

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

RESOLUCIÓN NÚMERO 35180 DE 2022

(07/06/2022)

*“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”***Radicación: 21-158815****EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES**

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

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO.** Que la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones (en adelante la Dirección), en ejercicio de sus funciones, mediante Resolución No. 80812 del 10 de diciembre de 2021<sup>1</sup>, inició investigación administrativa y formuló pliego de cargos en contra de **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.354.361-1 (en adelante **WOM**, el proveedor o la sociedad investigada), por la presunta transgresión de lo establecido en: i) el numeral 2.6.2.5.2.3. del artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>2</sup> y en el artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>3</sup>; ii) el numeral 2.1.2.1.1. del artículo 2.1.2.1 de la de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>4</sup> y en el numeral 2.1.11.1.1. del artículo 2.1.11.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>5</sup>; iii) el numeral 1º del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, el numeral 2.1.1.2.2. del artículo 2.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>6</sup>, el numeral 2.6.2.5.3.1. del artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>7</sup> y el artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>8</sup>; y el numeral 5º del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

Las anteriores imputaciones se sustentaron en las siguientes fuentes de información:

- Dos (2) visitas de inspección a las cuentas en redes sociales del proveedor de servicios de comunicaciones, donde se pudo identificar que los usuarios estarían presentando inconformidad con el proceso de portabilidad, toda vez que aquel, presuntamente: a. No cumple con los tiempos para hacer efectiva la portabilidad. b. No entrega la SIM CARD o presenta demoras en la entrega de esta. c. El servicio presenta fallas después de realizada la portabilidad. Como soporte de lo anterior se elaboró una muestra representativa de los comentarios y publicaciones encontrados en las mencionadas redes.<sup>9</sup>
- Veinte (20) denuncias<sup>10</sup> de usuarios de servicios de comunicaciones en contra de **WOM**, por presuntas irregularidades con: (i) la entrega de la SIM CARD; (ii) la no activación del servicio al momento de realizar la portabilidad hacia este operador y; (iii) el cobro injustificado de un servicio de comunicaciones que al parecer no pudo ser utilizado por los usuarios.

<sup>1</sup> Radicado 21-158815, Consecutivo 8 del 10 de diciembre de 2021.

<sup>2</sup> Artículo modificado por el artículo 9 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>3</sup> Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>4</sup> Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>5</sup> Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>6</sup> Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>7</sup> Artículo modificado por el artículo 9 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>8</sup> Artículo modificado por el artículo 15 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>9</sup> En el informe que obra en el expediente digital del Sistema de Trámites de la Superintendencia de Industria y Comercio, bajo el radicado radicado No.21-323162-0-2 del 13 de agosto de 2021, se recopilaron los comentarios hallados en las redes sociales: <https://www.facebook.com/WOMcolombia/>; <https://twitter.com/WOMcolombia/>; <https://www.instagram.com/WOMcolombia/>, en los cuales algunos de los usuarios manifestaron su inconformidad frente al trámite de portación que realizó el operador **WOM**.

<sup>10</sup> Radicados No.21-158815, 21-164440, 21-168490, 21-172178, 21-173995, 21-179947, 21-183503, 21-201835, 21-202147, 21-210979, 21-213725, 21-229193, 21-232652, 21-233720, 21-245271, 21-255954, 21-269081, 21-316705, 21-329149, 21-164741.

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

- Requerimientos de información identificados con los radicados No. 21-164440-2, 21-164741-2, 21-173995-2 y 21-201835-3 del 19 de julio de 2021, y 21-269164-0 del 7 de julio de 2021, a través de los cuales esta Dirección indagó acerca de los hechos de las denuncias referenciadas.
- Respuesta a los requerimientos de información antes enunciados, identificadas con los radicados No. 21-164440- -00004-0000 del 3 de agosto de 2021, Radicado No. 21-164741- -00004-0000 del 3 de agosto de 2021, Radicado No. 21-173995- -00004-0000 del 2 de agosto de 2021, Radicado No. 21-269164- -00002-0000 del 2 de agosto de 2021, Radicado No. 21-201835- -00005-0000 del 3 de agosto de 2021, Radicado No. 21-269164- -00002-0000 del 2 de agosto de 2021.
- Doce (12) denuncias<sup>11</sup> de usuarios de servicios de comunicaciones en contra de **WOM** por presuntas fallas en la prestación de los servicios de SMS, voz y datos.
- Requerimientos de información identificados con los radicados No. 21-269164-0 del 7 de julio de 2021, 21-223392-2 del 19 de julio de 2021, 21-298483- 1 del 12 de agosto de 2021, 21-290226-1 del 2 de agosto de 2021, 21-305843 -1 del 11 de agosto de 2021, 21-300623-3 del 30 de junio de 2021, a través de los cuales esta Dirección indagó acerca de los hechos de las denuncias referenciadas.
- Respuesta a los requerimientos de información antes enunciados<sup>12</sup>, identificadas con los radicados Radicado No. 21-269164-2 del 2 de agosto de 2021, 21-298483-3 del 20 de agosto de 2021.
- Seis (6) denuncias de usuarios de servicios de comunicaciones en contra de **WOM** por presuntas irregularidades al momento de la solicitud de portabilidad *out*<sup>13</sup>.
- Denuncia con radicado No. 21-361622-0 del 9 de septiembre de 2021 interpuesta por la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** (en adelante **COMCEL**) identificada con NIT. 800.153.993-7 en contra de **WOM**, por presuntas infracciones a las normas de portabilidad numérica.
- Requerimientos de información identificados con los radicados No. 21-202416-2 del 30 de junio de 2021, 21-204401-4 del 18 de agosto de 2021, 21-280674-3 del 25 de agosto de 2021, 21-309690-1 del 13 de agosto de 2021, 21-361622-1 del 13 de septiembre de 2021, y 21-330094-2 del 19 de octubre de 2021, a través de los cuales esta Dirección indagó acerca de los hechos de las denuncias referenciadas.
- Respuesta a los requerimientos antes enunciados<sup>14</sup>, identificadas con los radicados No. 21-202416-4 del 8 de julio de 2021, 21-309690-3 del 23 de agosto de 2021, 21-330094-3-2 del 8 de julio de 2021, y 21-361622-3 del 28 de septiembre de 2021.

Así, esta Dirección, con fundamento en la información recaudada en las visitas de inspección, los hechos de las denuncias y las respuestas a los requerimientos de información, logró establecer de manera preliminar, lo siguiente:

**i) Que WOM presuntamente, habría incumplido los tiempos establecidos por la regulación vigente para la activación de las líneas móviles, dentro del trámite de portación y en algunos casos, habría**

<sup>11</sup> Radicado No. 21-166760, No. 21-168223, No. 21-172595, No. 21-173618, No. 21-201746, No. 21-223392, 21-270166, 21-290226, 21-291260, 21-298483, 21-300623 y 21-305843.

<sup>12</sup> Esta Dirección resalta que mediante el radicado No. 21-305843-1 del 11 de agosto de 2021, requirió a **WOM** para que suministrara, entre otra información, lo siguiente: i) copia de la petición donde el usuario solicitó portabilidad del servicio móvil y fecha en que se procedió la entrega material de la SIM; ii) trámite y respuesta surtidos a las peticiones, quejas y/o recursos que el usuario manifiesta haber presentado con relación a la solicitud de portabilidad; iii) copia del trámite impartido a la solicitud correspondiente a la facturación, indicando fecha de corte de facturación, fecha de desactivación, última factura generada, y demás pruebas correspondientes; iv) constancia de notificación de las decisiones empresariales tomadas frente a esta, y v) soporte de los ajustes de facturación realizados a favor del usuario (en caso de haberse efectuado). Sin embargo, una vez consultado el Sistema de Trámites de la Entidad, se determinó que **WOM** al parecer no respondió y/o atendió el requerimiento de información atrás relacionado, a pesar de que se le otorgó el término de diez (10) días hábiles el cual expiró el 26 de agosto de 2021.

<sup>13</sup> Son aquellas portaciones en donde **WOM** actúa como operador donante.

<sup>14</sup> Esta Dirección advierte que **WOM**, atendió de manera parcial los requerimientos realizados, toda vez que, frente al requerimiento de información identificado con el radicado No. 21-280674-3 del 25 de agosto de 2021, al parecer no presentó respuesta oportuna al mismo, a pesar de que se le otorgó el término de diez (10) días hábiles, el cual expiró el 8 de septiembre de 2021.

