles. Si transcurrido este término el usuario no ha recibido la SIM card, procederá la compensación automática por falta de disponibilidad del servicio de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.1.11.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.”

Asimismo, la Regulación prevé de manera taxativa las causas bajo las cuales puede ser negada la solicitud de Portabilidad Numérica por parte del Proveedor Donante, las cuales deben estar debidamente probadas y justificadas. Sobre el particular el artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por la Resolución CRC 5929 de 2020, establece:

ARTÍCULO 2.6.4.7. ACEPTACIÓN O RECHAZO POR PARTE DEL PROVEEDOR DONANTE. <Artículo modificado por el artículo 15 de la Resolución 5929 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Si en el plazo acordado entre los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles, para que el Proveedor Donante acepte o rechace la solicitud de Portación el ABD no recibe respuesta, se entenderá aceptada la solicitud de Portación y se continuará el Proceso de Portación.

El Proveedor Donante solamente podrá rechazar la solicitud de Portación en los siguientes casos:

2.6.4.7.1. Cuando tratándose de servicios en la modalidad de pospago el solicitante no es el suscriptor del contrato del servicio de telecomunicaciones o la persona autorizada por este.

2.6.4.7.2. Cuando el número portado se encuentre reportado como extraviado o hurtado ante el Proveedor Donante, siempre y cuando este no haya realizado la reposición de la SIM CARD al usuario.

2.6.4.7.3. Cuando el número portado haya sido desactivado por fraude.

2.6.4.7.4. Cuando 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, esto es, respecto de las cuales el plazo se encuentra efectivamente vencido a la fecha de presentación de la solicitud de portación, de acuerdo con lo previsto en el numeral 2.6.2.3.1 del artículo 2.6.2.3 del Título II.

La aceptación o rechazo de la Solicitud de Portación debe ser enviada por el Proveedor Donante al Proveedor Receptor, por medio del ABD, el cual a su vez la reenviará al Proveedor Receptor. **En caso de rechazo de la Solicitud de Portación el Proveedor Donante deberá remitir la justificación y prueba del mismo.** A su vez, el Proveedor Receptor deberá informar del rechazo y su justificación al usuario, en un plazo no mayor a tres (3) horas hábiles, contado a partir de la recepción de la respectiva comunicación.

Las pruebas que deberá remitir el Proveedor Donante al ABD como soporte del rechazo de la solicitud se presentarán en formato electrónico y corresponderán a los siguientes documentos:

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

i) Cuando se trate de servicios en la modalidad de pospago, copia de la última factura de la respectiva línea expedida por el Proveedor Donante.

ii) Cuando el número portado se encuentre reportado como extraviado o hurtado ante el Proveedor Donante, copia de la respectiva declaración efectuada por el usuario.

iii) Cuando el número portado haya sido desactivado por fraude, copia del documento mediante el cual el Proveedor Donante determinó el fraude y la desactivación correspondiente.

iv) Cuando se trate de servicios en la modalidad de pospago, la fecha de la última obligación cuyo plazo se ha vencido, indicando el no pago de la misma.

v) Cuando se trate de solicitudes de portación que incluyan líneas desactivadas, inactivas o que no existen en la red, para modalidades prepago y pospago, copia del documento mediante el cual el Proveedor Donante determinó el estado de desactivación, no activación o inexistencia.

(...)” (Destacado propio).

La aceptación o rechazo de la Solicitud de Portación debe ser enviada por el Proveedor Donante al Proveedor Receptor, por medio del ABD, el cual a su vez la reenviará al Proveedor Receptor. En caso de rechazo de la solicitud de portación, el Proveedor Donante deberá remitir la justificación y prueba del mismo. A su vez, el Proveedor Receptor deberá informar del rechazo y su justificación al usuario, en un plazo no mayor a un (1) día hábil contado a partir de la recepción de la respectiva comunicación.

De ser aceptada la solicitud de portación, los proveedores donante y receptor, a través del ABD, deben acordar la fecha y hora de la ventana de cambio en la cual se dará de baja el número portado en el Proveedor Donante y se activará el mismo en el Proveedor Receptor. La ventana de cambio tendrá una duración máxima de dos (2) horas y deberá ser programada en el período que transcurre entre las 00:00 horas y las 6:00 horas. El Proveedor Donante dispondrá de un tiempo máximo de una (1) hora desde el inicio de la ventana de cambio para realizar la desactivación de los números programados en su red, y una vez finalizada la misma, informará de este hecho al Proveedor Receptor por intermedio del ABD.

El Proveedor Receptor realizará en la segunda mitad del tiempo de la ventana de cambio la activación de dichos números en su red, y al finalizar este proceso informará al ABD.

Todo el proceso de portación, de conformidad con el Régimen de Portabilidad Numérica, tendrá una duración máxima de tres (3) días hábiles.

11.1.3. SOBRE LA NO ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS.

Finalmente, el legislador por medio de la Ley 1341 de 2009, dotó de obligatoriedad la información que es requerida por las autoridades. Con ese fin catalogó como infracción, la abstención que se realice de presentar a las autoridades la información requerida o presentarla de forma inexacta o incompleta.

Entonces, el alcance que se le deba dar al supuesto normativo dispuesto en el numeral 5° del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, es que en todo momento las sociedades proveedoras de servicios de comunicaciones deben allegar la información que sea requerida por la Autoridad de supervisión, vigilancia y control, en este caso la Superintendencia de Industria y Comercio.

A saber, cuando estas empresas son renuentes en presentar la información requerida por la Autoridad, o la presentan de forma inexacta o incompleta, deben ser objeto de juicio de reproche y sanción administrativa de conformidad con lo establecido en el citado artículo.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Ahora bien, resulta necesario indicar que la obligación que conlleva la norma que ocupa nuestra atención –se reitera, la remisión de información requerida por esta Superintendencia de forma oportuna, exacta y completa– es una obligación de resultado, de tal suerte que su cumplimiento se constituye en el estándar mínimo al que deben ceñirse los proveedores de servicios de comunicaciones, so pena de ubicarse como trasgresores del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Dicho en otra forma, las estrategias fijadas por los destinatarios de esta norma, en general todas sus actuaciones, deben enfocarse principalmente al cumplimiento de las obligaciones mínimas que la regulación vigente le impone.

Así las cosas, en el evento en que un proveedor de servicios de comunicaciones por acción o por omisión se abstenga de presentar la información requerida por la Superintendencia de Industria de Comercio²⁰, infringe el régimen especial de comunicaciones.

11.2. ASUNTOS A RESOLVER

La presente investigación tiene por objeto determinar, en primer lugar, si el proveedor de servicios **ETB**, desconoció o no el derecho que le asiste a todos los usuarios de elegir libremente su proveedor de servicios, establecido dentro numeral 1º del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, en concordancia con el principio orientador contemplado en el numeral 2.1.1.2.2, a partir del rechazo de solicitudes de portación de números móviles en la modalidad pospago como Proveedor Donante hacia otros operadores, aduciendo la causal *“cuando el solicitante no es el suscriptor del contrato o persona autorizada”* sin aportar el sustento probatorio suficiente para justificar la aplicación de esta causal, lo cual desconoce a su vez el numeral 2.6.2.5.3.1 del artículo 2.6.2.5 y, el numeral 2.6.4.7.1 del artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En segundo lugar, se debe establecer si **ETB** acató o no el orden cronológico de los pasos y plazos máximos previstos en el artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017), y el artículo 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5929 de 2020), para adelantar las actividades a su cargo dentro del proceso de portación, tal como lo establece el subíndice 2.6.2.5.2.3 del numeral 2.6.2.5.2 del artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En tercer lugar debe establecerse si la sociedad investigada cumplió o no con el deber de suministrar la información requerida por la Dirección en este caso, de manera exacta y completa, debido a que en el análisis preliminar se encontraron 254 registros en los cuales la fecha de la ventana de cambio es anterior a la fecha de presentación de la solicitud de portación y 424 en los cuales al parecer la fecha de la ventana de cambio es igual o anterior a la fecha de la solicitud de portación, lo cual no resulta coherente frente a lo solicitado y a lo que establece el análisis de las normas.

11.3. ANÁLISIS DE LOS HECHOS, DE LAS PRUEBAS Y DE LAS NORMAS

A continuación, la Dirección realizará un análisis de cada una de las conductas que sirvieron de fundamento para iniciar investigación administrativa a **ETB**, luego efectuará un breve resumen y análisis de los argumentos presentados por la sociedad en sus descargos.

11.3.1 ARGUMENTOS DE DEFENSA TRASVERSALES A LOS CARGOS PRIMERO Y SEGUNDO Y ARGUMENTO DE DEFENSA PARA EL CARGO SEGUNDO RELACIONADO CON LA FALTA DE COMPETENCIA DE LA ENTIDAD EN MATERIA DE PORTABILIDAD

ETB en sus descargos formuló como argumento de defensa de forma transversal para los cargos primero y segundo, una supuesta indebida imputación de los mismos²¹.

²⁰ Cfr. D. 4886/2011, Art. 1 - 32 y L.1978/2019, Art. 39.

²¹ Valga destacar que el texto utilizado para dicho argumento de defensa en el primer cargo es exactamente el mismo que se utiliza para oponerse al segundo cargo.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Asimismo, planteó para el segundo cargo una supuesta falta de competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio en lo que respecta a temas relacionados al proceso de portabilidad.

En consideración a que dichos argumentos de defensa, no se refieren al fondo del asunto, sino que buscan atacar la legalidad del procedimiento administrativo que se adelanta en este caso, se procederá, en primera medida, a analizar lo referido a la supuesta indebida imputación endilgada en el pliego de cargos, después, lo relacionado con la falta de competencia en materia de portabilidad, y posteriormente, se realizará el estudio de los demás planteamientos manifestados por la investigada en relación con cada uno de los cargos.

a) Sobre la Indebida Imputación de Cargos por parte de la Dirección

Como primer punto de defensa, **ETB** sostuvo que al verificar el contenido de la imputación endilgada, la Superintendencia omitió precisar cuál es la disposición legal que habilita a la Administración a imponer sanciones como consecuencia de la realización de la conducta que le fue enrostrada en la apertura de investigación, la cual debe resultar clara y expresa en el contenido del acto administrativo del pliego de cargos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011 que establece:

“(…) Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso. (...)”

Señaló además, que la Superintendencia no realizó en la imputación jurídica del primer cargo un proceso de subsunción respecto de la conducta imputada y los tipos sancionatorios previstos en el artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, es decir, no explicó como el incumplimiento de las normas relacionadas con la libre elección y las obligaciones como Proveedor Donante tienen como consecuencia la imposición de una sanción y la constitución de una vulneración sancionable al régimen de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Consideraciones de la Dirección

Frente a lo anterior, esta Dirección debe indicar, en primer lugar, que el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, establece que el Régimen de Protección al Usuario de Servicios de Comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la Comisión de Regulación de Comunicaciones, es decir, lo dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016 y en el Estatuto General de Protección al Consumidor previsto en la Ley 1480 de 2011 y sus normas complementarias en lo previsto en aquella.

A su vez, el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009 señala que constituyen infracciones específicamente al ordenamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, **“cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones”**. (Destacado propio).

Con base en lo anterior, se debe señalar que esta norma contiene un supuesto de hecho que si bien no encuentra definido de manera concreta, se ve complementado cuando se examinan otras disposiciones. Por lo tanto, se incurrirá en el supuesto de hecho contenido en el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, cuando se desconozca cualquier disposición normativa referida al tema de comunicaciones, que puede encontrarse contenida ya sea en **una ley, en una regulación, en una reglamentación o en un contrato**.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Así las cosas, el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, constituye una norma de tal amplitud, que permite afirmar que se incurre en su infracción, ante cualquier incumplimiento de disposiciones legales, reglamentarias, contractuales o regulatorias que componen el Régimen Normativo previsto para el sector de las telecomunicaciones.

Vale la pena señalar qué, para el cargo primero en particular, las normas imputadas fueron el numeral 1º del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, en concordancia con el principio orientador contemplado en el numeral 2.1.1.2.2. del artículo 2.1.1.2. el numeral 2.6.2.5.3.1. del artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el numeral 2.6.4.7.1. del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017 y por la Resolución CRC 5929 de 2020) y, para el cargo segundo, corresponden al artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017), el subíndice 2.6.2.5.2.3 del numeral 2.6.2.5.2 del artículo 2.6.2.5 y. el artículo 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5929 de 2020).

En este punto, es necesario mencionar también que, según la H Corte Constitucional, el principio de tipicidad se concreta a través de la descripción completa, clara e inequívoca del precepto. Al respecto, la Corte dispuso que:

“El precepto es la orden de observar un determinado comportamiento, es decir de no realizar algo o de cumplir determinada acción; la sanción es la consecuencia jurídica que debe seguir a la infracción del precepto.”²²

De acuerdo con lo anterior, el principio de tipicidad busca que la descripción sea de tal claridad que permita que sus destinatarios conozcan exactamente las conductas reprochables, evitando de esta manera que la decisión sobre la consecuencia jurídica de su infracción pueda ser subjetiva o arbitraria.

Así mismo, la Corte Constitucional ha desarrollado el concepto de flexibilización del principio de tipicidad. Para tal fin, ha establecido sobre el particular, lo siguiente²³:

*“En el ámbito del derecho administrativo sancionador el principio de legalidad se aplica de modo menos riguroso que en materia penal, por las particularidades propias de la normatividad sancionadora, por las consecuencias que se desprenden de su aplicación, de los fines que persiguen y de los efectos que producen sobre las personas. **Desde esta perspectiva, el derecho administrativo sancionador suele contener normas con un grado más amplio de generalidad, lo que en sí mismo no implica un quebrantamiento del principio de legalidad si existe un marco de referencia que permita precisar la determinación de la infracción y la sanción en un asunto particular.** Así, el derecho administrativo sancionador es compatible con la Carta Política si las normas que lo integran –así sean generales y denoten cierto grado de imprecisión – no dejan abierto el campo para la arbitrariedad de la administración en la imposición de las sanciones o las penas. Bajo esta perspectiva, se cumple el principio de legalidad en el ámbito del derecho administrativo sancionador cuando se establecen: (i) “los elementos básicos de la conducta típica que será sancionada”; (ii) “las remisiones normativas precisas cuando haya previsto un tipo en blanco o los criterios por medio de los cuales se pueda determinar la claridad de la conducta”; (iii) “la sanción que será impuesta o, los criterios para determinarla con claridad. (...)”*

*La regla vigente de la Corte Constitucional respecto del carácter flexible del principio de tipicidad, como componente del principio de legalidad en derecho administrativo sancionatorio, señala que se satisfacen los requerimientos normativos de dicho principio “cuando concurren tres elementos: (i) “Que la conducta sancionable esté descrita de manera específica y precisa, bien porque la misma esté determinada en el mismo cuerpo normativo o sea determinable a partir de la aplicación de otras normas jurídicas; (ii) “Que exista una sanción cuyo contenido material esté definido en la ley”; (iii) “Que exista correlación entre la conducta y la sanción”. **De todos modos, ha destacado la Corte Constitucional que “las conductas o comportamientos que constituyen falta administrativa, no tienen por qué***

²² Corte Constitucional; Sala Plena; Sentencia C-099 de 2003; Magistrado Ponente Jaime Córdoba Triviño; Referencia: ExpedienteD-4196

²³ Corte Constitucional; Sala Plena; Sentencia C-032 de 2017; Magistrado Ponente Alberto Rojas Ríos; Referencia: Expediente D-11430

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

ser descritos con la misma minuciosidad y detalle que se exige en materia penal, permitiendo así una mayor flexibilidad en la adecuación típica”. (Destacado propio)

En esta medida, la Corte Constitucional también ha desarrollado el concepto de flexibilización del principio de tipicidad, de la siguiente manera²⁴:

“Si bien los comportamientos sancionables por la Administración deben estar previamente definidos de manera suficientemente clara; el principio de legalidad opera con menor rigor en el campo del derecho administrativo sancionador que en materia penal [...]. En esa medida el principio de legalidad consagrado en la Constitución adquiere matices dependiendo del tipo de derecho sancionador de que se trate y aunque la tipicidad hace parte del derecho al debido proceso en toda actuación administrativa, no se puede demandar en este campo el mismo grado de rigurosidad que se exige en materia penal, por cuanto la naturaleza de las conductas reprimidas, los bienes jurídicos involucrados y la teleología de las facultades sancionatorias en estos casos hace posible también una flexibilización razonable de la descripción típica.

Tal flexibilidad en materia de legalidad y tipicidad se ha justificado por la variabilidad y el carácter técnico de las conductas sancionables, que dificultaría en grado sumo la redacción de un listado minucioso por parte del legislador, así como el señalamiento en cada caso de dichos supuestos técnicos o específicos que permitan al propio tiempo determinar los criterios para la imposición de la sanción. Adicionalmente en ciertas áreas sujetas al control de la Administración, que se caracterizan por su constante evolución técnica, la exigencia rigurosa del principio de legalidad acarrearía en definitiva la impunidad y la imposibilidad de cumplir con las finalidades estatales”.

Así las cosas, el numeral 12 del artículo 64 de Ley 1341 de 2009, es una norma que por su naturaleza y amplitud, permite una aplicación de la flexibilización del principio de tipicidad tal como ocurre para este caso en concreto.

Con fundamento en lo anterior, ante la existencia de esta norma en blanco y de la amplitud que posee el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, puede determinarse que **ETB** tiene conocimiento que cualquier desconocimiento una disposición legal, reglamentaria, regulatoria o contractual constituye la configuración de una infracción al Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en desarrollo de lo dispuesto en el mencionado artículo 64, sobre todo si se tiene en cuenta que en su calidad de proveedor de servicios de comunicaciones debe conocer con plena certeza cuáles son las infracciones que le pueden ameritar una sanción en concordancia con las obligaciones regulatorias que tiene a su cargo.

Por lo anterior, la claridad que se reputa en función del principio de tipicidad es aplicable a la determinación del incumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias y contractuales vulneradas, mas no en la determinación de la comisión de la infracción contenida en el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

Ahora bien, es necesario señalar que en el considerando **DÉCIMO** de la Resolución N.º 60364 de 20 de septiembre de 2021, por la cual se inició la presente investigación a partir de la formulación de cargos a **ETB** se establecieron claramente las normas que la Dirección consideró como presuntamente vulneradas, así:

i) Para el cargo primero, en el numeral 10.1.2 titulado *“Imputación jurídica N.º 1”* se estableció que presuntamente **ETB** estaría transgrediendo lo previsto en el numeral 1º del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, en concordancia con el principio orientador contemplado en el numeral 2.1.1.2.2. del artículo 2.1.1.2., el numeral 2.6.2.5.3.1. del artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, y, el numeral 2.6.4.7.1. del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017 y por la Resolución CRC 5929 de 2020).

ii) Para el cargo segundo, en el numeral 10.2.2 titulado *“Imputación jurídica N.º 2”* se estableció que presuntamente **ETB** estaría vulnerando lo establecido dentro del artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017), el subíndice 2.6.2.5.2.3 del

²⁴ Corte Constitucional; Sala Plena; Sentencia C-860 de 2006; Magistrado Ponente: Humberto Antonio Sierra Porto; Referencia: Expediente D-6235.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

numeral 2.6.2.5.2 del artículo 2.6.2.5 y. el artículo 2.6.4.1 de la Resolución 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5929 de 2020).

En consecuencia, tampoco puede argumentarse, que al supuestamente no estar demarcado el numeral 12 del artículo 64, no hay lugar a que el mismo le sea plenamente desconocido, toda vez que las conductas imputadas como presuntamente vulneratorias de los artículos no pueden establecerse frente a otras causales descritas dentro del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009²⁵, razón por la cual, la conclusión lógica en este caso, es que ante cualquier infracción de normas legales, reglamentarias y contractuales por parte de un proveedor de servicios de telecomunicaciones, la causal aplicable sea la descrita en el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

De igual forma, en el considerando **DÉCIMO PRIMERO** de la apertura de investigación, la Dirección estableció que la actuación administrativa tenía como finalidad la de determinar la existencia de presuntas infracciones al Régimen de Protección de Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, y a su vez establecer la procedencia de las sanciones dispuestas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009²⁶.

Con base en los argumentos planteados por parte de esta Dirección, puede concluirse lo siguiente:

- No se configuró la indebida o falta de tipicidad mencionada por parte de la investigada para los cargos primero y segundo, toda vez que desde la apertura de investigación se delimitaron claramente las normas endilgadas como vulneradas, así como la consecuencia jurídica a la que habría lugar en caso en el cual quede demostrada la transgresión de las normas regulatorias planteada.
- En adición de lo anterior, la investigada en su calidad de proveedor de servicios de comunicaciones tiene conocimiento que hay lugar a la comisión de la infracción contenida dentro del numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, cuando se presenta la configuración de las infracciones a las normas legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales, tal como se explicó en precedencia.
- El numeral **DÉCIMO PRIMERO** del acto por medio del cual se profirió el pliego de cargos es claro al indicar que el propósito de la investigación, es el de determinar si en este caso existen infracciones al Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones que diera lugar a la aplicación de alguna de las sanciones previstas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, lo cual permite determinar a que cualquier infracción de disposiciones legales, regulatorias, reglamentarias o contractuales que se logre demostrar en este caso, en concordancia con el numeral 12 de la Ley 1341 de 2009, dará paso a la imposición de la sanción que corresponda.

En consecuencia, resulta necesario indicar que el argumento propuesto por parte de la investigada en cuanto a la supuesta *“indebida imputación”* no tiene vocación de prosperar para ambos cargos.

²⁵ **ARTÍCULO 64. INFRACCIONES.:** Sin perjuicio de las infracciones y sanciones previstas en otras normas, constituyen infracciones específicas a este ordenamiento las siguientes: 1. No respetar la confidencialidad o reserva de las comunicaciones. 2. Proveer redes y servicios o realizar telecomunicaciones en forma distinta a lo previsto en la ley. 3. Utilizar el espectro radioeléctrico sin el correspondiente permiso o en forma distinta a las condiciones de su asignación. 4. El incumplimiento de las obligaciones derivadas de las concesiones, licencias, autorizaciones y permisos. 5. Abstenerse de presentar a las autoridades la información requerida o presentarla de forma inexacta o incompleta. 6. Incumplir el pago de las contraprestaciones previstas en la ley. 7. Incumplir el régimen de acceso, uso, homologación e interconexión de redes. 8. Realizar subsidios cruzados o no adoptar contabilidad separada. 9. Incumplir los parámetros de calidad y eficiencia que expida la CRC. 10. Violar el régimen de inhabilidades, incompatibilidades y prohibiciones previsto en la ley. 11. La modificación unilateral de parámetros técnicos esenciales y el incumplimiento de los fines del servicio de radiodifusión sonora. 12. Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones. 13. Cualquier práctica o aplicación que afecte negativamente el medio ambiente, en especial el entorno de los usuarios, el espectro electromagnético y las garantías de los demás proveedores y operadores y la salud pública.

²⁶ **ARTÍCULO 65. SANCIONES.** Modificado por el Artículo. 44, Ley 1753 de 2015. Sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil en que pueda incurrir el infractor, la persona natural o jurídica que incurra en cualquiera de las infracciones señaladas en el artículo 64 de la presente ley, será sancionada, además de la orden de cesación inmediata de la conducta que sea contraria a las disposiciones previstas en esta ley, con:

1. Amonestación.
2. Multa hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales para personas naturales.
3. Multa hasta por el equivalente a quince mil (15.000) salarios mínimos legales mensuales para personas jurídicas.
4. Suspensión de la operación al público hasta por dos (2) meses.
5. Caducidad del contrato o cancelación de la licencia, autorización o permiso

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

b) Sobre la Falta de Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio en Materia de Portabilidad Numérica

Señaló el proveedor que la Superintendencia de Industria y Comercio solo tiene competencia sancionatoria está limitada respecto del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, para ello citó el numeral 32, del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011 y el inciso primero del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, que destacó así:

“El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella.” (Subrayas fuera del texto)

Indicó además, a partir de lo anterior que el régimen dispuesto en la regulación en materia de protección al usuario expedido por la CRC corresponde al Capítulo I, Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, del cual no hacen parte los artículos 2.6.2.5. y 2.6.2.5 (sic), razón por la cual la Superintendencia no tiene competencia sobre los incumplimientos de dichos artículos.

Concluyó que la autoridad competente para controlar el cumplimiento de las disposiciones de los procesos de portación, es el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por ser un tema que no se encuentra regulado en el Régimen de Protección de Usuarios, incluso, aclaró que hay una diferenciación entre las normas relativas a la protección de usuarios y las normas que regulan lo referente al proceso de portabilidad numérica.

Consideraciones de la Dirección

Con fundamento en el numeral 4 del artículo 2° y el artículo 7 de la Ley 1341 de 2009, así como lo previsto en el artículo 37 de la Ley 1978 de 2019, el numeral 36 del artículo 1° y el numeral 3° del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, resulta pertinente aclarar que se ha dotado a la Superintendencia de Industria y Comercio con la calidad de autoridad única de control y vigilancia para efectos de la protección efectiva de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, lo cual también da lugar a que la Entidad cuente con la función de imponer previa investigación, sanciones por la violación de normas sobre el régimen de protección a usuarios de los servicios de comunicaciones.

De otra parte, el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, no solo ha dispuesto que el régimen jurídico de protección al usuario sea el que establezca la CRC, sino que además reconoce a la libre elección de proveedor y planes de servicios como un derecho inherente de los usuarios.

Asimismo, la Resolución CRC 5050 de 2016, establece como Título II lo que denomina *“Medidas para la Protección de Usuarios”*. En dicho Título se encuentran tanto el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, así como lo referido al Régimen de portabilidad numérica.

Para este caso, en particular se debe tener en cuenta que el artículo 2.1.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 que se refiere al ámbito de aplicación del régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, se da para **todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores** en el ofrecimiento de servicios, en la celebración, ejecución y terminación del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, cuando éste tiene las características de un contrato de adhesión, es decir cuando sus cláusulas no fueron previamente negociadas.

Con fundamento en lo anterior, resulta evidente que la protección de usuarios de servicios de comunicaciones que radica en cabeza de la Superintendencia, resulta viable en cualquier momento de la relación contractual surgida entre usuario y operador, sin que se prevea algún tipo de limitación legal o regulatoria para que ésta se ejerza o despliegue, más aun tratándose no normas que desarrollan situaciones que buscan proteger derechos intrínsecos de los usuarios como ocurre con su derecho de libre elección.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Adicionalmente, no se puede perder de vista que tal derecho previsto en el numeral 2.1.1.2.2. del artículo 2.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 se instituyó como un principio orientador del Régimen de Protección de Usuarios, motivo por el cual, la libre elección del operador por parte del usuario, se irradia en todas las relaciones surgidas entre usuario y proveedor sin importar en que etapa está se encuentre. Así las cosas, debe materializarse este derecho de tal manera que el mismo, se respete y garantice en todo momento al usuario.

Ahora bien, lo anteriormente expuesto, se desarrolla dentro del proceso de portabilidad numérica de la siguiente manera:

En primer lugar, la Ley 1245 de 2008 que es la norma que introdujo la portabilidad numérica en Colombia es clara en señalar que la portabilidad numérica involucra al usuario de los servicios de comunicaciones como un actor principal del trámite, ya que es a éste a quién se le otorga la posibilidad de conservar su número móvil sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento de que cambie de operador. Esto implica la opción que tiene el usuario de escoger libremente el proveedor de servicios de comunicaciones que operará su línea.

Lo anterior resulta reafirmado en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el cual se establece la portabilidad como la *“posibilidad del usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento que cambie de Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones”*.

En síntesis, tanto el legislador como el regulador han dispuesto que es el usuario quien tiene derecho a conservar su número así cambie de operador (por su propia decisión en ejercicio del derecho de la libre elección).

Ahora bien, la portabilidad numérica se encuentra regulada en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Es así como el artículo 2.6.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, indica que el objeto de dicha sección es establecer las condiciones regulatorias y las reglas generales, aplicables a la operación de la portabilidad numérica.

Asimismo, las disposiciones establecidas en el Capítulo 6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, aplican a todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, a los demás agentes involucrados en las comunicaciones con destino a número portados, a aquellos que sean responsables del enrutamiento de dichas comunicaciones y **a los usuarios de números portados**, de conformidad con lo señalado en el mismo artículo 2.6.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Adicionalmente, el artículo 2.6.2.2. establece unos derechos adicionales, para los usuarios de los servicios de comunicaciones, sin perjuicio de los generales previstos en el Capítulo 1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Bajo esa premisa, se entiende que la regulación sobre portabilidad numérica involucra no solo a los operadores sino también a **los usuarios**, que en últimas son quienes deciden a través de la solicitud de portabilidad, el cambio de su línea a otro operador de comunicaciones como bien se ha explicado hasta el momento.

Ante esta coyuntura se advierte una integralidad entre el Régimen General de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y la Portabilidad, en la cual resulta necesaria la intervención de la Superintendencia como órgano de control y vigilancia en materia de protección de derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones para determinar si es del caso, que en materia de trámites de portabilidad, se estén respetando los derechos de los usuarios, esto es, que se le permita desarrollar la posibilidad de cambiar su número a otro operador con la observancia de todas las reglas propias de este procedimiento y en cumplimiento de términos previstos en la regulación.

Adicionalmente, en caso de que la Superintendencia advierta que dentro de las solicitudes de portabilidad no se están cumpliendo los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones y,

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

estos derechos se están viendo afectados, la Entidad tiene la facultad para adelantar las investigaciones a las que haya lugar e imponer los correctivos que considere convenientes.

El procedimiento de portabilidad no es un simple procedimiento a cargo de los proveedores de servicios de comunicaciones cuyas disposiciones regulatorias no guardan relación con la protección de los usuarios. El hecho de que haya artículos del Capítulo 6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, como ocurre con el 2.6.1.1. y el 2.6.2.2. que se refieran al usuario de comunicaciones en el proceso de portación, así como los derechos de estos que resultan aplicables a este proceso, dan lugar a que la Superintendencia pueda intervenir para salvaguardar tales prerrogativas en el marco de sus facultades como autoridad de control y vigilancia en materia de protección de usuarios de estos servicios.

Por lo anterior, no puede entenderse el régimen de portabilidad sin que pueda presentarse una intervención o acción necesaria de esta Entidad para proteger los intereses de los usuarios, tal como lo pretende inferir la investigada en este caso. Mal interpreta la investigada cuando señala que no hay una competencia de la Superintendencia en materia de portabilidad, más, si están de por medio los derechos de los usuarios, en especial en lo que concierne al de libre elección.

Por otro lado, resulta claro que las solicitudes de portación se dan por lo general en desarrollo de contratos de adhesión de prestación de servicios de comunicaciones, motivo adicional para que la Superintendencia haga uso de sus competencias para salvaguardar los derechos de los usuarios y adicionalmente para verificar que se cumplan con los deberes exigidos en esta materia para luego establecer si hubo cumplimiento adecuado de los mismos a efectos de que no resulte configurada una vulneración de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.

En conclusión, no existe la alegada falta de competencia de parte de la Superintendencia en materia de portabilidad numérica, toda vez que el hecho que la misma Resolución CRC 5050 de 2016 determine que el ámbito de aplicación de los principios orientadores abarca cualquier situación de la relación usuarios - proveedores, da lugar a que haya derechos de los usuarios involucrados en materia de portabilidad en la cual la Superintendencia con su función de salvaguardar tales derechos debe velar por la protección de éstos, incluso en lo que se relaciona en las solicitudes de portación, donde se ven involucradas prerrogativas que irradian todo el Régimen de Protección de Usuarios, como ocurre con el derecho a la libre elección.

Por otro lado, se debe destacar que el usuario juega un papel preponderante dentro del proceso de portación toda vez que es él a quien tanto el legislador como el regulador le han dado la posibilidad de conservar su número sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en caso que decida cambiar de proveedor de servicios, situación que amerita ser observada y resguardada por parte de la Superintendencia en ejercicio de sus funciones, a efectos constatar el adecuado desarrollo de este derecho del usuario.

Finalmente, la investigada no logró señalar de manera concreta y contundente las razones por las cuales el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es la única competente para conocer de infracciones contra el régimen de portabilidad.

Así las cosas, en consideración a los aspectos anteriormente expuestos, no se advierte la supuesta falta de competencia de la Superintendencia para investigar y sancionar conductas relacionadas con el cumplimiento del Régimen de Portabilidad Numérica y por ende, el argumento jurídico aquí planteado no está llamado a prosperar.

11.3.2 CARGO PRIMERO. La sociedad ETB presuntamente habría desconocido el derecho que le asiste a los usuarios de escoger el operador, los planes y servicios; y rechazar las solicitudes de portabilidad numérica justificado en la causal no ser suscriptor del contrato o persona autorizada por este, por fuera de lo establecido en la regulación.

Frente al primer cargo, se debe resolver si las conductas desplegadas por parte de la investigada, a partir del rechazo como Proveedor Donante, de solicitudes de portación bajo la causal “el

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

solicitante no es el suscriptor del contrato de servicios de telecomunicaciones o la persona autorizada por este”, afectan negativamente los derechos de los usuarios en el marco de trámites de portabilidad numérica, en especial, en lo referente a garantizar al usuario el derecho a la libre elección de proveedor de servicios de comunicaciones, de conformidad con el numeral 1° del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 y el artículo 2.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Para el cargo objeto de análisis, lo que se debe entrar a determinar es si el rechazo de dichas solicitudes se encuentra debidamente soportado, toda vez que en los 50 casos tomados en consideración en el punto 8.1 de la Resolución N.º 60364 del 20 de septiembre de 2021 por la que se inició la presente investigación, se advirtió preliminarmente que no habían soportes idóneos que permitieran constatar quien aparece como titular de la línea y, de otra parte, quien es la persona que realizó la solicitud para poder constatar de forma fehaciente, la manifestación concreta de la causal mencionada.

Asimismo, se destaca que una evaluación preliminar se encontró que, en 23 de los 50 casos en mención, los solicitantes si eran los suscriptores de los contratos, razón por la cual no existe justificación para la aplicación de la causal de rechazo de la solicitud de portabilidad. De igual manera, se halló que para uno (1)²⁷ de los 50 casos, no se allegaron soportes que justifiquen la razón por la cual se rechazó la solicitud.

En ese sentido, resulta necesario señalar en este punto, que es el usuario de los servicios de telecomunicaciones quien tiene en su cabeza, de forma exclusiva, la posibilidad de escoger libremente a su proveedor, los planes de precios, los servicios y los equipos utilizados para acceder a los servicios sin que se presuma su voluntad o consentimiento.

Por otro lado, debe tomarse en consideración que la libre elección no solo es un derecho establecido en favor de los usuarios de comunicaciones, sino que, además, se ha constituido en un principio orientador del Régimen de Protección de los Usuarios de Comunicaciones, mediante el cual, las actividades de los proveedores de los servicios de comunicaciones, deben girar en torno a esa libre elección, razón por la cual, no puede ser desconocida.

Resulta claro adicionalmente, que en materia de aceptación o rechazo de las solicitudes de portación debe tenerse en cuenta lo establecido en el artículo 2.4.6.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016²⁸, en cuanto a la información que es remitida por parte del Proveedor Donante al Proveedor Receptor a través del ABD, quien en este caso actúa como un canal de transmisión entre proveedores para garantizar el adecuado desarrollo del trámite de portación.

Lo anterior, busca dotar de transparencia el proceso de portabilidad, para que al momento de adoptarse la aceptación o rechazo de dicho proceso, ésta se encuentre fundamentada en soportes idóneos que no dejen ningún asomo de duda para el usuario y, con ello, garantizar que la libre elección de los usuarios no resulte vulnerada, a partir de una inobservancia del proveedor de servicios.

Mas concretamente, en los casos de rechazo de solicitudes de portación, se busca que las mismas no se sustenten capricho del proveedor donante, sino que esa decisión, se encuentre sustentada idóneamente en pruebas que permitan argumentar que resulta aplicable alguna de las causales

²⁷ Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 6 página 5

²⁸ En cuanto al procedimiento de portación en lo que respecta a la aceptación o rechazo de la misma y la intervención de la ABD, el artículo 2.4.6.7. establece: “La aceptación o rechazo de la Solicitud de Portación debe ser enviada por el Proveedor Donante al Proveedor Receptor, por medio del ABD, el cual a su vez la reenviará al Proveedor Receptor. En caso de rechazo de la Solicitud de Portación el Proveedor Donante deberá remitir la justificación y prueba del mismo. A su vez, el Proveedor Receptor deberá informar del rechazo y su justificación al usuario, en un plazo no mayor a tres (3) horas hábiles, contado a partir de la recepción de la respectiva comunicación. Las pruebas que deberá remitir el Proveedor Donante al ABD como soporte del rechazo de la solicitud se presentarán en formato electrónico y corresponderán a los siguientes documentos: i) Cuando se trate de servicios en la modalidad de prepago, copia de la última factura de la respectiva línea expedida por el Proveedor Donante. ii) Cuando el número portado se encuentre reportado como extraviado o hurtado ante el Proveedor Donante, copia de la respectiva declaración efectuada por el usuario. iii) Cuando el número portado haya sido desactivado por fraude, copia del documento mediante el cual el Proveedor Donante determinó el fraude y la desactivación correspondiente. iv) Cuando se trate de servicios en la modalidad de prepago, la fecha de la última obligación cuyo plazo se ha vencido, indicando el no pago de la misma. v) Cuando se trate de solicitudes de portación que incluyan líneas desactivadas, inactivas o que no existen en la red, para modalidades prepago y pospago, copia del documento mediante el cual el Proveedor Donante determinó el estado de desactivación, no activación o inexistencia.”

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

contempladas en la regulación para que esto no implique una restricción injustificada al ejercicio del derecho a la libre elección.

Con base en lo anterior, a continuación, se analizarán los argumentos de defensa, las pruebas obrantes y las consideraciones de esta Dirección, en relación con la ausencia de titularidad en el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones y/o la falta de autorización para la solicitud de portación de parte del titular que sirvió como excusa para rechazar las solicitudes de portabilidad de sus usuarios, así como la determinación de si dichos rechazos se encuentran debidamente probados y justificados.

Argumentos de Defensa

La investigada manifestó que se garantizó la libre elección de los usuarios, al señalar que, si bien pudo haberse presentado algún error en la causal de rechazo invocada o en los soportes que la fundamentan, eso no implica que haya existido una vulneración de este derecho.

Indicó que en 19 de los 23 casos relacionados en el numeral 8.1. de la Resolución N.º 60364 de 20 de septiembre de 2021, la portabilidad si fue efectiva. Para lo anterior, aportó la siguiente tabla:

NUMERO	DONANTE	RECEPTOR	ID_PROCESO	FECHA_VENTANA	FECHA SOLICITUD DE PORTACION
	00007	00004	00004202007130107728	22/07/2020 00:00:00	13/07/2020
	00007	00003	00003202007130180368	14/07/2020 00:00:00	13/07/2020
	00007	00002	00002202007030100447	06/07/2020 04:01:00	03/07/2020
	00007	00003	00003202007140194217	16/07/2020 00:00:00	15/07/2020
	00007	00002	00002202007100102527	14/07/2020 04:01:00	13/07/2020
	00007	00003	00003202007010118914	06/07/2020 00:00:00	03/07/2020
	00007	00003	00003202007020121780	08/07/2020 00:00:00	07/07/2020
	00007	00002	00002202007140102259	16/07/2020 04:01:00	15/07/2020
	00007	00003	00003202007100163725	13/07/2020 00:00:00	10/07/2020
	00007	00003	00003202007090158720	10/07/2020 00:00:00	09/07/2020
	00007	00003	00003202007100166191	15/07/2020 00:00:00	13/07/2020
	00007	00004	00004202007070101106	13/07/2020 00:00:00	07/07/2020
	00007	00004	00004202007070102547	08/07/2020 00:00:00	07/07/2020
	00007	00002	00002202007100100669	13/07/2020 04:01:00	10/07/2020

NUMERO	DONANTE	RECEPTOR	DONANTE_INICIAL	ID_PROCESO	FECHA_VENTANA
	00007	00017	00002	00017202109250149480	01/10/2021 00:00:00
	00007	00003	00003	00003202011200134093	23/11/2020 00:00:00
	00007	00003	00003	00003202109250135295	30/09/2021 00:00:00
	00007	00003	00004	00003202011240177874	26/11/2020 00:00:00
	00007	00002	00004	00002202011110102005	12/11/2020 00:00:00

Imagen N.º1 Tabla con 19 casos inicialmente rechazados y posteriormente presuntamente portados
Fuente: Descargos ETB página 5 - Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 16

Respecto de las 6 líneas restantes manifestó lo siguiente:

- [REDACTED]: Línea inactiva, el solicitante de la portabilidad saliente no era el titular, el titular era [REDACTED], quien solicitó el retiro de la misma el 8-5-2020 y quedo cumplida el 2020-08-20.
- [REDACTED]: Línea activa, el solicitante de la portabilidad saliente no era el titular, el titular es [REDACTED], la línea se encuentra en plan prepago desde el 12/5/2020. Para este caso cuando se solicito la portabilidad saliente la línea estaba en pospago y no tiene más solicitudes de portación.
- [REDACTED]: Línea activa sigue en ETB
- [REDACTED]: Línea activa sigue en ETB
- [REDACTED]: Línea activa se portó el 2020-07-08 y volvió a ETB el 2020-10-26
- [REDACTED]: Línea activa se portó el 2020-11-17 y regresó a ETB 2021-05-20”

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

A manera de conclusión, afirmó que los usuarios si han podido ejercer sus derechos a la libre elección, y destacó que han desarrollado mejoras en sus sistemas para evitar que se rechacen solicitudes de portabilidad por diferencias de digitación o de ortografía que pueden interpretarse como diferencias entre el titular de la línea y el solicitante de la portabilidad.

Consideraciones de la Dirección.

Como primer aspecto a tener en consideración, se debe recordar que la imputación que se analiza para este cargo inicial, se circunscribe a que la investigada rechazó solicitudes de portabilidad como Proveedor Donante hacía otros operadores aduciendo que el solicitante no es el suscriptor del contrato de servicios de telecomunicaciones o la persona autorizada por éste presuntamente sin tener los soportes probatorios idóneos para sustentar la justificación de la procedencia de dicha causal.

Lo anterior se fundamentó en la siguiente información:

- Capturas de pantalla de las hojas de vida de los usuarios que reposan en su sistema de datos y capturas del reporte de rechazo respecto de la muestra de 50 usuarios que le fue solicitado en el Requerimiento N° 20-399061 consecutivo N° 2. Para ilustrar la información allegada se tomó como ejemplo, el caso de la señora [REDACTED], de acuerdo a las imágenes que se muestran a continuación:

Tipo de documento

Número de Documento

Id Servicio (SALESFORCE)

Id Reter

Datos Cliente

Adjuntos

Autorización Tratamiento Datos Personales

Autoriza

Actualizar Teléfono Fijo

Actualizar Te

Productos

Mostrar 5 registros

Front	Documento Anterior	Producto	Plan	Número Conexión	Cuenta Facturación	Dirección Instalación	Est.	Tecnología	Tipo Línea	Estado	Vol	Mo
MDM-MOV		TELEFONIA MOVIL (LTE)	PLAN MIXTO 10GB 2.0	3057312229	12053683965			LTE	Postpago	Inactivo		

Imagen N.º2. Captura de la Hoja de Vida de la usuaria en el Sistema ETB [REDACTED].
Fuente: Radicado N° 20-399061 consecutivo N.º 6 página 5.

RECHAZO PORTABILIDAD
CAUSAL DE RECHAZO
TITULARIDAD
INFORMACIÓN DE LA LÍNEA

Imagen N.º 3. Reporte de causal de rechazo de la solicitud de portabilidad de la señora [REDACTED].
Fuente: Radicado N.º 20-399061 Consecutivo N.º 6 Pagina 5

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

- Relación de 23 casos de la muestra inicial de 50 usuarios, sobre los cuales la Dirección advirtió a partir del análisis de las hojas de vida de los usuarios en el sistema **ETB**, que el nombre de quien realizó la solicitud de portación y el que aparece en la captura de la causal de rechazo reportada por el proveedor de servicios, es el mismo. Dicha relación reposa en el numeral 8.1 del pliego de cargos.
- Captura de pantalla aportada por **ETB** respecto del usuario [REDACTED] titular de la línea móvil [REDACTED], que fue tomada como ejemplo por parte de la Dirección donde se refleja que el solicitante de la portación si es el titular del contrato.



Imagen N.º 4. Captura de la Hoja de Vida del usuario [REDACTED] en el Sistema ETB.
Fuente: Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 6 página 5.



Imagen N.º 5. Reporte de causal de rechazo de la solicitud de portabilidad del usuario [REDACTED]
Fuente: Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 6 página 5.

Adicionalmente, se destaca que respecto del caso de la usuaria [REDACTED] titular de la línea [REDACTED], inicialmente la investigada no allegó ningún soporte o documento alguno que justifique el rechazo de la solicitud de portabilidad por no ser “*el suscriptor del contrato de servicios de telecomunicaciones o la persona autorizada por este*”, aunque en la relación presentada en los descargos y que obra como imagen N°1 del presente acto, aparece referenciada dentro de los 19 casos en los cuales presuntamente se rechazó inicialmente la solicitud de portabilidad pero en los que posteriormente si se realizó la portación solicitada.

Ahora bien, una vez efectuadas las consideraciones iniciales, se procede a dar respuesta a los planteamientos presentados por parte de la investigada:

Sobre la Libre Elección de Proveedor de Servicios de Comunicaciones

En este punto de la decisión, resulta necesario aclarar que el problema que es objeto de estudio por parte de esta Dirección para este cargo en particular es si al momento de rechazarse las solicitudes de portabilidad como Proveedor Donante bajo la causal de “*El solicitante no es el suscriptor del*

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

contrato ni la persona autorizada por este” que se encuentran referenciados en el numeral 8.1 de la Resolución N.º 60364 de 20 de septiembre de 2021, tales solicitudes contaron tanto con un soporte probatorio suficiente como con una justificación argumentativa concisa para determinar la procedencia de esta causal.

Bajo esa premisa, lo que se tiene que entrar a establecer es si dentro los 50 casos iniciales que se tomaron como muestra, en el pliego de cargos, la investigada contó con un análisis a profundidad y con bases probatorias ajustadas a la regulación que le permitiera fundamentar su decisión de rechazo frente a los usuarios que habían presentado su solicitud de portación.

Adicionalmente, en los 23 casos en los cuales se pudo advertir preliminarmente que los solicitantes si eran los suscriptores del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, se debe realizar un análisis más profundo, toda vez que es uno de los puntos sobre los cuales **ETB** sostiene sus bases de defensa para oponerse a este cargo.

En ese orden de ideas, como aspecto inicial, se observa que uno de los principales fundamentos de defensa de **ETB** en lo que se refiere a este primer cargo, es que de los 23 casos en los cuales se había evidenciado que los solicitantes de la portación si eran los titulares de los contratos hubo 19 que posteriormente hicieron portación exitosa hacia otros operadores durante el mismo mes en el cual se presentó la solicitud inicial de portación.

Sin embargo, como ya se mencionó en precedencia, el punto a discutir no es si los usuarios pudieron hacer o no la portabilidad hacía otros operadores sino las razones por las cuales presuntamente se procedió por parte de **ETB** al rechazo de solicitudes de portación bajo la causal *“El solicitante no es el suscriptor del contrato ni la persona autorizada por este”* vulnerando lo dispuesto en el numeral 1º del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, en concordancia con el principio orientador contemplado en el numeral 2.1.1.2.2. del artículo 2.1.1.2. el numeral 2.6.2.5.3.1. del artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el numeral 2.6.4.7.1. del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016.²⁹

De conformidad con lo anteriormente mencionado, es necesario tener en consideración la información aportada por parte de **INETUM** la cual se encuentra ubicada en los consecutivos N.º 27 y N.º 28 del radicado 20-399061, información que fue incorporada como prueba mediante la Resolución N.º 18611 de 6 de abril de 2022.

De dicha información se destaca el aporte del archivo Excel *“INFO_20399061—0002000002.xlsx”* el cual contiene la totalidad de las portaciones que presentaron rechazo por parte de **ETB** en su calidad de Proveedor Donante entre el período comprendido entre el 1 de julio de 2020 al 31 de octubre de 2020, así como los respectivos soportes de rechazo de cada una de estas solicitudes.

Con base en este material, se procederá al análisis respectivo de los casos referenciados dentro del cargo.

A) Muestra de casos en los cuales no se advirtió preliminarmente que el solicitante de la portación era el mismo titular y análisis de soportes para justificar el rechazo de la portación

Ahora bien, la primera parte del cargo se refiere a la muestra de 50 solicitudes de portación que fueron rechazadas por parte de la **ETB** a partir de que el solicitante no era el suscriptor del contrato ni la persona autorizada para llevar a cabo el trámite de portación, razón por la cual se tomó una muestra de 3 casos³⁰, de los cuales, la Dirección evidenció que el solicitante no fuera el mismo titular o persona autorizada.

²⁹ Modificada por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017 y por la Resolución CRC 5929 de 2020.

³⁰ Sobre los 27 casos en los cuales la Dirección advirtió preliminarmente que el solicitante de la portación no era el mismo titular del contrato, no hubo un pronunciamiento de parte de la investigada en sus descargos.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Para tal fin, se citan los casos de las líneas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], los cuales aparecen relacionados en el archivo de “Radicación 20-399061 - Portabilidad punto A a D.xlsx”, y los cuales se encuentran establecidos de la siguiente manera:

NOMBRE	NUMERO	DOCUMENTO	MODALIDAD BASE SIC	MODALIDAD ETB	OBSERVACION/ ESTADO ACTUAL EN SISTEMA	TIPO APROBACION	FECHA SOLICITUD DE PORTACION
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	POSPAGO	POSPAGO	solicitante no es el titular, rechazo correcto / linea activa	Automática	6, 7 y 8 julio 2020
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	POSPAGO	POSPAGO	solicitante no es el titular, rechazo correcto / linea inactiva	Automática	8-Jul-20
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	POSPAGO	POSPAGO	solicitante no es el titular, rechazo correcto / linea activa	Automática	6, 7 y 8 julio 2020
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	POSPAGO	POSPAGO	solicitante no es el titular, rechazo correcto / linea inactiva	Automática	8-Jul-20

Tabla N.º 1 Extracto tomado del Archivo “Radicación 20-399061-Portabilidad punto A a D.xlsx” con la información de las solicitudes de portación rechazadas de las líneas [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED]
Fuente: Elaboración Propia - Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 6

Por otra parte, de la información relacionada con estas solicitudes, de acuerdo a lo aportado por parte de INETUM, en su base de datos “INFO_20399061- -0002000002.xlsx” puede apreciarse respecto de estos 3 usuarios, lo siguiente:

ID PROCESO	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO PROCESO	ULTIMA FACTURA	NOMBRE	CEDULA	CAUSA RECHAZO
00003202007 030127433	06/07/2020 08:05:34	06/07/2020 09:32:42	Proceso finalizado con denegación	00007202007060 0053-FC.pdf	[REDACTED]	[REDACTED]	Solicitante modalidad pospago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado
00003202007 060142588	07/07/2020 08:10:59	07/07/2020 09:34:39	Proceso finalizado con denegación	00007202007070 0036-FC.pdf	[REDACTED]	[REDACTED]	Solicitante modalidad pospago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

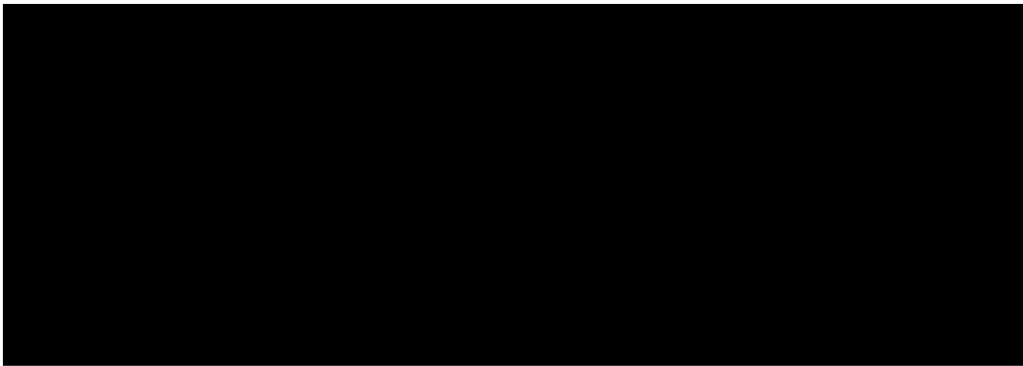
00003202007 070149081	08/07/2020 08:16:44	08/07/2020 09:47:30	Proceso finalizado con denegación	00007202007080 0055-FC.pdf			Solicitante modalidad pospago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado
00004202007 070104969	08/07/2020 08:04:43	08/07/2020 09:39:51	Proceso finalizado con denegación	00007202007080 0018-FC.pdf			Solicitante modalidad pospago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado
00004202007 080102233	08/07/2020 12:11:37	08/07/2020 13:20:27	Proceso finalizado con denegación	00007202007080 0108-FC.pdf			Solicitante modalidad pospago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado
00003202007 070149175	08/07/2020 08:17:14	08/07/2020 09:49:41	Proceso finalizado con denegación	00007202007080 0059-FC.pdf			Solicitante modalidad pospago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado

Tabla N.º 2 Extracto tomado del Archivo “INFO_20399061- -0002000002.xlsx” con la información de las solicitudes de portación rechazadas de las líneas y

Fuente: Elaboración Propia - Radicado N.º 20-399061 consecutivos N.º 27 y N.º 28 - Archivo Excel “INFO_20399061- -0002000002.xlsx”

En la revisión del caso correspondiente a la línea 3508923232, se observó que **INETUM** cuenta con 3 archivos de soporte de los rechazos de las solicitudes de portación presentadas. Al hacer una revisión de las mismas, se encontró que para la primera solicitud, quién aparece referenciado como titular de dicha línea es el señor  de acuerdo a lo establecido en el reporte de rechazo de solicitud y la factura aportada como soporte, en virtud de lo dispuesto en el literal i) del artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, de la siguiente manera:

RECHAZO PORTABILIDAD
CAUSAL DE RECHAZO
TITULARIDAD



“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Para ventas, atención, peticiones, quejas y recursos puedes contactarnos por estos medios:

Atención telefónica
Desde tu móvil ***700**
En Bogotá al **377 77 77**
A nivel nacional **01 8000 112 170**

Atención virtual
Ingresa a **www.etb.com** o encuéntranos en
ETB.Colombia y en @ETBSoluciones

Oficinas personalizadas de atención al usuario

Centros de experiencia y venta

Bogotá

Centro	Kr 7 20 39	Niza	Tv. 60 128 88
Chapinero	Cl 57 13 60	Olaya	Av Caracas 24 60 Sur
Chico	Kr 15 90 13	Sótano	Kr 8 20 56
Kennedy	Kr 984 26 65 Sur	Chia	Centro Comercial Centro Chia L 1254
Girardot	Kr 5 20B 127 Alto del Rosario	Chia	(Av. Pradilla # 9-00 Este, Chia)

Red Cades y SuperCades

SuperCade Suba	Cl 145 103B 95	Cade Santa Helenita	Kr 84 bis 71B 53
SuperCade Américas	Kr 86 43 55 Sur	Cade Plaza de las Américas	Kr 71D 6 94 Sur Local 1132 1134
Portal Trasmilenio		Portal Trasmilenio SuperCade	Cad Kr 30 24 90
SuperCade Bosa	Cl 57R Sur 72D 12		
SuperCade Engativá	Tv 113B 66 54		

Entidades de control y vigilancia
Superintendencia de Industria y Comercio - SIC Kr 13 27 00 Ph 1/3 Bogotá D. C. Contact Center 5920400 - 018000710165 contactenos@sic.gov.co, www.sic.gov.co
Resolución vigente CRC 5111 de 2017 régimen de protección de usuarios.
En caso de presentar una reclamación relacionada con el monto de tu factura, deberás proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación, antes de la fecha límite de pago.

Recuerde: Si pagas tu factura fuera de la fecha, se aplicará una Tasa de Recargo Mora de 0.48%.

¡Ya entregamos los primeros descuentos!

PAGA TU FACTURA DIGITALMENTE

Tú también podrías recibir uno de los descuentos de: \$50.000

Qué debes hacer:
1. Sigue recibiendo tu factura digital.
2. Pájala a tiempo y por medios digitales, en: **etb.com/pagos**

Se entregarán 50 descuentos mensuales de \$50.000. El descuento entregado será aplicado a la siguiente factura. Vigencia del 1 de mayo hasta el 31 de julio de 2020. Consulta términos y condiciones en <https://bit.etb.com/lyCFact>.

#QuédateEnCasa

ESCANEA EL CÓDIGO QR PARA PAGAR TU FACTURA POR PSE

YO DENUNCIO GAULA
PAGOS POLICIA NACIONAL

Histórico de consumo 6 meses

Vista (Bq x 1000)
Datos (Engativá)

Consumo

Dic Ene Feb Mar Abr May

#EstáEnTusManos PAGA AQUÍ TU FACTURA POR PSE

Podrías recibir un descuentos en tu factura
Vigencia 1 de mayo hasta el 31 de julio de 2020.
Consulta términos y condiciones en <https://bit.etb.com/lyCFact>

Encuentra aquí tu punto de pago

Pagos Seguros en Línea
PSE
Itau
Revól
Punto de Pago
ATH
Colombia

Baloto
Banco de Bogotá
PER Davivienda
GNB Sudameris
CNB Punto Amigo BCSC
RedCajero VISA

Movilidad
Efecty
472
Banco Popular
Servibanca
RedCajero VISA

Imagen N.º 6 Captura Reporte Causal de Rechazo Titularidad - Línea [REDACTED] Usuario: [REDACTED] y Factura a nombre de [REDACTED] - Solicitud de portación hecha por la señora [REDACTED]
Fuente: Información Aportada por INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA Radicado N.º 20-399061 consecutivos N.º 27 y N.º 28 - Archivo 00072020070600053-FC.pdf

Para la segunda solicitud, se advierte que solo reposa como base del rechazo, el reporte de “Rechazo Portabilidad Causal de Rechazo - Titularidad”, sin otros justificantes o soportes probatorios así:

RECHAZO PORTABILIDAD

CAUSAL DE RECHAZO

TITULARIDAD

Imagen N.º 7. Captura Reporte Causal de Rechazo Titularidad - Línea [REDACTED] presunto usuario [REDACTED] Solicitud de portación hecha por la señora [REDACTED] el 8 de julio de 2020
Fuente: Información Aportada por INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA Radicado N.º 20-399061 consecutivos N.º 27 y N.º 28 Archivo 00072020070700036-FC.pdf

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

En cuanto a la tercera solicitud, se establecieron como bases para el rechazo los mismos documentos que para el primer rechazo, es decir el reporte de “Rechazo Portabilidad Causal de Rechazo - Titularidad”, al igual que la factura.³¹

Como puede observarse para este caso en concreto, se establece que en 2 de las 3 solicitudes referenciadas la causal mediante la cual procede el rechazo (ausencia de titularidad del solicitante de la portación) está justificada con base en el reporte “Causal de rechazo Titularidad” y en la factura de servicios que se aportó por parte de **ETB** como soporte del rechazo y mediante la cual se estableció que [REDACTED] es el titular de la línea [REDACTED] y no la señora [REDACTED].

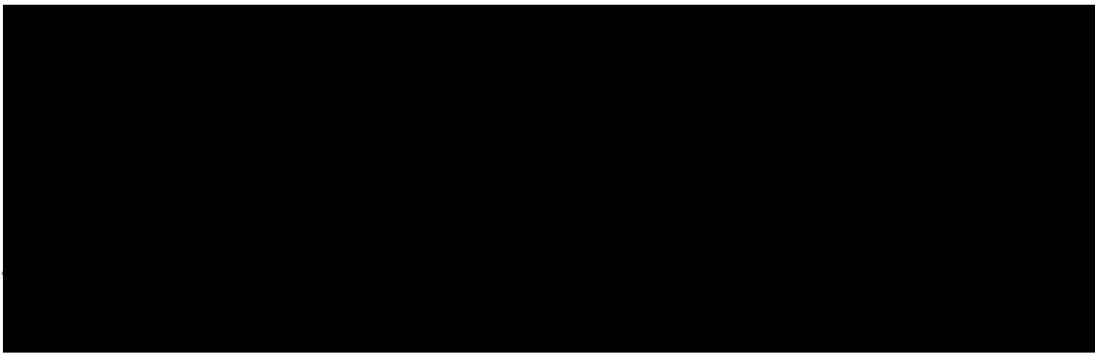
Sin embargo, debe reprocharse que para el segundo rechazo referenciado, no se aportó la factura de soporte exigida para justificar el rechazo, lo cual va en contravía de lo establecido por la regulación en cuanto a que la causal debe estar debidamente soportada.

Frente al caso de la línea [REDACTED], también sucede algo de similares características, si bien el solicitante de la portación es el señor [REDACTED], quien aparece como presunto titular en el reporte de rechazo es el señor [REDACTED].

Aunado a lo anterior, se advierte que en la factura anexada a los soportes de rechazo, el nombre que aparece en la factura es [REDACTED].

Dichos soportes se encuentran establecidos de la siguiente manera:

RECHAZO PORTABILIDAD
CAUSAL DE RECHAZO
TITULARIDAD



ESPACIO EN BLANCO

³¹ La información mencionada se encuentra en el archivo 000072020070700055-FC.pdf aportado por INETUM mediante el Radicado N.º 20-399061 consecutivos N.º 27 y N.º 28

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Para ventas, atención, peticiones, quejas y recursos puedes contactarnos por estos medios:

Atención telefónica
Desde tu móvil ***700**
En Bogotá al **377 77 77**
A nivel nacional **01 8000 112 170**

Atención virtual
Ingresa a **www.etb.com** o encuétranos en
ETB.Colombia y en @ETBSoluciones

Oficinas personalizadas de atención al usuario

Centros de experiencia y venta

Bogotá		Niza	Tv. 60 128 88
Centro	Kr 7 20 39	Olave	Av Caracas 24 60 Sur
Chapinero	Cl 57 13 60	Solano	Kr 8 20 56
Chicó	Kr 15 90 13	Chía	Centro Comercial Centro Chía L 1254
Kennedy	Kr 78H 36 65 Sur		(Av. Pradilla # 9-00 Este, Chía)
Girardot	Kr 5 20B 127 Alto del Rosario		

Red Cades y SuperCades

SuperCade Suba	Cl 145 103B 95	Cade Santa Helenita	Kr 84 bis 71B 53
SuperCade Américas	Kr 86 43 55 Sur	Cade Plaza de las Américas	Kr 71D 6 94 Sur Local 1132 1134
Portal Trasmilenio		Portal Trasmilenio SuperCade	Cad Kr 30 24 90
SuperCade Bosa	Cl 57R Sur 72D 12		
SuperCade Engativá	Tv 113B 66 54		

Entidades de control y vigilancia
Superintendencia de Industria y Comercio – SIC Kr 13 27 00 Pl 1/3 Bogotá D. C. Contact Center 5920400 – 018000910165 contactenos@sic.gov.co, www.sic.gov.co
Resolución vigente CRC 5111 de 2017 régimen de protección de usuarios.
En caso de presentar una reclamación relacionada con el monto de tu factura, deberás proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación, antes de la fecha límite de pago.

Recuerda: Si pagas tu factura fuera de la fecha, se aplicará una Tasa de Recargo Mora de 0.48%

¡Ya entregamos los primeros descuentos!

PAGA TU FACTURA DIGITALMENTE

Tú también podrías recibir uno de los descuentos de: **\$50.000**

Qué debes hacer:
1. Sigue recibiendo tu factura digital.
2. Pájala a tiempo y por medios digitales, en: **etb.com/pagos**

Se entregarán 50 descuentos mensuales de \$50.000. El descuento entregado será aplicado a la siguiente factura. Vigencia del 1 de mayo hasta el 31 de julio de 2020. Consulta términos y condiciones en <https://bit.etb.com/TyCFact>.

#QuédateEnCasa

ESCANEA EL CÓDIGO QR PARA PAGAR TU FACTURA POR PSE

165 YO DENUNCIO GAULA

YONO PAGO POLICÍA NACIONAL

Historia de consumo 6 meses

Voz 6-mx x 1000 Datos (Gigabyte)

Consumo

Dic Ene Feb Mar Abr May

#EstáEnTusManos PAGA AQUÍ TU FACTURA POR PSE

Podrías recibir un descuento en tu factura

Vigencia 1 de mayo hasta el 31 de julio de 2020. Consulta términos y condiciones en <https://bit.etb.com/TyCFact>.

Encuentra aquí tu punto de pago

Pagos Seguros en Línea	PSE Itau Reval Punto de Pago A1H Colbank	Baloto Banco de Bogotá PER Davivienda GNB Sudameris GNB Punto Amigo BCSC Credicor Banco VIRA	Movired Efecty 472 Banco Popular Servibanco Redbanco Multibanco
-------------------------------	--	--	---

Imagen N.º 8. Captura Reporte Causal de Rechazo Titularidad - Línea [REDACTED] Presunto Usuario [REDACTED] Solicitudes de portación hechas por el señor [REDACTED] el 8 de julio de 2020

Fuente: Información Aportada por INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA Radicado 20-399061 consecutivos N.º 27 y N.º 28 - Archivos 00072020070700036-FC.pdf y 00072020070800108-FC.pdf

Para este caso, debe manifestarse que los fundamentos para el rechazo de las 2 solicitudes referenciadas en la base de datos de **INETUM**, es el mismo, es decir, la captura de pantalla del reporte de rechazo por falta de titularidad en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones y la factura del mes de junio de 2020.

En ese sentido, se debe señalar que, si bien los nombres de la solicitud no guardan ninguna coincidencia con los establecidos en las bases documentales para el rechazo, se evidencia una discordancia entre los nombres presentados tanto en el reporte de rechazo ([REDACTED]) como en la factura de servicios ([REDACTED])

En lo concerniente a la línea [REDACTED] se observó que el presunto titular no es el señor [REDACTED] quien está referenciado como solicitante de la portación, sino el señor [REDACTED], quien al parecer es el titular de la línea, de acuerdo a la información obrante en los soportes de rechazo así:

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

RECHAZO PORTABILIDAD
CAUSAL DE RECHAZO
TITULARIDAD



Para ventas, atención, peticiones, quejas y recursos puedes contactarnos por estos medios:

Atención telefónica
Desde tu móvil ***700**
En Bogotá al **377 77 77**
A nivel nacional **01 8000 112 170**

Atención virtual
Ingresa a **www.etb.com** o encuétranos en

ETB.Colombia y en @ETBSoluciones

Oficinas personalizadas de atención al usuario

Centros de experiencia y venta

Bogotá			
Centro	Kr 7 20 39	Niza	Tv. 60 128 88
Chapinero	Cl 57 13 60	Olaya	Av Caracas 24 60 Sur
Chicó	Kr 15 90 13	Sóano	Kr 8 20 56
Kennedy	Kr 70H 36 65 Sur	Chía	Centro Comercial Centro Chía L 1254
Girardot	Kr 5 20B 127 Alto del Rosario		(Av. Pradilla # 9-00 Este, Chía)

Red Cades y SuperCades

SuperCade Suba	Cl 145 103B 95	Cade Santa Helenita	Kr 84 bis 71B 53
SuperCade Américas	Kr 86 43 55 Sur	Cade Plaza de las Américas	
Portal Transmilenio		Kr 71D 6 94 Sur Local	1132 1134
SuperCade Bosa	Cl 57R Sur 72D 12	Portal Transmilenio SuperCade	
SuperCade Engativá	Tv 113B 66 54	Cad Kr 30 24 90	

Entidades de control y vigilancia
Superintendencia de Industria y Comercio – SIC Kr 13 27 00 Pl 1/3 Bogotá D. C. Contact Center 5920400 – 01800910165 contacto@sic.gov.co www.sic.gov.co
Resolución vigente CRC 5111 de 2017 régimen de protección de usuarios.
En caso de presentar una reclamación relacionada con el monto de tu factura, deberás proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación, antes de la fecha límite de pago.

Recuerda: Si pagas tu factura Fuera de la fecha, se aplicará una Tasa de Recargo Mora de 0.48%

#EvitaElRiesgo

Cuida de ti y de los tuyos

PAGA TU FACTURA POR MEDIOS DIGITALES

#QuédateEnCasa

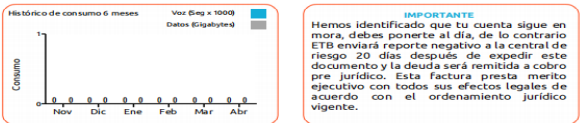
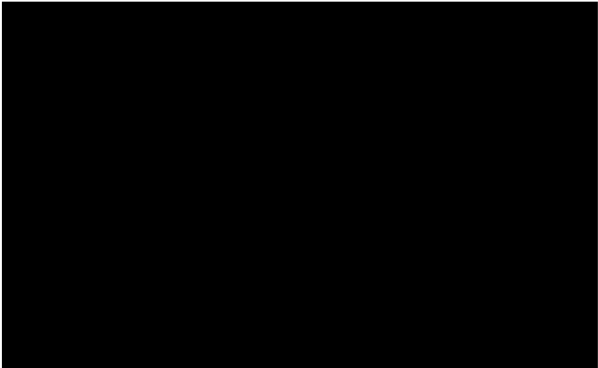
ESCANEA EL CÓDIGO QR PARA PAGAR TU FACTURA POR PSE

PODRÁS RECIBIR:
UN DESCUENTO DE \$50 mil

QUÉ DEBES HACER:
1. **Seguir recibiendo** tu factura digital.
2. **Pagar tu factura** por medios digitales y a tiempo.
Hazlo ingresando a **etb.com/pagos**

Los descuentos entregados serán aplicados a la siguiente factura. Se entregarán 50 descuentos de \$50.000. Consulta términos y condiciones en <https://bit.etb.com/TyCFact>
Vigencia 1 de mayo hasta el 31 de julio de 2020

65
YO DENUNCIO GAULA
PAGO POLICIA NACIONAL



Encuentra aquí tu punto de pago

Pagos Seguros en Línea

PSE
Itau
Reval
Punto de Pago
ATB
Cibank

Baloto
Banco de Bogotá
PCR Davivienda
GNB Sudameris
CNB Punto Amigo BCSC
Banco Mirova

Movired
Efecty
472
Banco Popular
Servibanca
Redbancolombia

Imagen N.º 9 Captura Reporte Causal de Rechazo Titularidad - Línea [REDACTED] Presunto Usuario [REDACTED]

Solicitud de portación hecha por el señor [REDACTED] el 8 de julio de 2020

Fuente: Información Aportada por INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA Radicado N.º 20-399061 consecutivos N.º 27 y N.º

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Para este caso, se puede advertir que, al no haber identidad entre el solicitante y el titular, se procedió con el rechazo, estando soportado el mismo en la causal de falta de titularidad del contrato de parte del solicitante y en la factura del mes de junio de 2020 como sustento probatorio. Sin embargo, se advierten inconsistencias de registro entre el nombre del reporte (repetidos tanto nombres como apellidos) y la factura.

En síntesis, se puede concluir que para estos casos iniciales (salvo en uno de los casos de la línea [REDACTED] en el cual hubo un rechazo sin soporte de factura), **ETB** llevó a cabo el rechazo de las solicitudes de portabilidad estableciendo una causal prevista en la regulación como lo es la falta de titularidad de la persona solicitante de la portación numérica y justificándola con base en la información obrante en el “Reporte Causal de Rechazo Titularidad” y en la factura de servicios tal como lo señala la misma regulación en el literal i) del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016 modificado por la Resolución CRC 5929 de 2020.

B) Análisis de los 23 casos en los cuales se encontró preliminarmente que el solicitante de la portación era el mismo titular con análisis de soportes aportados por INETUM y el caso de [REDACTED].

Ahora bien, con base en la información aportada por parte de **INETUM**, en cuanto a los soportes probatorios que envió **ETB** al ABD para justificar el rechazo de las 23 solicitudes de portación referenciadas en el numeral 8.1 del pliego de cargos, en los cuales se había encontrado de forma preliminar que el nombre del solicitante era coincidente con el nombre del titular de la línea, se pudo establecer lo siguiente:

En lo que se refiere a los 3 casos correspondientes a las líneas [REDACTED] y [REDACTED], **INETUM** allegó únicamente como documento de justificación del rechazo, las capturas del “Rechazo Portabilidad Causal de Rechazo - Titularidad”, así:

**RECHAZO PORTABILIDAD
CAUSAL DE RECHAZO
TITULARIDAD
INFORMACIÓN DE LA LÍNEA**

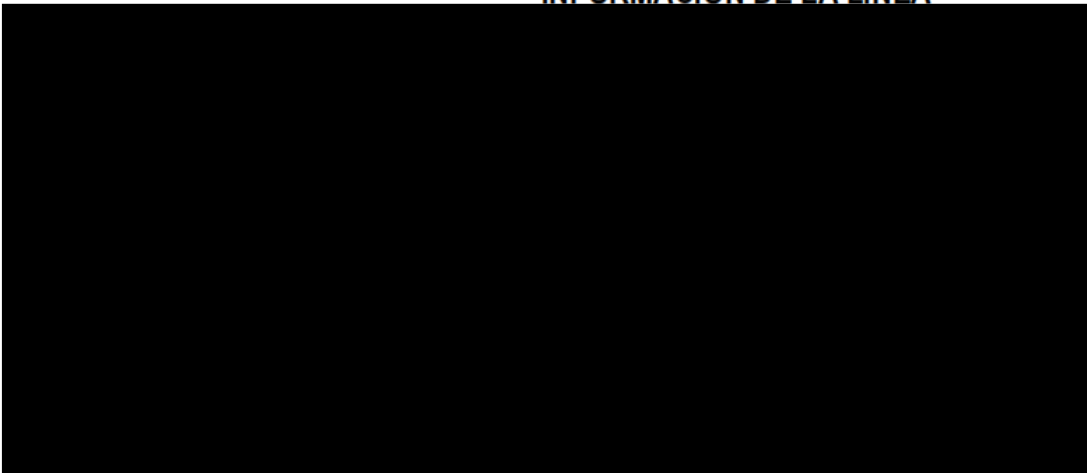


Imagen N.º 10 Captura Reporte Causal de Rechazo Titularidad - Línea [REDACTED] Usuario [REDACTED]

Fuente: Información Aportada por INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA Radicado N.º 20-399061 consecutivos N.º 27 y N.º 28

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

RECHAZO PORTABILIDAD
CAUSAL DE RECHAZO
TITULARIDAD

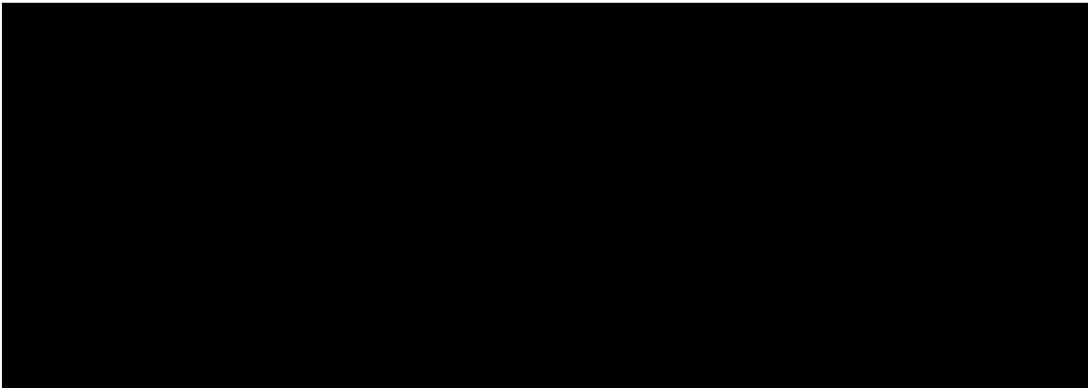


Imagen N.º 11 Captura Reporte Causal de Rechazo Titularidad - Línea [REDACTED] - Usuario [REDACTED]
Fuente: Información Aportada por INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA Radicado N.º 20-399061 consecutivos N.º 27 y N.º 28 Archivo 00007202000707000038-FC.pdf

RECHAZO PORTABILIDAD
CAUSAL DE RECHAZO
TITULARIDAD



Imagen N.º 12 Captura Reporte Causal de Rechazo Titularidad - Línea [REDACTED] Usuario [REDACTED]
Fuente: Información Aportada por INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA Radicado N.º 20-399061 consecutivos N.º 27 y N.º 28 - Archivos 00072020071400022-FC.pdf y 00072020072100097-FC.pdf

De los casos señalados, se puede apreciar que no hay certeza de que información se tomó en cuenta para determinar esos rechazos ya que no hay soportes de la factura u otro material probatorio idóneo que respalde el “Reporte de Causal de Rechazo”.