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

desconocido el derecho de los usuarios a obtener una compensación automática por falta de disponibilidad del servicio, con ocasión de las demoras presentadas por el mismo **WOM** entre la solicitud de portación y la entrega y/o activación de la SIM CARD a todos los usuarios afectados;

ii) Que **WOM**, en ciertos casos, presuntamente no habría prestado los servicios móviles contratados de manera continua y sin interrupciones, tal como se evidenció en las PQR presentadas por los usuarios ante el proveedor y de las quejas radicadas ante esta Superintendencia, en las que se informaba acerca de las interrupciones y fallas presentadas en los servicios contratados. Aunado a ello, no habría compensado automáticamente a los usuarios que tuvieron demoras ante la falta de continuidad del servicio y/o las demoras en la entrega y/o activación de la SIM CARD a los usuarios.

iii) Que **WOM**, presuntamente estaría rechazando solicitudes de portabilidad salientes en casos diferentes a los permitidos por la regulación y sin el sustento probatorio respectivo para las causales invocadas por el proveedor donante (**WOM**). Lo anterior, toda vez que **WOM**, habría rechazado algunas solicitudes de portabilidad por “errores en el sistema”, por la “obligación del usuario prepago de registrar la línea móvil y, para ello, asistir a una oficina física”, y por la supuesta “obligación del usuario de permanecer treinta (30) días con el operador.”

De igual manera, se encontró que el proveedor de servicios **WOM** rechazó solicitudes de portabilidad bajo las causales de número desactivado por fraude y número a ser portado se encuentra suspendido por falta de pago, aparentemente sin adjuntar las pruebas que demostraran el fraude o la mora.

iv) Que **WOM**, presuntamente habría desconocido el deber de suministrar la información requerida por la autoridad, ello por cuanto al parecer **WOM** no habría respondido y/o atendido los requerimientos de información identificados con los Radicados 21-305843-2 del 11 de agosto de 2021 y 21-280674-3 del 25 de agosto de 2021.

**SEGUNDO.** Que el día 12 de enero de 2022, **WOM**, estando dentro del término oportuno<sup>15</sup>, mediante Radicado 21-158815- -00092-0000, presentó documento denominado **“Escrito de descargos respecto de la Resolución 80812 de 10 de diciembre de 2021”**<sup>16</sup> en el cual se pronunció frente a los cargos endilgados en el acto administrativo antes mencionado y relacionó las pruebas que pretende hacer valer dentro de la investigación administrativa en curso, información que fue complementada mediante documento con Radicado 21-158815- -00095-0000, denominado **“Complemento de información al escrito de descargos presentado por PTC respecto de la Resolución 80812 de 10 de diciembre de 2021”**<sup>17</sup>

**TERCERO.** Que la Dirección, mediante Resolución No. 8209 del 25 de febrero de 2022<sup>18</sup>, se pronunció dentro del trámite administrativo en curso, de la siguiente manera:

i) Incorporó al expediente, como medios de prueba, aquellos documentos presentados por la sociedad investigada con sus respectivos anexos y complementos de información tales como: las Respuestas a los requerimientos de información con radicados: 21-158815, 21-173995, 21-164741, 21-202147, 21-201835, 21-223392, 21-164440, 21-300623, 21-305843, 21-316705, 1-329149, 21-269164, 21-232652, 21-381709, 21-204401, 21-202416, 21-245271, 21-280674, 21- 290226, 21-298483, 21-330094, 21-309690, 21-361622; los anexos allegados con los descargos presentados el 11 de enero de 2022, consecutivos 92, 93 y 94 del radicado 21-158815; y el documento denominado **“Complemento de información al escrito de descargos presentado por PTC respecto de la Resolución 80812 del 10 de diciembre de 2021”** junto con las pruebas documentales que aportó el 23 de febrero de 2022, consecutivo 95 del radicado 21-158815.

ii) Incorporó al expediente, como medios de prueba aquellos documentos aportados por la Entidad, tales como: Denuncia presentada por la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, asociada al radicado No. 21-361622, con sus respectivos anexos; Denuncias presentadas por los usuarios asociadas a los

<sup>15</sup> Según certificado de la Secretaria General AD-HOC el cual obra en el expediente digital bajo Radicado 21-158815 Consecutivo 91 del 31 de diciembre de 2021, la Resolución No.80812 del 10 de diciembre de 2021, quedó notificada por aviso el día 21 de diciembre de 2021. De manera que, el investigado, dentro de los quince (15) días siguientes, debía presentar los respectivos descargos y solicitar las pruebas que estimara pertinentes, es decir, tenía hasta el día 12 de enero de 2022, para hacerlo.

<sup>16</sup> Radicado 21-158815 Consecutivos 92, 93, 94 del 12 de enero de 2022.

<sup>17</sup> Radicado 21-158815 Consecutivo 95 del 23 de febrero de 2022.

<sup>18</sup> Radicado 21-158815 Consecutivo 96 del 28 de febrero de 2022.

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

radicados: 21-173995, 21-164741, 21-202147, 21-201835, 21-223392, 21-164440, 21-255954, 21-269081, 21-291260, 21-271066, 21-300623, 21-305843, 21-316705, 21-329149, 21-232652, 21-381829, 21-381709, 21-204401, 21-202416, 21-245271, 21-280674, 21-290226, 21-298483, 21-330094, 21-309690, con sus respectivos anexos y complementos; Visita de inspección y requerimiento de oficio asociados a los radicados: 21-323162 y 21-269164, con sus respectivos anexos, complementos y las demás pruebas que obran en el expediente, advirtiendo que a todas ellas, se les reconocerá el valor que la ley les asigne dentro del marco del principio de interpretación de la sana crítica, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 176 del Código General del Proceso.

iii) Requirió de oficio a **INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA, PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, para que en su calidad de ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS (ABD)<sup>19</sup> PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA, para que allegara los soportes de rechazo en formato electrónico que remitió PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. correspondientes a las SOLICITUDES DE PORTACIÓN QUE RECHAZÓ EN CALIDAD DE PROVEEDOR DONANTE durante los meses de agosto a diciembre de 2021 y en específico para las líneas móviles [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], 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<sup>20</sup>.

**CUARTO.** Que el día 18 de marzo de 2022, la sociedad **INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA**, en calidad de Administradores de Bases de Datos (ABD) mediante radicado No. 21-158815-184-0<sup>21</sup> allegó un documento en formato PDF a través del cual dio respuesta a la solicitud de información contenida en la Resolución No. 8209 del 25 de febrero de 2022<sup>22</sup>.

**QUINTO.** Que con ocasión de lo anterior, esta Dirección, mediante Resolución No.18534 del 6 de abril de 2022,<sup>23</sup> incorporó al expediente, como medios de prueba adicionales a las incorporadas mediante Resolución No.8209 del 25 de febrero de 2021,<sup>24</sup> la Información mencionada en el considerando anterior, declaró agotada la etapa probatoria y dio traslado al proveedor para presentar alegatos de conclusión.

**SEXTO.** Que la investigada, el 20 de abril de 2022<sup>25</sup>, estando dentro del término legal<sup>26</sup>, remitió su escrito alegatos de conclusión, en el cual solicitó de nuevo “*desestimar los cargos formulados y ordenar el archivo definitivo e inmediato de la presente actuación administrativa*” ya que a su juicio, “*(...) en todos los casos, PTC actuó con la debida diligencia para dar cumplimiento a los usuarios, pese a los problemas que se en su momento se presentaron con el tercero encargado con la logística de entrega de SIM CARD*” (Sic).

ESPACIO EN BLANCO

<sup>19</sup> Entiéndase por ABD: Persona jurídica que tiene a su cargo la administración, gestión e integridad de la Base de Datos Administrativa, la mediación de los cambios de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones y la coordinación de la sincronía de la actualización de las Bases de Datos Operativas involucradas en la Portabilidad Numérica. Resolución. CRC 5050/16, Título I.

<sup>20</sup> Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017 y por la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>21</sup> Radicado 21-158815 Consecutivo 184 del 18 de marzo de 2022.

<sup>22</sup> Radicado 21-158815 Consecutivo 96 del 28 de febrero de 2022.

<sup>23</sup> Radicado 21-158815 Consecutivo 185 del 7 de abril de 2022.

<sup>24</sup> Radicado 21-158815 Consecutivo 96 del 28 de febrero de 2022.

<sup>25</sup> Radicado No. 21-158815-00267-0000 del 21 de abril de 2022.

<sup>26</sup> De conformidad con el informe del Coordinador del Grupo de Notificaciones y Certificaciones, el cual obra en el expediente digital del Sistema de Trámites de esta Superintendencia bajo el Radicado No. 21-158815, Consecutivo 266 del 18 de abril de 2022, la Resolución No.18534 del 6 de abril de 2022, por la cual se le otorgó a la investigada el término de diez (10) días hábiles para presentar sus alegatos de conclusión, fue notificada el 7 de abril de 2022. Así las cosas, dicho término fenecía el 25 de abril de 2022.

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

**SÉPTIMO.** Que una vez evacuadas las etapas de la investigación, corresponde a esta Dirección decidir la presente investigación administrativa conforme con lo dispuesto en el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009<sup>27</sup> modificada por la Ley 1978 de 2019, en concordancia con el artículo 49 de la Ley 1437 de 2011 y el Decreto 4886 de 2011.

Para ese fin, en primer lugar, se presentará el marco jurídico que fundamenta la presente investigación 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.

## **7.1. MARCO JURÍDICO**

### **7.1.1. SOBRE EL RÉGIMEN JURÍDICO DE PROTECCIÓN AL USUARIO**

En primer lugar, es menester señalar que la Constitución Política de Colombia, establece en su artículo 2º, como fin esencial del Estado, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los derechos de los consumidores, así:

*“ARTÍCULO 2º. Son fines esenciales del Estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional; mantener la integridad territorial y asegurara la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”*

Asimismo, 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, como se puede observar a continuación:

*“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 virtud de tal mandato Constitucional, vía legislativa se ha dispuesto que esta Superintendencia ejercerá como autoridad de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de servicios que integran el sector TIC.<sup>28</sup>

De acuerdo con lo expuesto, resulta claro que el régimen jurídico en materia de protección de usuarios de servicios de comunicaciones está compuesto no solo por lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y sus respectivas modificaciones, sino también por la regulación que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, la cual propende por maximizar el bienestar social de los usuarios<sup>29</sup>

<sup>27</sup> “ARTÍCULO 67. PROCEDIMIENTO GENERAL. Para determinar si existe una infracción a las normas previstas en esta ley se deberá adelantar una actuación administrativa que estará siempre precedida de las garantías del debido proceso, el cual incluye el derecho de defensa y contradicción. A dicha actuación se aplicarán las reglas previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

<sup>28</sup> Artículo 37. Ley 1978 de 2019. FUNCIONES EN MATERIA DE PRÁCTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA E INTEGRACIONES EMPRESARIALES Y EN CUANTO A LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1340 de 2009, la Ley 1341 de 2009 y la ley 1480 de 2011, respectivamente, la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce funciones como autoridad única de protección de la competencia en el sector TIC, entre otras en materia de prácticas restrictivas de la competencia e integraciones empresariales, así como de autoridad de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios que integran el sector TIC. Para el ejercicio de estas facultades, la Superintendencia de Industria y Comercio, aplicará el régimen de inspección, vigilancia y control previsto en la Ley 1341 de 2009 y demás normas que la modifiquen o sustituyan. Asimismo, seguirá conociendo de las funciones del literal d) del artículo 5º de la Ley 182 de 1995.

<sup>29</sup> El legislador fue claro en señalar que a esta Comisión le corresponde la función de expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones y, además que el régimen jurídico de protección a usuario de los mencionados servicios será el dispuesto por la CRC, de conformidad con lo establecido en el numeral 1 del artículo 22 y el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009. (Consideraciones de la Resolución CRC 306 de 2011).

### 7.1.2. DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN

El numeral 1º del artículo 53 de la citada Ley 1341 de 2009, 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 CRC, en los siguientes términos:

**“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<sup>30</sup>, 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 mejore 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).

Tenemos entonces, que la “libre elección” se ha concebido como un derecho reconocido como tal por el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 y como un principio, inmerso en el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones. 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.

Así, los usuarios gozan de la facultad elegir y cambiar de proveedor libremente para acceder a los servicios comunicaciones<sup>31</sup> móviles<sup>32</sup>, cuando adquieran una línea móvil por primera vez o conservando su número celular por medio de la figura de portación, bien sea en la modalidad postpago o prepago.

<sup>30</sup> Modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>31</sup> Entiéndase por servicios de comunicaciones: “<Numeral modificado por el artículo 9 de la Resolución CRC 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.” Resolución CRC 5050 de 2016, Título I.

<sup>32</sup> 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.” Resolución CRC 5050 de 2016, Título I.

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

Desde esta óptica, la solicitud de portación constituye un medio a través del cual se materializa el derecho de los usuarios a la libre elección, solicitud que está únicamente en cabeza del usuario y que deberá ejecutarse de acuerdo con las reglas impuestas por la regulación vigente.

De este modo, cuando el usuario desee cambiar de operador y quiera mantener su mismo número celular, podrá solicitar ante el nuevo proveedor (receptor) la portación de dicho número, ya sea por escrito, personalmente, a través de la línea telefónica de atención al cliente, o por cualquier otro medio que para el efecto haya determinado o convalidado la CRC. Tal solicitud deberá surtirse de acuerdo al procedimiento establecido por el ente regulador, sin lugar a dilación alguna por parte del cualquiera de las partes intervinientes en el trámite.

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

Tal como se indicó en apartes anteriores, 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, y a su vez se encuentra inmerso como principio en el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Al respecto, 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<sup>33</sup> 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.”*

A su vez, el artículo 2.1.17.3<sup>34</sup> de la resolución referida, señala unas condiciones para dicho trámite a saber:

*“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.*

*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.”* (Destacado propio)

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<sup>35</sup>.

Por su parte, el artículo 2.6.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en su texto relaciona los principios que resultan aplicables al trámite de portabilidad numérica, los cuales deben servir como derrotero de

<sup>33</sup> Modificada por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>34</sup> Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>35</sup> Modificada por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

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

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 encuentran: 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 Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones – PRST; el de neutralidad tecnológica, que establece que los PRST, 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; 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, en observancia del régimen de competencia en condiciones de igualdad. Esto, entre otros principios allí incorporados.

Todo lo anterior, implica, que el proceso de portación cuenta con unos requisitos esenciales, que competen tanto a proveedores de servicios de comunicaciones (identificados como proveedor donante y proveedor receptor), como a los usuarios de los mismos, a quienes se les asignan, deberes y derechos específicos, que redundan en la posibilidad de 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.

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. Solicitar la Portación de su número, aun cuando el mismo se encuentre sujeto a cláusulas de permanencia mínima. 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, en los términos del ARTÍCULO 2.1.8.1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO II, o la norma que la sustituya, modifique o complemente. 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. Este derecho podrá ser ejercido a partir de la Fecha de Implementación de la Portabilidad Numérica, de acuerdo con lo previsto en el CAPÍTULO 6 del TÍTULO II y, en especial, en el ARTÍCULO 2.6.4.3 del mismo.

2.6.2.2.2. Recibir información de su Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones respectodel 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”.** (Destacado propio)

Lo anterior, guarda estrecha 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: 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

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

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.** *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.*

**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**

**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.**

*2.6.2.3.1 del TÍTULO II.*

**2.6.2.5.3.2.** *Tratándose de usuarios bajo la modalidad postpago, 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 aquéllos 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 aquéllos casos en los cuales los consumos no sean determinables, los PRS deberán prorratear el saldo a favor del usuario conforme a los días transcurridos entre el inicio del período 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, y sus obligaciones*

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

generales respecto de saldos pendientes de acuerdo con lo previsto en el ARTÍCULO 2.1.8.1 del CAPÍTULO 1, o la norma que la sustituya, modifique o complemente, así como respecto de la posibilidad de recuperar los saldos no consumidos.

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”.

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.

Frente las etapas en que se divide el proceso de portación, el artículo 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>36</sup> prevé el trámite en el siguiente orden:

**“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, y que inicia cuando ingresa la solicitud de portación por parte del usuario ante el proveedor receptor que puede hacerse por escrito, personalmente, a través de la línea telefónica de atención al cliente, o por cualquier otro medio que determine o convalide el ente regulador.

Seguidamente, 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,

<sup>36</sup> Artículo modificado por el artículo 13 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

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

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 el seguimiento de su Solicitud de Portación.