Adicionalmente, se advierten errores en el reporte en lo que respecta al nombre, bien sea porque el mismo aparece repetido o se encuentra incompleto. Incluso para el caso de la línea [REDACTED], que tuvo 2 rechazos de portación, INETUM solo cuenta con el reporte de rechazo (archivos 00072020071400022-FC.pdf y 00072020072100097-FC.pdf) pero sin el soporte probatorio de factura, de conformidad con lo aportado para esta investigación.

Para los 5 casos correspondientes a las líneas [REDACTED], INETUM aportó las bases para los rechazos respectivos consistentes en las capturas del reporte “Rechazo Portabilidad Causal de Rechazo - Titularidad” acompañado de la factura de servicios.

Para ilustrar este punto, se muestran las siguientes imágenes a manera de ejemplo:

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

RECHAZO PORTABILIDAD
CAUSAL DE RECHAZO
TITULARIDAD



Para ventas, atención, peticiones, quejas y recursos puedes contactarnos por estos medios:

Atención telefónica
Desde tu móvil ***700**
En Bogotá al **377 77 77**
A nivel nacional **01 8000 112 170**

Atención virtual
Ingresa a **www.etb.com** o encuéntranos en
ETB.Colombia y en @ETBSoluciones

Oficinas personalizadas de atención al usuario
Centros de experiencia y venta

Bogotá	Kr 7 20 39	Niza	Tv. 60 128 88
Centro	Cl 57 13 60	Olaya	Av Caracas 24 60 Sur
Chicó	Kr 15 90 13	Solano	Kr 8 20 56
Kennedy	Kr 70H 36 65 Sur	Chía	Centro Comercial Centro Chía L 1254 (Av. Pradilla # 9-90 Este, Chía)
Girardot	Kr 5 20B 127 Alto del Rosario		

Red Cades y SuperCades

SuperCade Suba Cl 145 103R 95	Cade Santa Helenita Kr 84 bis 71B 53
SuperCade Américas Kr 86 43 55 Sur	Cade Plaza de las Américas
Portal Trasmilenio	Kr 71D 6 94 Sur Local 1132 1134
SuperCade Bosa Cl 57R Sur 72D 12	Portal Trasmilenio SuperCade
SuperCade Engativá Tv 113H 66 54	Cad Kr 30 24 90

Entidades de control y vigilancia
Superintendencia de Industria y Comercio – SIC Kr 13 27 00 Pl 1/3 Bogotá D. C. Contact Center 5920400 – 018000910165 contactenos@sic.gov.co, www.sic.gov.co
Resolución vigente CRC 5111 de 2017 régimen de protección de usuarios.
En caso de presentar una reclamación relacionada con el monto de tu factura, deberás proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación, antes de la fecha límite de pago.

Recuerda: Si pagas tu factura fuera de la fecha, se aplicará una Tasa de Recargo Mora de 0.48%.

¡Ya entregamos los primeros descuentos!

PAGA TU FACTURA DIGITALMENTE

Tú también podrías recibir uno de los descuentos de: **\$50.000**

#QuédateEnCasa

ESCANEA EL CÓDIGO QR PARA PAGAR TU FACTURA POR PSE

Qué debes hacer:
1. Sigue recibiendo tu factura digital.
2. Pájala a tiempo y por medios digitales, en: **etb.com/pagos**

Se entregarán 50 descuentos mensuales de \$50.000. El descuento entregado será aplicado a la siguiente factura. Vigencia del 1 de mayo hasta el 31 de julio de 2020. Consulta términos y condiciones en <https://bit.etb.com/tycFact>.

YO DENUNCIO GAULA
POLICÍA NACIONAL

Histórico de consumo 6 meses

Var (Seg x 1000)
Datos (Gigabyte)

Consumo	36.4	20.4	10.1	11.4	3.1	1.5
	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May

#EstáEnTusManos
PAGA AQUÍ TU FACTURA POR PSE

Podrías recibir un descuentos en tu factura

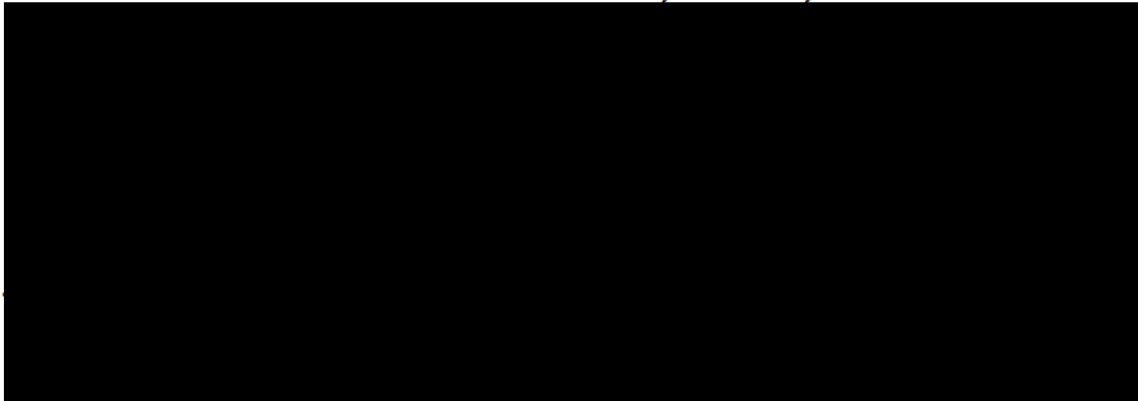
Vigencia 1 de mayo hasta el 31 de julio de 2020. Consulta términos y condiciones en <https://bit.etb.com/tycFact>.

Imagen N.º 13 Captura Reporte Causal de Rechazo Titularidad - Línea [REDACTED] Usuaria [REDACTED] y Factura a nombre de la usuaria

Fuente: Información Aportada por INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA Radicado N.º 20-399061 consecutivos N.º 27 y N.º 28 - Archivo 00072020071300026-FC.pdf

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

RECHAZO PORTABILIDAD
CAUSAL DE RECHAZO
TITULARIDAD



Para ventas, atención, peticiones, quejas y recursos puedes contactarnos por estos medios:

Atención telefónica
Desde tu móvil *700
En Bogotá al 377 77 77
A nivel nacional 01 8000 112 170

Atención virtual
Ingresa a www.etb.com o encuéntranos en

ETB.Colombia y en @ETBSoluciones

Oficinas personalizadas de atención al usuario
Centros de experiencia y venta

Bogotá	Centro Kr 7 20 39	Niza Tv. 60 128 88
Chapinero Cl 57 13 60	Olave Av Caracas 24 60 Sur	
Chicó Kr 10 90 13	Salame Kr 8 20 94	
Kennedy Kr 70H 36 65 Sur	Chia Centro Comercial Centro Chia L 1254	
Girardot Kr 5 20B 127 Alto del Rosario	(Av. Pradilla # 9-00 Este, Chia)	

Red Cades y SuperCades

SuperCade Suba Cl 145 103R 95	Cade Santa Helenita Kr 84 bis 71B 53
SuperCade Américas Kr B6 43 55 Sur	Cade Plaza de las Américas
Portal Trasmilenio	Kr 71D 6 94 Sur Local 1132 1134
SuperCade Bosa Cl 57R Sur 72D 12	Portal Trasmilenio SuperCade
SuperCade Engativá Tv 113B 66 54	Cad Kr 30 24 90

Entidades de control y vigilancia
Superintendencia de Industria y Comercio – SIC Kr 13 27 00 Pl 1/3 Bogotá D. C. Contact Center 5920400 – 018000910165 contactenos@sic.gov.co, www.sic.gov.co
Resolución vigente CRC 5111 de 2017 régimen de protección de usuarios.
En caso de presentar una reclamación relacionada con el monto de tu factura, deberás proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación, antes de la fecha límite de pago.

Recuerda: Si pagas tu factura fuera de la fecha, se aplicará una Tasa de Recargo Mora de 0.48%.

¡Ya entregamos los primeros descuentos!

PAGA TU FACTURA DIGITALMENTE

Tú también podrías recibir uno de los descuentos de: **\$50.000**

#QuédateEnCasa

ESCANEA EL CÓDIGO QR PARA PAGAR TU FACTURA POR PSE

Qué debes hacer:
1. Sigue recibiendo tu factura digital.
2. Pájala a tiempo y por medios digitales, en: etb.com/pagos

Se entregarán 50 descuentos mensuales de \$50.000. El descuento entregado será aplicado a la siguiente factura. Vigencia del 1 de mayo hasta el 31 de julio de 2020.

0 DENUNCIO PAULA
1 POLICIA NACIONAL

Histórico de consumo 6 meses

Voz (Seg x 1000)

Datos (Gigabyte)

Mes	Voz (Seg x 1000)	Datos (Gigabyte)
Dic	0.0	0.0
Ene	0.0	0.0
Feb	0.0	0.0
Mar	1.9	6.4
Abr	10.2	9.8
May	10.1	5.5

#EstéEnTusManos

PAGA AQUÍ TU FACTURA POR PSE

Podrías recibir un descuento en tu factura

Vigencia 1 de mayo hasta el 31 de julio de 2020.

Consulta términos y condiciones en <https://bit.etb.com/TyCFact>

Imagen N.º 14 Captura Reporte Causal de Rechazo Titularidad - Línea [REDACTED] Usuario [REDACTED] y Factura a nombre del Usuario

Fuente: Información Aportada por INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA Radicado N.º 20-399061consecutivos N.º 27 y N.º 28 - Archivo 00072020071300038-FC.pdf

De lo anterior, puede advertirse que a pesar de que la información entre factura y reporte de rechazo es coincidente, de todas formas, se procedió con el rechazo.

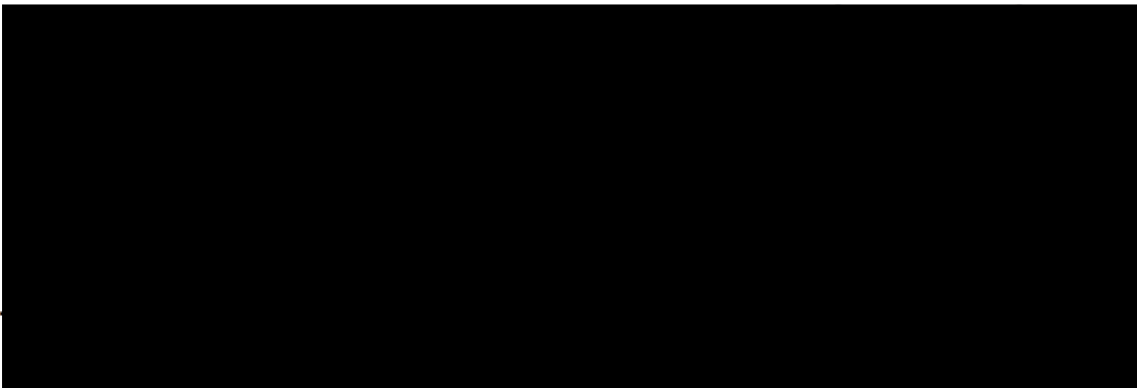
“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Asimismo, no hay otros soportes o argumentos que den lugar a justificar las razones por las cuales **ETB** procedió con el rechazo de la solicitud, a pesar de advertirse a simple vista que el solicitante era el mismo titular de la portación.

En lo relacionado con los 8 casos de las líneas [REDACTED], **INETUM** allegó al igual que en el punto anterior, los reportes denominados “Rechazo Portabilidad Causal de Rechazo - Titularidad” acompañados también con facturas, pero con diferencias entre los nombres del reporte y los de las facturas que permitirían establecer que se trata de la misma persona

De nuevo, para ejemplificar estos casos, se traen a colación las siguientes imágenes:

RECHAZO PORTABILIDAD
CAUSAL DE RECHAZO
TITULARIDAD



Para ventas, atención, peticiones, quejas y recursos puedes contactarnos por estos medios:

Atención telefónica
Desde tu móvil *700
En Bogotá al 377 77 77
A nivel nacional 01 8000 112 170

Atención virtual
Ingresa a www.etb.com o encuétranos en
f ETB.Colombia y en @ETBSoluciones

Oficinas personalizadas de atención al usuario

Centros de experiencia y venta

Bogotá		Niza	Tv. 60 128 88
Centro	Kr 7 20 39	Olaya	Av Caracas 24 60 Sur
Chapinero	Cl 57 13 60	Sótano	Kr 8 20 56
Chicó	Kr 15 90 13	Chía	Centro Comercial Centro Chía L 1254
Kennedy	Kr 78H 36 65 Sur		(Av. Pradilla # 9-00 Este, Chía)
Girardot	Kr 5 20B 127 Alto del Rosario		

Red Cades y SuperCades

SuperCade Suba	Cl 145 103B 95	Cade Santa Helenita	Kr 84 bis 71B 53
SuperCade Américas	Kr 86 43 55 Sur	Cade Plaza de las Américas	
Portal Trasmilenio		Kr 71D 6 94 Sur Local 1132 1134	
SuperCade Bosa	Cl 57R Sur 72D 12	Portal Trasmilenio SuperCade	
SuperCade Engativá	Tv 113H 66 54	Cad Kr 30 24 90	

Entidades de control y vigilancia
Superintendencia de Industria y Comercio – SIC Kr 13 27 00 Pl 1/3 Bogotá D. C. Contact Center 5920400 – 018000910165 contactenos@sic.gov.co, www.sic.gov.co
Resolución vigente CRC 5111 de 2017 régimen de protección de usuarios.
En caso de presentar una reclamación relacionada con el monto de tu factura, deberás proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación, antes de la fecha límite de pago.
Recuerda: Si pagas tu factura fuera de la fecha, se aplicará una Tasa de Recargo Mora de 0.48%

¡Ya entregamos los primeros descuentos!

PAGA TU FACTURA DIGITALMENTE

Tú también podrías recibir uno de los descuentos de: **\$50.000**

Qué debes hacer:
1. Sigue recibiendo tu factura digital.
2. Pájala a tiempo y por medios digitales, en: etb.com/pagos

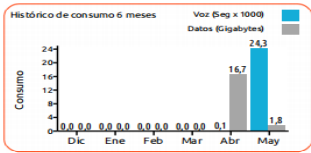
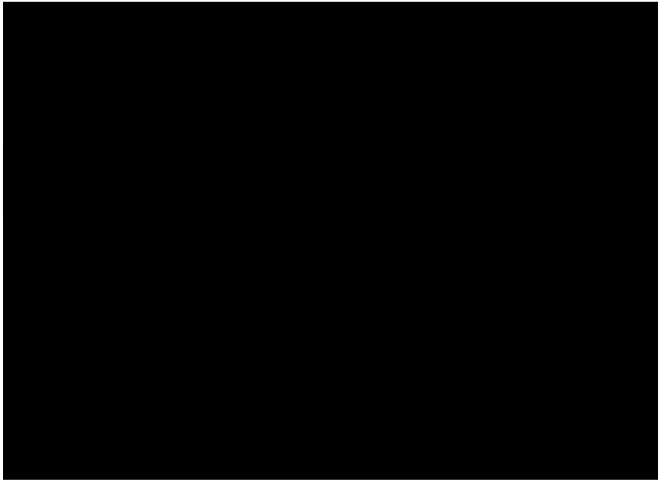
Se entregarán 50 descuentos mensuales de \$50.000. El descuento entregado será aplicado a la siguiente factura. Vigencia del 1 de mayo hasta el 31 de julio de 2020. YCFact.

#QuédateEnCasa

ESCANEA EL CÓDIGO QR PARA PAGAR TU FACTURA POR PSE

65 años
YO PAGO
YO DENUNCIO
GAULA
POLICIA NACIONAL

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”



#EstáEnTusManos

PAGA AQUÍ TU FACTURA POR PSE

Podrías recibir un descuento en tu factura

Vigencia 1 de mayo hasta el 31 de julio de 2020. Consulta términos y condiciones en <https://bit.etb.com/tyCFact>

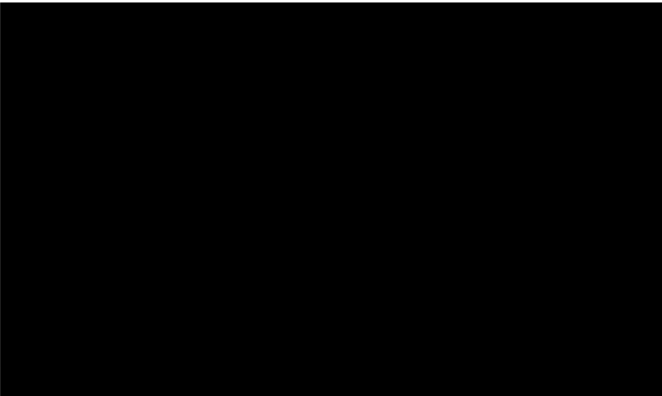
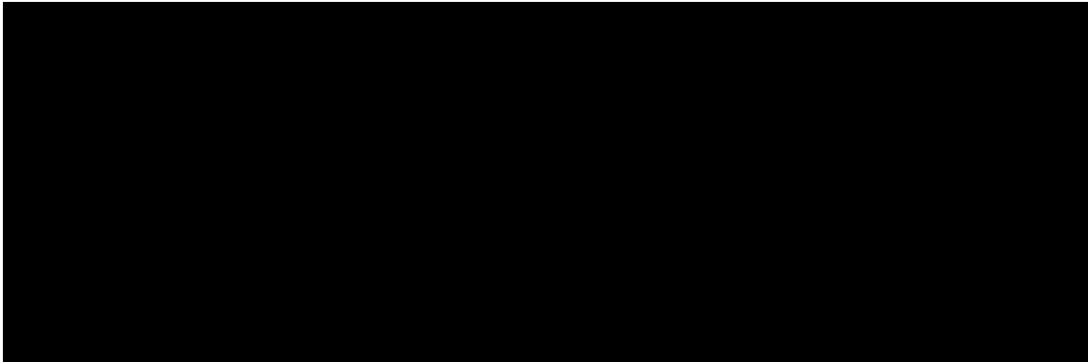


Imagen N.º 15. Captura Reporte Causal de Rechazo Titularidad - Línea [REDACTED] Usuario [REDACTED] y Factura a nombre del Usuario [REDACTED]

Fuente: Información Aportada por INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA Radicado N.º 20-399061 consecutivos N.º 27 y N.º 28 - Archivo 00072020071300232-FC.pdf

RECHAZO PORTABILIDAD
CAUSAL DE RECHAZO
TITULARIDAD



Para ventas, atención, peticiones, quejas y recursos puedes contactarnos por estos medios:

Atención telefónica
Desde tu móvil *700
En Bogotá al 377 77 77
A nivel nacional 01 8000 112 170

Atención virtual
Ingresa a www.etb.com o encuéntranos en
f ETB.Colombia y en @ETBSoluciones

Oficinas personalizadas de atención al usuario
Centros de experiencia y venta

Bogotá	
Centro	Kr 7 20 39
Chapinero	Cl 57 13 60
Chicó	Kr 15 90 13
Kennedy	Kr 78H 36 65 Sur
Girardot	Kr 5 20B 127 Alto del Rosario

Red Cades y SuperCades

SuperCade Suba	Cl 145 103R 95
SuperCade Américas	Kr 86 43 55 Sur
Portal Transmilenio	
SuperCade Bosa	Cl 57R Sur 72D 12
SuperCade Engativá	Tv 113B 64 54

Entidades de control y vigilancia
Superintendencia de Industria y Comercio – SIC Kr 13 27 00 Pl 1/3 Bogotá D. C. Contact Center 5920400 – 018000910165 contactenos@sic.gov.co, www.sic.gov.co
Resolución vigente CRC 5111 de 2017 régimen de protección de usuarios.
En caso de presentar una reclamación relacionada con el monto de tu factura, deberás proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación, antes de la fecha límite de pago.

Recuerda: Si pagas tu factura fuera de la fecha, se aplicará una Tasa de Recargo Mora de 0.48%

¡Ya entregamos los primeros descuentos!

PAGA TU FACTURA DIGITALMENTE

Tú también podrías recibir uno de los descuentos de: **\$50.000**

#QuédateEnCasa

ESCANEA EL CÓDIGO QR PARA PAGAR TU FACTURA POR PSE

Qué debes hacer:
1. Sigue recibiendo tu factura digital.
2. Págalala a tiempo y por medios digitales, en: etb.com/pagos

Se entregarán 50 descuentos mensuales de \$50.000. El descuento entregado será aplicado a la siguiente factura. Vigencia del 1 de mayo hasta el 31 de julio de 2020. Consulta términos y condiciones en <https://bit.etb.com/tyCFact>.

YO DENUNCIO GAULA
POLICÍA NACIONAL

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

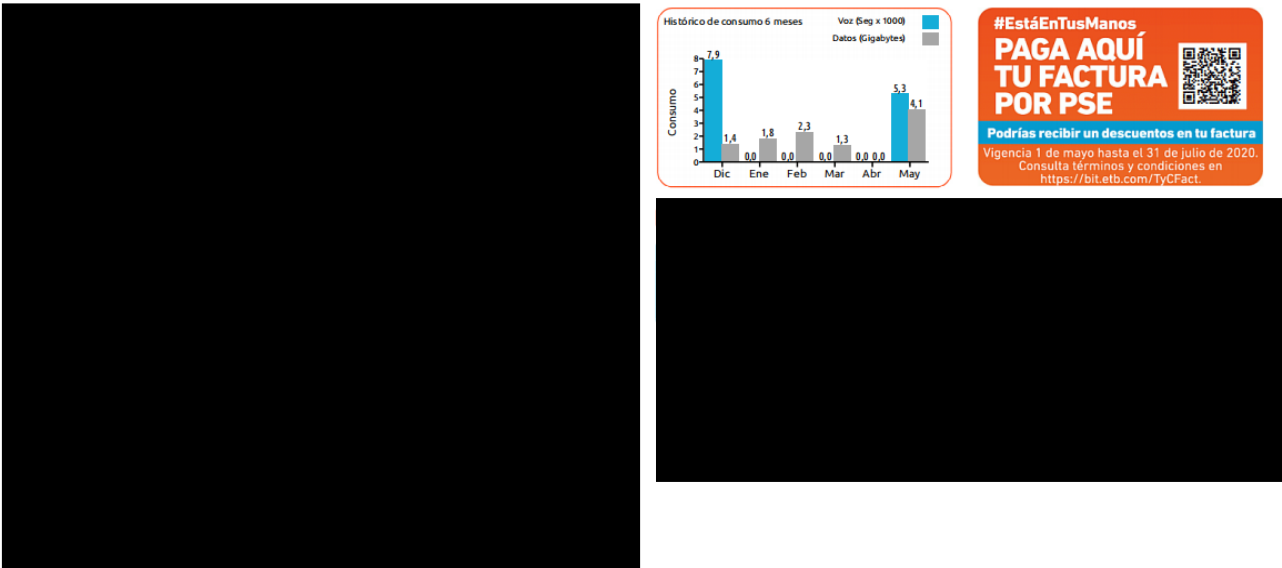


Imagen N.º 16. Captura Reporte Causal de Rechazo Titularidad - Línea [redacted] Usuario [redacted] y Factura a nombre del Usuario [redacted]
Fuente: Información Aportada por INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA Radicado N.º 20-399061consecutivos N.º 27 y N.º 28 - Archivo 00072020071300232-FC.pdf

Del anterior análisis, se evidencia que, si bien se observa una ligera discordancia entre los nombres de reporte de rechazo y la factura, no puede concluirse si esta diferencia de registro fue la que efectivamente dio lugar al rechazo de la solicitud y que por esta razón se rechazó al solicitante en este caso.

En lo relacionado con las líneas [redacted] y [redacted] se advierten aspectos que no son claros para determinar porque se procedió con el rechazo, ya que no hay certeza de quien es la titular de la línea en ambos casos:

En lo referente a la línea [redacted], al revisar la base de datos de INETUM y confrontada con la relación “Radicación 20-399061-Portabilidad punto A a D.xlsx”, se encontró que en la primera se hallaron 2 solicitudes de portación rechazadas el 9 de julio de 2020 y el 23 de julio de 2020. Lo llamativo del caso es que para la primera solicitud aparece a nombre de la señora [redacted] y la segunda se relaciona el nombre de la señora [redacted] quien en la relación “Radicación 20-399061-Portabilidad punto A a D.xlsx” aparece como si fuera la titular.

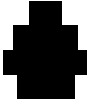
NOMBRE	NUMERO	DOCUMENTO	MODALIDAD BASE SIC	MODALIDAD ETB	OBSERVACION/ ESTADO ACTUAL EN SISTEMA	TIPO APROBACION	FECHA SOLICITUD DE PORTACION
	[redacted]	[redacted]	POSPAGO	POSPAGO	Solicitante no es el titular, rechazo correcto / linea inactiva	Automática	9 y 23 julio 2020

Tabla N.º 3 Extracto tomado del Archivo “Radicación 20-399061-Portabilidad punto A a D.xlsx” con la información de la solicitud de rechazo de portabilidad de la línea 3015851615
Fuente: Radicado N.º 20-399061 Consecutivo N.º 6

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

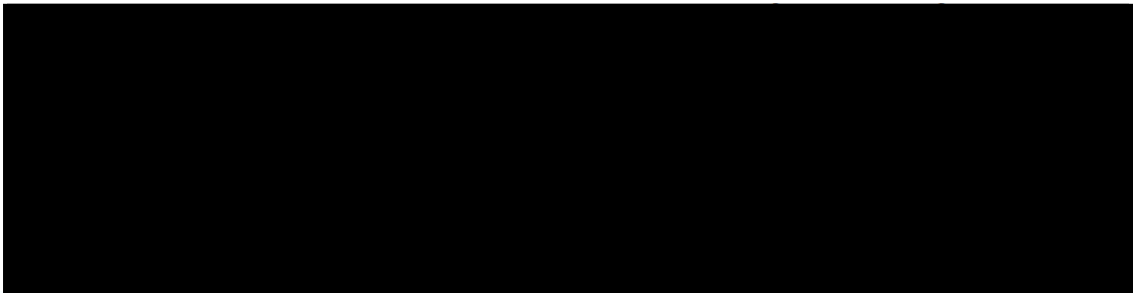
ID PROCESO	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO PROCESO	ULTIMA FACTURA	NOMBRE	CEDULA	CAUSAL
0000320200 7090156311	09/07/2020 10:39:06	09/07/2020 11:40:18	Proceso finalizado con denegación	00007202007090007 9-FC.pdf	[REDACTED]	[REDACTED]	Solicitante modalidad pospago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado
0000420200 7230101655	23/07/2020 11:04:57	23/07/2020 12:33:35	Proceso finalizado con denegación	00007202007230008 5-FC.pdf	[REDACTED]	[REDACTED]	Solicitante modalidad pospago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado

Tabla N.º 4 Tabla con extracto de información de las 2 solicitudes de portación rechazadas a nombre de [REDACTED] y [REDACTED] registradas en la Base de Datos suministrada por INETUM

Fuente: Elaboración propia con base en Información Aportada por INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA Radicado N.º 20-399061 consecutivos N.º 27 y N.º 28 - Archivo Excel “INFO_20399061- -0002000002.xlsx”

Ahora bien, en los archivos 00072020070900079-FC.pdf y 000072020072300085-FC.pdf³² que se establecen como los soportes de prueba y de justificación del rechazo de las 2 solicitudes referenciadas, se muestra lo siguiente:

RECHAZO PORTABILIDAD
CAUSAL DE RECHAZO
TITULARIDAD



Para ventas, atención, peticiones, quejas y recursos puedes contactarnos por estos medios:

Atención telefónica
Desde tu móvil ***700**
En Bogotá al **377 77 77**
A nivel nacional **01 8000 112 170**

Atención virtual
Ingresa a **www.etb.com** o encuétranos en
f **ETB.Colombia** y en t **@ETBSoluciones**

Oficinas personalizadas de atención al usuario

Bogotá

Centro	Kr 7 20 39	Niza	Tv. 60 128 88
Chapinero	Cl 57 13 60	Olaya	Av Caracas 24 60 Sur
Chicó	Kr 15 90 13	Sótano	Kr 8 20 36
Kennedy	Kr 7014 30 65 Sur	Chía	Centro Comercial Centro Chía L 1254
Girardot	Kr 5 20B 127 Alto del Rosario	Chía	(Av. Pradilla # 9-00 Este, Chía)

Red Cades y SuperCades

SuperCade Suha	Cl 145 103B 95	Cade Santa Helenita	Kr 84 bis 71B 53
SuperCade Américas	Kr 86 43 55 Sur	Cade Plaza de las Américas	
Portal Trasmilenio		Kr 71D 6 94 Sur Local	1132 1134
SuperCade Bosa	Cl 57R Sur 72D 12	Portal Trasmilenio SuperCade	
SuperCade Engativá	Tv 113B 66 54	Cad Kr 30 24 90	

Entidades de control y vigilancia
Superintendencia de Industria y Comercio – SIC Kr 13 27 00 Pl 1/3 Bogotá D. C. Contact Center 5920400 – 018000910165 contactenos@sic.gov.co, www.sic.gov.co
Resolución vigente CRC 5111 de 2017 régimen de protección de usuarios.
En caso de presentar una reclamación relacionada con el monto de tu factura, deberás proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación, antes de la fecha límite de pago.

Recuerda: Si pagas tu factura fuera de la fecha, se aplicará una Tasa de Recargo Mora de 0.48%

¡Ya entregamos los primeros descuentos!

RECIBE TU FACTURA DIGITALMENTE

Tú también podrías recibir uno de los descuentos de:

\$50.000

Qué debes hacer:
1. **Inscríbete** para recibir tu factura digital, en: **etb.com/facturavirtual**
2. **Págala** a tiempo y por medios digitales, en: **etb.com/pagos**

Se entregarán 50 descuentos mensuales de \$50.000. El descuento entregado será aplicado a la siguiente factura. Vigencia del 1 de mayo hasta el 31 de julio de 2020. Consulta términos y condiciones en <https://bit.etb.com/TyCfact>.

Fecha Límite de pago para evitar suspensión

13 Jul 2020

Si cancelas después de la fecha límite, los intereses se cobrarán en la siguiente factura. Adicionalmente se cobrarán \$3.277 + IVA por reconexión.

³² Radicado 20-399061 consecutivos N°27 y N° 28

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

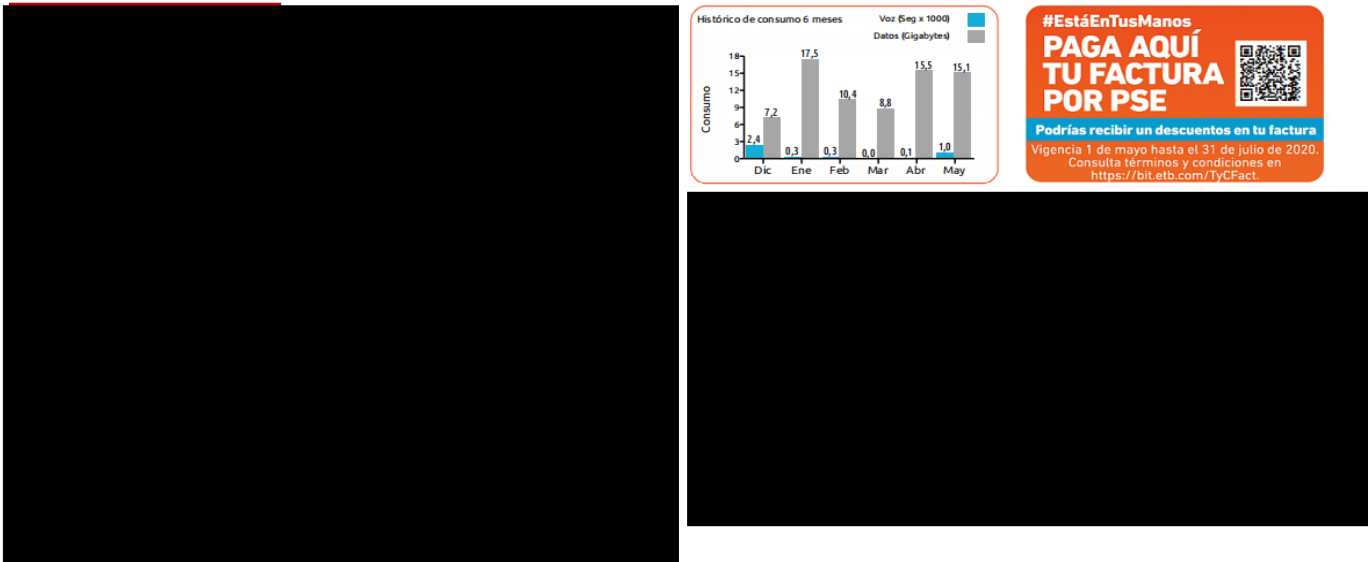


Imagen N.º 17. Captura Reporte Causal de Rechazo Titularidad - Línea [REDACTED] donde aparece referenciada la señora [REDACTED] como Usuaria y que es la información para justificar el rechazo de las solicitudes de portación presentadas por las señoras [REDACTED]

Fuente: Información Aportada por INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA Radicado N.º 20-399061 Consecutivos N.º 27 y N.º 28 - Archivos 00072020070900079-FC.pdf y00072020072300085-FC.pdf

De lo anterior, se desprende que no hay certeza de quien es la titular ya que en la información suministrada por **ETB** aparece relacionada [REDACTED] y en los soportes de rechazo allegados por **INETUM** aparece la señora [REDACTED] lo cual resulta confuso, además de que en la base de datos de **INETUM** aparece [REDACTED] motivo por el cual no puede determinarse que información remitió **ETB** a la ABD para establecer el rechazo de la solicitud y a quien tiene registrada como titular en esa línea.

Tampoco se puede establecer con exactitud si [REDACTED] es la misma [REDACTED] y si esa discordancia entre nombres corresponde a un error de sistema o de diligenciamiento en los datos de parte de **ETB**.

En lo que se respecta a la línea [REDACTED] y confrontada con la relación “*Radicación 20-399061-Portabilidad punto A a D.xlsx*”, se encontró que en la primera hay 5 solicitudes de portación rechazadas los días 14 de julio de 2020, 27 de julio de 2020, 28 julio de 2020 (en 2 ocasiones en esta fecha) y 3 de agosto de 2020.

En consecuencia, similarmente a lo planteado en el caso anterior, la primera solicitud se encuentra a nombre de la señora [REDACTED] y las restantes a nombre del señor [REDACTED], este último es quien en la relación “*Radicación 20-399061-Portabilidad punto A a D.xlsx*” aparece como si fuera el titular de la línea:

NOMBRE	NUMERO	DOCUMENTO	MODALIDAD BASE SIC	MODALIDAD ETB	OBSERVACION/ ESTADO ACTUAL EN SISTEMA	TIPO APROBACION	FECHA SOLICITUD DE PORTACION
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	POSPAGO	POSPAGO	solicitante no es el titular, rechazo correcto / línea activa	Automática	14, 27, 28 julio 2020 y 3 agosto 2020

Tabla N.º 5 Extracto tomado del Archivo “*Radicación 20-399061-Portabilidad punto A a D.xlsx*” con la información de la solicitud de rechazo de portabilidad de la línea [REDACTED]
Fuente: Elaboración Propia - Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 6

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

ID PROCESO	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO PROCESO	ULTIMA FACTURA	NOMBRE	CEDULA	CAUSAL
00004202007140103186	14/07/202013:57:13	14/07/202014:40:15	Proceso finalizado con denegación	000072020071400127-FC.pdf	[REDACTED]	[REDACTED]	Solicitante modalidad pospago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado
00004202007270100769	27/07/202008:35:38	27/07/202010:11:05	Proceso finalizado con denegación	000072020072700077-FC.pdf	[REDACTED]	[REDACTED]	Solicitante modalidad pospago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado
00004202007270109537	28/07/202008:11:14	28/07/202009:37:31	Proceso finalizado con denegación	000072020072800033-FC.pdf	[REDACTED]	[REDACTED]	Solicitante modalidad pospago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado
00004202007280101043	28/07/202009:57:10	28/07/202010:38:16	Proceso finalizado con denegación	000072020072800052-FC.pdf	[REDACTED]	[REDACTED]	Solicitante modalidad pospago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado
00004202008030101526	03/08/202008:28:18	03/08/202009:55:48	Proceso finalizado con denegación	000072020080300015-FC.pdf	[REDACTED]	[REDACTED]	Solicitante modalidad pospago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado

Tabla N.º 6 Tabla con extracto de información de las 5 solicitudes de portación rechazadas a nombre de [REDACTED] y [REDACTED] registradas en la Base de Datos suministrada por INETUM

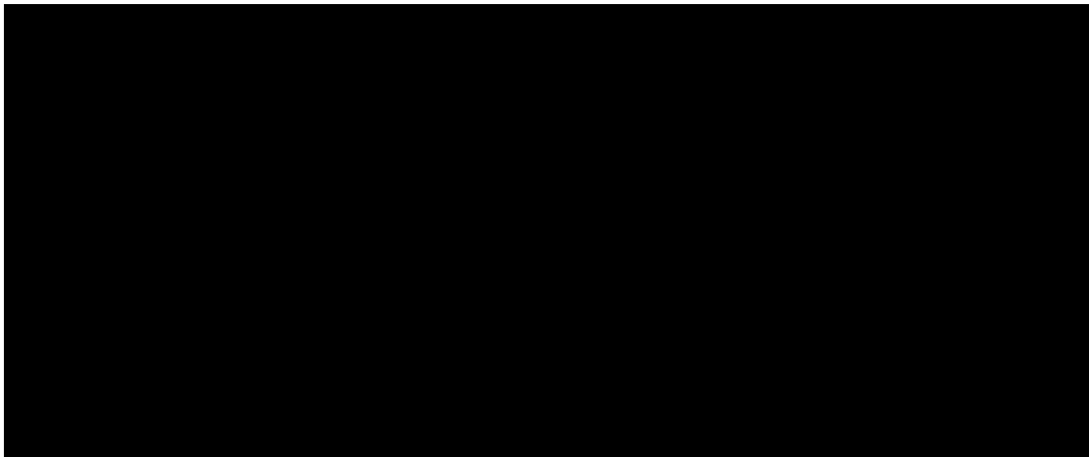
Fuente: Elaboración propia con base en Información Aportada por INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA Radicado N.º 20-399061 consecutivos N° 27 y N.º 28 - Archivo Excel “INFO_20399061- -0002000002.xlsx”

En adición, al revisar los soportes probatorios y la justificación que remitió **INETUM** respecto de estos casos, se encontró que éstos fueron los mismos en los 5 casos señalados, e incluso en uno de ellos no se aportó la factura respectiva.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Lo anterior se estableció así en los archivos 0072020071400127-FC.pdf, 007202007270077-FC.pdf, 0072020072800033.pdf y 007202007280052-FC.pdf³³ correspondientes a las solicitudes efectuadas en el mes de julio de 2020 y para el archivo 000072020080300015-FC.pdf correspondiente a la solicitud de 3 de agosto de 2020, solo se aportó el reporte “Rechazo Portabilidad Causal de Rechazo - Titularidad”

RECHAZO PORTABILIDAD
CAUSAL DE RECHAZO
TITULARIDAD



Para ventas, atención, peticiones, quejas y recursos puedes contactarnos por estos medios:

Atención telefónica
Desde tu móvil ***700**
En Bogotá al **377 77 77**
A nivel nacional **01 8000 112 170**

Atención virtual
Ingresa a **www.etb.com** o encuéntranos en
 **ETB.Colombia** y en  **@ETBSoluciones**

Oficinas especializadas de atención al usuario

BARRANQUILLA
Carrera 53 No 75 - 105 Local 105 Barrio Prado

¡Ya entregamos los primeros descuentos!

PAGA TU FACTURA DIGITALMENTE

Tú también podrías recibir uno de los descuentos de: \$50.000

#QuédateEnCasa

ESCANEA EL CÓDIGO QR PARA PAGAR TU FACTURA POR PSE

Qué debes hacer:

1. Sigue recibiendo tu factura digital.
2. Págala a tiempo y por medios digitales, en: **etb.com/pagos**

Se entregarán 50 descuentos mensuales de \$50.000. El descuento entregado será aplicado a la siguiente factura. Vigencia del 1 de mayo hasta el 31 de julio de 2020. Consulta términos y condiciones en <https://bit.etb.com/TyCFact>.



Entidades de control y vigilancia
Superintendencia de Industria y Comercio – SIC Kr 13 27 00 Pi 1/3 Bogotá D. C. Contact Center 5920400 – 018000910165 contactenos@sic.gov.co, www.sic.gov.co
Resolución vigente CRC 5111 de 2017 régimen de protección de usuarios.
En caso de presentar una reclamación relacionada con el monto de tu factura, deberás proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación, antes de la fecha límite de pago.

Recuerda: Si pagas tu factura fuera de la fecha, se aplicará una Tasa de Recargo Mora de 0.48%

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

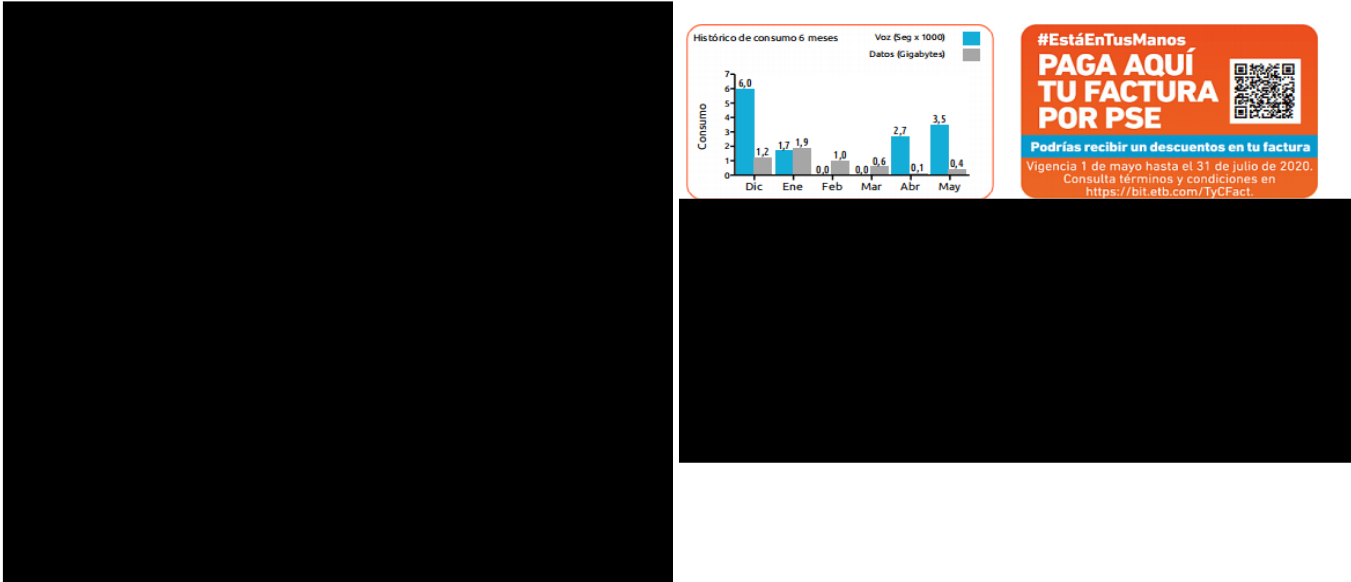


Imagen N.º 18. Captura Reporte Causal de Rechazo Titularidad - Línea [REDACTED] donde aparece referenciada la señora [REDACTED] como Usuaría y que es la información para justificar el rechazo de las solicitudes de portación presentadas por la señora [REDACTED] y el señor [REDACTED]

Fuente: Información Aportada por INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA Radicado N.º 20-399061 consecutivos N° 27 y N.º 28 - Archivos 0072020071400127-FC.pdf, 007202007270077-FC.pdf, 0072020072800033.pdf y 007202007280052-FC.pdf

Al igual que sucede en el caso anteriormente revisado, no hay certeza de quien es el titular ya que en la información suministrada por **ETB** aparece relacionada [REDACTED] y en los soportes de rechazo aportados por **INETUM** para esta investigación aparece la señora [REDACTED] lo cual resulta confuso, además de que en la base de datos aportada por **INETUM** se encuentra registrada [REDACTED] motivo por el cual no puede determinarse que información remitió **ETB** a la **ABD** para establecer el rechazo de la solicitud y a quien tiene registrada como titular de esa línea.

Tampoco puede establecerse con certeza si [REDACTED] es la misma [REDACTED] y si esa discordancia entre nombres corresponde a un error de sistema o de diligenciamiento en los datos de parte de **ETB**.

Caso línea [REDACTED]: Para este caso particular, se observó de acuerdo a la información aportada por parte de **INETUM** que se hicieron 6 solicitudes de portación, de acuerdo a la información registrada en su base de datos, así:

ID PROCESO	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO PROCESO	ULTIMA FACTURA	NOMBRE	CEDULA	CAUSAL
00003202008080151652	10/08/202008:55:26	10/08/202011:09:24	Proceso finalizado con denegación	000072020081000029-FC.pdf	[REDACTED]	[REDACTED]	Solicitante modalidad postpago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado
00003202009290160862	29/09/202011:59:35	29/09/202012:33:34	Proceso finalizado con denegación	000072020092901200-FC.pdf	[REDACTED]	[REDACTED]	Solicitante modalidad postpago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

0000320201 0060106560	07/10/2020 08:20:54	07/10/2020 09:41:29	Proceso finalizado con denegación	0000720201007000 01-FC.pdf	[REDACTED]	[REDACTED]	Solicitante modalidad pospago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado
0000320201 0070114372	08/10/2020 08:08:41	08/10/2020 09:23:59	Proceso finalizado con denegación	0000720201008000 05-FC.pdf	[REDACTED]	[REDACTED]	Solicitante modalidad pospago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado
0000320201 0240148784	26/10/2020 08:48:18	26/10/2020 09:44:36	Proceso finalizado con denegación	0000720201026000 05-FC.pdf	[REDACTED]	[REDACTED]	Solicitante modalidad pospago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado
0000320201 0260163659	27/10/2020 08:10:43	27/10/2020 09:37:14	Proceso finalizado con denegación	0000720201027000 17-FC.pdf	[REDACTED]	[REDACTED]	Solicitante modalidad pospago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado

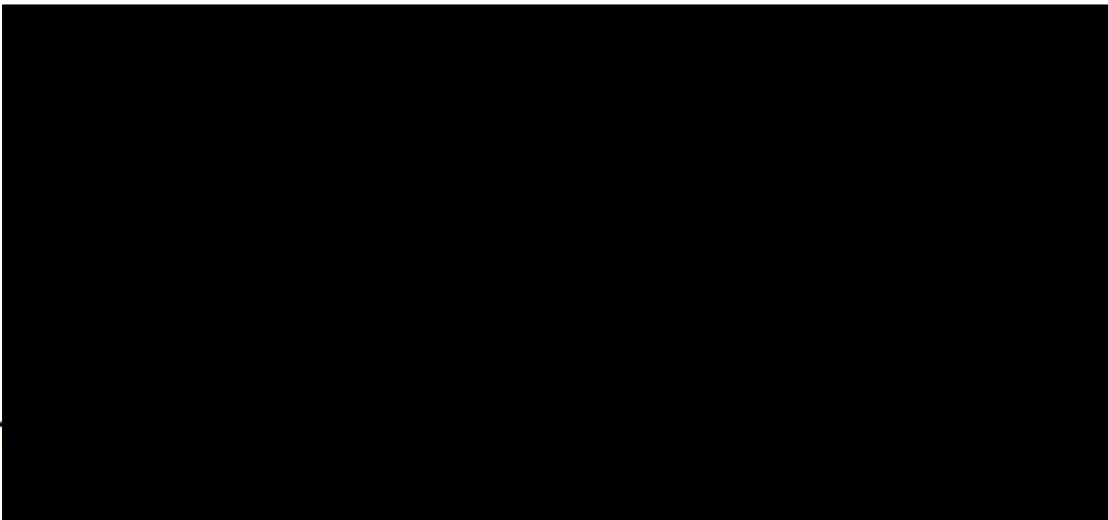
Tabla N.º 6 Tabla con extracto de información de las 6 solicitudes de portación rechazadas al usuario [REDACTED] registradas en la Base de Datos suministrada por INETUM

Fuente: Elaboración propia con base en Información Aportada por INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA Radicado N.º 20-399061 consecutivos N° 27 y N.º 28 - Archivo Excel “INFO_20399061- -0002000002.xlsx”

Valga señalar que en los soportes de rechazo allegados por parte de **INETUM** en lo que se refiere a este usuario, se observó que, para 5 soportes de rechazo, se anexó factura y, para el caso restante, no.

Frente a este caso, los soportes de rechazo mencionados se establecieron de la siguiente manera:

RECHAZO PORTABILIDAD
CAUSAL DE RECHAZO
TITULARIDAD



“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Para ventas, atención, peticiones, quejas y recursos puedes contactarnos por estos medios:

Atención telefónica
Desde tu móvil ***700**
En Bogotá al **377 77 77**
A nivel nacional **01 8000 112 170**

Atención virtual
Ingresa a **www.etb.com** o encuétranos en

 **ETB.Colombia** y en  **@ETBSoluciones**

Oficinas especializadas de atención al usuario

CALI
Calle 29 Norte # 6 BIS - 29
Barrio Santa Mónica Residencial

Entidades de control y vigilancia
Superintendencia de Industria y Comercio – SIC Kr 13 27 00 Pi 1/3 Bogotá D. C. Contact Center 5920400 – 018000910165 contactenos@sic.gov.co, www.sic.gov.co
Resolución vigente CRC 5111 de 2017 régimen de protección de usuarios.
En caso de presentar una reclamación relacionada con el monto de tu factura, deberás proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación, antes de la fecha límite de pago.

Recuerda: Si pagas tu factura fuera de la fecha, se aplicará una Tasa de Recargo Mora de 0.48%



ES MOMENTO DE RECIBIR BENEFICIOS CON TU FACTURA ETB



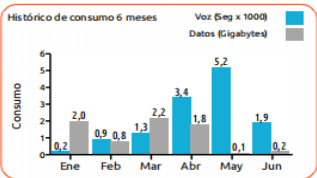
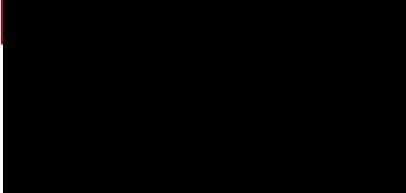
RECIBE Y PAGA TU FACTURA POR MEDIOS DIGITALES

y podrías recibir uno de los **50 BONOS MENSUALES POR \$50.000 MIL** aplicados a tu siguiente factura

QUÉ DEBES HACER:

1. Sigue recibiendo tu factura digital
2. Págalala a tiempo por medios digitales en etb.com/pagos

Valido del 1 de mayo al 31 de julio de 2020. Aplican términos y condiciones en: <https://bit.etb.com/TyCFact>



Únete desde HOY a la **#DonatónPor LosNiños**



Done equipos usados siguiendo las instrucciones y requisitos en: www.donatonporlosninos.gov.co



Imagen N.º 19. Captura Reporte Causal de Rechazo Titularidad - Línea 3176986189 Usuario [redacted] y Factura a nombre del Usuario [redacted]

Fuente: Información Aportada por INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA Radicado N.º 20-399061 consecutivos N° 27 y N.º 28 - Archivo 00072020081000029-FC.pdf

RECHAZO PORTABILIDAD
CAUSAL DE RECHAZO
TITULARIDAD

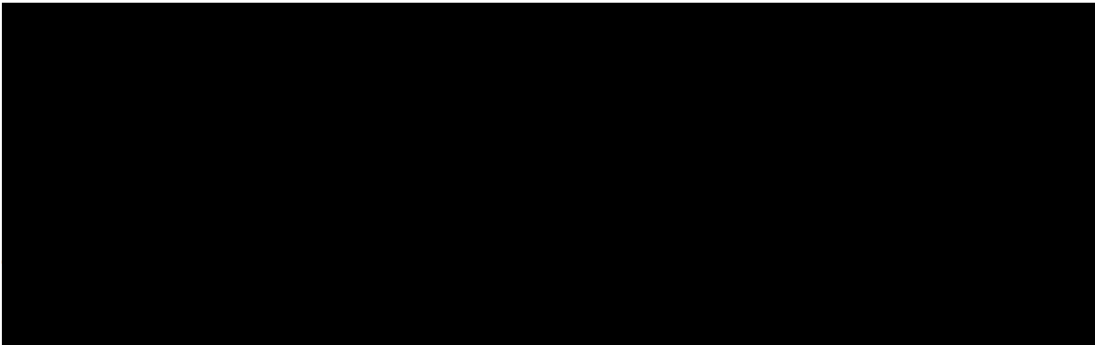


Imagen N.º 20. Captura Reporte Causal de Rechazo Titularidad - Línea [redacted] Usuario [redacted] sin soporte de factura

Fuente: Información Aportada por INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA Radicado N.º 20-399061 consecutivos N° 27 y N.º 28 - Archivo 00072020102600005-FC.pdf

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Un aspecto que llama la atención, para este caso, es que en todos estos rechazos y sus soportes de factura, el nombre que aparece es [REDACTED] mientras que el registrado en la base de datos de **INETUM** así como en la base de datos “*Radicación 20-399061 - Portabilidad punto A a D.xlsx*” aportada por **ETB** en el radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 6, página 3 es [REDACTED], situación que no fue explicada en los descargos por parte de **ETB**, en cuanto a que no se aclaró cuáles son las razones de esta desavenencia y si fue con base en esta discordancia que ocasionó el rechazo en 6 oportunidades.

Para los casos de las líneas [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], una vez efectuada la consulta en la base de datos de **INETUM** se estableció que no hay registro alguno de los rechazos de dichas solicitudes por parte de la ABD y por ende no se aportaron dichos soportes, lo cual deja sin certeza las razones por las cuales dichas líneas aparecen reportadas con una portación rechazada en el archivo “*Radicación 20-399061 - Portabilidad punto A a D.xlsx*”, ya que no aparecen relacionadas en la base de datos de **INETUM** registradas como solicitudes rechazadas.

En la base de datos “*Radicación 20-399061 - Portabilidad punto A a D.xlsx*”, estos casos se relacionan de la siguiente manera:

NOMBRE	NUMERO	DOCUMENTO	MODALIDAD BASE SIC	MODALIDAD ETB	OBSERVACION/ ESTADO ACTUAL EN SISTEMA	TIPO APROBACION	FECHA SOLICITUD DE PORTACION
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	POSPAGO	POSPAGO	Solicitante es el titular, rechazo errado / línea inactiva	Automática	1-Jul-20
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	POSPAGO	POSPAGO	Solicitante es el titular, rechazo errado / línea activa	Automática	1-Jul-20
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	POSPAGO	POSPAGO	Solicitante es el titular, rechazo errado / línea activa	Automática	1-Jul-20
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	POSPAGO	POSPAGO	Solicitante es el titular, rechazo errado / línea activa	Automática	1-Jul-20

Tabla N.º 7 Extracto tomado del Archivo “*Radicación 20-399061-Portabilidad punto A a D.xlsx*” con la información de las solicitudes de portación rechazadas de las líneas [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED]
Fuente:Elaboración Propia - Radicado N.º 20-399061 consecutivo N° 6

En conclusión, se tiene que de los 23 casos tomados de los 50 iniciales en los cuales se había encontrado preliminarmente que el solicitante de la portación era el mismo titular de la línea, se pueden subclasificar así:

- 3 casos en los cuales **ETB** envió al ABD solo el reporte de “*Rechazo Portabilidad Causal de Rechazo - Titularidad*”, para justificar el rechazo, sin que el mismo fuera acompañado de la factura de servicios exigida para este trámite.
- 5 casos en los cuales **ETB** envió al ABD el reporte de “*Rechazo Portabilidad Causal de Rechazo - Titularidad*” junto con la factura de servicios y en los cuales los datos de nombres y apellidos son plenamente coincidentes.
- 8 casos en los cuales **ETB** envió al ABD el reporte de “*Rechazo Portabilidad Causal de Rechazo - Titularidad*” junto con la factura de servicios y en los cuales los datos de nombres y apellidos tienen ligeras discordancias a partir de errores en el nombre que aparece en el reporte.
- 2 casos en los cuales aparecen varios registros en el ABD a nombre de 2 personas diferentes pero para cada caso justificado con el mismo reporte de “*Rechazo Portabilidad Causal de Rechazo - Titularidad*” y factura (salvo en uno de los casos de la línea [REDACTED]).

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

- 1 caso con 6 registros de rechazo de portación basados en el mismo reporte de causal de rechazo y con soportes de facturación que solo cambiaron de acuerdo al mes de solicitud.
- 4 casos de los cuales **INETUM** en su calidad de ABD no tiene ni registro ni soportes.

Por otro lado, también resulta necesario pronunciarse sobre lo concerniente a la línea [REDACTED] de la usuaria [REDACTED], el cual se trató como el único caso de los referenciados para el primer cargo en el cual el proveedor no había allegado soporte o documento para la aplicación de la causal de rechazo “*el solicitante no es el suscriptor del contrato de servicios de telecomunicaciones o la persona autorizada por este*”.

Para los efectos de este caso, se procedió a revisar la información remitida por parte de **INETUM**, encontrándose que la usuaria aparece en la base de datos del ABD, así:

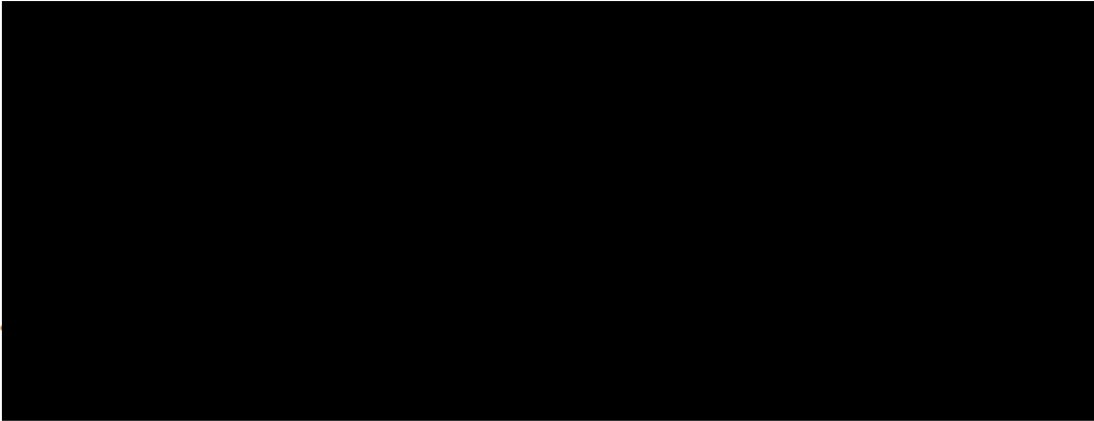
ID PROCESO	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO PROCESO	ULTIMA FACTURA	NOMBRE	CEDULA	CAUSA RECHAZO
00004202007070101106	07/07/2020 09:58:30	13/07/2020 00:12:53	Proceso finalizado con éxito	000072020070700058-FC.pdf	[REDACTED]	[REDACTED]	Solicitante modalidad pospago no es el suscriptor del contrato ni está autorizado

Tabla N.º 8 Extracto tomado del Archivo “INFO_20399061- -0002000002.xlsx” con la información de las solicitud de Portación hecha por la usuaria [REDACTED]

Fuente: Elaboración Propia - Radicado N.º 20-399061 consecutivos N° 27 y N.º 28 - Archivo Excel “INFO_20399061- -0002000002.xlsx”

Asimismo, dentro de los soportes de rechazo de la solicitud de portación de esta línea, **INETUM** allegó la siguiente información:

RECHAZO PORTABILIDAD
CAUSAL DE RECHAZO
TITULARIDAD



ESPACIO EN BLANCO

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Para ventas, atención, peticiones, quejas y recursos puedes contactarnos por estos medios:

Atención telefónica
Desde tu móvil ***700**
En Bogotá al **377 77 77**
A nivel nacional **01 8000 112 170**

Atención virtual
Ingresa a **www.etb.com** o encuéntranos en
 ETB.Colombia y en **@ETBSoluciones**

Oficinas personalizadas de atención al usuario

Centros de experiencia y venta

Bogotá

Centro	Kr 7 20 39	Niza	Tv. 60 128 88
Chapinero	Cl 57 13 60	Olaya	Av Caracas 24 60 Sur
Chicó	Kr 15 90 13	Sóltano	Kr 8 20 56
Kennedy	Kr 78H 36 65 Sur	Chia	Centro Comercial Centro Chia L 1254 (Av. Pradilla # 9-00 Este, Chia)
Girardot	Kr 5 20B 127 Alto del Rosario		

Red Cades y SuperCades

SuperCade Suba	Cl 145 103B 95	Cade Santa Helenita	Kr 84 bis 71B 53
SuperCade Américas	Kr 86 43 55 Sur	Cade Plaza de las Américas	
Portal Trasmilenio		Kr 71D 6 94 Sur Local 1132 1134	
SuperCade Bosa	Cl 57R Sur 72D 12	Portal Trasmilenio SuperCade	
SuperCade Engativá	Tv 113B 66 54	Cad Kr 30 24 90	

Entidades de control y vigilancia
Superintendencia de Industria y Comercio – SIC Kr 13 27 00 Pl 1/3 Bogotá D. C. Contact Center 5920400 – 018000910165 contactenos@sic.gov.co, www.sic.gov.co
Resolución vigente CRC 5111 de 2017 régimen de protección de usuarios.
En caso de presentar una reclamación relacionada con el monto de tu factura, deberás proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación, antes de la fecha límite de pago.

Recuerda: Si pagas tu factura fuera de la fecha, se aplicará una Tasa de Recargo Mora de 0.48%

¡Ya entregamos los primeros descuentos!

PAGA TU FACTURA DIGITALMENTE

Tú también podrías recibir uno de los descuentos de: **\$50.000**

#QuédateEnCasa

ESCANEA EL CÓDIGO QR PARA PAGAR TU FACTURA POR PSE

Qué debes hacer:

1. Sigue recibiendo tu factura digital.
2. Págala a tiempo y por medios digitales, en: **etb.com/pagos**

Se entregarán 50 descuentos mensuales de \$50.000. El descuento entregado será aplicado a la siguiente factura. Vigencia del 1 de mayo hasta el 31 de julio de 2020. Consulta términos y condiciones en <https://bit.etb.com/1yCFact>.

165 YO DENUNCIO GAULA

YO NO PAGO

Histórico de consumo 6 meses

Voz (Seg x 1000)
Datos (Gigabyte)

Mes	Voz (Seg x 1000)	Datos (Gigabyte)
Dic	0.0	0.0
Ene	0.0	0.0
Feb	8.4	0.0
Mar	10.5	0.0
Abr	5.8	9.8
May	2.0	10.1

#EstáEnTusManos

PAGA AQUÍ TU FACTURA POR PSE

Podrías recibir un descuento en tu factura

Vigencia 1 de mayo hasta el 31 de julio de 2020. Consulta términos y condiciones en <https://bit.etb.com/1yCFact>

Encuentra aquí tu punto de pago

Pagos Seguros en Línea

PSE Itau Reval Punto de Pago ATH Citibank	Baloto Banco de Bogotá PER Davivienda GNB Sudameris CNB Punto Amigo BCSC Credicentro VISA	Movired Efecty 472 Banco Popular Servibanca Redesemiconductor
---	---	---

Imagen N.º 21. Captura Reporte Causal de Rechazo Titularidad - Línea [REDACTED] y Factura a nombre de la Usuaría [REDACTED]

Fuente: Información Aportada por INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA Radicado N.º 20-399061 consecutivos N.º 27 y N.º 28 - Archivo 000072020070700058-FC.pdf

De lo anterior, se desprende que los apellidos de la usuaria aparecen repetidos en el reporte de rechazo, pero no se logra determinar el origen de ese error y si ese error ocasionó que se originara el rechazo de la solicitud de portabilidad.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

C) Aspectos adicionales por considerar. Conclusiones del cargo

Con posterioridad al análisis realizado con base en la información aportada por parte de **INETUM**, es necesario hacer una serie de consideraciones con base en la información aportada por parte de **ETB** en su solicitud de atenuantes que obra en el Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º15, en la cual aportó un cuadro para justificar el cese de la conducta y en el cual puede advertirse en su última columna, las razones por las cuales se pudo haber presentado el rechazo a pesar de evidenciarse que el titular era el mismo solicitante:

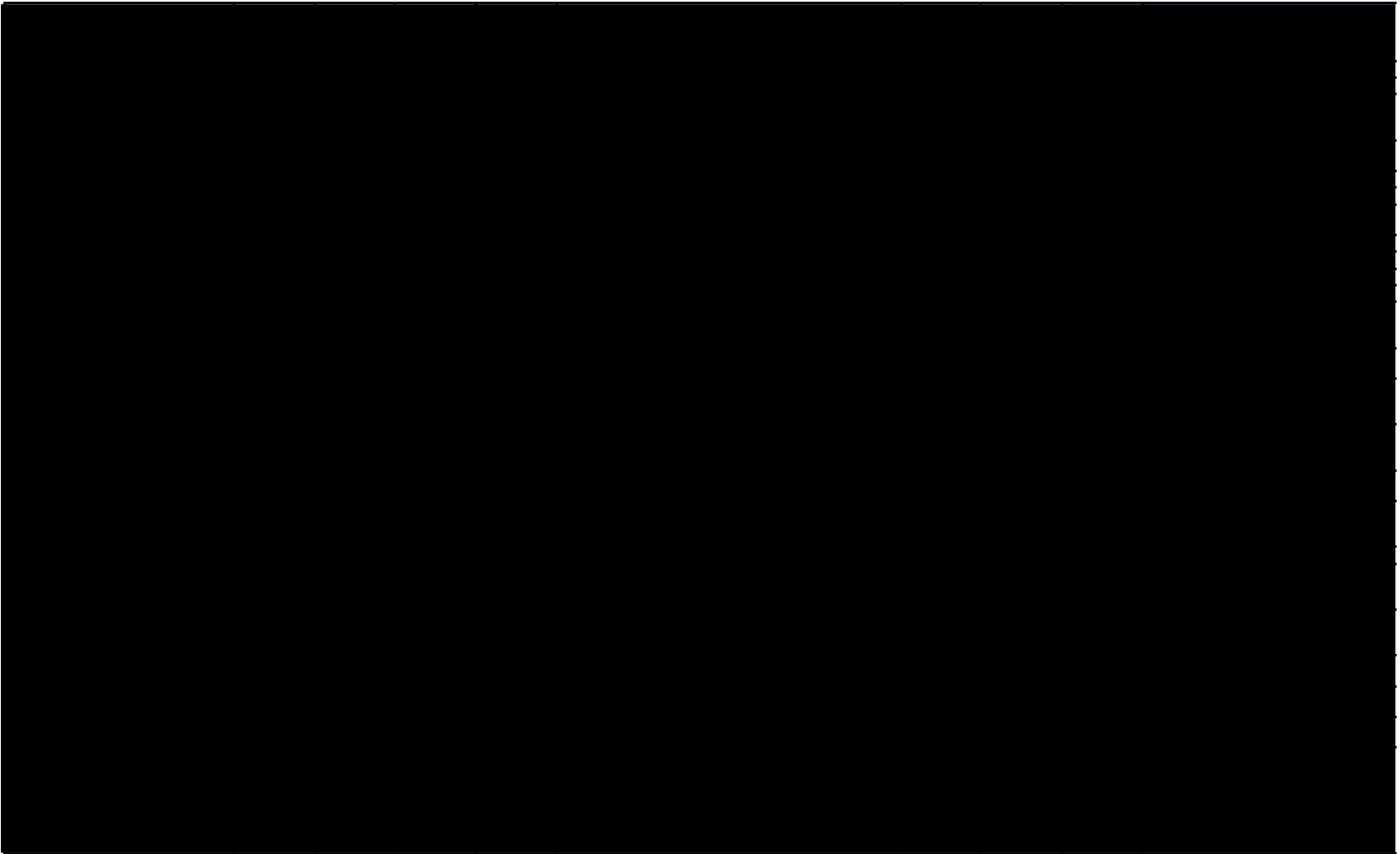


Imagen N.º 22 Relación 23 casos numeral 8.1 de Pliego de Cargos con Información ETB respecto del trámite de Portación
Fuente: Solicitud de Aplicación de Atenuantes Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 15 pagina 5

Ahora bien, en esta relación se puede observar que las justificaciones internas del rechazo de la mayoría de los 23 casos referenciados obedecen a registros mal diligenciados, bien sea porque hay nombres incompletos, en minúsculas, sin Ñ, o incluso espacios entre los apellidos.

También puede verse por ejemplo el caso de [REDACTED] en el cual a pesar de haber presentado 6 solicitudes de portación, no hay evidencia de que **ETB** le haya informado que su nombre estaba invertido y con una E adicional en el primer nombre o que en esta relación si aparezca correctamente relacionada la usuaria [REDACTED] mientras que el ABD la tenía registrada como [REDACTED] al igual que el caso de [REDACTED] quien está registrada en el **ABD** como [REDACTED].

En ese sentido es del caso señalar, que en los planteamientos argumentados por parte de **ETB** en sus descargos, no hay una explicación sobre cuál es el procedimiento interno que realiza la investigada para llevar a cabo el registro de sus usuarios y como a partir de esos registros se determina si el solicitante de una portación numérica es a su vez el titular de la línea o la persona autorizada por parte del titular para llevar a cabo dicho trámite o, si por el contrario, no cuenta con las calidades exigidas para la realización del mismo.

Por otra parte, tampoco se suministró una explicación que permita establecer que sucede en aquellos casos en los cuales se evidencian errores en los registros tal como se observa para 18 de los 23 casos referenciados en esta parte del cargo y si en algún momento del trámite de portación se

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

informó al usuario acerca de esta inconsistencia y de su solución, toda vez que éste, no está llamado a soportar la falla presentada por esta situación, adicional a que es un error que impide la posibilidad de ejercer adecuadamente su libre elección.

Ahora bien, un punto a considerar en este caso, es que el literal i) del artículo 2.6.4.7. dispone que el Proveedor Donante debe remitir al ABD como soporte de rechazo de la solicitud, la copia de la última factura³⁴. En ese sentido, debe manifestarse que la mayoría de las 23 solicitudes de portación evaluadas contienen ese soporte, salvo en los casos de las líneas [REDACTED], [REDACTED], y [REDACTED], y en una de las solicitudes mencionadas en la línea [REDACTED].

Sin embargo, no logra comprender por esta Dirección porque la investigada procedió a rechazar sin los soportes exigidos (en este caso la factura), las solicitudes de portación señaladas en el párrafo anterior, lo cual contraría la norma regulatoria citada en precedencia y porque en los demás casos si aportó la factura de servicios. Incluso resulta llamativo que en el caso de la línea [REDACTED] que tuvo 6 solicitudes rechazadas, en una de ellas no se hubiera establecido un soporte para el rechazo.

Asimismo, no basta con que este soporte probatorio se allegue por parte del proveedor de servicios, ya que el regulador exige en la Resolución CRC 5050 de 2016 que el mismo deba estar acompañado de una justificación en la cual se evidencien cuáles fueron los motivos que dan lugar a que una solicitud de portabilidad resulte rechazada bajo la causal *“el solicitante no es el suscriptor del contrato de servicios de telecomunicaciones o la persona autorizada por este”*.

En ese sentido, el artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone:

*“La aceptación o rechazo de la Solicitud de Portación debe ser enviada por el Proveedor Donante al Proveedor Receptor, por medio del ABD, el cual a su vez la reenviará al Proveedor Receptor. **En caso de rechazo de la Solicitud de Portación el Proveedor Donante deberá remitir la justificación y prueba del mismo.** A su vez, el Proveedor Receptor deberá informar del rechazo y su justificación al usuario, en un plazo no mayor a tres (3) horas hábiles, contado a partir de la recepción de la respectiva comunicación”.* (Destacado y subrayado propio).

Así las cosas, se tiene que para que el rechazo de una solicitud de portación sea procedente cuando se invoca la causal de *“el solicitante no es el suscriptor del contrato de servicios de telecomunicaciones o la persona autorizada por este”*, el Proveedor Donante debe contar obligatoriamente con:

- La justificación y prueba del rechazo.
- Copia de la última factura de la respectiva línea expedida por el Proveedor Donante (para servicios pospago)

No obstante, para 18 de los 23 casos examinados en este cargo, el cumplimiento de esta disposición resulta insuficiente, toda vez que este soporte probatorio no resulta adecuadamente complementado con el reporte de rechazo de solicitud de portabilidad, ya que para 18 de los casos analizados no contienen una información consistente a partir de las fallas en los registros evidenciadas en la solicitud de atenuantes en lo que a nombres se refiere, lo cual permite concluir que **ETB** se basó en una información incorrecta para rechazar solicitudes de portación en las cuales el solicitante era el titular del contrato de prestación de servicios y que en consecuencia, contravino lo exigido en el artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

³⁴ Adicionalmente, para otras causales, los literales ii) a v) del artículo 2.6.4.7. disponen como material probatorio para soportar el rechazo de la solicitud de portación lo siguiente: ii) Cuando el número portado se encuentre reportado como extraviado o hurtado ante el Proveedor Donante, copia de la respectiva declaración efectuada por el usuario; iii) Cuando el número portado haya sido desactivado por fraude, copia del documento mediante el cual el Proveedor Donante determinó el fraude y la desactivación correspondiente; iv) Cuando se trate de servicios en la modalidad de pospago, la fecha de la última obligación cuyo plazo se ha vencido, indicando el no pago de la misma; v) Cuando se trate de solicitudes de portación que incluyan líneas desactivadas, inactivas o que no existen en la red, para modalidades prepago y pospago, copia del documento mediante el cual el Proveedor Donante determinó el estado de desactivación, no activación o inexistencia.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

En los 5 casos restantes, a pesar de que se puede establecer claramente la calidad de titular del solicitante, **ETB** optó por rechazar la solicitud de portación, desconociendo de esta manera las pruebas correspondientes para proceder con la portación, coartando así el derecho a la libre elección de estos usuarios.

En síntesis, la Dirección evidenció que **ETB** rechazó solicitudes de portabilidad como proveedor donante hacia otros operadores aduciendo que el solicitante no es el suscriptor del contrato de servicios o la persona autorizada por este sobre las líneas a portar, pero sin el sustento probatorio idóneo para esta causal o haciendo una incorrecta apreciación de ese material como sucede en los casos en los cuales resulta evidente que el solicitante de la portación y el titular son la misma persona, lo cual desconoce claramente el derecho que les asiste a los usuarios de escoger su operador de servicios de comunicaciones, en oposición del contenido normativo previamente citado.

Al respecto, vale la pena indicar – como se ha hecho hasta el momento– que la prueba que se requiere, debe tener la virtualidad de mostrar las condiciones que determinan la falta de titularidad dentro del contrato de prestación de servicios o la falta de autorización del titular para la realización del trámite de portación en que habría incurrido el usuario al momento en que solicitó la portabilidad, pues de lo contrario, ninguna justificación existe que permita que se les cercene el ejercicio del derecho de conservar su número y de elegir libremente su proveedor de servicios de telecomunicaciones.

En este punto, la conducta desplegada por parte de la investigada resulta contraria a lo establecido por la regulación ya que en estos casos no hubo un fundamento idóneo y adecuado que explique los motivos por los cuales fueron rechazadas 23 solicitudes de portación bajo la causal *“el solicitante no es el suscriptor del contrato de servicios de telecomunicaciones o la persona autorizada por este”*, más aún cuando se puede advertir que en estos casos el solicitante es el mismo titular de la línea que pretende ser portada. Adicionalmente para el caso de la señora [REDACTED], se evidenció que la información remitida al ABD no corresponde a la realidad, en lo referente al registro de nombres.