Sucedido lo anterior, el ABD deberá verificar la solicitud, y podrá aceptarla o rechazarla, en tanto que la solicitud cumpla o incumpla con alguno de los siguientes requisitos: i) NIP de Confirmación para personas naturales que sean Usuarios del Servicio Móvil, y su concordancia con el Número No Geográfico de Redes objeto de portación.<sup>37</sup> ii) Existencia de Solicitudes de Portación previas en trámite para el número a portarse<sup>38</sup>. iii) Correspondencia del (los) Número(s) Telefónico(s) con los bloques de numeración asignados al Proveedor Donante.<sup>39</sup> En uno u otro caso, el ABD cuenta con un tiempo máximo de sesenta (60) minutos a partir de la presentación de la solicitud.<sup>40</sup>

En el evento de rechazo, el ABD deberá informar al Proveedor Receptor sobre el rechazo de la Solicitud de Portación, indicando la causa respectiva, dando por finalizada la solicitud de portación. En caso contrario al anterior, es decir de ser aceptada la solicitud de portación por el ABD, igualmente deberá informar al Proveedor Receptor que la misma fue aceptada y simultáneamente enviará la solicitud al Proveedor Donante, quien a su vez deberá aceptar o rechazar la solicitud de Portación en el plazo acordado entre los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles<sup>41</sup>.

Sobre el particular, la Regulación prevé de manera taxativa las causas bajo las cuales el proveedor donante puede rechazar la solicitud de portabilidad numérica, las cuales deben estar debidamente justificadas y probadas. Para el efecto, el artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>42</sup> literalmente dispone:

**“ARTÍCULO 2.6.4.7. ACEPTACIÓN O RECHAZO POR PARTE DEL PROVEEDOR DONANTE.** 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.”*

Por su parte, el inciso ii) del citado artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>43</sup> establece que el proveedor donante debe remitir al ABD, las pruebas en formato electrónico que soportan la causal de rechazo invocada, en los siguientes términos :

***“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***

<sup>37</sup> Artículo 2.6.4.5.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>38</sup> Artículo 2.6.4.5.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>39</sup> Artículo 2.6.4.5.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>40</sup> Artículo 2.6.4.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>41</sup> Artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>42</sup> Artículo subrogado por el artículo 15 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>43</sup> Artículo modificado por la Resolución CRC 5929 de 2020.

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

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 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 fuera del texto).

En tal sentido, la aceptación o rechazo de la Solicitud de Portación debe ser enviada por el Proveedor Donante al Proveedor Receptor, por medio del ABD. 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 (tres) horas hábiles, contadas 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 la red del proveedor donante y se activará el mismo la red del proveedor receptor, de acuerdo con la información suministrada por el usuario al proveedor receptor, toda vez que durante este periodo este NO TENDRÁ SERVICIO. 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 efectuada la misma, informará de este hecho al Proveedor Receptor por intermedio del ABD. Así, en la hora restante de la Ventana de Cambio, el Proveedor Receptor podrá realizar la activación de dichos número en su red, y al finalizar este proceso informará al ABD, quien les comunicara a todos los proveedores, que la ventana de cambio ha finalizado y en consecuencia, el procedimiento de portación solicitado.<sup>44</sup>

Finalmente, es imperativo señalar, que, de conformidad con el Régimen de Portabilidad Numérica, todo el proceso de portación, tendrá una duración máxima de tres (3) días hábiles, desde la solicitud de portación, cuando esta haya sido radicada en una tienda física, o, desde el día siguiente de la entrega de la SIM CARD al usuario, cuando la adquisición del servicio se haya realizado vía telefónica o por internet. Ahora bien, todo lo anterior, sin perjuicio de que el usuario pueda manifestar una fecha específica posterior, para hacer efectiva la portación, la cual en todo caso no podrá superar los 30 días calendario.

En virtud de lo anterior, ningún proveedor de servicios de comunicaciones puede desconocer el derecho que le asiste a los usuarios de escoger el operador, los planes y los servicios; y rechazar las solicitudes de portación en contravía de la regulación vigente, so pena de las sanciones de rigor.

#### **7.1.4. SOBRE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS Y LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR LA FALTA DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS.**

Al respecto, es impórtate traer a colación lo dispuesto en el numeral 2.1.2.1.1. del artículo 2.1.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>45</sup>, el cual reconoce como derecho de los usuarios el recibir los servicios que contrató de manera continua y sin interrupciones, así:

<sup>44</sup> Artículo 2.6.4.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>45</sup> Artículo Modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

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

**“ARTÍCULO 2.1.2.1. DERECHOS.** *Los principales derechos del usuario de servicios de comunicaciones, sin perjuicio de los demás desarrollados en el presente Régimen, son:*

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

De otra parte, en el régimen jurídico de protección al usuario se logran distinguir dos artículos que hacen mención al deber de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de realizar la correspondiente compensación automática por falta de disponibilidad del servicio, como se puede observar a continuación:

- El numeral 2.1.11.1.1. del artículo 2.1.11.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>46</sup> establece el derecho de los usuarios a recibir una compensación automática ante la falta de continuidad del servicio de telefonía e internet, así:

**“ARTÍCULO 2.1.11.1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET.** *El usuario de los servicios de internet y/o de telefonía, tiene derecho a recibir una compensación automática por falta de disponibilidad en la prestación de los servicios, de acuerdo con las condiciones descritas en el Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, bajo las siguientes reglas:*

**2.1.11.1.1.** *Ante la falta de continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación automática por el tiempo en que el mismo no estuvo disponible.  
(...).”*

- Así mismo, el inciso del artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>47</sup> hace referencia al derecho de los usuarios a recibir una Compensación Automática cuando el trámite de portación no se ejecute efectivamente en el término de tres (3) días, por demoras en la entrega de la respectiva sim card, así:

**“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.*

*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.**” (Destacado Propio)*

Al respecto, la CRC mediante Concepto 501590 del 22 de enero de 2021, indicó que, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos de la resolución en comento, en caso de incumplimiento de las condiciones de continuidad en la prestación de los servicios, el usuario tiene el derecho de recibir una compensación automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible o a terminar el contrato, en este último caso sin lugar al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima. Ahora, para efectos de determinar la compensación y su valor, se hará uso de la metodología descrita en el Anexo 2.1. del Título “ANEXOS TÍTULO II” de la Resolución CRC 5050 de 2016.

De este modo, el derecho a terminar el contrato sin lugar a cobros por la cláusula de permanencia mínima, o a recibir la respectiva compensación cuando el operador no la efectúa de forma automática, se consolida si el usuario acredita ante el respectivo operador que este ha incurrido en una de las causales descritas en el mencionado Anexo. Para efectuar dicha acreditación, el usuario cuenta con todos los medios de prueba que considere oportunos, radicados de quejas ante el operador, solicitudes de revisión técnica con su respectivo radicado, entre otros.

<sup>46</sup> Modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>47</sup> Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

**7.1.5. SOBRE EL DEBER DE DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS ELEVADOS POR LA AUTORIDAD.**

Al respecto, sea lo primero indicar, que el numeral 5º del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009 dispone que constituye una infracción la abstención en la entrega de la información requerida, o su presentación de forma inexacta o incompleta. De hecho, el mentado precepto legal es del siguiente tenor:

**“ARTÍCULO 64. INFRACCIONES.** Sin perjuicio de las infracciones y sanciones previstas en otras normas, constituyen infracciones específicas a este ordenamiento las siguientes:

(...)

**5. Abstenerse de presentar a las autoridades la información requerida o presentarla de forma inexacta o incompleta.**” (Destacado fuera del texto).

Por virtud de lo anterior, constituye una obligación a cargo de los proveedores de servicios de telecomunicaciones presentar la información requerida por la autoridad de supervisión, vigilancia y control, y la misma, debe ser suministrada de forma exacta y completa so pena de incurrir en una infracción frente a la cual, eventualmente, pueden imponerse sanciones.

Vale la pena resaltar, que, en este evento, la ley es contundente al determinar que el proveedor que no presente ante la Superintendencia la información requerida estaría incurriendo en una de las infracciones contempladas en el mencionado artículo. Siendo así, el proveedor de servicios que no dé cumplimiento a las mencionadas obligaciones y transgreda la legislación aplicable, dicha conducta dará lugar a la imposición de las sanciones legales previstas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.

En tal sentido, todas las medidas adoptadas por los destinatarios de esta norma y en general todas sus actuaciones, deben enfocarse principalmente al cumplimiento de las obligaciones mínimas que la regulación vigente les impone.