De igual manera, en la base de datos *“INFO_20399061-00200002.xls”*³⁵ que se allegó por **INETUM** solo se encuentra registrada la causal de rechazo pero no hay información adicional diferente, razón por la cual puede inferirse que la información que remite **ETB** para cumplir con sus obligaciones en materia de solicitudes de rechazo de portabilidad cuando aplica la causal *“el solicitante no es el suscriptor del contrato de servicios de telecomunicaciones o la persona autorizada por este”* no es la idónea, ya que como se viene advirtiendo, se encuentran fallas en los registros que sirvieron de justificación para proceder con los rechazos.

En ese orden de ideas, el hecho de no contar con las pruebas idóneas requeridas para establecer que el solicitante de la portación no es el titular del contrato de prestación de servicios o al menos la persona autorizada para llevar a cabo los trámites de portabilidad ante el proveedor donante, impide tener certeza efectiva sobre si los mencionados rechazos se llevaron a cabo, conforme lo indica la norma regulatoria aplicable.

Por otro lado, es importante mencionar que lo que un usuario espera frente a una solicitud de portabilidad, es que la misma se cumpla en los términos establecidos en la regulación, por lo que en caso de resultar rechazada, tal denegación debe estar justificada y soportada, en las condiciones previstas en la regulación de manera eficiente y eficaz tal como lo señala el numeral 2.6.2.5.3.1. del artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2.6.4.7 de la misma Resolución.

Como consecuencia lógica de lo anteriormente expuesto, se busca que los operadores de comunicaciones acaten sus obligaciones cuando actúan en calidad de Proveedor Donante, desde el mismo momento en el cual el usuario realiza su solicitud de portación, lo cual implica el cumplimiento

³⁵ Radicado N.º 20-399061 consecutivos N.º 27 y N.º 28

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

de los pasos previstos para este trámite y en, especial, que sus decisiones -bien sea de aceptación o de rechazo de la solicitud de portabilidad- tengan una base adecuada para evitar la vulneración de los derechos de los usuarios de comunicaciones en desarrollo de este proceso.

Ahora bien, como sucedió en estos 23 casos analizados para este cargo, al rechazarse solicitudes de portación sin soporte alguno o, que se evidencie que a pesar de que el solicitante de la portación es el mismo titular, de acuerdo a los soportes enviados al ABD y se proceda con el rechazo, o que en su defecto, se advierten discordancias en los reportes como se observa para otros casos y que a pesar de verse esta falla se afecte al usuario, resulta pertinente concluir que la investigada está restringiendo la posibilidad que tienen los usuarios de escoger su proveedor de servicios, toda vez que al actuar en calidad de Proveedor Donante, realizó rechazos de solicitudes de portación sin el cumplimiento de las exigencias previstas en el numeral 2.6.2.5.3.1. del artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2.6.4.7, lo cual derivó en que usuarios que pretendían portarse hacia otros operadores, no lo pudieran realizar en las fechas elegidas por ellos o dentro de las determinadas en la regulación.

Así las cosas, si bien la investigada señaló como argumento de su defensa para este cargo, que había resuelto favorablemente 19 solicitudes de portabilidad posteriormente a las solicitudes inicialmente rechazadas, de las 23 inicialmente referenciadas por parte de esta Dirección en las cuales se advirtió que el titular era el mismo solicitante de la portación, y que a partir de lo anterior afirmó que *“en ningún momento se vulneraron los derechos de los usuarios, quienes efectivamente han podido ejercer sus derechos a la libre elección del proveedor de servicios de comunicaciones.”* lo cierto es que la aprobación posterior de dichas solicitudes de portabilidad no puede desconocerse que hubo previamente 23 rechazos que no se realizaron en el marco de las condiciones regulatorias, incluso, en este caso se trasladaron las fallas de registro a los usuarios, que a partir de esto, terminaron viéndose afectados.

En consecuencia, la afirmación hecha por parte de la investigada en el sentido de que en ningún momento se vulneraron los derechos de los usuarios, termina siendo desestimada por la Dirección.

Por otro lado, **ETB** no tiene en consideración que una cosa son las 23 solicitudes rechazadas en las cuales se advirtió que el solicitante de la portación era el mismo titular de la línea y dando lugar a que injustificadamente se procediera con el rechazo de la portación y, que incluso en 4 casos se hubiera dado adicionalmente ese rechazo sin soportes probatorios de por medio, y, otra muy diferente, es que de esos 23 casos, 19 se hubiera materializado la portabilidad con posterioridad a la solicitud inicial.

En ese sentido, vale la pena mencionar que se trata de casos que, si bien corresponden a los mismos usuarios y líneas, se debe tener en cuenta que las solicitudes rechazadas no son las mismas que la investigada relaciona en sus descargos ya que se trata de solicitudes diferentes toda vez que cada proceso de portación tiene una única aceptación o un único rechazo. No puede pretenderse que un proceso de portación que fue rechazado sea considerado como parte de una nueva solicitud cuando es evidente que se trata de solicitudes distintas.

Adicionalmente, como puede verse en casos como los de las líneas [REDACTED] y [REDACTED], hubo reiteración de solicitudes rechazadas por la misma causal e incluso sin contar con los soportes probatorios idóneos para ello, así como tampoco contó con la argumentación respectiva exigida por la regulación para justificar el rechazo de las solicitudes de estos casos.

Otro aspecto que señaló **ETB** en sus descargos se refiere a que se pudo haber presentado algún error en la causal de rechazo o en la acreditación de la misma, lo cual, desde su punto de vista, no implica la vulneración del derecho a la libre elección de los 23 usuarios señalados en este punto. En este punto, resulta necesario indicar que, en primer lugar, el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones no prevé la ocurrencia de errores como una causal de justificación para eximir de responsabilidad a los proveedores de servicios de comunicaciones cuando se hace evidente la vulneración de los derechos de los usuarios de comunicaciones, más concretamente en el marco de este tipo de procesos.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Aunado a ello y tal como se ha mencionado precedentemente, la libre elección es aplicable en todo momento a los aspectos de la relación Usuario - Proveedor, razón por la cual, una interpretación o algún tipo de planteamiento no contemplado en la ley o en la regulación en la cual se pretenda justificar la ocurrencia de una vulneración al ejercicio del derecho a la libre elección, resulta contraria a los propósitos de una protección adecuada del usuario, más si se tiene en cuenta que está materializando la posibilidad de elegir libremente a su operador.

Valga señalar que el único error que eventualmente podría ser sujeto de configuración de una eximente de responsabilidad en materia sancionatoria administrativa es el denominado **“error invencible”** el cual la doctrina ha explicado de la siguiente manera³⁶:

“La persona actúa con la convicción errada e invencible de que su conducta no constituye una infracción administrativa, es decir, no está en condiciones de conocer la ilicitud de su acción. Para la operatividad de esta eximente de responsabilidad deben considerarse los deberes de prudencia y diligencia de quien alega el error, sobre todo cuando la actividad se desarrolla en sectores especializados en los que actúan profesionales.

Para excluir la responsabilidad, es requisito del error la concurrencia de dos elementos: i) la esencialidad, es decir, que recaiga “sobre un elemento de la infracción” (...) cuya existencia y presencia impone el derecho subjetivo. Resulta intrascendente, pues, el error que recae sobre una circunstancia irrelevante para la perfección de la infracción y ii) el carácter invencible, que implica que no hubiera podido superarse aunque el sujeto infractor hubiera puesto toda la diligencia que le era exigible”

En consecuencia, se debe reiterar que para el caso que nos atañe, la infracción consiste en que la investigada habría desconocido la libre elección de los usuarios a escoger su proveedor de servicios de comunicaciones y rechazar las solicitudes de portación numérica justificado en la causal *“no ser suscriptor del contrato o persona autorizada por este”*, sin contar con soportes idóneos.

En este caso basta con establecer que el error señalado por la investigada, era un error vencible toda vez que si **ETB** hubiera observado la diligencia que se le exige en los procesos de portación para aceptar o rechazar una solicitud de portabilidad además de cumplir con el deber de justificar y soportar las mismas en información idónea y correcta, en los casos evaluados para este cargo, no hubiera incurrido en la conducta que aquí se reprocha consistente en rechazar solicitudes como Proveedor Donante sin las justificaciones necesarias para ello, e incluso en 4 casos sin soportes probatorios exigidos para el trámite como lo son las facturas de servicios, de conformidad con lo establecido en el literal i) del artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, lo cual denota de paso la ausencia de una gestión adecuada para la atención de las solicitudes de portabilidad analizadas.

Por otra parte, que la investigada mencione que *“ha desarrollado las mejoras necesarias en sus sistemas para evitar que se rechacen solicitudes de portabilidad en atención a diferencias de digitación y ortografía, que pudieren haber sido interpretados como erradas diferencias entre el titular de la línea y el solicitante de la portabilidad”*, es una evidencia clara de que no hubo una actuación diligente, y que solo fue a partir de esta investigación que el proveedor habría realizado los ajustes en sus sistemas a efectos de evitar que se presenten discordancias que originen un rechazo injustificado de solicitudes de portación, en especial, siendo la investigada una sociedad que presta servicios especializados en materia de comunicaciones, motivo por el cual debe propender por una atención dirigida a garantizar los derechos de sus usuarios, en especial lo que se refiere a la libre escogencia del operador de servicios por parte de éstos, lo cual da lugar a que en todo momento adopte las medidas necesarias para evitar fallas que puedan determinar que se presenten vulneraciones como las ocurridas en este caso.

La investigada debe tener claro que lo que se discute para este cargo no es si finalmente los usuarios referenciados pudieron hacer la portabilidad solicitada o no. Lo que se ha analizado y que

³⁶ Laverde Álvarez, Juan Manuel. Manual de Procedimiento Administrativo Sancionatorio, Editorial Legis, Segunda Reimpresión (2022). Página 145

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

es lo que amerita el juicio de reproche en su contra es que realizó una serie de rechazos de solicitudes de portación desconociendo la regulación, indiferente a si hubo errores internos en materia de registros o una *“eventualidad”* que derivó en los rechazos ya que como se ha mencionado, la libre elección debe operar en todo momento de la relación usuario - proveedor de servicios de comunicaciones.

Las conductas desplegadas por parte de la investigada han constituido una clara transgresión a las normas endilgadas en este cargo, pues pese a que el proceso de portación cuenta con unos requisitos esenciales, que cobijan tanto a los proveedores de servicios de comunicaciones, como a los usuarios de éstos, y que les otorga a cada uno específicos deberes y derechos, que redundan en la posibilidad para que los usuarios que así lo prefieran, efectúen procesos de portación de manera eficiente, eficaz, equitativa y transparente; y a su vez, que entre los proveedores de servicios de comunicaciones involucrados en procesos de portabilidad, se propugne por la garantía de dichos postulados, en un escenario de libre y leal competencia, tales postulados no fueron observados por parte de la investigada.

En estos casos se logró advertir como, de manera contraevidente frente a dichos requisitos, **ETB** restringió la plena aplicabilidad del derecho que tienen los usuarios a conservar el número y a elegir libremente su operador de servicios de telecomunicaciones como lo dispone el numeral primero del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 y el artículo 2.1.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 al rechazar 24 solicitudes referenciadas dentro del presente cargo bajo la causal denominada *“el solicitante no es el suscriptor del contrato o la persona autorizada por este”* sin contar con soportes probatorios idóneos desconociendo de esta manera lo señalado en el numeral 2.6.2.5.3.1. del artículo 2.6.2.5. y el artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Así las cosas, se concluye bajo el anterior análisis desarrollado por la Dirección la infracción de las normas endilgadas como vulneradas dentro del primer cargo.

11.3.3 CARGO SEGUNDO. La sociedad ETB presuntamente desconoció la obligación que le asiste para acatar los plazos máximos y los pasos previstos en la regulación para adelantar las actividades a su cargo dentro del proceso de portación.

En lo que respecta a este punto en concreto, se debe resolver si con las conductas adelantadas por parte de la investigada, se desconoció la obligación que le asiste de acatar el orden cronológico de los pasos y los plazos máximos previstos en la regulación para adelantar las actividades a su cargo dentro del proceso de portación y de planear la ventana de cambio sin consideración del término regulatorio para este trámite.

Para el cargo bajo examen, se estudiará si en las 198 solicitudes de portación efectuadas en el canal denominado **“Tienda”**, fueron activados o no los números en la ventana de cambio del día hábil siguiente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.1.17.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 5929 de 2020.

En igual sentido, se revisará lo referido a las 111 solicitudes de portación hechas a través del canal **“Call Center”** y de las 54 solicitudes de portación realizadas por medio del canal de atención **“Tienda Web”**, en las cuales presuntamente no les fue activado el número en la ventana de cambio del día hábil siguiente del recibo de la SIM Card, tal como también lo prevé el artículo 2.1.17.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 5929 de 2020.

También se analizará los 36 casos de solicitud de portación en el canal de **“Call Center”** referenciados en el numeral 8.1.4.1, de la Resolución N.º 60364 de 20 de septiembre de 2021 por la cual se dio apertura a la presente investigación y, los 27 casos de solicitud de portación en el canal **“Tienda Web”** mencionados en el numeral 8.1.4.2. del mismo acto administrativo en los cuales presuntamente la investigada desconoció el término de 3 días hábiles para la realización de la portación efectiva desde la fecha de presentación de la solicitud, así como los 20 casos mencionados en el numeral 8.1.4.3, de dicha resolución que hacen referencia a que **ETB** activó primero la línea móvil y después realizó la entrega de la SIM Card.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Ahora bien, se debe tomar en consideración para el análisis de este cargo que la regulación ha impuesto unas obligaciones a los proveedores de servicios en lo que respecta a las solicitudes de portación cuando está actuando en calidad de Proveedor Receptor, dentro los cuales se destaca que debe acatar los plazos previstos para adelantar el proceso de portación, de conformidad con lo dispuesto en el subíndice 2.6.2.5.2.3 del numeral 2.6.2.5.2 del artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Asimismo se debe destacar, que el proceso y trámite de portación tiene un orden cronológico y unos términos fijados por el ente regulador en los artículos 2.1.17.3 y 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los cuales, son de obligatoria observancia y aplicación por parte de los proveedores de servicios de comunicaciones, motivo por el cual, no hay lugar en principio, a desconocer los pasos necesarios para realizar una solicitud de portación y, mucho menos, llevarla a cabo por fuera de los tiempos previstos en la regulación.

Lo anterior se desprende como una garantía para los usuarios de servicios de comunicaciones en cuanto a que se materialice de manera adecuada y efectiva su derecho a la libre elección de proveedores de servicios, y, que, por otro lado, tenga una continuidad en el uso de estos servicios, sin demoras o dilaciones injustificadas.

Con base en lo anterior, a continuación, se analizarán los argumentos de defensa, las pruebas obrantes y las consideraciones de esta Dirección, en relación con el cumplimiento de los pasos previstos y términos fijados por parte del Regulado en la Resolución CRC 5050 de 2016 modificada por la Resolución CRC 5929 de 2020 para las solicitudes de portación y, por ende, el acatamiento de las obligaciones que éstas, le ha conferido a la investigada en su calidad de proveedor de servicios de comunicaciones, cuando actúa en calidad de Proveedor Receptor.

Argumentos de Defensa

Adicional a los argumentos de defensa de indebida imputación y de falta de competencia ya desarrollados precedentemente en la presente resolución, la investigada señaló como bases de su defensa para este cargo, las siguientes:

Consideró que no hay una afectación a los 198 usuarios identificados en el numeral 8.1.1 de la Resolución N.º 60364 de 20 de septiembre de 2021, en cuanto a que afirmó que los tiempos en cuanto a solicitud y ventana fueron correctos. Para fundamentar este punto, aportó una relación³⁷ con base en información que afirmó fue suministrada por la ABD.

Señaló que frente a los 111 usuarios mencionados en el numeral 8.1.2 de la Resolución de apertura de investigación, que realizaron su solicitud a través de **“Call Center”** y que presuntamente no les fue activado el servicio con posterioridad al día siguiente al recibo de la SIM Card, hay 88 casos en los cuales, hubo al menos un rechazo de la solicitud de portabilidad, lo cual da lugar a que supere en más de un día la activación del servicio.

Lo anterior, lo sustentó con una relación la cual se encuentra referenciada en las páginas 17 a 18 del escrito de descargos y dentro del archivo Word anexo a éste lo denominó **“PRUEBAS DOCUMENTALES.EXP. 20-399061.DESCARGOS.DOCX”**³⁸ que contiene a su vez el archivo **“Respuesta ticket_0004028456_2021102.xls”** remitido por parte de la ABD para estructurar su argumento de defensa.

Expuso frente a los 54 usuarios que hicieron solicitudes a través de la **“Tienda Web”** mencionados en el numeral 8.1.3 de la apertura de investigación, sobre los cuales presuntamente no les fue

³⁷ Dicha relación con los 198 usuarios señalados en este caso, se encuentra en los Descargos de la Investigada en el Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 16 páginas 10 a 15 con base en el archivo Excel titulado **“Respuesta ticket_0004028456_2021102.xls”** adjunto al archivo Word en el cual se relacionó la **“Información suministrada por el ABD para cada uno de los cargos, con el respectivo soporte de la incidencia a través de la cual se solicitó.”** aportado como anexo a los descargos, el cual fue decretado como prueba en el numeral 9.1.2 de la Resolución 75909 de 24 de noviembre de 2021

³⁸ Dicho anexo se encuentra en el radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 16 pagina 5

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

activado el número en la ventana de cambio del día hábil siguiente de recibo de la SIM Card, una tabla con rechazos, sin hacer menciones o planteamientos adicionales, salvo que se trata de información suministrada por el ABD, motivo por el cual se entiende que argumentó la misma razón para justificar las diferencias de días encontradas preliminarmente por parte de la Dirección.

Al igual que en los casos anteriores, relacionó una tabla que se encuentra referenciada en los descargos presentados por la investigada, en las páginas 19 a 20, la cual se basa en la información anexa entregada por el ABD mediante el archivo *“Respuesta ticket_0004028458_2021102.xls”*, el cual también se encuentra en el archivo Word anexo al escrito de descargos denominado *“PRUEBAS DOCUMENTALES.EXP. 20-399061.DESCARGOS.DOCX”* que obran en el radicado 20-399061 consecutivo N.º 16, página 5.

Señaló frente a los 36 usuarios identificados en el numeral 8.1.4.1 del pliego de cargos que presentaron su solicitud de portación a través de **“Call Center”** en los cuales se excedió el término de 3 días hábiles para hacer la portación efectiva contados desde la fecha de presentación de la solicitud, que la investigada si cumplió con dicho término. Para ilustrar este punto, trajo una nueva tabla³⁹, con la información suministrada por el ABD para que se observara dicho cumplimiento.

Indicó adicionalmente que para estos 36 casos de solicitudes de portación hechas a través de Call Center, se debe tener en cuenta lo mismo que argumentó para los 198 casos de solicitudes de portación realizadas de forma presencial, esto es, tomar en consideración el parágrafo segundo del artículo 2.6.4.1. en los eventos en los cuales es el usuario quien indica la fecha de la ventana de cambio y lo referido a los casos recibidos por fuera del horario establecido en la regulación que quedan para el día siguiente o aquellos en los cuales la solicitud queda efectuada el mismo día.

Manifestó que para los 27 casos de solicitudes de portación hechos por medio de la **“Tienda Web”** descritos en el numeral 8.1.4.2 de la apertura de investigación en los cuales presuntamente se excedió de los 3 días hábiles para realizar la portación efectiva, no hubo tal incumplimiento y, al igual que en los casos anteriores, relaciona una tabla⁴⁰ con información del ABD, en la cual pretende demostrar que los tiempos entre solicitud y ventana son correctos.

Expresó que para los 198 casos de usuarios referenciados en el numeral 8.1.1. de la Resolución N.º 60364 de 20 de septiembre de 2021 que presentaron su solicitud de portación a través de puntos de atención presenciales, se debe tener en cuenta el parágrafo 2 del artículo 2.6.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 se refiere a los casos en los cuales el usuario solicita la portación fija a una fecha posterior al plazo máximo indicado en la regulación (3 días hábiles) la cual no puede superar los 30 días calendario contados desde la fecha de portación, razón por la cual *“habrá casos en los cuales se supera el plazo enrostrado por la SIC, en atención a la voluntad del usuario”*.

Manifestó que frente a las fechas de portabilidad se debe tener en cuenta que hay solicitudes que se ingresan después de las 3:00 p.m., es decir, por fuera del horario establecido en la regulación que es de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., motivo por el cual hay solicitudes que quedan para el día siguiente. Asimismo, destacó que puede suceder que si una solicitud ingresa a las 8:00 a.m. puede realizarse el mismo día.

Señaló que los aspectos referidos en los 2 puntos anteriores también resultan aplicables para los 36 casos de solicitudes de portación efectuadas a través del **“Call Center”** de la investigada, así como para los 27 casos de solicitudes de portación realizados por medio de la **“Tienda Web”**, los cuales se encuentran relacionados en los numerales 8.1.4.1 y 8.1.4.2. del pliego de cargos.

³⁹ Dicha relación con los 36 usuarios señalados en este caso, sobre los cuales ETB busca acreditar el cumplimiento del término entre fecha de solicitud y fecha de venta de cambio, se encuentra en los Descargos de la Investigada en el Radicado N.º 20-399061 consecutivo N° 16 páginas 20 a 21 con base en el archivo Excel titulado *“Respuesta ticket_0004028456_2021102.xls”* adjunto al archivo Word denominado *“PRUEBAS DOCUMENTALES.EXP. 20-399061.DESCARGOS.DOCX”* aportado como anexo a los descargos, el cual fue decretado como prueba en el numeral 9.1.2 de la Resolución N.º 75909 de 24 de noviembre de 2021

⁴⁰ La relación mencionada con los 27 casos de la referencia sobre los cuales ETB presuntamente cumplió con los términos exigidos dentro de la regulación, se encuentra en el escrito de descargos en la página 23, con base en el archivo Excel titulado *“Respuesta ticket_0004028456_2021102.xls”* adjunto al archivo Word denominado *“PRUEBAS DOCUMENTALES.EXP. 20-399061.DESCARGOS.DOCX”* aportado como anexo a los descargos, el cual fue decretado como prueba en el numeral 9.1.2 de la Resolución N.º 75909 de 24 de noviembre de 2021

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Además, se refirió en lo que respecta a los 20 usuarios identificados en el numeral 8.1.4.3 de la apertura de investigación en los cuales se advirtió preliminarmente que la fecha de activación de la línea es anterior a la fecha de recibo de la SIM Card, que hay 7 casos que corresponden a trámites de cambio de numero con portabilidad, trámite que según la investigada no genera la entrega de SIM Card y, por lo tanto, los tiempos de portación se cumplieron. Para probar lo anterior, aportó 7 capturas de pantalla así:

- **Línea:** [REDACTED]
- **Fecha Ventana:** 2020-09-30 00:00:00.000-05:00

TRAMITES

Datos Generales

Tipo de Trámite: Trámite LTE

Número Trámite: MDM-MOV-1608602/MDM-MOV-1608602

Subtipo de Trámite: Cambio Numero LTE NCP

Estado Trámite: COMPLETADA

Nombre Cliente:

Nombre Contacto:

Fecha Creación: 9/29/2020 9:12:16 AM

Tecnología: MDM

Canal: 4347200003056086

CUN: ORDEN CREADA

Fase: -

Estado Orden Servicio:

Fecha Agenda:

Nombre Instalador Asignado:

Departamento Instalación:

Contacto: 3058612980

Localidad Instalación:

Estrato Instalación:

Operador Origen Portabilidad:

Usuario Creador: olgarody

Fecha Programada:

Tipo Entrega:

Teléfono Fijo:

Tipo Firma:

Autorizo Uso Misma Firma En Anexo:

UEN:

Cuenta Facturación:

Fecha Actualización: 9/30/2020 2:20:34 AM

Causal Estado Trámite:

Subcanal: PORTAL LTE

Canal Venta:

Estado Orden Comercial: COMPLETADA

Estado Orden Activación:

Franja:

Dirección Instalación:

Dirección Reparto:

Ciudad Instalación:

Barrio Instalación:

Usuario Portado:

Sistema Origen Trámite:

Usuario Modificador:

Estado Agenda:

Contacto 2:

Número Retención:

Autorizo Consulta Centrales Riesgo:

Servicios Asociados

Fases del Trámite(Solo fibra)

Agendamiento

PQR

Promociones

Recaudos PSE/PAYU

Adjuntos

Inventario Ip's

Mostrar 5 registros

Buscar:

Front	Producto	Servicio	Oferta / Plan	Fecha Instalación (Mes/Día/Año)	Clausula permanencia	Acción
MDM_MOV	TELEFONIA MOVIL (LTE)	ICCID: 89571871150027173296	PLAN SUPERSONICA PRO PREPA	9/29/2020 9:12:17 AM		

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

ACEPTAR

- **Línea:** [REDACTED]
- **Fecha Ventana:** 2020-10-14 00:00:00.000-05:00

TRAMITES

Datos Generales

Tipo de Trámite: Trámite LTE

Número Trámite: MDM-MOV-1635218/MDM-MOV-1635218

Subtipo de Trámite: Cambio Numero LTE NCP

Estado Trámite: COMPLETADA

UEN:

Cuenta Facturación:

Fecha Actualización: 10/14/2020 2:51:31 AM

Causal Estado Trámite:

Subcanal: PORTAL LTE

Canal Venta:

Estado Orden Comercial: COMPLETADA

Estado Orden Activación:

Franja:

Dirección Instalación:

Dirección Reparto:

Ciudad Instalación:

Barrio Instalación:

Usuario Portado:

Sistema Origen Trámite:

Usuario Modificador:

Estado Agenda:

Contacto 2:

Número Retención:

Autorizo Consulta Centrales Riesgo:

Nombre Contacto:

Fecha Creación: 10/12/2020 3:38:50 PM

Tecnología: MDM

Canal: 4347200003198546

CUN: ORDEN CREADA

Fase: -

Estado Orden Servicio:

Fecha Agenda:

Nombre Instalador Asignado:

Departamento Instalación:

Contacto: 3057573663

Localidad Instalación:

Estrato Instalación:

Operador Origen Portabilidad:

Usuario Creador: andrmazr

Fecha Programada:

Tipo Entrega:

Teléfono Fijo:

Tipo Firma:

Autorizo Uso Misma Firma En Anexo:

Servicios Asociados

Fases del Trámite(Solo fibra)

Agendamiento

PQR

Promociones

Recaudos PSE/PAYU

Adjuntos

Inventario Ip's

Mostrar 5 registros

Buscar:

Front	Producto	Servicio	Oferta / Plan	Fecha Instalación (Mes/Día/Año)	Clausula permanencia	Acción
MDM_MOV	TELEFONIA MOVIL (LTE)	ICCID: 89571871150027267320	PLAN SUPERSONICA PRO PREPA	10/12/2020 3:40:06 PM		

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

ACEPTAR

- **Línea:** [REDACTED]
- **Fecha Ventana:** 2020-10-14 00:00:00.000-05:0

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

TRAMITES

Datos Generales

Tipo de Trámite: Trámite LTE

Número Trámite: MDM-MOV-1636634/MDM-MOV-1636634

UEN:

Cuenta Facturación:

Fecha Actualización: 10/14/2020 2:51:38 AM

Causal Estado Trámite:

Subcanal: PORTAL LTE

Canal Venta: COMPLETADA

Estado Orden Comercial:

Estado Orden Activación:

Franja:

Dirección Instalación:

Dirección Reparto:

Ciudad Instalación:

Barrio Instalación:

Usuario Portado: Y

Sistema Origen Trámite: MDM-MOV

Usuario Modificador: naslaco1

Estado Agenda:

Contacto 2:

Número Retención:

Autorizo Consulta Centrales Riesgo:

Subtipo de Trámite: Cambio Numero LTE NCP

Estado Trámite: COMPLETADA

Nombre Cliente:

Nombre Contacto:

Fecha Creación: 10/13/2020 1:54:21 PM

Tecnología:

Canal: MDM

CUN: 4347200003208468

Fase: ORDEN CREADA

Estado Orden Servicio:

Fecha Agenda:

Nombre Instalador Asignado:

Departamento Instalación:

Contacto: 3059342028

Localidad Instalación:

Estrato Instalación:

Operador Origen Portabilidad: 00002

Usuario Creador: naslaco1

Fecha Programada:

Tipo Entrega:

Teléfono Fijo:

Tipo Firma:

Autorizo Uso Misma Firma En Anexo:

Servicios Asociados

Fases del Trámite(Solo fibra)

Agendamiento

PQR

Promociones

Recaudos PSE/PAYU

Adjuntos

Inventario Ip's

Mostrar 5 registros

Buscar:

Front	Producto	Servicio	Oferta / Plan	Fecha Instalación (Mes/Día/Año)	Clausula permanencia	Accion
MDM_MOV	TELEFONIA MOVIL (LTE)	ICCID: 89571871150025388524	PLAN SUPERSONICA PRO PREPAG	10/13/2020 1:54:22 PM		

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

ACEPTAR

- Línea: [REDACTED]
- Fecha Ventana: 2020-10-14 00:00:00.000-05:00

TRAMITES

Datos Generales

Tipo de Trámite: Trámite LTE

Número Trámite: MDM-MOV-1636161/MDM-MOV-1636161

Nombre Cliente:

Nombre Contacto:

Fecha Creación: 10/13/2020 9:54:43 AM

Tecnología:

Canal: MDM

CUN: 4347200003203032

Fase: ORDEN CREADA

Estado Orden Servicio:

Fecha Agenda:

Nombre Instalador Asignado:

Departamento Instalación:

Contacto: 3058631232

Localidad Instalación:

Estrato Instalación:

Operador Origen Portabilidad: 00015

Usuario Creador: dianmart

Fecha Programada:

Tipo Entrega:

Teléfono Fijo:

Tipo Firma:

Autorizo Uso Misma Firma En Anexo:

Subtipo de Trámite: Cambio Numero LTE NCP

Estado Trámite: COMPLETADA

UEN:

Cuenta Facturación:

Fecha Actualización: 10/14/2020 2:51:34 AM

Causal Estado Trámite:

Subcanal: PORTAL LTE

Canal Venta: COMPLETADA

Estado Orden Comercial:

Estado Orden Activación:

Franja:

Dirección Instalación:

Dirección Reparto:

Ciudad Instalación:

Barrio Instalación:

Usuario Portado: Y

Sistema Origen Trámite: MDM-MOV

Usuario Modificador: dianmart

Estado Agenda:

Contacto 2:

Número Retención:

Autorizo Consulta Centrales Riesgo:

Servicios Asociados

Fases del Trámite(Solo fibra)

Agendamiento

PQR

Promociones

Recaudos PSE/PAYU

Adjuntos

Inventario Ip's

Mostrar 5 registros

Buscar:

Front	Producto	Servicio	Oferta / Plan	Número Conexión	Fecha Instalación (Mes/Día/Año)	Clausula permanencia	Accion
MDM_MOV	TELEFONIA MOVIL (LTE)	ICCID: 89571871150027050288	PLAN SUPERSONICA PRO PREPAG		10/13/2020 9:56:13 AM		

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

ACEPTAR

- Línea: [REDACTED]
- Fecha Ventana: 2020-09-30 00:00:00.000-05:00

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

TRAMITES

Datos Generales

Tipo de Trámite: Trámite LTE

Número Trámite: MDM-MOV-1608630/MDM-MOV-1608630

UEN:

Cuenta Facturación:

Fecha Actualización: 9/30/2020 2:20:35 AM

Causal Estado Trámite:

Subcanal: PORTAL LTE

Canal Venta:

Estado Orden Comercial: COMPLETADA

Estado Orden Activación:

Franja:

Dirección Instalación:

Dirección Reparto:

Ciudad Instalación:

Barrio Instalación:

Usuario Portado: Y

Sistema Origen Trámite: MDM-MOV

Usuario Modificador: rosagarp

Estado Agenda:

Contacto 2:

Número Retención:

Autorizo Consulta Centrales Riesgo:

Subtipo de Trámite: Cambio Numero LTE NCP

Estado Trámite: COMPLETADA

Nombre Cliente:

Nombre Contacto:

Fecha Creación: 9/29/2020 9:28:48 AM

Tecnología:

Canal: MDM

CUN: 4347200003056544

Fase: ORDEN CREADA

Estado Orden Servicio:

Fecha Agenda:

Nombre Instalador Asignado:

Departamento Instalación:

Contacto: 3058625304

Localidad Instalación:

Estrato Instalación:

Operador Origen Portabilidad: 00003

Usuario Creador: naslaco1

Fecha Programada:

Tipo Entrega:

Teléfono Fijo:

Tipo Firma:

Autorizo Uso Misma Firma En Anexo:

Servicios Asociados

Fases del Trámite(Solo fibra)

Agendamiento

PQR

Promociones

Recaudos PSE/PAYU

Adjuntos

Inventario Ip's

Mostrar 5 registros

Buscar:

Front	Producto	Servicio	Oferta / Plan	Número Conexión	Fecha Instalación (Mes/Día/Año)	Clausula permanencia	Acción
MDM_MOV	TELEFONIA MOVIL (LTE)	ICCID: 89571871150027206229	PLAN SUPERONICA PRO PREPAGO		9/29/2020 9:39:59 AM		

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior1Siguiente

ACEPTAR

- Línea:
- Fecha Ventana: 2020-09-30 00:00:00.000-05:00

TRAMITES

Datos Generales

Tipo de Trámite: Trámite LTE

Número Trámite: MDM-MOV-1608535/MDM-MOV-1608535

UEN:

Cuenta Facturación:

Fecha Actualización: 9/30/2020 2:20:33 AM

Causal Estado Trámite:

Subcanal: PORTAL LTE

Canal Venta:

Estado Orden Comercial: COMPLETADA

Estado Orden Activación:

Franja:

Dirección Instalación:

Dirección Reparto:

Ciudad Instalación:

Barrio Instalación:

Usuario Portado: Y

Sistema Origen Trámite: MDM-MOV

Usuario Modificador: rosagarp

Estado Agenda:

Contacto 2:

Número Retención:

Autorizo Consulta Centrales Riesgo:

Subtipo de Trámite: Cambio Numero LTE NCP

Estado Trámite: COMPLETADA

Nombre Cliente:

Nombre Contacto:

Fecha Creación: 9/29/2020 8:16:43 AM

Tecnología:

Canal: MDM

CUN: 4347200003054981

Fase: ORDEN CREADA

Estado Orden Servicio:

Fecha Agenda:

Nombre Instalador Asignado:

Departamento Instalación:

Contacto: 3058641915

Localidad Instalación:

Estrato Instalación:

Operador Origen Portabilidad: 00003

Usuario Creador: rosagarp

Fecha Programada:

Tipo Entrega:

Teléfono Fijo:

Tipo Firma:

Autorizo Uso Misma Firma En Anexo:

Servicios Asociados

Fases del Trámite(Solo fibra)

Agendamiento

PQR

Promociones

Recaudos PSE/PAYU

Adjuntos

Inventario Ip's

Mostrar 5 registros

Buscar:

Front	Producto	Servicio	Oferta / Plan	Número Conexión	Fecha Instalación (Mes/Día/Año)	Clausula permanencia	Acción
MDM_MOV	TELEFONIA MOVIL (LTE)	ICCID: 89571871150027180952	PLAN SUPERONICA PRO PREPAGO		9/29/2020 8:17:44 AM		

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior1Siguiente

ACEPTAR

- Línea:
- Fecha Ventana: 2020-09-30 00:00:00.000-05:00

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

TRAMITES

Datos Generales

Tipo de Trámite:Trámite LTE

Número Trámite:MDM-MOV-1618708/MDM-MOV-1618708

Nombre Cliente:

Nombre Contacto:

Fecha Creación:9/29/2020 2:32:23 PM

Tecnología:

Canal:MDM

CUN:4347200003062919

Fase:ORDEN CREADA

Estado Orden Servicio:-

Fecha Agenda:

Nombre Instalador Asignado:

Departamento Instalación:

Contacto:3188262600

Localidad Instalación:

Estrato Instalación:

Operador Origen Portabilidad:00003

Usuario Creador:nhasferg

Fecha Programada:

Tipo Entrega:

Teléfono Fijo:

Tipo Firma:

Autorizo Uso Misma Firma En Anexo:

Subtipo de Trámite:Cambio Numero LTE NCP

Estado Trámite:COMPLETADA

UEN:

Cuenta Facturación:

Fecha Actualización:9/30/2020 2:20:44 AM

Causal Estado Trámite:

Subcanal:PORTAL LTE

Canal Venta:

Estado Orden Comercial:COMPLETADA

Estado Orden Activación:-

Franja:

Dirección Instalación:

Dirección Reparto:

Ciudad Instalación:

Barrio Instalación:

Usuario Portado:Y

Sistema Origen Trámite:MDM-MOV

Usuario Modificador:nhasferg

Estado Agenda:

Contacto 2:

Número Retención:

Autorizo Consulta Centrales Riesgo:

Servicios Asociados

Fases del Trámite(Solo fibra)

Agendamiento

PQR

Promociones

Recaudos PSE/PAYU

Adjuntos

Inventario Ip's

Mostrar5registros

Buscar:

Front	Producto	Servicio	Oferta / Plan	Fecha Instalación (Mes/Día/Año)	Clausula permanencia	Acción
MDM_MOV	TELEFONIA MOVIL (LTE)	ICCID: 89571871150027077877	PLAN SUPERSONICA PRO PREPAGO	9/29/2020 2:34:46 PM		

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior1Siguiente

ACEPTAR

Imágenes N.º 23 a N.º 29: 7 Capturas de Pantalla para acreditar cambio de número con portación para 7 casos referenciados en el numeral 8.1.4.3 del pliego de cargos

Fuente: Descargos presentados por Investigada - Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 15

Mencionó que para las 10 líneas [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] no hay lugar a que se configure que la ventana de cambio sea anterior a la fecha de recibo de la SIM Card, ya que se trata de ventas realizadas en el segmento corporativo, el cual tiene una documentación y flujos extras que dan lugar a que primero se realice la portación en los tiempos regulatorios y posteriormente se haga la entrega de la SIM Card.

Concluyó señalando que todos los casos referenciados para el segundo cargo, si fueron portados con observancia de la regulación, y que, se demostró con los documentos aportados en los descargos con los cuales logra corroborar la inexistencia de las irregularidades endilgadas, motivo por el cual, la investigada negó que hubiera afectado a los usuarios en este caso.

Consideraciones de la Dirección.

Como aspecto inicial, es necesario señalar que la imputación del segundo cargo es consistente en que la investigada presuntamente desconoció la obligación la obligación que le asiste de acatar el orden cronológico de los pasos y los plazos máximos previstos en la regulación para adelantar las actividades a su cargo dentro del proceso de portación y de planear la ventana de cambio sin considerar el término regulatorio para el trámite de portación.

Lo anterior se fundamentó en la siguiente información:

- Relación elaborada por parte de la Dirección que obra en el numeral 8.1.1.⁴¹, de la Resolución N.º 60364 de 2021 la cual tuvo como base el archivo Excel denominado “Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo listado N3” en formato Excel⁴² aportado por el proveedor en la respuesta al requerimiento N.º 20-399061 consecutivo N.º 3 de 14 de mayo de 2021.Esta relación contiene 198 casos de solicitudes de portación hechas en el canal denominado “Tienda” en los cuales presuntamente no les activaron sus números en la ventana de cambio del día hábil siguiente.

⁴¹ La relación mencionada puede ubicarse en las páginas 8 a 13 de la Resolución N.º 60364 de 2021.

⁴² Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 7 página 12.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

- Relación realizada por parte de la Dirección que se encuentra en el numeral 8.1.2.⁴³ de la Resolución N.º 60364 de 2021, la cual tomó la información contenida en el archivo Excel denominado *“Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo listado N3” en formato Excel*” allegado por el proveedor en la respuesta al requerimiento N.º 20-399061 consecutivo N.º 3 de 14 de mayo de 2021. La relación mencionada contiene 111 registros de solicitudes de portación hechas en el canal denominado “Call Center” en los cuales presuntamente no les activaron sus números en la ventana de cambio del día hábil siguiente.
- Relación hecha por parte de la Dirección ubicada en el numeral 8.1.3⁴⁴ de la Resolución N.º 60364 de 2021, la cual tuvo como fundamento el archivo Excel denominado *“Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo listado N3” en formato Excel*” aportado por el proveedor en la respuesta al requerimiento N.º 20-399061 consecutivo N.º 3 de 14 de mayo de 2021. La relación de este punto contiene 54 casos de solicitudes de portación hechas en el canal denominado “Tienda Web” en los cuales presuntamente no les activaron sus números en la ventana de cambio del día hábil siguiente.
- Relación elaborada por parte de la Dirección la cual se encuentra en el numeral 8.1.4.1 del pliego de cargos⁴⁵ y que fue establecida con base en el archivo Excel denominado *“Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo listado N3” en formato Excel*” allegado por el proveedor en la respuesta al requerimiento N.º 20-399061 consecutivo N.º 3 de 14 de mayo de 2021. El contenido de la relación son los 36 casos de solicitudes de portación hechas a través de “Call Center” en los cuales la investigada presuntamente excedió el término de 3 días hábiles para la portación efectiva desde la fecha de presentación de la solicitud.
- Relación elaborada por parte de la Dirección, obrante en el numeral 8.1.4.2.⁴⁶ de la apertura de investigación, la cual tomó como base en el archivo Excel denominado *“Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo listado N3” en formato Excel*” suministrado por el proveedor en la respuesta al requerimiento N.º 20-399061 consecutivo N.º 3 de 14 de mayo de 2021. Esta relación contiene 27 casos de solicitudes de portación hechas a través de “Tienda Web” en los cuales la investigada presuntamente excedió el término de 3 días hábiles para la portación efectiva desde la fecha de presentación de la solicitud.
- Relación hecha por parte de la Dirección y que se encuentra en el numeral 8.1.4.3⁴⁷ del pliego de cargos y que fue elaborada con base en el archivo Excel denominado *“Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo listado N3” en formato Excel*” entregado por el proveedor en la respuesta al requerimiento N.º 20-399061 consecutivo N.º 3 de 14 de mayo de 2021. La relación en mención, referenció 20 registros de solicitudes de portación en las cuales se activó primero la línea y después se hizo entrega de la SIM Card.

Ahora bien, de acuerdo con la estructura mediante la cual se fundamentó el presente cargo, se procede a analizar cada una las relaciones elaboradas por parte de la Dirección frente a los argumentos planteados por parte de la investigada, así:

A) Respecto de los 198 casos en los cuales los usuarios llevaron a cabo su proceso de solicitud de portación en una tienda u oficina de atención presencial, en la cual se advierte que no hubo activación del número en la ventana de cambio del día hábil siguiente

Como se estableció en la apertura de investigación, y con base en el archivo *“Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo listado N3”* aportado por **ETB** en respuesta al Requerimiento N.º 20-366061 consecutivo N.º 3 de 14 de mayo de 2021, se estableció que, de un total de 1563 registros, a 198 relacionados en el numeral 8.1.1. del pliego de cargos, no se les activaron sus números en la

⁴³ La relación referenciada puede ubicarse en las páginas 13 a 18 de la Resolución N.º 60364 de 2021.

⁴⁴ La relación señalada puede ubicarse en las páginas 18 a 21 de la Resolución N.º 60364 de 2021.

⁴⁵ La relación en mención se encuentra en las páginas 21 a 22 de la Resolución N.º 60364 de 2021.

⁴⁶ La relación en mención se encuentra en las páginas 23 a 24 de la Resolución N.º 60364 de 2021.

⁴⁷ La relación expresada se encuentra en la página 24 de la Resolución N.º 60364 de 2021.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

ventana de cambio del día hábil siguiente, tal como lo dispone el primer inciso del artículo 2.1.17.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, que señala:

“ARTÍCULO 2.1.17.3. TRÁMITE DE PORTACIÓN. El usuario podrá elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación. Si el usuario presenta la solicitud de portación dentro del día hábil en la portabilidad numérica (8 a.m., a 3 p.m., de lunes a viernes) su número deberá ser activado en la ventana de cambio del día hábil siguiente.” (Destacado propio)

Ahora bien, de acuerdo con lo presentado en los descargos, en el cual se indicó por parte de la investigada que los tiempos entre solicitud y ventana fueron correctos y que dicha información se presenta con base en información suministrada por el ABD, esta Dirección procedió a comparar la relación presentada entre el archivo “Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo listado N3” aportado por parte de ETB en contraste con la relación que obra a páginas 10 a 14 de los descargos y que tiene como base el archivo Excel “Respuesta ticket_0004028456_2021102” aportado por parte del ABD, de acuerdo a lo manifestado en dicho escrito.

De dicho ejercicio se pudo concluir lo siguiente:

De los 198 casos, se encontró en primer lugar que, para 124 registros, si bien hubo coincidencia en la fecha de ventana de cambio, la fecha de solicitud varía, lo que trae como consecuencia la diferencia de días hábiles entre solicitud de portación y ventana de cambio.

Ahora, si bien en 59 registros se pueden advertir diferencias entre las ventanas de cambio del mismo día y de 1 día de acuerdo con la información aportada por la investigada en sus descargos, dichos registros no coinciden con la información que se estableció en la apertura de investigación, con base en lo aportado por la misma ETB en el archivo “Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo listado N3” que se allegó en respuesta al radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 3, de 14 de mayo de 2021.

Dicha relación de los 124 registros se establece de la siguiente manera:

ITEM	NUMERO ABONADO	NOMBRE USUARIO	FECHA SOLICITUD PORTACIÓN SEGUN INVESTIGADA	FECHA VENTANA DE CAMBIO SEGUN INVESTIGADA	FECHA SOLICITUD PORTACION SEGUN CARGOS	FECHA VENTANA DE CAMBIO SEGUN CARGOS	DIFERENCIA DE DIAS HABLES ENTRE LA SOLICITUD Y LA VENTANA DE CAMBIO SEGUN INVESTIGADA	DIFERENCIA DE DIAS HABLES ENTRE LA SOLICITUD Y LA VENTANA DE CAMBIO ESTABLIDA EN CARGO
1			27/07/2020	29/07/2020	24/7/2020	29/07/2020	2	3
2			30/06/2020	2/7/2020	30/06/2020	2/7/2020	1	3
3			31/08/2020	2/9/2020	28/08/2020	2/9/2020	2	3
4			6/7/2020	8/7/2020	27/06/2020	8/7/2020	2	6
5			3/8/2020	4/8/2020	28/07/2020	8/7/2020	1	6
6			6/7/2020	7/7/2020	3/7/2020	7/7/2020	1	3
7			10/8/2020	12/8/2020	6/8/2020	12/8/2020	2	3
8			29/07/2020	31/07/2020	27/07/2020	31/07/2020	2	4
9			3/7/2020	10/7/2020	2/7/2020	10/7/2020	7	6

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

10			19/10/2020	20/10/2020	24/09/2020	20/10/2020	1	17
11			16/07/2020	17/07/2020	9/7/2020	17/7/2020	1	6
12			6/7/2020	7/7/2020	30/06/2020	7/7/2020	1	6
13			30/06/2020	2/7/2020	27/06/2020	2/7/2020	2	3
14			30/06/2020	3/7/2020	27/06/2020	3/7/2020	3	4
15			16/07/2020	21/07/2020	15/07/2020	21/07/2020	5	3
16			10/9/2020	11/9/2020	5/9/2020	11/9/2020	0	5
17			21/07/2020	23/07/2020	17/07/2020	23/07/2020	2	3
18			16/09/2020	18/09/2020	16/09/2020	18/09/2020	1	3
19			28/09/2020	30/09/2020	26/09/2020	30/09/2020	2	2
20			13/10/2020	20/10/2020	12/10/2020	20/10/2020	7	6
21			14/10/2020	16/10/2020	14/10/2020	16/10/2020	1	3
22			13/07/2020	15/07/2020	10/7/2020	15/07/2020	2	3
23			26/06/2020	1/7/2020	26/06/2020	21/07/2020	4	3
24			31/08/2020	2/9/2020	31/08/2020	2/9/2020	1	3
25			24/08/2020	26/08/2020	23/08/2020	26/08/2020	2	3
26			31/08/2020	2/9/2020	31/08/2020	2/9/2020	1	3
27			23/09/2020	25/09/2020	23/09/2020	8/10/2020	2	12
28			26/06/2020	1/7/2020	26/06/2020	1/7/2020	4	3
29			26/06/2020	1/7/2020	26/06/2020	1/7/2020	4	3
30			1/7/2020	3/7/2020	1/7/2020	3/7/2020	1	3
31			22/07/2020	23/07/2020	21/07/2020	23/07/2020	1	3
32			11/8/2020	12/8/2020	24/07/2020	12/8/2020	1	12
33			30/07/2020	4/8/2020	30/07/2020	4/8/2020	4	4
34			23/07/2020	24/07/2020	18/07/2020	24/07/2020	1	3

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

35			6/7/2020	8/7/2020	4/7/2020	8/7/2020	2	2
36			1/7/2020	6/7/2020	1/7/2020	6/7/2020	4	4
37			13/10/2020	15/10/2020	11/10/2020	15/10/2020	2	2
38			3/7/2020	7/7/2020	2/7/2020	7/7/2020	4	3
39			22/09/2020	25/09/2020	21/09/2020	25/09/2020	3	4
40			6/7/2020	9/7/2020	3/7/2020	9/7/2020	3	4
41			23/09/2020	25/09/2020	23/09/2020	25/09/2020	2	3
42			14/10/2020	16/10/2020	13/10/2020	16/10/2020	2	3
43			21/07/2020	23/07/2020	21/07/2020	23/07/2020	1	3
44			29/10/2020	30/10/2020	27/10/2020	30/10/2020	1	4
45			14/09/2020	16/09/2020	14/09/2020	16/09/2020	1	3
46			6/7/2020	9/7/2020	4/7/2020	9/7/2020	3	4
47			4/9/2020	10/9/2020	3/9/2020	10/9/2020	6	5
48			23/07/2020	24/07/2020	17/07/2020	24/07/2020	1	4
49			23/09/2020	29/09/2020	23/09/2020	29/09/2020	5	5
50			1/7/2020	3/7/2020	30/06/2020	3/7/2020	2	3
51			27/07/2020	29/07/2020	27/07/2020	29/07/2020	1	3
52			7/7/2020	8/7/2020	3/7/2020	8/7/2020	1	4
53			30/06/2020	2/7/2020	27/06/2020	2/7/2020	2	3
54			13/07/2020	16/07/2020	11/7/2020	16/07/2020	3	4
55			30/09/2020	2/10/2020	30/09/2020	2/10/2020	1	3
56			3/8/2020	4/8/2020	30/07/2020	4/8/2020	1	3
57			10/7/2020	14/07/2020	9/7/2020	14/07/2020	4	3
58			2/9/2020	3/9/2020	31/08/2020	3/9/2020	0	4

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

59			15/07/2020	16/07/2020	13/07/2020	16/07/2020	0	4
60			22/07/2020	24/07/2020	21/07/2020	24/07/2020	2	3
61			28/07/2020	29/07/2020	17/07/2020	29/07/2020	1	7
62			5/8/2020	6/8/2020	28/07/2020	6/8/2020	1	8
63			13/07/2020	16/07/2020	11/7/2020	16/07/2020	3	4
64			16/07/2020	21/07/2020	15/07/2020	21/07/2020	5	3
65			6/10/2020	8/10/2020	6/10/2020	8/10/2020	1	3
66			13/07/2020	14/07/2020	7/7/2020	14/07/2020	1	6
67			7/10/2020	16/10/2020	7/10/2020	16/10/2020	8	7
68			3/9/2020	4/9/2020	13/08/2020	4/9/2020	1	16
69			26/06/2020	1/7/2020	25/06/2020	1/7/2020	5	3
70			9/10/2020	13/10/2020	3/10/2020	13/10/2020	4	6
71			22/07/2020	24/07/2020	21/07/2020	24/07/2020	2	3
72			16/07/2020	17/07/2020	14/07/2020	17/07/2020	1	4
73			22/07/2020	23/07/2020	16/07/2020	23/07/2020	1	5
74			23/09/2020	24/09/2020	19/09/2020	24/09/2020	1	4
75			29/09/2020	2/10/2020	28/09/2020	2/10/2020	3	4
76			11/8/2020	13/08/2020	10/8/2020	13/08/2020	2	3
77			31/08/2020	1/9/2020	29/08/2020	1/9/2020	1	2
78			21/09/2020	22/09/2020	12/9/2020	22/09/2020	1	7
79			15/09/2020	17/09/2020	15/09/2020	17/09/2020	1	3
80			29/09/2020	2/10/2020	29/09/2020	22/10/2020	2	4
81			14/09/2020	15/09/2020	11/9/2020	15/09/2020	1	2
82			24/08/2020	31/08/2020	21/08/2020	31/08/2020	7	6

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

83			11/8/2020	13/08/2020	11/8/2020	13/08/2020	1	3
84			26/06/2020	1/7/2020	21/06/2020	1/7/2020	4	6
85			1/9/2020	2/9/2020	26/08/2020	2/9/2020	1	6
86			22/09/2020	24/09/2020	22/09/2020	24/09/2020	1	3
87			14/07/2020	15/07/2020	13/07/2020	15/07/2020	1	3
88			8/7/2020	9/7/2020	3/7/2020	14/07/2020	1	4
89			13/07/2020	14/07/2020	11/7/2020	21/07/2020	1	2
90			19/10/2020	21/10/2020	19/10/2020	21/10/2020	1	3
91			10/7/2020	14/07/2020	9/7/2020	14/07/2020	4	3
92			17/07/2020	21/07/2020	12/7/2020	21/07/2020	4	6
93			1/10/2020	2/10/2020	29/09/2020	2/10/2020	1	4
94			1/9/2020	2/9/2020	20/08/2020	2/9/2020	1	10
95			22/07/2020	24/07/2020	21/07/2020	24/7/2020	2	3
96			2/7/2020	6/7/2020	1/7/2020	6/7/2020	4	3
97			13/10/2020	14/10/2020	6/6/2020	14/10/2020	1	86
98			13/07/2020	15/07/2020	10/7/2020	15/07/2020	2	3
99			13/08/2020	14/08/2020	11/8/2020	14/08/2020	1	4
100			5/10/2020	6/10/2020	3/10/2020	6/10/2020	1	2
101			21/07/2020	23/07/2020	4/7/2020	23/07/2020	2	13
102			17/09/2020	29/09/2020	17/09/2020	29/09/2020	11	9
103			9/10/2020	13/10/2020	6/10/2020	13/10/2020	4	5
104			29/07/2020	31/07/2020	29/07/2020	31/07/2020	1	3
105			21/07/2020	23/07/2020	21/07/2020	23/07/2020	1	3

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

106			30/06/2020	2/7/2020	30/06/2020	2/7/2020	1	3
107			9/9/2020	11/9/2020	9/9/2020	11/9/2020	1	3
108			30/07/2020	3/8/2020	29/07/2020	3/8/2020	4	3
109			14/09/2020	16/09/2020	11/9/2020	16/09/2020	2	3
110			21/07/2020	23/07/2020	20/07/2020	23/07/2020	2	3
111			28/09/2020	29/09/2020	25/09/2020	29/09/2020	1	2
112			28/09/2020	30/09/2020	25/09/2020	30/09/2020	2	3
113			13/07/2020	14/07/2020	9/7/2020	14/07/2020	1	3
114			30/09/2020	1/10/2020	29/09/2020	1/10/2020	1	2
115			19/10/2020	21/10/2020	19/10/2020	21/10/2020	1	3
116			18/08/2020	20/08/2020	14/08/2020	20/08/2020	2	3
117			11/8/2020	13/08/2020	10/8/2020	13/08/2020	2	3
118			6/7/2020	8/7/2020	3/7/2020	8/7/2020	2	3
119			27/10/2020	29/10/2020	27/10/2020	29/10/2020	1	3
120			13/07/2020	14/07/2020	8/7/2020	14/07/2020	1	5
121			26/06/2020	1/7/2020	26/06/2020	1/7/2020	4	3
122			16/10/2020	20/10/2020	15/10/2020	20/10/2020	4	3
123			28/09/2020	1/10/2020	26/09/2020	1/10/2020	3	4
124			2/7/2020	6/7/2020	1/7/2020	6/7/2020	4	3

Tabla N.º 9. Tabla con 124 Registros No coincidentes en diferencia de días tanto en relación del numeral 8.1.1. de la apertura de investigación realizado con la información del archivo "Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo Listado N3" como en relación establecida por la investigada en las páginas 10-14 de los descargos con base en el archivo "Respuesta ticket_0004028458_2021102"
Fuente: Elaboración propia con información de los archivos mencionados

Para los 74 registros restantes, se corroboró que ambos casos, la diferencia de días hábiles entre la solicitud y la ventana de cambio era exactamente la misma, es decir, se trata de registros que en principio se habían relacionado como excedidos en el término de activación.

Por lo anterior, se puede concluir que, en estos 74 registros, la investigada excedió el término de 1 día hábil establecido dentro de la regulación.

En la relación que se muestra a continuación, se evidencian los hallazgos en mención:

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

ITEM	NUMERO ABONADO	NOMBRE USARIO	DIAS DIFERENCIA COINCIDENTES
1			2
2			2
3			2
4			2
5			2
6			5
7			4
8			7
9			5
10			7
11			7
12			3
13			4
14			2
15			5
16			7
17			4
18			7
19			4
20			3
21			2
22			2
23			3
24			2
25			3
26			5
27			9
28			6
29			3
30			2
31			2
32			3
33			2

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

34			9
35			2
36			7
37			4
38			2
39			6
40			3
41			2
42			2
43			3
44			2
45			2
46			4
47			2
48			7
49			10
50			2
51			2
52			3
53			2
54			4
55			10
56			5
57			3
58			10
59			3
60			3
61			5
62			3
63			9
64			6
65			4
66			2
67			2
68			2

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

69			2
70			4
71			2
72			2

Tabla N.º10 Tabla con 72 Registros coincidentes en diferencia de días tanto en relación del numeral 8.1.1. de la apertura de investigación realizado con la información del archivo “Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo Listado N3” como en relación establecida por la investigada en las páginas 10-14 de los descargos con base en el archivo “Respuesta ticket_0004028458_2021102”
Fuente: Elaboración propia con información de los archivos mencionados

De igual manera, la investigada señaló que en consideración a aquellos casos en los cuales el usuario elige fechas de portación por fuera del plazo y también en razón a los horarios de portación en cuanto a las horas hábiles para llevar a cabo el trámite, esto es, de 8:00 AM a 3:00 PM pueden haberse presentado las diferencias señaladas para los registros analizados en este aparte del cargo.

No obstante, la anterior explicación no encuentra un sustento probatorio, ya que las pruebas aportadas por parte de la investigada no permiten establecer en cuales, de estos casos, el usuario fue quien eligió la fecha de portación con el fin de determinar los cuales el término resultaba excedido por esta circunstancia. En caso tal que se hubiese aportado el material contentivo que fundamentó dicha afirmación, y éste se habría analizado y tomado en consideración para el estudio respectivo.

Asimismo, la investigada tampoco señala en qué casos específicos se encuentran las diferencias de horas hábiles que dan lugar a que no se cumpla con el término estipulado dentro de la regulación, e incluso del análisis de datos efectuado, puede advertirse que incluso las diferencias en los casos en los cuales **ETB** pretendió demostrar el cumplimiento, al establecer que si hizo la activación en 1 día hábil, distan en diferencias de varios días respecto de los registros establecidos para esta parte del cargo.

Así las cosas, y con base en lo anterior, se constató que en estos 198 casos, la investigada no activó los números referenciados en la ventana de cambio del día hábil siguiente, lo cual evidencia una inobservancia al inciso primero del artículo 2.1.17.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en cuanto a que el número debe ser activado dentro de la ventana de cambio del día hábil siguiente a la solicitud de portación, cuando la misma se realiza en puntos físicos.

Por último, es importante tener en consideración lo dispuesto en el subíndice 2.6.2.5.2.3 del numeral 2.6.2.5.2 del artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en cuanto a que los proveedores deben acatar los plazos máximos previstos en la regulación para adelantar las actividades del proceso de portación.

Para el caso concreto, la investigada no observó lo relacionado con el termino de activación del servicio, lo cual pone de manifiesto una transgresión a lo dispuesto en la norma señalada precedentemente y le permite a esta Dirección realizar el juicio de reproche por haber desconocido un deber que le ha sido impuesto en la Regulación.

B) Respecto de los 111 casos en los cuales los usuarios llevaron a cabo su proceso de solicitud de portación a través de Call Center, de los cuales se advierte que no hubo activación del servicio al día hábil siguiente del recibo de la SIM CARD

Para este punto del cargo, se realizó un ejercicio comparativo entre los 111 casos tomados del archivo “Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo Listado N3” y referenciados en el numeral 8.1.2. de la apertura de investigación versus el archivo Excel denominado “Respuesta ticket_0004028458_2021102”, el cual es la base aportada por **ETB** para fundamentar su defensa dentro de los descargos y la cual afirma, es información suministrada por la ABD.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

En la validación realizada, se encontró que el 62,16% de los registros de ambas bases son coincidentes, es decir, que de 111 registros, hay 69 en los cuales se advierte que la diferencia de días hábiles entre la fecha de recibo de la SIM y la de la ventana de cambio es la misma en las 2 bases. Dichos registros corresponden a las siguientes líneas:

ITEM	NUMERO DE ABONADO	NOMBRE CLIENTE	DIFERENCIA DE DÍAS HÁBILES ENTRE LA FECHA DE RECIBO DE LA SIM Y LA FECHA DE VENTANA DE CAMBIO
1			5
2			5
3			6
4			4
5			6
6			5
7			4
8			19
9			4
10			5
11			6
12			7
13			6
14			5
15			6
16			13
17			4
18			4
19			6
20			3
21			6
22			4
23			7

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

24	██████	██████████████	4
25	██████	██████████████	6
26	██████	██████████	7
27	██████	██████████	5
28	██████	██████████████	4
29	██████	██████████	15
30	██████	██████████	5
31	██████	██████████████	9
32	██████	██████████████	11
33	██████	██████████	4
34	██████	██████████	4
35	██████	██████████	6
36	██████	██████████████	9
37	██████	██████████████	4
38	██████	██████████	4
39	██████	██████████████	10
40	██████	██████████	8
41	██████	██████████████	7
42	██████	██████████████	5
43	██████	██████████	7
44	██████	██████████████	6
45	██████	██████████████	5
46	██████	██████████████	6
47	██████	██████████████	4
48	██████	██████████████	9
49	██████	██████████	4
50	██████	██████████	7
51	██████	██████████████	6
52	██████	██████████	6
53	██████	██████████████	4

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

54			8
55			5
56			5
57			5
58			5
59			7
60			6
61			10
62			11
63			11
64			6
65			4
66			9
67			10
68			5
69			9

Tabla N.º 11 Tabla con 69 Registros coincidentes en diferencia de días tanto en relación del numeral 8.1.2. de la apertura de investigación realizado con la información del archivo "Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo Listado N3" como en archivo "Respuesta ticket_0004028458_2021102"

Fuente: Elaboración propia con información de los archivos mencionados

Así las cosas, para estos 69 casos, se logra evidenciar la vulneración planteada consistente en la no activación del servicio al día hábil siguiente del recibo de la SIM Card dentro del plazo previsto, toda vez que se advierte que los casos relacionados, son casos en los cuales la investigada excedió el termino señalado por la Regulación.

Ahora bien, frente al único argumento de defensa planteado para este caso, del cual la investigada sostuvo que hubo 88 casos de los 111 relacionados que presentaron rechazos que hicieron que el término se extendiera más de lo normal, debe manifestarse que si bien se identifican las líneas que tuvieron ese rechazo y cuantos rechazos se presentaron⁴⁸, lo cierto es que no se indican en primer lugar las causales de rechazo que se aplicaron, así como tampoco se dio lugar a establecer la justificación y base probatoria para sustentar esos rechazos y finalmente, como y cuando ese rechazo o rechazos dieron lugar al retardo en la activación de los servicios.

Adicionalmente, como se mencionó en el cargo anterior, las solicitudes de portación son individuales, es decir, que una vez se produce un rechazo, dicha solicitud finaliza y no se extiende en el tiempo hasta que la misma sea resuelta de manera favorable para el usuario tal como lo interpreta la investigada para justificar los retrasos en la activación de los servicios.

⁴⁸ Relación obrante a páginas 17 a 19 de los descargos

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

De igual manera, es necesario señalar que sobre los casos restantes, no hubo ningún pronunciamiento de parte de la investigada, de lo cual puede inferirse que se confirma lo propuesto dentro de esta parte del cargo, en lo que tiene que ver con los registros que a continuación se relacionan:

ITEM	NUMERO ABONADO	NOMBRE CLIENTE	FECHA SOLIITUD PORTACIÓN	HORA SOLICITUD PORTACIÓN	FECHA VENTANA DE CAMBIO	FECHA DE RECIBO DE SIM	CANAL	DIFERENCIA DE DIAS HABLES ENTRE LA FECHA DE RECIBO DE LA SIM Y LA FECHA DE LA VENTANA DE CAMBIO
1			18/06/2020	10:37:00	3/7/2020	26/6/2020	CALL CENTER	5
2			17/06/2020	14:13	9/7/2020	22/06/2020	CALL CENTER	12
3			23/06/2020	19:27	1/7/2020	25/06/2020	CALL CENTER	4
4			21/06/2020	11:08	6/7/2020	30/6/2020	CALL CENTER	5
5			25/08/2020	20:28	10/9/2020	25/08/2020	CALL CENTER	13
6			9/9/2020	22:54	14/09/2020	9/9/2020	CALL CENTER	4
7			1/10/2020	15:36	5/1082020	1/10/2020	CALL CENTER	3
8			23/07/2020	21:10	31/07/2020	23/07/2020	CALL CENTER	7
9			15/09/2020	12:42	18/09/2020	15/09/2020	CALL CENTER	4
10			22/06/2020	13:24	6/7/2020	27/06/2020	CALL CENTER	5
11			28/06/2020	12:52	3/7/2020	30/06/2020	CALL CENTER	4
12			24/06/2020	20:02	2/7/2020	25/06/2020	CALL CENTER	5

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

13			6/8/2020	9:35	14/08/2020	6/8/2020	CALL CENTER	6
14			26/06/2020	9:32	10/7/2020	30/06/2020	CALL CENTER	9
15			5/10/2020	15:22	14/10/2020	5/10/2020	CALL CENTER	7
16			26/06/2020	18:43	2/7/2020	27/06/2020	CALL CENTER	3
17			15/10/2020	9:22	16/10/2020	10/10/2020	CALL CENTER	4
18			18/09/2020	15:30	25/09/2020	18/09/2020	CALL CENTER	6
19			6/10/2020	18:10	23/10/2020	6/10/2020	CALL CENTER	13
20			10/9/2020	15:10	28/09/2020	10/9/2020	CALL CENTER	13
21			23/06/2020	14:51	3/7/2020	24/06/2020	CALL CENTER	7
22			1/7/2020	23:53	27/07/2020	1/7/2020	CALL CENTER	18
23			2/6/2020	11:59	3/7/2020	26/06/2020	CALL CENTER	5

Tabla N.º 12 Relación de 23 casos que hacen parte de los 111 casos de los cuales en el proceso de portación hecho a través de Call Center no les fue activado el número en la ventana de cambio del día hábil siguiente del recibo de la SIM Card y sobre los cuales no hubo pronunciamiento de la investigada.

Fuente: Elaboración propia a partir del cruce de información entre la relación obrante en el numeral 8.1.2. de la Resolución N.º 60364 de 20 de septiembre de 2021 y la tabla contenida dentro del escrito de descargos presentada por la investigada obrante a páginas 17 a 19.

Con fundamento en lo anteriormente mencionado, se puede concluir, que la investigada respecto de los casos que se han referenciado en este punto, vulneró lo previsto en el artículo 2.1.17.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5111 de 2016) en cuanto a que se desconoció el término previsto para la activación del número en la ventana de cambio del día hábil siguiente al recibo de la SIM Card, situación que no logro ser desvirtuada con el material probatorio aportado en los descargos y que incluso para 69 registros resultó reconfirmada, así como en los argumentos planteados por parte de la investigada en sus descargos, al no poder establecer como los supuestos rechazos tuvieron incidencia en la demora en el cumplimiento de la activación

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

del número en la ventana de cambio del día hábil siguiente del recibo de la SIM Card, así como de la prueba de la ocurrencia de tales rechazos.

Lo anterior, permite colegir además la vulneración del subíndice 2.6.2.5.2.3 del numeral 2.6.2.5.2 del artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en cuanto a que para los casos analizados no se acató por la investigada los plazos máximos previstos para realizar las actividades del proceso de portación.

C) Respecto de los 54 casos en los cuales los usuarios llevaron a cabo su proceso de solicitud de portación a través de la Tienda Web en la cual se advierte que no les fue activado el número en la ventana de cambio del día hábil siguiente del recibo de SIM CARD

Para la revisión de este punto, se llevó a cabo por parte de la Dirección un análisis entre la relación establecida en el numeral 8.1.3. de la apertura de investigación tomada del archivo "Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo Listado N3" y el archivo "Respuesta ticket_0004028458_2021102" aportado por la investigada para elaborar la relación obrante a páginas 19 a 20 de los descargos.

Como resultado de esta comparación se encontró que el 68.85% de los casos tienen la misma diferencia de días, es decir, que, en 37 casos, la información contenida tanto en la relación efectuada en el pliego de cargos como en la información enviada por parte del ABD, resulta coincidente y por ende se advierte la transgresión de las normas imputadas en esta parte del cargo.

Los 37 casos se establecen de la siguiente manera:

ITEM	NUMERO DE ABONADO	NOMBRE CLIENTE	DIFERENCIA DE DÍAS HÁBILES ENTRE LA FECHA DE RECIBO DE LA SIM Y LA FECHA DE VENTANA DE CAMBIO
1			10
2			4
3			4
4			4
5			4
6			5
7			4
8			6
9			5
10			6
11			10
12			7
13			6

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

14			6
15			5
16			6
17			13
18			5
19			4
20			6
21			5
22			7
23			8
24			5
25			10
26			5
27			9
28			5
29			6
30			6
31			8
32			7
33			17
34			5
35			23
36			5
37			5

Tabla N.º 13 Tabla con 37 Registros coincidentes en diferencia de días tanto en relación del numeral 8.1.3. de la apertura de investigación realizado con la información del archivo "Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo Listado N3" como en archivo "Respuesta ticket_0004028458_2021102"

Fuente: Elaboración propia con información de los archivos mencionados

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Así las cosas, puede observarse que, frente a estos 37 casos, la información respecto de la diferencia de días es la misma, razón por la cual queda verificado que no hubo una activación del servicio al día hábil siguiente del recibo de la SIM Card dentro del plazo previsto, al determinarse que la investigada excedió el termino previsto en la regulación para tal fin.

Ahora bien, la investigada al igual que en el punto anterior, afirmó que, de estos 54 casos, hay 45 de los cuales presentaron al menos 1 rechazo que generó que no se cumpliera con el termino previsto en la regulación para la portación. Para tal fin relacionó en las páginas 19 a 20 de sus descargos una tabla con dicha información.

Sobre el particular, debe señalarse lo mismo que en el literal anterior, esto es, que, aunque hay una identificación de las líneas que tuvieron esos rechazos y, se menciona cuantos rechazos tuvo cada una de las solicitudes de portación respecto de estas líneas, no se establece claramente la incidencia de esos rechazos en la solicitud en lo que a la falta de cumplimiento en la activación del servicio al día hábil siguiente del recibo de la SIM Card se refiere.

Adicional a ello, no se aportaron soportes o evidencias que justifiquen la ocurrencia de los supuestos rechazos para analizar si los mismos eran procedentes o no, de acuerdo con las exigencias previstas dentro de la regulación y que se han mencionado a lo largo del presente acto.

También es necesario reiterar que las solicitudes de portación pese a que pueden ser de la misma línea y del mismo usuario, son individuales y no se extienden en el tiempo hasta que se logre una resolución positiva de la misma, es decir, hasta que la portación sea exitosa.

Por último, frente a los 9 casos restantes que a continuación se relacionan, **ETB** no hizo pronunciamiento alguno:

ITEM	NUMERO ABONADO	NOMBRE CLIENTE	FECHA SOLIITUD PORTACIÓN	HORA SOLICITUD PORTACIÓN	FECHA VENTANA DE CAMBIO	FECHA DE RECIBO DE SIM	CANAL	DIFERENCIA DE DIAS HABILES ENTRE LA FECHA DE RECIBO DE LA SIM Y LA FECHA DE LA VENTANA DE CAMBIO
1	[REDACTED]	[REDACTED]	31/08/2020	9:41	31/08/2020	14/08/2020	TIENDA WEB LTE	11
2	[REDACTED]	[REDACTED]	2/9/2020	14:31	1/9/2020	4/8/2020	TIENDA WEB LTE	19
3	[REDACTED]	[REDACTED]	2/9/2020	10:09	23/09/2020	17/09/2020	TIENDA WEB LTE	5
4	[REDACTED]	[REDACTED]	29/09/2020	16:23	1/10/2020	24/09/2020	TIENDA WEB LTE	6
5	[REDACTED]	[REDACTED]	21/09/2020	11:30	21/09/2020	8/9/2020	TIENDA WEB LTE	6

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

6			28/09/2020	17:12	28/09/2020	23/09/2020	TIENDA WEB LTE	4
7			30/10/2020	11:26	30/10/2020	26/10/2020	TIENDA WEB LTE	5
8			30/09/2020	12:07	1/10/2020	24/09/2020	TIENDA WEB LTE	6
9			19/10/2020	13:22	20/10/2020	14/10/2020	TIENDA WEB LTE	5

Tabla N.º 14 Relación de 9 casos que hacen parte de los 54 casos de los cuales en el proceso de Portación a través de la Tienda Web no les fue activado el número en la ventana de cambio del día hábil siguiente del recibo de la SIM Card y sobre los cuales no hubo pronunciamiento de la investigada.

Fuente: Elaboración propia a partir del cruce de información entre la relación obrante en el numeral 8.1.3. de la Resolución N.º 60364 de 20 de septiembre de 2021 y la tabla contenida dentro del escrito de descargos presentada por la investigada obrante a paginas 19 a 20.

De conformidad con el análisis realizado para este punto del cargo, se puede apreciar que la investigada frente los casos objeto de estudio, transgredió lo dispuesto en el artículo 2.1.17.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5111 de 2016), toda vez que desconoció el término previsto para la activación del número en la ventana de cambio del día hábil siguiente al recibo de la SIM Card, situación que no fue desvirtuada con el material probatorio aportado en los descargos y que incluso para 37 registros resultó reconfirmada en el análisis comparativo realizado por parte de esta Dirección.

Asimismo, los argumentos planteados por parte de la investigada en sus descargos, no lograron desvirtuar la imputación para este punto, toda vez que los rechazos que mencionó para justificar la demora en la activación de los servicios, no tienen un asidero argumentativo en cuanto a no que se logró establecer como estos supuestos rechazos tuvieron incidencia en la demora en el cumplimiento de la activación del número en la ventana de cambio del día hábil siguiente del recibo de la SIM Card, así como tampoco se indicó que causales se presentaron en estos casos, ni su justificación y sustento probatorio, además de desconocerse que el trámite de portabilidad es individual y distinto cada vez que es presentado sin importar que se realice sobre una misma línea.

Finalmente, al igual que en el punto anterior, resultó transgredido el subíndice 2.6.2.5.2.3 del numeral 2.6.2.5.2 del artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en cuanto a que para los casos analizados se desconoció por parte de la investigada los plazos máximos previstos para realizar las actividades del proceso de portación.

D) Respecto de los 36 casos en los cuales se presentó la solicitud de portación a través de Call Center y la investigada presuntamente excedió el término de 3 días hábiles para la portación efectiva desde la fecha de la presentación de la solicitud

Ahora bien, para el estudio de este punto del cargo, la Dirección procedió con la realización comparativa entre los 36 casos referenciados en el numeral 8.1.4.1. de la apertura de investigación tomados con base en el archivo "Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo Listado N3" frente al archivo Excel denominado "Respuesta ticket_0004028456_2021102" aportado por parte de la investigada en sus descargos.