Bajo estas circunstancias, el alcance que se le debe dar al supuesto normativo dispuesto en el citado numeral es que las personas naturales o jurídicas deben suministrar la información que sea requerida por las autoridades administrativas en ejercicio de sus funciones - en este caso la Superintendencia de Industria y Comercio – a menos que existan circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que no le permitan o que le impidan allegar la mencionada información.

Empero, cuando dichas personas naturales o jurídicas se abstienen o son renuentes a presentar la información requerida por la Autoridad, o la presentan de forma inexacta o incompleta, incurren en una infracción y deben ser objeto de reproche y, por ende, de sanción administrativa. Lo anterior en el entendido que se trata de 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.

**7.2. ASUNTOS A RESOLVER.**

La presente investigación administrativa tiene por objeto determinar, en primer lugar, si **WOM** cumplió o no con los plazos máximos previstos en artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>48</sup> y el artículo 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>49</sup>, para adelantar las actividades a su cargo dentro del proceso de portación, esto es la entrega de la SIM CARD previo a la activación de la línea móvil del número portado, tal como lo establece el artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

**ESPACIO EN BLANCO**

<sup>48</sup> Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>49</sup> Artículo modificado por el artículo 13 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

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

En segundo lugar, debemos establecer, si **WOM**, desconoció el derecho que le asiste a los usuarios de recibir los servicios móviles contratados, ya que aparentemente no realizó las compensaciones automáticas que proceden, ante las fallas en los servicios de SMS, voz y datos, y/o, en aquellos eventos en los que la solicitud de portación no se realiza en una oficina física de atención al cliente, y la entrega de la respectiva SIM CARD no se efectúa transcurridos los tres (3) días hábiles que tiene el proveedor receptor para la realización de la portación efectiva, tal como lo dispone el artículo en artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>50</sup>, en concordancia con el numeral 2.1.11.1.1. del artículo 2.1.11.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.<sup>51</sup>

En tercer lugar, debemos establecer si **WOM** desconoció o no el derecho que le asiste a 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 previsto en el numeral 2.1.1.2.2, con ocasión del rechazo de solicitudes de portabilidad como proveedor donante hacia otros operadores, aduciendo las causales de *número desactivado por fraude* y *número a ser portado se encuentra suspendido por falta de pago*, sin aportar el sustento probatorio suficiente para justificar la aplicación de estas causales, con lo cual se desconoce a su vez el numeral 2.6.2.5.3.1 del artículo 2.6.2.5 y, los numerales 2.6.4.7.3 y el literal v) del inciso tercero del artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>52</sup>.

En cuarto y último lugar, debemos determinar si **WOM** cumplió o no con el deber de suministrar la información requerida por la Dirección en este caso, debido a que en el análisis preliminar se encontraron dos solicitudes de información identificadas en el sistema de tramites con el No. 21-305843-1 del 11 de agosto de 2021, y No. 21-280674-3 del 25 de agosto de 2021, los cuales no registran respuesta alguna.

### 7.3. 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 **WOM**, luego efectuará un breve resumen y análisis de los argumentos de defensa presentados por la sociedad en su escrito de descargos y en su escrito de alegatos de conclusión.

#### 7.3.1. ARGUMENTOS DE DEFENSA TRASVERSALES A LOS CARGOS PRIMERO Y SEGUNDO RELACIONADOS CON LA “FALSA MOTIVACION”, CONFIGURACIÓN DE LOS DEFECTOS SUSTANTIVOS Y FACTICOS

**WOM**, en su escrito de descargos formuló un argumento de defensa de forma transversal para los cargos primero y segundo, según el cual el acto administrativo de apertura de investigación estaría viciado de nulidad insubsanable, como quiera que, a su juicio, el mismo, “(...) *adolece de falsa motivación y en defectos fácticos y sustantivos*” (Sic)

#### Argumentos de Defensa

En desarrollo del argumento expuesto en líneas anteriores como primer punto de densa, en cuanto a la “falsa motivación”, **WOM** citó varias sentencias del Consejo de Estado alusivas al tema y en relación con el denominado “defecto sustantivo” y “defecto factico”, refiriéndose al cargo primero, indicó que:

*(...) el defecto sustantivo se configura cuando el operador, en este caso la administración “en ejercicio de su autonomía e independencia, desborda la Constitución o la ley en desconocimiento de los principios, derechos y deberes superiores”. En este caso, la Dirección materializa el defecto, al reprochar situaciones dentro de una imputación que por expresa voluntad y decisión de la Dirección, se limitó a la presunta infracción de las normas de portabilidad numérica, las cuales no han sido violadas directamente por PTC.*

(...)

*El fundamento del defecto fáctico obedece a la necesidad de propiciar la adopción de decisiones ajustadas a la realidad, para contribuir a concretar los propósitos de lealtad y eficiencia en la administración de justicia<sup>3</sup>. En consecuencia, en la valoración probatoria no puede imponerse un exceso ritual probatorio contrario a la prevalencia del*

<sup>50</sup> Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>51</sup> Modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>52</sup> Artículo subrogado por el artículo 15 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

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

*derecho sustancial. Así que, es una obligación imperativa declarar probado un hecho cuando este se deduce clara y objetivamente del material probatorio obrante en el expediente.*

*(...)*

*Esta situación se materializa una vez más, en la indebida valoración de las pruebas e información aportada por PTC en la etapa preliminar por parte de la Dirección, pues por ejemplo, aterrizando nuevamente en el caso de la usuaria Yerli Andrea Correa, la apreciación de la Dirección se basa en un error relacionado con la fecha de ejecución del contrato de servicios móviles, que no tiene nada que ver con la normativa de portabilidad numérica que utiliza la entidad como fundamento jurídico del cargo primero.”*  
*(Destacado Propio)*

En igual sentido, respecto al cargo segundo, **WOM** adujo, que la “falsa motivación” y el “defecto sustantivo” se materializaron en el acto administrativo de apertura de la investigación de la siguiente manera:

*“Se encuentra falsamente motivado el cargo segundo, ya que el mismo se sustenta en la presunta omisión de las obligaciones de compensación automática vigentes, pero **la Dirección no realizó ningún análisis ni hizo referencia en el acto de apertura, a la existencia de pruebas siquiera sumarias que indicaran la materialización efectiva de alguno de los supuestos de hecho que el Anexo 2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 consagra como habilitadores de la compensación automática, que a continuación procedemos a relacionar:***

*(...)*

*La Dirección no sólo no probó la materialización de alguno de estos supuestos, sino que, en total oposición a su deber legal, no hizo análisis ni referencia sumaria alguna al cumplimiento de los requisitos expresamente señalados por la CRC en el Anexo 2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 para la procedencia de la compensación automática, sino que adicionalmente realizó una imputación sobre violación a las reglas de calidad, respecto de las cuales, a título general, carece de competencias, sino que adicionalmente basó su imputación en reclamaciones de usuarios, que no reflejan por sí mismas la materialización de una infracción, sino que solo sirven de fundamento para establecer su percepción individual, respecto de las condiciones de servicio.*

*(...)*

#### **4.2.2.2. Sobre la materialización de defecto sustantivo al formular este cargo en contra de PTC**

*(...)*

*Este defecto, para el caso concreto se materializa al evidenciar que al momento de formular la imputación y expedir el acto de apertura, el Despacho no citó, analizó ni identificó el Anexo 2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual -reiteramos- establece el listado taxativo de supuestos de hecho, sobre los cuales procede la compensación automática.*

*En síntesis, como consecuencia de dicha falencia en la imputación fáctica y jurídica, no se ha probado siquiera sumariamente la materialización de alguno de los supuestos que, para la procedencia de la compensación, consagra expresamente el Anexo 2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, haciendo imposible la aplicación de las consecuencias jurídicas que, respecto a su eventual incumplimiento, prevé la regulación que en la materia ha expedido la CRC.”*

#### **Consideraciones de la Dirección:**

Frente a los argumentos de defensa planteados en estos acápites del escrito de descargos, esta Dirección procede a realizar las siguientes consideraciones:

La sociedad investigada inició su ejercicio argumentativo aseverando que el acto administrativo mediante el cual se formuló el pliego de cargos, esto es la Resolución No. 80812 del 10 de diciembre

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

de 2021,<sup>53</sup> se encuentra viciado de nulidad insubsanable ya que a su juicio, este carece de “falsa motivación”. Para reforzar sus argumentos citó tanto en el cargo primero como en el segundo varias providencias del Consejo del Estado relacionadas con la “falsa motivación” y una sentencia de la Corte Constitucional que hace referencia al deber de motivación en el procedimiento de expedición de los actos administrativos.