En dicho análisis, se encontró que si bien la hora de portación es coincidente para todos los casos, se advirtió que la diferencia de días en 22 de los 36 casos (equivalente al 61.11% de los casos) no era coincidente y adicional a ello, se observa una mayor cantidad de días de diferencia en lo inicialmente encontrado en el archivo "Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo Listado N3".

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Para ilustrar este punto, se anexa la siguiente relación:

ITEM	NUMERO ABONADO	NOMBRE CLIENTE	DIFERENCIA DE DÍAS HÁBILES ENTRE SOLICITUD Y PORTACIÓN EXITOSA (PLIEGO DE CARGOS)	DIFERENCIA DE DÍAS HÁBILES ENTRE SOLICITUD Y PORTACIÓN EXITOSA (INFORMACIÓN DESCARGOS)	HORA PORTACIÓN EXITOSA
1			9	10	8:19
2			5	6	12:59
3			5	6	15:06
4			6	7	15:25
5			37	39	13:59
6			18	21	11:42
7			15	16	12:40
8			56	59	13:03
9			20	21	17:31
10			52	55	14:09
11			9	10	12:45
12			28	30	16:27
13			6	7	10:49
14			26	28	11:42
15			9	10	17:47

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

16			14	15	13:54
17			7	8	11:48
18			24	25	12:34
19			8	9	17:20
20			21	22	16:01
21			34	36	12:47
22			5	6	16:55

Tabla N.º 15 Tabla con 22 Registros no coincidentes en diferencia de días tanto en relación del numeral 8.1.4.1 de la realizado con la información del archivo "Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo Listado N3" como en archivo apertura de investigación Respuesta ticket_0004028456_2021102".

Fuente: Elaboración propia con información de los archivos mencionados.

En cuanto a los 14 casos restantes, equivalentes al 38.88% de los casos, se pudo establecer una coincidencia en la diferencia de días entre la presentación de la solicitud y la fecha de portación exitosa, diferencias que en ambos casos exceden el término establecido dentro de la regulación de 3 días hábiles para la portación efectiva.

Las líneas referenciadas son la siguientes:

ITEM	NUMERO ABONADO	NOMBRE CLIENTE	DIFERENCIA DE DÍAS HÁBILES ENTRE LA SOLICITUD Y LA PORTACIÓN EXITOSA (PLIEGO DE CARGOS)	DIFERENCIA DE DÍAS HÁBILES ENTRE LA SOLICITUD Y LA PORTACIÓN EXITOSA (INFORMACIÓN DESCARGOS)	HORA PORTACIÓN EXITOSA
1			5	5	13:18
2			5	5	16:15
3			5	5	8:31
4			9	9	11:39
5			7	7	15:20
6			16	16	12:38
7			5	5	0:00

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

8			5	5	12:56
9			5	5	13:59
10			5	5	11:39
11			7	7	14:03
12			6	6	11:38
13			10	10	8:08
14			6	6	15:10

Tabla N.º 16 Tabla con 14 Registros coincidentes en diferencia de días tanto en relación del numeral 8.1.4.1 de la apertura de investigación realizada con la información del archivo "Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo Listado N3" como en archivo "Respuesta ticket_0004028456_2021102"

Fuente: Elaboración propia con información de los archivos mencionados

Ahora bien, sobre estos 36 casos, **ETB** aportó una relación con 33 registros sobre los cuales afirmó que se cumplió con los términos previstos en la regulación, la cual obra a página 21 de los descargos presentados.

Sin embargo, en un ejercicio comparativo entre la relación aportada por la investigada y la establecida en el numeral 8.1.4.1 del pliego de cargos, se puede advertir que las fechas entre una y otra son diferentes, razón por la cual puede inferirse que la información aportada por **ETB** corresponde a solicitudes posteriores a las referenciadas por parte de esta Dirección en el pliego de cargos, es decir, que la investigada solo está haciendo referencia a aquellas líneas que tuvieron una portación exitosa posterior, sin tener en cuenta las solicitudes rechazadas de fechas anteriores.

Dicha relación se establece de la siguiente manera:

ITEM	NUMERO ABONADO	NOMBRE CLIENTE	FECHA SOLICITUD APORTADA EN DESCARGOS	FECHA VENTANA APORTADA EN DESCARGOS	FECHA DE SOLICITUD ESTABLECIDA EN PLIEGO DE CARGOS	FECHA DE PORTACION EXITOSA ESTABLECIDA EN PLIEGO DE CARGOS
1			14/09/2020	15/09/2020	8/9/2020	14/09/2020
2			8/10/2020	9/10/2020	26/09/2020	8/10/2020
3			8/9/2020	9/9/2020	1/9/2020	8/9/2020
4			4/8/2020	5/8/2020	27/07/2020	4/8/2020

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

5			14/09/2020	15/09/2020	24/08/2020	14/09/2020
6			26/08/2020	27/08/2020	25/08/2020	1/9/2020
7			28/08/2020	31/08/2020	27/08/2020	14/09/2020
8			13/10/2020	14/10/2020	20/08/2020	13/10/2020
9			30/06/2020	7/7/2020	30/06/2020	6/7/2020
10			13/07/2020	14/07/2020	13/06/2020	13/07/2020
11			14/08/2020	18/08/2020	10/8/2020	14/08/2020
12			8/7/2020	9/7/2020	2/7/2020	8/7/2020
13			13/07/2020	14/07/2020	26/06/2020	17/07/2020
14			24/09/2020	25/09/2020	5/7/2020	24/09/2020
15			8/9/2020	9/9/2020	11/8/2020	8/9/2020
16			2/10/2020	5/10/2020	30/09/2020	6/10/2020
17			3/9/2020	4/9/2020	26/08/2020	3/9/2020
18			25/09/2020	28/09/2020	12/7/2020	25/09/2020
19			8/7/2020	9/7/2020	25/06/2020	8/7/2020
20			12/8/2020	13/08/2020	2/7/2020	12/8/2020
21			25/09/2020	28/09/2020	24/09/2020	3/10/2020

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

22			13/08/2020	14/08/2020	7/7/2020	13/08/2020
23			5/10/2020	6/10/2020	28/09/2020	5/10/2020
24			14/10/2020	15/10/2020	1/10/2020	14/10/2020
25			22/09/2020	23/09/2020	2/9/2020	22/09/2020
26			17/07/2020	21/07/2020	6/7/2020	17/07/2020
27			7/9/2020	8/9/2020	27/08/2020	7/9/2020
28			14/10/2020	15/10/2020	10/9/2020	14/10/2020
29			27/07/2020	28/07/2020	24/7/2020	5/8/2020
30			24/09/2020	25/09/2020	26/08/2020	24/09/2020
31			9/9/2020	10/9/2020	22/07/2020	9/9/2020
32			3/9/2020	4/9/2020	27/08/2020	3/9/2020
33			14/10/2020	15/10/2020	7/10/2020	14/10/2020

Tabla N.º 17 Tabla con 33 Registros no coincidentes en fechas de solicitudes de portación tanto en relación del numeral 8.1.4.1 de la apertura de investigación realizado con la información del archivo "Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo Listado N3" como en Relación aportada por la Investigada a pagina 21 de los Descargos
Fuente: Elaboración propia con información de los archivos mencionados

Por otro lado, la investigada omitió pronunciarse sobre los casos de las líneas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], por lo cual se entiende que, para este caso, también hubo un exceso en el término de los 3 días hábiles para la portación efectiva.

Adicional a lo anterior, en cuanto a la reiteración de los argumentos de defensa en los cuales la investigada señaló que se deben tomar en consideración aquellos casos en los cuales es el usuario es quien hace la escogencia de la fecha de portación y lo relacionado a aquellas situaciones en las cuales las solicitudes de portación se hacen en el mismo día pero por fuera de las horas hábiles para materializar la solicitud, se debe manifestar que la investigada no informó ni allegó soportes probatorios que indiquen y prueben en cuales de los casos referenciados concretamente hubo escogencia de las fechas por parte de los usuarios y en cuales casos las horas hábiles tuvieron una incidencia para que no se cumpliera con los términos previstos en la Regulación.

Así las cosas, también se evidencia en este caso, la vulneración de lo dispuesto en el artículo 2.1.17.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5111 de 2016) en cuanto a que para los casos objeto de estudio para esta parte del cargo, no se cumplió con el

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

término de 3 días hábiles para la portación efectiva contados desde la fecha de presentación de la solicitud.

Al igual que en el punto anterior, resultaron transgredidos, los artículos 2.6.4.1 y el subíndice 2.6.2.5.2.3 del numeral 2.6.2.5.2 del artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en cuanto a que para los casos analizados se desconoció el término máximo de 3 días hábiles para llevar a cabo todo el proceso de portación así como se pudo establecer con el acervo probatorio analizado que la investigada no acató a cabalidad, los plazos máximos previstos para realizar las actividades del proceso de portación.

E) Respecto de los 27 casos en los cuales se presentó la solicitud de portación a través de Tienda Web y la investigada presuntamente excedió el término de 3 días hábiles para la portación efectiva desde la fecha de la presentación de la solicitud

Al igual que en los eventos anteriormente desarrollados para este cargo, la Dirección procedió con el análisis comparativo entre la relación establecida en la apertura de investigación en su numeral 8.1.4.2 tomada teniendo como base el archivo “Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo Listado N3” frente al archivo “Respuesta ticket_0004028456_2021102” aportado por la investigada para fundamentar su defensa respecto de esta parte del cargo.

En el análisis respectivo, se encontró que el 85.18% de los casos tienen coincidencia en la diferencia de días, es decir, que de 23 registros de los 27 inicialmente referenciados, se evidenció la misma diferencia de días hábiles entre la prestación de la solicitud de portación y la fecha de portación exitosa.

Dicha relación se estableció así:

ITEM	NUMERO ABONADO	NOMBRE CLIENTE	DIFERENCIA DE DÍAS HÁBILES ENTRE SOLICITUD Y PORTACIÓN EXITOSA PLIEGO DE CARGOS	DIFERENCIA DE DÍAS HÁBILES ENTRE LA SOLICITUD Y LA PORTACIÓN EXITOSA INFORMACIÓN INVESTIGADA	HORA PORTACIÓN EXITOSA
1			22	22	14:26
2			12	12	10:21
3			5	5	15:25
4			11	11	8:51
5			7	7	13:46
6			11	11	13:15
7			5	5	9:29

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

8			20	20	8:13
9			5	5	10:59
10			5	5	18:18
11			6	6	11:23
12			5	5	10:43
13			6	6	13:25
14			4	4	13:00
15			35	35	12:53
16			5	5	14:33
17			9	9	17:24
18			18	18	13:17
19			5	5	17:17
20			6	6	8:47
21			9	9	13:05
22			4	4	1:21
23			17	17	9:49
24			17	17	0:49
25			6	6	9:04
26			5	5	16:52
27			8	8	7:30

Tabla N.º 18 Tabla con 27 Registros coincidentes en diferencia de días tanto en relación del numeral 8.1.4.2 de la apertura de investigación realizado con la información del archivo “Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo Listado N3” como en archivo “Respuesta ticket_0004028456_2021102”

Fuente: Elaboración propia con información de los archivos mencionados

Del anterior análisis puede inferirse claramente que tanto en la información remitida en su momento por parte de **ETB** en respuesta al requerimiento N.º 20-399061 consecutivo N.º 3 de 14 de mayo de 2021, así como en la aportada en su escrito de descargos, se advierte que la diferencia de días hábiles para la portación exitosa entre la presentación de la solicitud a través de la Tienda Web y la fecha de portación exitosa superó los 3 días hábiles señalados en el artículo 2.1.17.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Por su parte, la investigada, al igual que en el literal anterior, presentó una relación con la cual buscó establecer que los casos referenciados cumplieron el término de 3 días hábiles para la portación exitosa.

No obstante, lo anterior, se realizó un ejercicio comparativo entre la información establecida en la relación contenida en el numeral 8.1.4.2. del pliego de cargos y la relación entregada por la investigada en sus descargos donde se advierte, que las fechas entre una y otra no coinciden, razón por la cual, puede concluirse que si bien se trata de los mismos números, corresponden a solicitudes diferentes.

ITEM	NUMERO ABONADO	NOMBRE CLIENTE	FECHA SOLICITUD APORTADA POR INVESTIGADA	FECHA VENTANA DE CAMBIO APORTADA POR INVESTIGADA	FECHA DE SOLICITUD ESTABLECIDA EN CARGOS	FECHA DE PORTACION EXITOSA ESTABLECIDA EN CARGOS
1			21/09/2020	22/09/2020	25/08/2020	23/09/2020
2			28/08/2020	31/08/2020	27/08/2020	4/9/2020
3			29/09/2020	30/09/2020	28/09/2020	2/10/2020
4			14/09/2020	15/09/2020	24/07/2020	15/09/2020
5			1/10/2020	2/10/2020	30/9/2020	7/10/2020
6			11/9/2020	14/09/2020	31/08/2020	15/09/2020
7			3/9/2020	4/9/2020	28/08/2020	15/09/2020
8			22/09/2020	23/09/2020	28/08/2020	23/09/2020
9			31/08/2020	1/9/2020	28/08/2020	4/9/2020
10			28/08/2020	31/08/2020	27/08/2020	4/9/2020
11			9/9/2020	10/9/2020	31/08/2020	23/09/2020
12			31/08/2020	1/9/2020	28/08/2020	23/09/2020
13			22/09/2020	23/09/2020	31/08/2020	23/09/2020
14			5/8/2020	6/8/2020	31/07/2020	6/8/2020

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

15			1/9/2020	2/9/2020	19/08/2020	2/9/2020
16			2/9/2020	3/9/2020	11/8/2020	4/9/2020
17			25/08/2020	26/08/2020	25/08/2020	209/2020
18			4/9/2020	7/9/2020	25/8/2020	8/9/2020
19			26/08/2020	27/08/2020	26/08/2020	1/9/2020
20			13/08/2020	14/08/2020	13/08/2020	10/9/2020
21			28/08/2020	31/08/2020	27/08/2020	4/9/2020
22			4/8/2020	5/8/2020	30/07/2020	5/8/2020
23			5/10/2020	6/10/2020	30/09/2020	6/10/2020
24			13/08/2020	14/08/2020	12/8/2020	20/08/2020
25			17/07/2020	21/07/2020	17/07/2020	27/07/2020
26			19/08/2020	20/08/2020	18/08/2020	28/08/2020
27			5/8/2020	6/8/2020	31/07/2020	6/8/2020

Tabla N.º 19 Tabla con 27 Registros no coincidentes en fechas de solicitudes de portación tanto en relación del numeral 8.1.4.2 de la apertura de investigación realizado con la información del archivo "Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo Listado N3" como en Relación aportada por la Investigada a pagina 23 de los Descargos

Fuente: Elaboración propia con información de los archivos mencionados

Al igual que en algunos de los literales anteriores, se indicó por parte de la investigada que debían tenerse en cuenta aquellos casos en los cuales, el usuario establecía su fecha de portación y lo referente a las horas de cambio hábiles que en algunos casos dan lugar a que se deba aplazar un día adicional la portación efectiva.

En consecuencia, se reitera frente a este argumento que el mismo no tiene asidero, toda vez que la investigada no logró explicar a partir del acervo probatorio recaudado en qué casos hubo fijación de la fecha de portación por parte del usuario o en qué casos específicos de este numeral, se excedió el término de 3 días hábiles para llevar a cabo la portación efectiva, por la radicación de solicitudes en horas no hábiles que incidieron en el aumento de días para llevar a cabo la portación efectiva.

En vista que esta parte del cargo, no resultó desvirtuada y, que por el contrario se corroboró un incumplimiento de las normas imputadas, esto son, los artículos 2.1.17.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017), el subíndice 2.6.2.5.2.3 del numeral 2.6.2.5.2 del artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, y el artículo 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5929 de 2020), en cuanto a que para los casos analizados en este apartado, no tuvieron una portación efectiva dentro de los 3 días hábiles contados desde la fecha de presentación de la solicitud, lo cual deriva en que no se cumpla con el proceso de portación en el tiempo establecido y que la investigada no hubiera respetado los tiempos máximos para adelantar las actividades en calidad de proveedor receptor dentro de los procesos de portación.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

F) Respecto de los 20 casos en los cuales la fecha de activación de la línea es anterior a la fecha de recibo de la SIM Card

Para este caso, debe establecerse que los primeros 7 casos de los cuales la investigada relaciona que se trata a trámites de cambio de número con portabilidad que no generan entrega de SIM Card, que la explicación no resulta clara.

En primer lugar, no es claro que quiere decir la investigada cuando se refiere al *“cambio de número con portabilidad”* ya que la naturaleza de la portabilidad como lo menciona tanto el artículo 1 de la Ley 1245 de 2008 como la Resolución CRC 5050 de 2016, es que el usuario tenga la posibilidad de **conservar su número** si toma la decisión de cambiarse de proveedor de servicios.

Por lo anterior, resulta confuso que en este caso la investigada hable de una portación que implica un cambio de número, cuando el propósito principal del trámite de portación es la posibilidad de mantener el mismo número.

En este punto, debe tomarse en consideración el artículo 2.6.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por la Resolución 5929 de 2020) en cuanto a los pasos del proceso de portación, los cuales dispone de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 2.6.4.1. El Proceso de Portación incluirá las siguientes etapas: (i) Generación del NIP de Confirmación, (ii) Solicitud de Portación, (iii) Verificación de la Solicitud por parte del ABD, (iv) Aceptación o Rechazo de la Solicitud de Portación por parte del Proveedor Donante, (v) Planeación de la Ventana de Cambio, y (vi) Activación del Número Portado.

Todo el Proceso de Portación tendrá una duración máxima de tres (3) días hábiles.”
(Destacado fuera del texto).

Asimismo, el artículo 2.1.17.3 es claro en señalar que *“el número deberá ser activado en la ventana de cambio del día hábil siguiente al recibido de la SIM Card por parte del usuario, caso en el cual, el tiempo entre la presentación de la solicitud y la portación efectiva no podrá ser superior a 3 días hábiles”*.

A partir de lo anterior, la explicación por parte de **ETB** cuando menciona que en esa modalidad de *“cambio de número con portabilidad”* no se genera entrega de SIM Card y posteriormente indica que en estos 7 casos *“los tiempos de portación se cumplieron en el tiempo establecido”* resulta contradictoria, toda vez que, si no hay entrega de SIM Card, no hay proceso de portación y en consecuencia mucho menos se puede llevar a cabo el conteo del término para verificar la portación efectiva.

Por otra parte, la regulación no ha definido ninguna modalidad de portación como la sustentada por parte de la investigada en este caso, además de que tampoco establece casos especiales en los cuales se pueda realizar una portación sin la entrega de una SIM Card.

Asimismo, las capturas de pantalla solo evidencian que hubo un cambio de número, sin establecer como se determinó la contabilización de los términos y como se surtieron los pasos necesarios para efectuar el proceso de portación.

De acuerdo con lo anterior, la investigada no es clara en establecer la forma en la cual cumplió con el proceso de portación para estos casos y tampoco logró argumentar bajo que fundamentos acató los términos previstos dentro de la regulación.

Ahora bien, en lo que respecta a las 10 líneas de las cuales la investigada hace mención que se trata de ventas de segmento corporativo que tienen unas condiciones de documentación y de flujos que dieron lugar a que se haya hecho primero la portación efectiva y luego la entrega de la SIM Card, también debe advertirse que el hecho que se trate de ventas con características especiales, no da lugar a que se puedan desconocer las normas regulatorias anteriormente señaladas.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Por tal motivo, no existe ninguna justificación que permita establecer que la ventana de cambio sea anterior a la fecha de recibo de la SIM Card, ya que esto desconocería las etapas del proceso de portación tal como han sido establecidas, además de no poderse hacer una correcta contabilización de los términos reglamentarios de la portación.

Si bien la investigada pretende justificar esa inobservancia señalando que las 10 líneas en mención, hacen parte de un segmento corporativo, esto no puede constituirse en una justificación para desconocer la Regulación, más cuando dentro de la regulación no se advierte ningún tipo de distinción o diferenciación ya que es indiferente para el proceso de portación si el usuario es corporativo o no.

Con base en lo anterior, al no establecerse una diferenciación entre casos corporativos y casos de usuarios comunes, el procedimiento de portación debe ser el mismo en todas las circunstancias y, por ende, debe ser acatado y seguido a cabalidad por los operadores de servicios de comunicaciones, aspecto que no resultó observado en este caso por la investigada.

En ese sentido, se debe manifestar que no es la Regulación o la Ley las que deben ajustarse a las políticas empresariales de los operadores, sino que debe suceder lo contrario, es el operador de servicios de comunicaciones quien debe orientar sus planes y políticas de conformidad a lo que dispongan el Legislador y el Ente Regulador.

En este caso, **ETB** es quien debe ajustar su política de ventas para que ésta cumpla con las disposiciones de los artículos 2.1.17.3 y 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y no se vuelvan a presentar este tipo de infracciones, que en últimas van en detrimento de los derechos de los consumidores quienes tienen como garantía dentro del proceso de portación, que el mismo se adelante en los tiempos y etapas preestablecidas, lo cual como se evidencia en este caso, no se cumplió.

Por último, respecto de las líneas 3214805149, 310228665 y 3204038943, la investigada no hizo ninguna manifestación sobre porque la fecha de activación de la línea fue anterior a la fecha de entrega de la SIM Card.

Así las cosas, se advierte la vulneración de los artículos 2.1.17.3 y 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, al desconocerse las etapas previstas para la realización del trámite de portación en calidad de proveedor receptor, así como la imposibilidad de dar cumplimiento a los términos allí establecidos al no haberse acatado los plazos de dichas etapas.

11.3.4 CARGO TERCERO. La sociedad ETB presuntamente habría desconocido el deber de suministrar la información requerida por la autoridad de manera exacta y completa.

En este punto se entrará a analizar concretamente si en la base de datos denominada “*Radicación 20-399061-Portabilidad.Nuevo listado N3*” allegada por parte **ETB** y que contiene la información de números no portados en calidad de proveedor receptor, se encuentra una información inexacta, toda vez que preliminarmente se encontraron 254 registros identificados en el numeral 8.2.2. de la Resolución N.º 60364 de 20 de septiembre de 2021 en los cuales la ventana de cambio es anterior a la fecha de presentación de la solicitud de portación y, 454 registros identificados en el numeral 8.2.3. del mismo acto administrativo, en los cuales la fecha de la ventana de cambio es la misma que la de la presentación de la solicitud de portación, lo cual demostraría una inexactitud y falta de coherencia en la información solicitada.

Asimismo se pudo evidenciar de manera previa que frente a la causal “*el solicitante no es el suscriptor del contrato del servicio de telecomunicaciones o la persona autorizada por este*”, si bien se aportaron soportes del rechazo por parte de **ETB** en los cuales hay información sobre la causal, los datos del usuario y de la línea, no hay claridad sobre cómo se determinó que los solicitantes no eran los titulares de la línea, además de no allegarse otros documentos (p.ej. Contratos de prestación de servicios) que permitieran dilucidar esta información.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Ahora bien, se debe tomar en consideración que el numeral 5° del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, dispone que abstenerse de presentar a las autoridades información requerida o presentarla de forma inexacta o incompleta, constituye una infracción, motivo por el cual se desprende que hay una obligación de resultado parte de los proveedores de servicios de comunicaciones de remitir información cuando esta Autoridad así lo solicite y en las condiciones que se le exija.

Con base en lo anterior, a continuación, se analizarán los argumentos de defensa, las pruebas obrantes y las consideraciones de esta Dirección, en relación con el cumplimiento o no en la remisión de la información solicitada referida a sobre líneas portadas y no portadas en la calidad proveedor tanto donante como receptor.

Argumentos de Defensa

Manifestó la investigada frente a este punto que, en este caso, es posible que se haya presentado un error involuntario al calcular las fechas en las cuales se efectuó la solicitud y la ventana de cambio, pero, a su vez señala que, según la información suministrada por el ABD, las fechas de solicitud y las ventanas de cambio están de acuerdo con la Regulación.

Para justificar lo anterior, aportó 2 tablas que obran a páginas 33 a 50 del escrito de descargos, las cuales se fundamentaron en la información aportada por parte de la ABD mediante el archivo Excel “Ventana (2) 20 oct noche.xlsx” el cual se halla en el archivo Word anexo a los descargos denominado “PRUEBAS DOCUMENTALES.EXP. 20-399061.DESCARGOS.DOCX”, anexo que obra en el radicado N.° 20-399061 consecutivo N.° 16 página 5, del expediente.

Consideraciones de la Dirección

Como aspecto inicial, se debe resolver si a partir de la información remitida por parte de **ETB** en respuesta al Requerimiento N.° 20-399061- -0 de 22 de octubre de 2020, así como de su solicitud de ampliación y adición efectuada el 14 de mayo de 2021, hay lugar a que se configure la conducta descrita en el numeral 5° del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

Lo anterior se fundamentó en la siguiente información tomada de la base de datos “Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo listado N3” que fue allegada por parte de la investigada en respuesta a la solicitud hecha por parte de la Dirección, el 14 de mayo de 2021, en complemento a la respuesta inicial dada el Requerimiento 20-399062- -0 de 22 de octubre de 2020:

- i) Relación establecida en el numeral 8.2.1⁴⁹. del pliego de cargos, en la cual se establecieron 254 registros, en los cuales se advirtió de forma preliminar que la fecha de cambio es anterior a la fecha de presentación de la solicitud de portación.
- ii) Relación referenciada en el numeral 8.2.2.⁵⁰ del pliego de cargos, mediante la cual se establecieron 424 casos en los cuales se advirtió de forma preliminar que la ventana de cambio es la misma de la presentación de la solicitud de portación.

Una vez hechas estas salvedades, se procede a realizar las consideraciones respectivas sobre el último cargo planteado.

Sobre la respuesta al Radicado N.° 20-399061 consecutivo N.° 3 de 14 de mayo de 2021 en lo referente a los números portados a la investigada en calidad de proveedor receptor

Como aspecto introductorio para el desarrollo de este cargo, y en concordancia con la imputación fáctica establecida dentro de la apertura de investigación respecto del mismo, se debe tener en cuenta lo que se requirió por parte de esta Dirección, el 14 de mayo de 2021, mediante el radicado

⁴⁹ La relación referida puede ser consultada en las páginas 25 a 32 de la Resolución N.° 60364 de 20 de septiembre de 2021

⁵⁰ La relación referida puede ser consultada en las páginas 32 a 40 de la Resolución N.° 60364 de 20 de septiembre de 2021

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

N.º 20-399061 consecutivo N.º 3, en el cual, adicionalmente a la solicitud de alcance a la información allegada en respuesta al Requerimiento N.º 20-399061- -0 de 22 de octubre de 2020, se pidió aportar información referida a los números portados en calidad de proveedor receptor desde el 1 de julio al 31 de octubre de 2020, de la siguiente manera:

“Por otra parte, esta Entidad solicita al operador que allegue la siguiente información:

*Indique la cantidad de números portados en calidad de **proveedor receptor** desde el 1 de julio hasta el 31 de octubre de 2020. Para tal fin, remita una base de datos en formato Excel editable (.csv o .xls o .xlsx) que deberá contener al menos lo siguiente:*(i) Número de abonado. (ii) Nombre e identificación del titular que solicitó la portación. (iii) Fecha de la solicitud de la portación. (iv) Hora de la solicitud de la portación. (v) Número único de identificación de la solicitud de portación (vi) Fecha de la portación exitosa. (vii) Hora de la portación exitosa. (viii) Fecha de ventana de cambio (ix) Hora de ventana de cambio (x) Fecha de activación del servicio (xi) Fecha en la que el usuario recibió la SIM CARD (xii) Hora en la que el usuario recibió la SIM CARD (xiii) Hora de activación del servicio (xiv) Canal de recepción de la solicitud de portación. (xv) Proveedor Donante. (xvi) Fecha de ventana de cambio sugerida parte del usuario, si es el caso (xvii) Las demás que considere pertinentes. Se le aclara a la sociedad que para cada una de las fechas y horas requeridas en los numerales anteriores deberán mantener el siguiente formato (dd/mm/aaaa) (hh:mm).

Se le aclara a la sociedad que para cada una de las fechas y horas requeridas en los numerales anteriores deberán mantener el siguiente formato (dd/mm/aaaa) (hh:mm).

De acuerdo con lo solicitado, se resalta al proveedor que, la responsabilidad de la información que presenta a esta Dirección es atribuible a este, razón por la cual, la misma deberá ser clara, precisa, verificada y completa.

Así las cosas, si la información no es clara o requiere de una explicación para su análisis, deberá ser el proveedor quien realice estas aclaraciones, con la finalidad que la Dirección al momento de analizar la información tenga la claridad de los datos suministrados por el operador.” (Subrayado dentro del texto original)

De esta manera, se observa claramente como la Dirección entregó unas instrucciones específicas y concretas sobre cuál era la información que se necesitaba que fuera remitida por parte de la investigada, esto es, todos los datos referidos a lo relacionado con los números portados por parte de **ETB** en la calidad de proveedor receptor desde el 1 de julio de 2020 al 31 de octubre de 2020 y las condiciones en las cuales debía ser presentada la información relacionada sobre el particular.

Aunado a lo anterior, debe recordarse que a la investigada se le otorgó un término de 10 días hábiles contados desde la recepción de ese requerimiento para allegar la información, término que adicionalmente fue ampliado por parte de esta Dirección⁵¹ a solicitud de la investigada⁵².

En respuesta a esta solicitud, la investigada mediante el radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 7 aportó la base de datos denominada: *“Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo listado N3”*, en la cual pretendió dar respuesta al punto referido a la información referida a los números portados en calidad de proveedor receptor.

Ahora bien, una vez revisados los registros contenidos en el archivo en mención que darían cuenta que es el total de los números portados en calidad de portador receptor durante el período comprendido desde el 1 de julio al 31 de octubre de 2020, se advirtió de forma preliminar, una serie de inconsistencias entre las fechas de solicitud de portación frente a la ventana de cambio, en las cuales pudo observarse que en 254 registros (los cuales se encuentran identificados en el numeral 8.2.1. del pliego de cargos, la ventana de cambio es anterior a la fecha de presentación de la solicitud de portación), lo cual resulta a notoriamente ilógico y un contrasentido.

⁵¹ Radicado 20-399061 consecutivo N° 5 página 2

⁵² Radicado 20-399061 consecutivo N° 4 página 9

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Lo mismo sucede para los 424 casos (referenciados en el numeral 8.2.2. del pliego de cargos) en los cuales se pudo establecer que la fecha de la solicitud de portación, es idéntica, a la fecha de la ventana de cambio, sin que haya justificación o explicación de parte de la investigada para señalar porque se presentó dicha inconsistencia.

Para lo anterior, es necesario tener en cuenta el artículo 2.6.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por la Resolución CRC 5929 de 2020), en cuanto a las etapas del proceso de portación a cargo de los proveedores, de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 2.6.4.1. El Proceso de Portación incluirá las siguientes etapas: (i) Generación del NIP de Confirmación, **(ii) Solicitud de Portación**, (iii) Verificación de la Solicitud por parte del ABD, (iv) Aceptación o Rechazo de la Solicitud de Portación por parte del Proveedor Donante, **(v) Planeación de la Ventana de Cambio**, y (vi) Activación del Número Portado.

Todo el Proceso de Portación tendrá una duración máxima de tres (3) días hábiles”
(Destacado fuera del texto).

Como puede observarse, la solicitud de portación **siempre** es precedente a la ventana de cambio, ya que el Regulador ha dispuesto unas etapas que deben ser cumplidas paso a paso para que ésta resulte ser exitosa. Por lo anterior, no resulta coherente que la fecha de una ventana de portación sea anterior o igual a la fecha de solicitud tal como resultó establecido para varios de los registros aportados en la base de datos *“Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo listado N3”*.

Si bien se entiende que la información solicitada es extensa y compleja, no es de recibo que la investigada estructure su defensa con base a que existió un error involuntario en el cálculo de las fechas de las solicitudes de portación y en las correspondientes a las ventanas de cambio, sobre todo si se tiene en cuenta que esta Dirección *“en aras de garantizar el derecho de defensa y contradicción consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política de Colombia”*⁵³, le otorgó un plazo adicional para recaudar y allegar de forma exacta la información que se le estaba solicitando, por cuanto como lo afirmó en su solicitud de ampliación de plazo de fecha 28 de mayo de 2021, se debía realizar *“la reconstrucción de información histórica de la data, de un considerable acopio de insumos y del trabajo conjunto de varias áreas de la empresa”*⁵⁴ para la recolección y consolidación de la información solicitada.

Sin embargo, de conformidad con la información remitida por parte de la investigada, no resultó justificada la ampliación de dicho plazo, toda vez que no se cumplió a cabalidad con la remisión de lo solicitado.

Tampoco resulta comprensible para esta Dirección, que la investigada afirme que la información que tiene el ABD, respecto de la fecha de la solicitud y la fecha de la ventana corresponde a la realidad y, que ésta se encuentre conforme a lo señalado en la regulación cuando la información remitida a esta Dirección muestra una información diferente para los 678 registros relacionados para este tercer cargo.

Adicionalmente, si la información que remitió la investigada a el ABD, según ella, es correcta en la cual se evidencia supuesto cumplimiento de la regulación, no se logra comprender entonces cual es el motivo por el cual no aportó la misma información de forma exacta y completa, tal como le fue requerida por parte de la Dirección, más aún cuando la legislación establece el deber de los operadores de servicios de comunicaciones en remitir de forma oportuna y completa la información que le es solicitada por parte de las Autoridades, en este caso, la Superintendencia de Industria y Comercio a través de esta Dirección, lo cual queda patente con lo dispuesto en el numeral 5° de la Ley 1341 de 2009 y que justifique dichas inexactitudes a partir de un “error involuntario”.

⁵³ Así se estableció en el escrito mediante el cual esta Dirección prorrogó el termino para la entrega de la información solicitada a la investigada. Radicado N.° 20-399061 consecutivo N.°5

⁵⁴ Radicado N.° 20-399061 consecutivo N.° 4 página 9.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Es necesario en este punto recordar que lo que se discute en este cargo no es si **ETB** ha cumplido o no con los tiempos exigidos en la Regulación en lo que respecta a la portación desde la fecha de solicitud hasta la ventana de cambio tal como lo pretende la investigada al señalar para los 678 casos relacionados con este cargo que *“las fechas de solicitud y las ventanas de cambio están de acuerdo a la regulación”* sino que lo que se busca determinar en este caso es establecer si hubo o no una remisión correcta y exacta de la información que se solicitó a la investigada respecto de los números portados como proveedor receptor en lo que respecta al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de octubre de 2020.

En ese sentido, si el Legislador ha dispuesto que los proveedores de servicios de comunicaciones suministren información completa cuando la misma es solicitada por parte de las autoridades administrativas, es porque aspira a éstos cumplan con estas órdenes de forma cabal y concreta, so pena de imponerse alguna de las sanciones señaladas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.

Para el caso concreto, en el Requerimiento N.º 20-399061 consecutivo N.º 3 de 14 de mayo de 2021, se señaló lo siguiente:

*“Para atender el presente requerimiento, se concede un plazo de diez (10) contados a partir del día siguiente del recibo de la presente comunicación, **advirtiéndole que su incumplimiento puede acarrear la imposición de sanciones legales por la desatención de los requerimientos de Autoridad, de conformidad con lo previsto en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009**”* (Destacado propio)

Es claro entonces en este caso, que la investigada tenía claro no solo la información que debía remitir a esta Dirección, sino que, adicionalmente, tenía conocimiento pleno de las consecuencias que se presentarían en el evento que no se aportara lo requerido por parte de esta Dirección.

De igual manera, es importante destacar que la solicitud de la información requerida para este caso, no se dio con base en un simple capricho de esta Dirección sino que, tiene como fundamento, la necesidad de llevar a cabo de forma adecuada sus funciones, específicamente, la supervisión y vigilancia en lo que a temas de portabilidad y protección de los usuarios de comunicaciones involucrados en estos trámites se refiere, la cual se vio torpedeada a partir de esta situación y que originó que se diera apertura de investigación y a que se hayan tenido que recaudar pruebas de oficio para el adecuado desarrollo de esta actuación administrativa, en especial para poder tener una plena certeza y convicción de los hechos que fueron materia de investigación.

Así las cosas, se advierte que **ETB** en este caso, incurrió en la conducta descrita dentro del numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, toda vez a que se abstuvo de remitir de forma coherente y exacta la totalidad de la información que le fue requerida dentro del requerimiento de 14 de mayo de 2021, bajo el radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 3.

11.4 CONCLUSIONES

Como conclusiones respecto del análisis de los cargos que se ha efectuado, se tienen las siguientes:

I) En cuanto al primer cargo planteado, se advierte que **ETB** desconoció la libre elección de los usuarios de comunicaciones al rechazar sin sustentos fácticos y probatorios, las solicitudes de portación en calidad de proveedor donante, al no establecer claramente el proceso que adelantó para determinar que un solicitante de la portación no es el titular de la línea o al menos la persona autorizada por parte de ésta, lo cual limita el derecho de escoger libremente el operador de servicios de comunicaciones.

II) Frente al segundo cargo, se puede establecer de forma concluyente lo siguiente:

- Para los 198 casos referenciados en el numeral 8.1.1 del pliego de cargos, los 111 registros relacionados en el numeral 8.1.2. de ese mismo acto y los 54 eventos señalados en el numeral 8.1.3. de la apertura de investigación hubo diferencias de días hábiles entre la fecha de recibo de

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

la SIM Card y la fecha de ventana de cambio que excedieron lo previsto en la regulación, sin que se haya podido desvirtuar por parte de la investigada esta situación la cual trató de justificar mencionando entre otros con el tema de horas hábiles para la realización de portación y casos en los cuales el usuario hace escogencia de fecha, situaciones que no resultaron demostradas en este caso.

- En lo atinente a las relaciones previstas en los numerales 8.1.4.1 (36 casos) y 8.1.4.2. (27 casos) del pliego de cargos se demostró que la investigada se excedió en el término de 3 días hábiles previsto en el artículo 2.1.17.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 para la portación efectiva.
- Frente a los 20 casos en los cuales la portación se hizo efectiva con anterioridad a la entrega de la SIM Card al usuario, no le es dable al proveedor afirmar que circunstancias de índole comercial modifiquen aspectos de la regulación referente a la portabilidad, razón por la cual no hay lugar a justificar el incumplimiento de la normatividad con base en situaciones que no están exceptuadas y por lo cual el operador de servicios de comunicaciones debe ceñirse a lo dispuesto tanto por el regulador como por el legislador.