Colige de lo anterior, que la sociedad investigada en sus argumentos mezcla dos figuras **falta de motivación** y **falsa motivación**, las cuales no son equiparables entre sí, por lo que resulta necesario esbozar las distinciones que existen de una frente a la otra, como se explica a continuación.

De un lado, tenemos que tal como lo indica **WOM** al citar la Corte Constitucional, es deber de todas las autoridades motivar los actos administrativos expedidos por estas, so pena de incurrir en “**falta de motivación**” del acto administrativo, lo cual no solo conllevaría a la declaratoria de nulidad del mismo, sino la violación del derecho fundamental al debido proceso, entre otras normas constitucionales. Por su parte, la “**falsa motivación**” en el acto administrativo, tiene ocurrencia cuando **i)** se presenta inexistencia de fundamentos de hecho o de derecho en la manifestación de voluntad de la Administración Pública, **ii)** los supuestos de hecho esgrimidos en el acto son contrarios a la realidad, bien por error o por razones engañosas o simuladas, **iii)** el autor del acto le ha dado a los motivos de hecho o de derecho un alcance que no tienen y, **iv)** los motivos que sirven de fundamento al acto no justifican la decisión.

Entonces, la “**falta de motivación**”, es la omisión de motivar el acto administrativo imputable a la autoridad que lo profiere, lo cual constituye un vicio de procedimiento, y, por ende, una causal de nulidad por expedición irregular del acto, mientras que la “**falsa motivación**” supone que sí hubo motivación, pero ésta no corresponde a la realidad.

Al respecto, para determinar si se ha o no omitido motivar el acto, deberá verificarse si en el mismo incluyeron solo expresiones genéricas, y no una relación de los motivos concretos que fundamentan el acto, desde el punto de vista de los fundamentos **de derecho y hecho.**<sup>54</sup>

En este sentido, el Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Cuarta, consideró lo siguiente en torno a este punto:

*“( . . . ) en tanto se limita a señalar el ejercicio de una facultad oficiosa y el cumplimiento de una función, pero en sí misma no contiene una fundamentación o explicación fáctica y probatoria referida al asunto en concreto, indicativa de los motivos de la decisión plasmada en la parte resolutive. // ( . . . ) la motivación es una exigencia del acto administrativo ( . . . ) reclamable ( . . . ) de todos los actos y debe basarse en hechos ciertos y demostrados al momento de la emisión del acto, so pena de viciarlo de nulidad. por ausencia de uno de sus elementos esenciales(...)”<sup>55</sup>.*

Descendiendo al caso en concreto, como quiera que la sociedad investigada en los argumentos expuestos a lo largo del escrito de descargos mezcla ambas figuras, esta Dirección procederá a explicar cómo el Acto Administrativo por el cual se formularon los cargos en su contra no se encuentra viciado por falta de motivación, como tampoco por falsa motivación.

- **Respecto a la inexistencia de falsa motivación:**

Sobre la falsa motivación, la Sección Cuarta del Consejo de Estado ha señalado lo siguiente:

*“La motivación de un acto implica que la manifestación de la administración tiene una causa que la justifica y debe obedecer a criterios de legalidad, certeza de los hechos, debida calificación jurídica y apreciación razonable; los motivos en que sin instituye el acto deben ser ciertos, claros y objetivos. Los motivos del acto administrativo deben ser de tal índole, que determinen no sólo n la expedición de un acto administrativo sino su contenido y alcance; la motivación debe ser clara, puntual y suficiente, hasta tal punto que justifique la expedición de los actos y que suministre al destinatario las razones de hecho y de derecho que: inspiraron la producción de los mismos”<sup>56</sup>*

<sup>53</sup> Radicado 21-158815, Consecutivo 8 del 10 de diciembre de 2021.

<sup>54</sup> Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Segunda- Subsección A. Sentencia 00064 del 5 de julio de 2008. M.P. GABRIEL VALBUENA HERNANDEZ

<sup>55</sup> Sentencia de 28 de febrero de 2008, expediente No. 15944

<sup>56</sup> Sentencia de 23 de junio de 2011, Exp. 16090, CP. Hugo Fernando Bastidas Bárcenas

Según un concepto amplio de falsa motivación, bajo esta causal de nulidad se pueden agrupar los vicios de los actos consistentes en irregularidades que se refieren al elemento causal y a su expresión, los cuales se pueden configurar en un acto que desconozca los principios esenciales del derecho administrativo como lo son el de organización del Estado democrático de derecho, el principio de legalidad de la actividad administrativa, los principios derivados de los derechos y garantías sociales y el de responsabilidad personal del funcionario.

La Dirección precisa retomar la Resolución No.80812 del 10 de diciembre de 2021, dentro de la cual se especificaron y describieron las imputaciones fácticas y jurídicas en contra de **WOM**, las cuales no tuvieron un móvil diferente a las denuncias instauradas por los usuarios de servicios de comunicaciones, quienes aportaron pruebas de las afectaciones sufridas, y las cuales fueron contrastadas por esta Dirección, con las normas vigentes.

Cabe resaltar, que los hechos esgrimidos en el acto administrativo no son contrarios a la realidad, ni obedecen a razones engañosas o simuladas, de hecho, en líneas posteriores podremos advertir como la misma sociedad investigada en reiterados casos acepta las fallas presentadas, las cuales para el caso que nos ocupa se encuentran relacionadas con el cumplimiento de las normas legales vigentes en materia de portabilidad numérica.

Los argumentos utilizados por **WOM** para aducir la “falsa motivación” consisten en afirmar que: i) las fallas que pudieron afectar el normal perfeccionamiento de las solicitudes de portabilidad obedecen a “factores ajenos a su control” y, ii) los casos de portabilidad numérica que la Dirección utiliza como fundamento fáctico para la imputación del cargo, a la fecha, ya fueron atendidos y hasta solucionados por **WOM**.

De lo anterior, se infiere que la sociedad **WOM** reconoce que los hechos que dan lugar a la presente investigación, es decir, las fallas en el trámite de portabilidad que se encontraba a su cargo, SI EXISTIERON. Cosa diferente es, que aquel intente transferirle la responsabilidad de dichos actos a terceros o eximirse de responsabilidad aduciendo fuerza mayor o caso fortuito, lo cual no podría ser valorado como falsa motivación.

Es de resaltar, que, para esta Dirección, no es de recibo lo manifestado por la sociedad investigada en relación con la solución que se dio a los casos con los que se efectuó la imputación jurídica. Lo anterior, por cuanto la sociedad investigada pretende argumentar que, al atender y/o solucionar los casos que sirvieron como base para realizar la imputación en el pliego de cargos, debe considerarse que nunca ocurrió infracción alguna. Lo cual dista a todas luces de la razón jurídica.

En la Resolución No.80812 del 10 de diciembre de 2021, se mencionaron cada uno de los hechos que dieron lugar a la actuación administrativa, los cuales como ya se indicó no han sido tachados de inexistentes, sino por el contrario, estos han sido plenamente reconocidos por el proveedor en varias oportunidades. Por lo tanto, puede afirmarse que se contó con motivos suficientes para la apertura de la correspondiente investigación los cuales fueron considerados congruentes entre sí.

- **Respecto a la inexistencia de falta de motivación:**

Por su parte, en cuanto a la falta o ausencia de motivación, la Sección Cuarta ha señalado lo siguiente:

*“La motivación de un acto implica que la manifestación de la administración tiene una causa que la justifica y debe obedecer a criterios de legalidad, certeza de los hechos, debida calificación jurídica y apreciación razonable; los motivos en que se instituye el acto deben ser ciertos, claros y objetivos.”<sup>57</sup>:*

En el presente caso, esta Dirección, en la expedición del acto administrativo que ordena la apertura de la investigación, obedeció de manera estricta, prudente y escrupulosa, los siguientes componentes del Debido Proceso Administrativo, de conformidad con lo ordenado en materia administrativa sancionatoria por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:

<sup>57</sup> *Ibidem*.

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

- Legalidad de las Faltas<sup>58</sup>
- Legalidad de las Sanciones
- Presunción de Inocencia
- Non bis in Ídem<sup>59</sup>
- Favorabilidad<sup>60</sup>

La anterior afirmación se soporta en que en el contenido del acto administrativo se identificó e individualizó a **WOM** como persona respecto de quien versa la decisión administrativa; se realizó un análisis (no una simple enunciación) de los hechos y de las correspondientes pruebas con base en las cuales, de ser procedente se iba a imponer la sanción (considerando del **OCTAVO A DECIMO SEXTO** de la Resolución No. 80812 del 10 de diciembre de 2021<sup>61</sup>); se relacionaron cada una de las normas infringidas con los hechos probados, desde luego en plena congruencia con el contenido de los cargos respectivos; por último, se desarrolló la fundamentación fáctica y jurídica de cada cargo imputado en dicha decisión (considerando del **VIGÉSIMO TERCERO** de la Resolución No. 80812 del 10 de diciembre de 2021<sup>62</sup>); así como la legalidad de las sanciones, que se encuentran dispuestas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009 (considerando **VIGÉSIMO SEXTO** de la Resolución No. 80812 del 10 de diciembre de 2021<sup>63</sup>).

En cuanto a la presunción de inocencia y favorabilidad, en el mismo acto administrativo se le señaló el término legal con el que contaba para ejercer su derecho de defensa y contradicción tal como se puede observar en el considerando **VIGÉSIMO SÉPTIMO**.

En consecuencia, esta Dirección, observa que Resolución No. 80812 del 10 de diciembre de 2021 se encuentra motivada y justificada. Así, el argumento consistente en que al Acto administrativo de apertura falta de motivación no tiene vocación de prosperidad, así como tampoco que este se encuentra viciado por falsa motivación.

### **7.3.2. CARGO PRIMERO: Presunto incumplimiento de los tiempos establecidos por la regulación en cuanto a la activación de las líneas móviles dentro del trámite de portación**

Frente a este cargo, esta Dirección por medio de la resolución que dio inicio a la presente investigación administrativa y del análisis de las pruebas recaudadas en la investigación preliminar, advirtió que el proveedor de servicios **WOM** presuntamente desconoció la obligación que le asiste de activar las líneas dentro del término oportuno, en el marco del trámite de portación numérica solicitado por los usuarios y la obligación de realizar la debida compensación automática.

Lo anterior, conforme a los hechos presentados en veinte (20) denuncias, en los cuales los quejosos manifestaron de manera general que **WOM** en calidad de proveedor receptor presentó demoras entre la solicitud de portación y la entrega y/o activación de las respectivas SIM CARD. Adicional a ello, pese a que en las evidencias del cargo obrante se logró establecer que algunos de los usuarios efectivamente no recibieron el servicio, no se realizaron las compensaciones debidas.

Es de precisar, que en el cargo bajo examen únicamente nos centraremos en determinar si la sociedad investigada desconoció o no la obligación que le asiste de acatar los plazos máximos previstos en la regulación para adelantar las actividades a su cargo dentro del proceso de portación, mas no nos referiremos a la obligación de realizar las compensaciones automáticas procedentes, toda vez que este tema será abordado en el cargo segundo.

#### **a) Argumentos de Defensa:**

<sup>58</sup> “Constituye un supuesto básico de las estructuras garantistas del Estado de Derecho, el de legalidad previa de las descripciones fácticas reprochables y punibles” Jaime Orlando Santofimio Gamboa, “Aproximaciones a los sedimentos Administrativos de la ley 80 de 1993”

<sup>59</sup> Expresión latina que significa “no dos veces sobre lo mismo”, ésta ha sido empleada para impedir que una pretensión, resuelta mediante una decisión judicial contra la cual no cabe recurso alguno, sea presentada nuevamente ante otro juez o ante autoridad administrativa.

<sup>60</sup> Reconocido Jurisprudencialmente. Consejo de Estado, Sección Tercera del 23 de junio de 2010, rad.16.367. En esta providencia se dijo que el derecho a que, en materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicara de manera preferente a la restrictiva o desfavorable, derecho que también gobierna las actuaciones sancionatorias.

<sup>61</sup> Radicado 21-158815, Consecutivo 8 del 10 de diciembre de 2021.

<sup>62</sup> Radicado 21-158815, Consecutivo 8 del 10 de diciembre de 2021.

<sup>63</sup> Radicado 21-158815, Consecutivo 8 del 10 de diciembre de 2021.

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

En relación con la imputación del cargo anteriormente mencionado, la investigada en su escrito de descargos manifestó de manera general que: *“PTC cumple cabalmente con las normas aplicables y podemos afirmar que, más allá de circunstancias que le son ajenas, los cargos carecen de soporte fáctico.”*

Adicional a lo anterior, la investigada indicó que: *“En relación con los casos reseñados por la Dirección en la resolución que da inicio a esta investigación resulta importante hacer las siguientes precisiones que demuestran en algunos casos que la autoridad ha hecho una indebida apreciación fáctica y probatoria **y en otros, que a pesar de los inconvenientes presentados, la empresa en todo caso ha intentado ofrecer soluciones a los usuarios que pudieron haber tenido problemas con la recepción o activación de su SIM CARD al efectuar la portabilidad numérica.**”*

En cuanto a las líneas que hacen parte de las denuncias dentro de la presente investigación, sostuvo lo siguiente:

- [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] (Radicado No. 21-16440)

“4.1.1.1. [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]”

*En relación con este caso en particular, el usuario solicitó la portabilidad el 8 de abril de 2021, **quedando registrada la solicitud en la misma fecha.** Esto se evidencia en la casilla “fecha de entrada”, que corresponde a la información del momento en el que el usuario ingresó de forma efectiva como cliente de PTC, razón por la cual, **la portabilidad quedó perfeccionada el 9 de abril de 2021 y no el 23 de abril como lo señala la Dirección.***

*Por su parte, la casilla “fecha de cierre” no corresponde -como erróneamente lo entiende la Dirección- a la fecha en que se aplicó la ventana de cambio, sino a la fecha máxima solicitada por el mismo cliente para hacer efectiva la portabilidad.”*

Como prueba de lo anterior, aportó la siguiente imagen:

Consulta Estado Numeración

← volver

Estado de la numeración

Número	NRN	Prestador Receptor	Prestador Donante	Fecha Ventana	Estado
[REDACTED]	343	PARTNERS TELECOM COLOMBIA WOM	Virgin Mobile	08/04/2021 00:00	Portado

Vigencia NIP

Número	Fecha Vencimiento
La numeración no cuenta con NIP vigente	

**Imagen No. 1.** Captura de Pantalla Sistema Portaflow Portabilidad línea [REDACTED]

**Fuente:** Escrito de Descargos - Radicado N. Radicado 21-158815 Consecutivos 92, 93, 94 del 12 de enero de 2022. Página 6

De igual manera, la sociedad investigada aduce, que en sus sistemas de información reposan varios registros de transacciones que acreditan que la línea ya se encontraba portada al operador y que *“No es cierto entonces que de la imagen obrante a folio 11 de la resolución se pueda concluir que PTC incumplió con el procedimiento establecido en la norma para perfeccionar la portabilidad numérica. Si la Dirección hubiera efectuado una inspección juiciosa al portal web <https://www.portabilidadcolombia.com.co/> hubiera podido constatar que la portabilidad en este caso se solicitó, tramitó y concretó conforme a lo establecido por la regulación, por lo que este caso en particular no debería ser fundamento fáctico para imputar el cargo en contra de PTC.”* Como prueba de ello, aportó la siguiente imagen:

ESPACIO EN BLANCO

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

Nú...	Nombre del cli...	Núm...	Fec...	Operador dona...	Fec...	Códig...	Esta...	Razón de rechaz	Estado Fecha	Documento
1600041	[REDACTED]		2021-04-23	VIRGIN MOBILE COLOM	2021-04-09	54118	Complete	La numeración solicitada:	2021-04-25 00:41:50	
1369710	[REDACTED]		2021-04-19	VIRGIN MOBILE COLOM	2021-04-09	54118	Reject		2021-04-20 15:29:15	
1171027	[REDACTED]		2021-04-14	VIRGIN MOBILE COLOM	2021-04-09	54118	Reject		2021-04-14 19:00:51	
931401	[REDACTED]		2021-04-10	VIRGIN MOBILE COLOM	2021-04-09	54118	Rechazado	La numeración solicitada:	2021-04-12 08:01:28	
865424	[REDACTED]		2021-04-08	VIRGIN MOBILE COLOM	2021-04-09	54118	Rechazado	La numeración solicitada:	2021-04-08 11:17:29	
794383	[REDACTED]		2021-04-06	VIRGIN MOBILE COLOM	2021-04-09	54118	Rechazado	La numeración solicitada ya se encuentra portada al prestador receptor(No todas las numeraciones solicitadas pertenecen al mismo prestador donante)La numeración no tiene asociado un NIP/EI NIP indicado en la solicitud de portabilidad no está vigente para la numeración indicada		

Imagen No. 2. Captura de Pantalla Registro de transacciones línea [REDACTED]

Fuente: Escrito de Descargos - Radicado N. Radicado 21-158815 Consecutivos 92, 93, 94 del 12 de enero de 2022. Página 6

- [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] (Radicado No. 21-164741)

“4.1.1.2. [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

En relación con este usuario reconocemos que existió un inconveniente ajeno a la empresa en la logística de envío y recepción de la SIM CARD. Sin embargo, al conocerse el caso y buscando darle una solución concreta y oportuna se habilitó la posibilidad para que el usuario retirara la SIM CARD en cualquiera de las tiendas **WOM**, lo cual no fue atendido por aquel. Esta situación es desconocida por la Dirección al momento de formular cargos.