III) En lo que se concierne al desconocimiento del deber de suministrar la información requerida por la autoridad de manera exacta y completa por parte de **ETB**, se pudo advertir que en el archivo denominado *“Radicación 20-399061-Portabilidad. Nuevo listado N3”* relacionado con los números no portados en calidad de proveedor receptor y por el cual se pretendió dar respuesta al último punto del requerimiento N.º 20-399061 consecutivo N.º 3 de 14 de mayo de 2021, no se entregó información exacta, toda vez que se encontraron inconsistencias en 678 registros de los cuales en 254, la fecha de la ventana de cambio es anterior a la fecha de presentación de la solicitud de portación y en los 424 restantes la fecha es la misma de la solicitud de información.

DÉCIMO SEGUNDO: MEDIDA ADMINISTRATIVA

La Ley 1480 de 2011 *“[p]or medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”*, en su artículo 59 establece como facultades de la Superintendencia de Industria y Comercio, en materia de protección al consumidor, las siguientes:

“Artículo 59. Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas;

(...)

9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.

(...)”. (Destacado propio).

En virtud de lo previsto numeral 26 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, el cual establece como función de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones lo siguiente:

“ARTÍCULO 1o. FUNCIONES GENERALES. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones: (...)

26. 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

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten.

A su vez, el numeral 3 del artículo 13 del mismo Decreto establece dentro de las facultades administrativas de la Superintendencia la de:

“ARTÍCULO 13. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES. *Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones: (...)*

3. Tramitar y decidir las investigaciones en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones por presuntas infracciones al régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adoptar las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley.

(...)”

A partir de las especiales facultades conferidas por el precepto anteriormente citado, se ordenará al proveedor de servicios, sin perjuicio de la sanción impuesta en la presente resolución, a que:

- I. **ABSTENERSE**, de manera inmediata y permanente, cuando actúe en calidad de proveedor donante hacia otros operadores, de rechazar solicitudes de portabilidad en contravía de la regulación vigente, es decir, rechazarlas sin el sustento probatorio respectivo para cada una de las causales, de conformidad con las condiciones y lineamientos previstos en la regulación vigente.
- II. **ACATAR**, de manera inmediata y permanente, cuando actúe en calidad de proveedor receptor, los plazos previstos en la regulación para adelantar todas las actividades a su cargo dentro del proceso de portación, esto corresponde a materializar todas las acciones necesarias para hacer efectiva y exitosa la operación de portabilidad.

DÉCIMO TERCERO: DOSIMETRÍA SANCIONATORIA.

Una vez se comprueba la responsabilidad administrativa por el incumplimiento en las disposiciones imputadas en la formulación del pliego de cargos, es procedente cuantificar la sanción pecuniaria que se impondrá al proveedor de servicios de comunicaciones que, con su conducta, desobedeció las obligaciones previstas en las normas endilgadas.

En primer lugar, es importante resaltar que las normas en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones buscan dotar a los consumidores de un mínimo de garantías y derechos con el objeto de equilibrar la posición de superioridad de las sociedades comerciales que prestan estos servicios, para garantizar estos derechos confirió a la Superintendencia de Industria y Comercio facultades de inspección, vigilancia y control, dándole el poder para *“Tramitar y decidir las investigaciones en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones por presuntas infracciones al régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adoptar las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley”*⁵⁵.

Ahora bien, es importante resaltar que la sanción es una herramienta legal que no solo está dada para rechazar las conductas que son contrarias a los derechos y garantías establecidos en favor de los usuarios de los servicios de comunicaciones, tiene también una función de prevención general, cuyo fin busca persuadir a los proveedores de que se abstengan de ejecutar o realizar comportamientos que atenten o lesionen los derechos legítimamente reconocidos por el ordenamiento legal, previniéndole de las consecuencias negativas que supondría su conducta, por esto, las sanciones guardan su característica de secundaria y derivada, y solo son aplicables en los casos que no existe lugar a dudas de la vulneración normativa. En fin, las normas jurídicas atribuyen

⁵⁵ Numeral 3 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

derechos e imponen deberes; sólo en el caso en que falle esta estructura, el aparato estatal recurre a imponer sanciones de carácter correctivo.

En este sentido se ha pronunciado la Honorable Corte Constitucional mediante sentencia C-875 de 2011, de la siguiente manera:

“Ese poder sancionador ha sido definido por la jurisprudencia de esta Corporación como un instrumento de autoprotección, en cuanto contribuye a preservar el orden jurídico institucional mediante la asignación de competencias a la administración que la habilitan para imponer a sus propios funcionarios y a los particulares el acatamiento, inclusive por medios punitivos, de una disciplina cuya observancia contribuye a la realización de sus cometidos”.

Entonces, la imposición de sanciones por parte de la autoridad conlleva límites y condiciones específicas, de cuyo seguimiento se deriva que el sujeto destinatario de los deberes y obligaciones tenga plena claridad acerca de las consecuencias que puede generar su indebido actuar. De lo anterior, es claro que siempre y cuando la autoridad sancionadora se mantenga dentro de los límites que legalmente le han sido impuestos, puede modular la sanción, atendiendo a diversos criterios que pueden tornarla más o menos gravosa⁵⁶.

Así las cosas, la graduación de la sanción que esta Superintendencia realiza en virtud de la facultad sancionatoria legalmente atribuida, obedece principalmente a una facultad discrecional que no es absoluta, esto es, no depende de la aplicación de criterios subjetivos. En efecto, el monto de la sanción que se aplica en cada caso particular, se encuentra gobernado por criterios definidos legalmente, los cuales se encuentran dispuestos en el artículo 50 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de la siguiente manera:

“Artículo 50. Graduación de las Sanciones. *Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:*

- 1.** *Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.*
- 2.** *Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.*
- 3.** *Reincidencia en la comisión de la infracción.*
- 4.** *Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.*
- 5.** *Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.*
- 6.** *Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.*
- 7.** *Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente.*
- 8.** *Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas”.*

De igual manera, la norma que autoriza la aplicación de la sanción en materia de servicios de comunicaciones, es el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 44 de la Ley 1753 de 2015⁵⁷, el cual estableció unos rangos máximos según la naturaleza de la infracción y que sirven de parámetro a la Autoridad sancionadora para la determinación de la sanción, permitiendo la imposición de multas a personas jurídicas por una cantidad que va hasta los Quince Mil Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (15.000 SMLMV).

Sumado a lo anterior y de acuerdo con la citada disposición normativa, no es un requisito *sine qua non* que todos los criterios antes mencionados deban estar configurados para poder imponer una sanción por transgresión a las disposiciones previstas en el Régimen de Protección de usuarios de los Servicios de Comunicaciones; por lo tanto, encontrándose demostrada la vulneración a las

⁵⁶ “(...) Para la Corte es claro que la potestad de evaluación de la gravedad de la falta debe dejarse a juicio de la Administración, pues sólo ella tiene conocimiento inmediato de la dimensión y repercusiones de la conducta reprochable. Por ello no resulta violatorio del principio de reserva de ley en materia sancionatoria que la Administración evalúe la gravedad de la conducta e imponga las sanciones dentro del marco establecido por el legislador, pues con que la ley haya determinado las faltas y las sanciones se entiende satisfecho el principio de legalidad (...)” Corte Constitucional Sentencia C-1153 de 2005.

⁵⁷ Ley 1753 de 2015 “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

disposiciones en materia de protección al consumidor relativas a los usuarios de los servicios de comunicaciones, esta Dirección considera procedente establecer para el caso concreto, de acuerdo con los parámetros que resulten aplicables la respectiva sanción administrativa.

Ahora bien, luego de exponerse los fundamentos jurídicos de la dosimetría sancionatoria que se realiza luego de verificarse la responsabilidad administrativa del operador investigado, resulta pertinente resaltar la relevancia del caso objeto de estudio si se tiene en cuenta que la imposición de medidas correctivas en el marco de investigaciones por portabilidad numérica permite garantizar la materialización del derecho de libre elección a los usuarios de servicios de comunicaciones móviles, quienes puede elegir el proveedor, la modalidad y las características del servicio sin la necesidad de perder el número de la línea que han venido utilizando y a través de la cual cursan todas sus comunicaciones móviles.

Bajo esa óptica, el proceso de portabilidad numérica en Colombia ha cobrado gran importancia en el marco de las comunicaciones móviles que hasta el mes de marzo de 2022 se han realizado aproximadamente 35,3 millones de operaciones de portación desde que se implementó en 2011 la medida de Portabilidad Numérica Móvil en el país, pese a que las operaciones de portación en enero de 2022 tuvieron una disminución de 11,43% respecto del mes inmediatamente anterior, comportamiento estacionario que se ha evidenciado a lo largo de la serie para el primer mes de cada año, mientras que para febrero y marzo del año en curso se evidenciaron crecimientos de 12,20% y 5,93%, respectivamente⁵⁸, lo cual demuestra que dichas operaciones ocupan un segmento muy importante de usuarios en nuestro país, razón por la cual cualquier conducta que transgreda este derecho intrínseco de los usuarios de servicios de comunicaciones resulta de la mayor relevancia para la Superintendencia de Industria y Comercio.

Ahora bien, tal como se mencionó en precedencia es pertinente recordar que la portabilidad numérica como concepto, nace para para el consumidor de servicios de telecomunicaciones como soporte del derecho de libre elección reconocido como tal por el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 e inmerso como principio en el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones. Este derecho que a la vez tiene la connotación de principio, está previsto como rector en materia de servicios de comunicaciones, el cual además orienta la forma como el usuario puede concretar la elección de los servicios y planes a los que accede, por ende, extiende su aplicación a la forma en que modifica dicha decisión de consumo.

Es por ello que la materialización del proceso de portabilidad genera que se garantice la protección y efectividad del derecho que tienen los usuarios a conservar su número y así mismo la facultad exclusiva que reside en estos de poder elegir y cambiar de proveedor libremente, con el fin de que puedan acceder a los servicios de comunicaciones móviles, bien sea en modalidad pospago o prepago, en el momento y bajo las condiciones que esos usuarios consideren ideales.

En consecuencia, por medio de la solicitud de portación se materializa el derecho la libre elección, solicitud que está únicamente en cabeza del usuario y de acuerdo con las reglas previstas en la regulación vigente, las cuales deben acatarse por los proveedores de servicios de comunicaciones siempre que actúan como donantes o receptores.

Con base en las anteriores consideraciones, concluye la Dirección que son suficientes para imponer una sanción que resulte adecuada a partir de la aplicación de los principios de razonabilidad y proporcionalidad, con sustento este criterio de dosificación.

En atención a lo anterior, procede esta Dirección a establecer la respectiva sanción bajo los parámetros antes anotados y luego de estudiados todos los criterios de graduación de las sanciones con lo que se determina que para el caso concreto operan los siguientes:

⁵⁸ Según información dispuesta en el Data Flash 2022-008 sobre Portabilidad Numérica Móvil elaborado con base en la información hasta marzo de 2022 extraída del sitio dispuesto por el Administrador de la Base de Datos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016. (<https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2022-008-portabilidad-numerica-movil>)

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

EN CUANTO AL DAÑO PRODUCIDO O PELIGRO GENERADO A LOS INTERESES JURÍDICOS TUTELADOS

En el presente caso se observó que **ETB** transgredió lo establecido en el numeral primero del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 y, el numeral 2.1.1.2.2. del artículo 2.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, en cuanto a que la investigada en su calidad de proveedor donante en materia de solicitudes de portación de línea, vulneró la libre elección de los usuarios al rechazar de manera injustificada, solicitudes de portación bajo la causal *“el solicitante no es el suscriptor del contrato del servicio de telecomunicaciones o la persona autorizada por este”* al no justificar idóneamente en las condiciones señaladas en el artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016 las razones y aspectos que tuvo en consideración para determinar la aplicación de dicha causal de rechazo, ya sea porque procedió en algunos casos con el rechazo sin aportar facturas, y, en otros a partir de información erróneamente registrada a pesar de evidenciarse que el solicitante era el titular del contrato.

Asimismo, resultaron infringidos el artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017), el subíndice 2.6.2.5.2.3 del numeral 2.6.2.5.2 del artículo 2.6.2.5 y. el artículo 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución 5929 de 2020), a partir de la falta de observancia de la investigada en los términos para la activación de servicios posterior a la solicitud de portación en puntos físicos o a la entrega de la SIM Card cuando la solicitud se realizó por medio de Call Center o de Tienda Web, así como el exceso del término para llevar a cabo portación efectiva y de los pasos en el procedimiento de portación, lo cual adicionalmente desconoció deberes que la misma regulación le ha impuesto en cuanto el acatamiento a cabalidad de dichos tiempos.

Adicionalmente, el no suministro de información exacta solicitada por esta Dirección mediante el requerimiento N.º 20-399061 consecutivo N.º 3 de 14 de mayo de 2021, da lugar a que se haya configurado la infracción prevista en el numeral quinto del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

De manera que, es menester resaltar que la aplicación de este criterio obedece a la potencialidad que tuvieron las conductas infractoras dentro de las cuales se encuentran la de desconocer el principio de libre elección en cabeza de los usuarios y su derecho a portarse hacia otro operador.

Bajo la anterior premisa, resulta pertinente relacionar el número de portaciones llevadas a cabo en el país durante los años 2020 y 2021, período dentro del cual se encuentran los casos objeto de infracción por parte de la investigada. En ese sentido según datos de la CRC durante el 2020 se llevaron a cabo 3,97 millones y durante el 2021 se realizaron 6,92 millones de operaciones de portación móvil, lo cual demuestra que este tipo de operaciones se vienen incrementando sustancialmente dentro del territorio colombiano.

Visto lo anterior, las conductas desplegadas por la sociedad investigada permiten evidenciar la ocurrencia sistemática de irregularidades en un número plural de procesos de portación, en los que no se cumplieron los requisitos y condiciones establecidos en la regulación, con lo cual se transgredió la normativa que ha sido dispuesta por la CRC, en materia de portabilidad numérica, derecho otorgado a los usuarios de los servicios de comunicaciones para que de manera libre y espontánea puedan escoger su proveedor de servicios de comunicaciones.

Así las cosas, estas circunstancias no solamente afectan negativamente las cifras consolidadas del sector de TIC en lo referente a estadísticas de este tipo de operaciones, sino que además minan la confianza que genera el Régimen de Portabilidad Numérica dentro del sector de las telecomunicaciones. A partir de lo anterior, puede generarse un nivel de incertidumbre en los usuarios respecto de un trámite que debe garantizar su derecho de libre elección y en todo momento la continuidad del servicio, y de manera correlativa desincentivar su utilización por parte de la población.

En este punto resulta importante resaltar que frente al criterio número uno que se refiere al *“Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados”*, en la presente actuación administrativa no se

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

requiere que concurra el daño como elemento de la responsabilidad, razón por la cual no es necesario comprobar el mismo. En este sentido se manifestó la Corte Constitucional, en la sentencia T-466 de 2003, al señalar:

“Tratándose de la protección de los derechos de los consumidores, no se requiere entonces la existencia de un daño, tampoco la de un perjuicio, no hay lugar mediante el ejercicio de una acción colectiva a una indemnización reparatoria, como ya se dijo. Lo que el legislador protege es el derecho de quienes adquieran un producto o servicio determinado a no resultar defraudados en la confianza pública que el productor debe honrar permanentemente y con respecto a todos”⁵⁹ (destacado propio)

De igual manera, esta Dirección considera oportuno traer a colación el concepto de daño que divulga el tratadista Juan Carlos Henao.⁶⁰

“[D]año es toda afrenta a los intereses lícitos de una persona, trátase de derechos pecuniarios o de no pecuniarios, de derechos individuales o de colectivos, que se presenta como lesión definitiva de un derecho o como alteración de su goce pacífico y que, gracias a la posibilidad de accionar judicialmente, es objeto de reparación si los otros requisitos de la responsabilidad civil -imputación y fundamento del deber de reparar- se encuentran reunidos”

Ahora bien, sobre el daño producido el Honorable Consejo de Estado, a través Sentencia No. 20738 del 22 de octubre de 2012, C.P. Enrique Gil Botero, indicó:

“La conducta objeto de sanción administrativa debe ser antijurídica. (...) Siempre se ha sostenido que el derecho penal reprocha el resultado, incluso en los denominados delitos de peligro, comoquiera que se requiere una puesta efectiva en riesgo del bien jurídico objeto de protección. Esta situación no se presenta en el ámbito administrativo en el que por regla general la “(...) esencia de la infracción radica en el incumplimiento de la norma”⁶¹, de allí que se sostenga que el reproche recae sobre “la mera conducta”. En derecho sancionatorio, interesa la potencialidad del comportamiento, toda vez que el principal interés a proteger es el cumplimiento de la legalidad, de forma tal que tiene sustancialidad (antijuridicidad formal y material) ‘la violación de un precepto que se establece en interés colectivo, porque lo que se sanciona es precisamente el desconocimiento de deberes genéricos impuestos en los diferentes sectores de actividad de la administración’.

Así las cosas, el derecho administrativo sancionador se caracteriza por la exigencia de puesta en peligro de los bienes jurídicos siendo excepcional el requerimiento de la lesión efectiva. Cosa distinta, es que el peligro del cual se habla pueda ser concreto (se pide en la norma la efectiva generación de un riesgo) o abstracto; en el último caso, el carácter preventivo de la potestad punitiva confiada a la administración conduce a una construcción no concebible en derecho penal: cobran importancia conductas que “(...) si consideradas singularmente pueden no ser perjudiciales, en el supuesto en el que se generalicen afectarían con toda probabilidad el bien jurídico protegido, lesionándolo”⁶²

En concordancia a lo anterior, es evidente que las competencias de vigilancia y control otorgadas a la Dirección para conocer de las investigaciones *“(...) en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones por presuntas infracciones al régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adoptar las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley”*⁶³, permiten colegir que todas las actuaciones que se surten en las investigaciones administrativas de nuestro conocimiento, deben determinar la responsabilidad del proveedor de servicios de comunicaciones en relación con los servicios que suministra a los usuarios.

⁵⁹ Sentencia T-466 de 2003, Corte Constitucional, Sala Segunda de Revisión M.P. Alfredo Beltrán Sierra; Referencia:ExpedienteT-722420

⁶⁰ J. C. Henao, Le dommage. Analyse à partir de la responsabilité civile extracontractuelle de l'État en droit colombien et en droit français, tesis doctoral, Universidad de París 2 Panthéon-Assas, sustentada el 27 de noviembre de 2007, p. 133

⁶¹ Sentencia de 22 de octubre de 2012, Consejo de Estado, Sección Tercera, C.P. Enrique Gil Botero. Referencia: Radicado 20738

⁶² Sentencia del 29 de mayo de 2014. Consejo de Estado, Sección Cuarta, C.P. Hugo Fernando Bastidas Bárcenas. Radicado N° 25000-23-27-000-2009-00231-01(18761).

⁶³ Numeral 3 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011. “Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.”

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Así lo ha confirmado la Corte Constitucional, al señalar que: “[t]ratándose de la protección de los derechos de los consumidores, no se requiere entonces la existencia de un daño, tampoco la de un perjuicio, ni hay lugar mediante el ejercicio de una acción colectiva a una indemnización reparatoria, como ya se dijo. Lo que el legislador protege es el derecho de quienes adquieran un producto o servicio determinado a no resultar defraudados en la confianza pública que el productor debe honrar permanentemente y con respecto a todos.”⁶⁴

En ese sentido, verificar o ponderar el daño o los perjuicios producido a los usuarios de los servicios de comunicaciones prestados por la sociedad comercial investigada está supeditado al interés general que rodea a la regulación vigente, para efectos prácticos, vale señalar que, si bien se compruebe la transgresión de las normas que se imputen jurídicamente en las investigaciones administrativas que se inicien como requisito *sine qua non*, para un caso en concreto, bastará con determinar si el proveedor de servicios transgredió las normas que contemplaba su obligación o el derecho o garantía del usuario.

Por lo anterior, el criterio en mención resulta aplicable para la tasación de la multa,

EN CUANTO AL GRADO DE PRUDENCIA Y DILIGENCIA CON QUE SE HAYAN ATENDIDO LOS DEBERES O SE HAYAN APLICADO LAS NORMAS LEGALES PERTINENTES

Para este criterio de graduación debe tenerse en cuenta que, en el primer cargo, se advirtió que a partir de soportes no idóneos y de información inexacta, se presentaron rechazos de solicitudes de portación de parte de la investigada como Portador Donante, incluso en casos en los cuales no había lugar a ello, lo cual dio lugar a concluir que no hubo una adecuada observancia de las disposiciones regulatorias que exigen una debida justificación de estos rechazos. Aunado a ello, dicha falta de observancia ocasionó que estos usuarios vieran limitada su posibilidad de elegir libremente su proveedor de servicios de comunicaciones.

Por otro lado, respecto del segundo cargo, el hecho de que de forma injustificada se desconocieran los términos para adelantar las solicitudes de portación en lo que se refiere a la activación de servicios dentro de la ventana del día hábil siguiente a la solicitud o a la entrega de la SIM Card, da lugar a que no solo se defrauden las expectativas de los usuarios que adelantan este trámite en cuanto a que confían que el mismo se realice observando los términos establecidos por la regulación sino a que la confianza respecto del trámite se vea afectada ya que al verse que no se cumplen con las disposiciones, se limita implícitamente el ejercicio de la libre elección de los usuarios.

Lo mismo sucede en aquellos casos estudiados en los cuales todo el proceso de portación superó los 3 días hábiles, en los cuales se pudo demostrar que los casos objeto de estudio superaron dicho término.

Así la investigada haya insistido en argumentos como rechazos iniciales que dieron lugar a la demora en el cumplimiento del término, la escogencia de fecha de activación del servicio así como lo referido a los horarios para llevar a cabo la portación, los mismos fueron insuficientes para exonerarse de responsabilidad toda vez que los mismos no resultaron soportados con las pruebas aportadas y, por el contrario, algunas de las relaciones analizadas dentro del cargo, aportadas por **ETB** evidenciaron la falta de cumplimiento de los términos planteados.

Por último, es importante destacar frente al segundo cargo, el planteamiento del concepto “Cambio de número con portación” para justificar el no cumplimiento cronológico de las etapas de portación, así como lo referente a mencionar que las ventas corporativas por su gestión den lugar a que se deba activar primero la línea y después realizar la entrega de la SIM Card, lo que desconoce el proceso estipulado por la regulación.

No hay lugar a sustentar un desconocimiento del proceso de portación que debe ser acatado a cabalidad en cuanto a pasos y términos, a partir de argumentos de desarrollo propio que no se

⁶⁴ Corte Constitucional en Sentencia T-466 del 5 de junio de 2003. Expediente T-722420. M.P. Alfredo Beltrán Sierra

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

encuentran en la regulación, ni siquiera como regímenes especiales. Lo anterior, denotó un desinterés en atender de forma adecuada y diligente los deberes que el regulador a través de la Resolución CRC 5050 de 2016 y sus reformas le han impuesto en materia de portabilidad.

Asimismo, también resultó establecida la falta de diligencia y prudencia en el cumplimiento del deber de suministrar información exacta a esta Entidad, al remitir registros de solicitudes de portación con fechas inconsistentes en las cuales se advirtió que la fecha de la ventana de cambio era anterior o igual a la fecha de solicitud de portación, lo cual es incongruente.

Si bien la investigada señaló errores involuntarios en la remisión de información, estos no pueden dar lugar a que la conducta resulte justificada, más cuando **ETB** en su calidad de proveedor de servicios tiene pleno conocimiento que debe atender de forma adecuada cualquier solicitud de información que le hagan las autoridades.

Aunado a lo anterior, se debe destacar que a pesar que se concedió una prórroga para la entrega de la información solicitada mediante el requerimiento N.º 20-399061 consecutivo N.º 3 de 14 de mayo de 2021, la información no se aportó con la exactitud requerida.

Así las cosas, teniendo en cuenta los criterios normativos a los cuales está sujeta la discrecionalidad de la administración, la Dirección encuentra que, al efectuar la valoración respecto de la falta de cumplimiento en sus deberes y la inaplicación del ordenamiento jurídico, se pudo evidenciar que operador desconoció las disposiciones legales y regulatorias, conforme con lo explicado a lo largo de este acto administrativo.

Ahora bien, es pertinente tener en cuenta que el incumplimiento regulatorio en que incurrió **ETB** conlleva a la vulneración de concretas obligaciones, deberes y/o prohibiciones previamente conocidas y adquiridas a partir de la voluntaria decisión del proveedor de prestar los servicios de telecomunicaciones que acarrearán la observancia de tales aspectos.

Generalmente los destinatarios de la potestad sancionadora son operadores cualificados que por su conocimiento se les exige “la diligencia del hombre más cuidadoso en el manejo de sus negocios mas importantes.” De hecho, en este caso el deber de conocer y cumplir las disposiciones que rigen una actividad hace que este grado subjetivo de culpabilidad se confunda con incumplimientos formales y se parte de la idea de que la responsabilidad parte de la mera inobservancia de las normas.

Por lo anterior, teniendo en cuenta que se pudo acreditar la inobservancia al deber máximo de diligencia en el cumplimiento de normatividad infringida, pues siendo el proveedor un profesional del sector de telecomunicaciones, que cuenta con el conocimiento necesario de naturaleza técnica para prestar el servicio y que conoce el procedimiento regulatorio que establece las condiciones a que éste se sujeta, motivo por el cual conocía de antemano las obligaciones que el régimen jurídico le imponía, no tiene a mano ninguna justificación para no haber dado cumplimiento integral a las obligaciones que le son exigibles en el marco de los procesos de portabilidad, de conformidad con las condiciones exigidas por la normatividad y las condiciones de tiempo, modo y lugar en que debía desempeñar las actividades echadas de menos por esta Dirección.

Por lo anterior, se tendrá en cuenta este criterio al momento de proferir la decisión.

RESISTENCIA, NEGATIVA U OBSTRUCCIÓN A LA ACCIÓN INVESTIGADORA O DE SUPERVISIÓN

En el presente caso se observó que la investigada presentó resistencia y negativa a la acción investigadora y de supervisión de esta Entidad. Lo anterior, toda vez que, revisadas las pruebas incorporadas dentro de la presente investigación, se advirtió que allegó de manera incompleta e inexacta la respuesta al requerimiento de información, con radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 3 de 14 de mayo de 2021.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Por tanto, resulta claro que la investigada con su omisión presentó resistencia y negativa a la acción investigadora y de supervisión de esta Entidad, con lo cual impidió el trámite adecuado de la actuación administrativa identificada con el N.º 20-399061.

Finalmente, se advierte que los demás criterios de graduación establecidos en el artículo 50 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a saber: (i) beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero, (ii) reincidencia en la comisión de la infracción, (iii) utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos, (iv) renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente y (v) reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas, no resultan aplicables y por ende, no serán tenidos en cuenta para dosificar la multa a imponer.

CRITERIOS ATENUANTES DEL ARTÍCULO 28 DE LA LEY 1978 DE 2019

Previo a la presentación de los descargos, la investigada allegó la solicitud de aplicación de atenuantes⁶⁵ prevista en el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019, del cual se destaca lo siguiente:

Posterior a una transcripción textual de los cargos, **ETB** manifestó frente al cargo primero que frente a los 23 casos planteados en los cuales la Superintendencia manifestó que no había soportes sobre la causal sobre la cual se negó la portabilidad, se allega un reporte que indica que la portabilidad para esos 23 casos finalmente fue efectiva.

En cuanto a los cargos segundo y tercero señaló que **ETB** está cumpliendo todos los pasos y plazos establecidos en la regulación para atender los procesos de portabilidad y para acreditar dicha afirmación, indicó que se realizó un muestreo durante el mes de agosto de 2021.

Sin embargo, al observar si es procedente que se establezca alguno de los factores atenuantes, se concluye que no hay lugar a ello, por las siguientes razones:

En lo que respecta al primer cargo, se aportó un archivo PDF denominado “23 Casos”⁶⁶ donde se relacionan los 23 registros establecidos por parte de la Dirección, y del cual esta Dirección se pronunció en desarrollo del primer cargo, ya que se encontró que en dicho archivo se establecen una serie de inconsistencias en los registros de los usuarios que siendo titulares de su línea, les fue rechazado la solicitud de portación debido a que habían discordancias tales como casos de apellidos con la letra Ñ que no estaban correctamente diligenciados, espacios dobles o nombres o apellidos incompletos o mal diligenciados, lo cual evidenció que la información remitida al ABD para justificar el rechazo no era idónea y por el contrario se advirtió su inconsistencia.

Por otra parte, es necesario indicar que no se demostró el cese de la conducta que originó la apertura del primer cargo, a partir de lo que se manifiesta a continuación:

- No se informa cuando se realizó la solicitud de portación por parte de estos usuarios que fue aprobada y sobre cómo se corrigieron las inconsistencias que originaron los rechazos injustificados iniciales, ya que, de otro modo, estas solicitudes no hubieran sido aprobadas. Adicionalmente, solo se informa que, a 30 de septiembre de 2021, las líneas están portadas sin indicar en qué fecha se produjo la portación efectiva.
- El hecho de que la investigada haya procedido con la portación para estos casos, con posterioridad al rechazo inicial, no puede desconocer que hubo una previa limitación injustificada al derecho de libre elección de sus usuarios, a partir de un rechazo basado sin soportes probatorios, o en información errónea, o no correctamente valorada como en los casos en los que no había lugar a duda a establecer que el solicitante era el mismo titular del contrato y vale recordar que este es el punto objeto de controversia, es decir, la discusión se centró en si **ETB** había desconocido el derecho que le asiste a los usuarios de escoger el operador, los planes y

⁶⁵ Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 15

⁶⁶ Radicado N.º 20-399061 consecutivo N.º 15 página 5

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

servicios; y rechazar las solicitudes de portabilidad numérica justificado en la causal *no ser suscriptor del contrato o persona autorizada por este*, por fuera de lo establecido en la regulación.

Ahora bien, frente a la atenuación respecto de los cargos segundo y tercero, se aportó el archivo Excel denominado *“Consolidado Portabilidad Entrante Agosto 2021”*⁶⁷ mediante el cual se buscó acreditar que se cumplía con los términos establecidos en la regulación para las solicitudes de portación.

En lo que respecta al segundo cargo, el archivo por si solo no logra establecer como cesó la conducta que dio lugar a la imputación, esto es, el incumplimiento de los pasos y de los términos exigidos para llevar a cabo la aceptación o rechazo de las solicitudes de portación, en especial en lo que se refiere a la activación de los servicios y a la portación efectiva ya que no se hace una distinción de cada una de las relaciones planteadas para dicho cargo, en las cuales se advirtió la inobservancia en el cumplimiento de la regulación y únicamente se observan solicitudes correspondientes al mes de agosto de 2021, las cuales no son objeto de estudio o de análisis dentro de la presente investigación.

El archivo en mención y los argumentos planteados en la solicitud de atenuación en lo que se refiere al tercer cargo, es insuficiente para determinar una atenuación de la sanción, toda vez que el cargo planteado se refiere a que se habría desconocido el deber de suministrar la información requerida por la autoridad de manera exacta y completa, lo cual quedó demostrado en el análisis del cargo al encontrarse que a pesar que contaba con la información solicitada, la misma fue enviada con inconsistencias que dan lugar a que se haya configurado el supuesto contenido dentro del numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

Por otro lado, lo solicitado dentro del requerimiento N.° 20-399061 consecutivo N.° 3 de 14 de mayo de 2021 respecto de las líneas portadas en calidad de proveedor receptor, era claro, en cuanto a que se indicó que debía corresponder al periodo comprendido entre el 1 de junio de 2020 al 31 de octubre de 2020, razón por la cual no puede solicitarse la atenuación pretendida, en cuanto a que la información remitida en la solicitud de atenuantes nada tiene que ver con la información requerida en su oportunidad.

En conclusión, los argumentos planteados dentro de la solicitud de atenuantes son insuficientes para establecer que se pueda aplicar alguno de los criterios atenuantes incluidos en el artículo 28 de la Ley 1978, por lo cual, no resulta factible aplicar los mismos para la configuración de la sanción a la cual hay lugar en este caso.

DÉCIMO QUINTO. SANCIÓN ADMINISTRATIVA.

De lo expuesto, se evidenció que la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.**, identificada con el NIT 899.999.115-8, transgredió lo previsto en el numeral 1° del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, en concordancia con el principio orientador dispuesto en el numeral 2.1.1.2.2. del artículo 2.1.1.2., el numeral 2.6.2.5.3.1. del artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el numeral 2.6.4.7.1. del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016; el artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017), el artículo 2.6.4.1 y el subíndice 2.6.2.5.2.3 del numeral 2.6.2.5.2 del artículo 2.6.2.5 de la Resolución 5050 de 2016. Aunado a ello, vulneró lo previsto en el numeral 5° del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, situación que hace procedente la imposición de la sanción administrativa correspondiente, en atención a lo dispuesto por el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 44 de la Ley 1753 de 2015. le impondrá una sanción pecuniaria en favor de la Nación de la siguiente manera:

- **109 SMLMV** respecto del cargo primero, por la transgresión de lo previsto en el numeral 1° del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, en concordancia con el principio orientador dispuesto en el numeral 2.1.1.2.2. del artículo 2.1.1.2., el numeral 2.6.2.5.3.1. del artículo 2.6.2.5. de la

⁶⁷ Radicado N.°20-399061 consecutivo N.°15 página 6

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Resolución CRC 5050 de 2016, el numeral 2.6.4.7.1. del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016

- **109 SMLMV** respecto del cargo segundo, al establecerse la vulneración del artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017), el artículo 2.6.4.1 y el subíndice 2.6.2.5.2.3 del numeral 2.6.2.5.2 del artículo 2.6.2.5 de la Resolución 5050 de 2016.
- **105 SMLMV**, respecto del cargo tercero, al configurarse el supuesto contemplado en el numeral 5° del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

Como consecuencia, y en virtud de lo establecido en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 44 de la Ley 1753 de 2015, se impondrá a la sociedad **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. ETB S.A. E.S.P.**, identificada con el NIT 899.999.115-8, una sanción pecuniaria en favor de la Nación por la suma de **TRESCIENTOS VEINTITRÉS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$323.000.000)** equivalentes a **TRESCIENTOS VEINTITRÉS (323) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (SMLMV)**, lo que corresponde a **OCHO MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE COMA ONCE (8499,11) UNIDADES DE VALOR TRIBUTARIO (UVT)**.

En armonía con lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019⁶⁸, por medio de la cual se expidió el “*Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022*”, les corresponde a las autoridades que tengan a su cargo cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas fijados con base en el salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV), establecer a partir del 1° de enero de 2020, dichos valores en la unidad de Valor Tributario –UVT vigente.

En cumplimiento de la anterior disposición, esta Entidad a efectos de tasar el valor de la multa tendrá en cuenta el monto del salario mínimo legal mensual vigente para la presente vigencia fiscal⁶⁹ y calculará el equivalente en el valor de la Unidad de Valor Tributario⁷⁰ vigente para el momento de la imposición de la sanción de acuerdo con lo previsto en el concepto emitido por la Oficina Asesora Jurídica de esta Superintendencia⁷¹.

Asimismo, se ordenará que la investigada se abstenga de llevar a cabo rechazos de solicitudes de portación bajo la causal “*el solicitante no es el suscriptor del contrato del servicio de telecomunicaciones o la persona autorizada por este*” prevista en el numeral 2.6.4.7.1 del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución 5929 de 2020) sin contar con una justificación y soportes probatorios idóneos que determinen la aplicación de la causal citada

En mérito lo de expuesto, esta Dirección:

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Imponer a la sociedad **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. ETB S.A. E.S.P.**, identificada con el NIT 899.999.115-8, una sanción pecuniaria a favor de la Nación por la suma de **TRESCIENTOS VEINTITRÉS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$323.000.000)**, equivalentes a **TRESCIENTOS VEINTITRÉS (323) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (SMLMV)** lo que corresponde a **8499,11 UNIDADES DE VALOR TRIBUTARIO (UVT)**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva de la presente resolución.

⁶⁸ “A partir del 1 de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente. **PARÁGRAFO.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1 de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv.”

⁶⁹ El salario mínimo legal mensual vigente para el año 2022, es de UN MILLÓN de pesos (\$1.000.000).

⁷⁰ El valor de Unidad de Valor tributario (UVT) que regirá para el año 2022 es de TREINTA Y OCHO MIL CUATRO PESOS (\$38.004), según la Resolución No. 000140 de 25 de noviembre de 2021, emitida por la DIAN.

⁷¹ Radicado con el No. 20-8313-2-0.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá. Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio. Código Rentístico No. 03. NIT 800.176.089-2 dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

ARTÍCULO 2. ORDENAR a la sociedad **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. ES.P. ETB S.A. E.S.P.**, identificada con el NIT 899.999.115-8 lo siguiente:

- I. **ABSTENERSE**, de manera inmediata y permanente, cuando actúe en calidad de proveedor donante hacia otros operadores, de rechazar solicitudes de portabilidad en contravía de la regulación vigente, es decir, rechazarlas sin el sustento probatorio respectivo para cada una de las causales, de conformidad con las condiciones y lineamientos previstos en la regulación vigente.
- II. **ACATAR**, de manera inmediata y permanente, cuando actúe en calidad de proveedor receptor, los plazos previstos en la regulación para adelantar todas las actividades a su cargo dentro del proceso de portación, esto corresponde a materializar todas las acciones necesarias para hacer efectiva y exitosa la operación de portabilidad.

ARTÍCULO 3. Notificar el contenido de la presente resolución a la sociedad **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. ES.P. ETB S.A. E.S.P.**, identificada con el NIT 899.999.115-8, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra ella procede el recurso de reposición ante el Director de Investigaciones de Protección de usuarios de Servicios de Comunicaciones, y el de apelación ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo, de conformidad con lo consagrado en el artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., el 07 de junio de 2022.

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES


JOSE ROBERTO SOTO CELÍS

Investigada:

Proveedor de servicios:	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.
NIT:	899.999.115-8
Representante Legal:	
Identificación:	
Ciudad:	
Apoderado:	
Identificación:	
Tarjeta Profesional:	
Email:	
Dirección:	
Ciudad:	

Proyectó: JSHL 
Revisó: AEGM 
Aprobó: JRSC