Ante lo anterior, la Dirección debe tener en cuenta que la decisión de acudir a una tienda para reclamar la SIM CARD reposa exclusivamente en el consumidor y en caso de que este se abstenga de hacerlo, los efectos negativos de la ausencia de prestación del servicio no pueden resultar imputables al operador cuando su causa es generada por hechos que recaen exclusivamente en el consumidor. Por lo anterior, nos encontramos frente al eximente de responsabilidad de culpa exclusiva del consumidor dispuesta en el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011.”

- [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] (Radicado No. 21-173995)

4.1.1.3. [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

Respecto a este caso en etapa de averiguación preliminar se acreditó a la Dirección que el proceso de portabilidad numérica se realizó sin contratiempos y dentro del marco que para el efecto prevé la regulación expedida por la CRC, esto de hecho, se desprende de lo contenido en el folio 13 del mismo acto de apertura de investigación en el cual se puede evidenciar lo siguiente:

Imagen N.º 34. Información portabilidad entrante de la línea 3504600094

Nombre del Cliente	[REDACTED]	Dirección del cliente	Colombia Boyacá Tunja CARRERA null
Tipo de orden NP	Portabilidad Entrante	Estado de la orden	Complete
Fecha de entrada e...	2021-04-19 00:00:00	Código del docum...	7730807
Operador Titular	WOM	Operador donante	CLARO
Número Portado	[REDACTED]	Código NIP	88606
Solicitud de tercero	N	Cerrar	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
Fecha de cierre	2021-04-19 03:32:03		

Imagen No. 3. Información línea [REDACTED]

Fuente: Escrito de Descargos - Radicado N. Radicado 21-158815 Consecutivos 92, 93, 94 del 12 de enero de 2022. Página 8

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

Como puede observarse, tanto la solicitud, como la portabilidad efectiva se materializaron el 19 de abril de 2021. **Por su parte, sí es cierto que existió un problema logístico ajeno a PTC con la entrega de la SIM CARD al usuario. Sin embargo, la empresa adoptó todas las medidas necesarias para que pudiera recibirla satisfactoriamente**”

- [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] (Radicado No.21-179947)

“4.1.1.4. [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

En relación con este usuario **se ha reconocido que existieron problemas logísticos ajenos a PTC en el despacho de la SIM CARD para su uso.** En todo caso, una vez se conoció la situación; en aras de cumplir con la promesa de valor de la empresa y con el fin de evitar perjudicar al usuario se le ofreció la posibilidad de acercarse a uno de nuestros puntos de venta.

En este caso, el usuario efectivamente se acercó al punto de venta y retiró de forma satisfactoria la SIM CARD desde el 03 de mayo de 2021 y desde esa fecha ha hecho uso normal de los recursos contratados, por lo que tal como los anteriores casos, en esta oportunidad no debería tomarse como fundamento para imputar posibles incumplimientos a la regulación de portabilidad numérica por parte de PTC.”

- [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] (Radicado No. 21-201835)

“4.1.1.5. [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

En cuanto a esta usuaria tal y como se evidencia a folio 14 del acto administrativo, **el proceso de portabilidad presentó varias dificultades atribuibles a algunos de los intervinientes en el procedimiento.**

En efecto, la usuaria solicitó por primera vez portabilidad hacía WOM el 15 de mayo de 2021. **Sin embargo, por un error técnico, al caso no se le asignó un NIP.** En este caso, **es pertinente recordar que en el proceso de portabilidad el NIP es generado ABD y no por el operador receptor (PTC).**

El 19 de mayo de 2021, la usuaria solicitó nuevamente portabilidad hacía PTC, pero en esta oportunidad, la misma fue rechazada por el operador donante, bajo la causal “falta de pago”.

Estas dos circunstancias generaron perjuicio tanto al usuario, como a PTC como operador receptor y derivan de hechos de terceros (ABD y Operador Donante), razón por la cual no pueden servir de fundamento para investigar y sancionar a PTC, so pena de viciar de nulidad la actuación administrativa, por violación al debido proceso y a la presunción de inocencia.

Finalmente, el 20 de mayo de 2021 la portabilidad hacía PTC se pudo hacer efectiva y en esa misma fecha la SIM CARD quedó activa. Por lo anterior, en lo que respecta a PTC es claro que, en este caso en particular, no se materializó una infracción a las reglas de portabilidad numérica.

Ahora bien, la Dirección afirma –contrario a las evidencias aportadas por PTC y a la información del ABD-, que se incumplió dicha regulación debido a que el contrato de servicios de telecomunicaciones móviles aparece con fecha de activación 29/04/21.

PTC reconoce que en este caso se presentó una falla en el sistema que llevó a que el contrato se generara con una fecha que no corresponde a aquella en la que efectivamente se activó el servicio. Sin embargo, dicho error en el contrato del servicio nada tiene que ver con la portabilidad numérica, ni tampoco sirve de fundamento para probar una infracción por parte de PTC, en la medida que, al interior del acto administrativo de apertura, no se incluyó imputación fáctica ni jurídica al respecto.

(...)”

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

A título de conclusión frente a los casos relacionados en el presente cargo, señaló que estos fueron atendidos y solucionados a la fecha, incluso algunos de ellos, durante la etapa de averiguación preliminar, tal como se pudo acreditar en los documentos remitidos a esta Dirección.

**b) Consideraciones de la Dirección:**

En primer lugar, se debe recordar que la imputación que nos ocupa, consistió en que la investigada presuntamente desconoció la obligación que le asiste de acatar los plazos máximos previstos en la regulación para adelantar las actividades a su cargo dentro del proceso de portación.

Lo anterior tuvo soporte en varias fuentes, tal como se indica a continuación, las cuales se analizarán teniendo en cuenta los soportes probatorios obrantes dentro de la presente actuación, como sigue:

- Veinte (20) denuncias de usuarios de servicios de comunicaciones en contra de **WOM**, por presuntas irregularidades con: (i) la entrega de la *SIM CARD*; (ii) la no activación del servicio al momento de realizar la portabilidad hacia este operador y; (iii) el cobro injustificado de un servicio de comunicaciones que al parecer no pudo ser utilizado por los usuarios.
- Requerimientos de información identificados con los Radicados No. 21-164440-2, 21-164741-2, 21-173995-2 y 21-201835-3 del 19 de julio de 2021, y 21-269164-0 del 7 de julio de 2021.
- Respuesta a los requerimientos de información antes mencionados, los cuales obran en el expediente electrónico del sistema de tramites de esta Superintendencia bajo los radicados: Radicado No. 21-173995- -00004-0000 del 2 de agosto de 2021, Radicado No. 21-269164- -00002-0000 del 2 de agosto de 2021, Radicado No. 21-201835- -00005-0000 del 3 de agosto de 2021, y Radicado No. 21-269164- -00002-0000 del 2 de agosto de 2021.

Ahora bien, corresponde a esta Dirección dar respuesta a los argumentos de la investigada de la siguiente manera, no sin antes advertir que más adelante se analizará todos los casos que hacen parte del presente cargo:

Del contenido normativo citado en el acápite denominado “marco normativo”, se desprende que el proceso de portación tiene unas etapas claramente definidas, de obligatorio cumplimiento cada una de ellas, y que inicia cuando ingresa la solicitud de portación por parte del usuario ante el proveedor receptor que puede hacerse por escrito, personalmente, a través de la línea telefónica de atención al cliente, o por cualquier otro medio que determine o convalide el ente regulador.

Seguidamente, 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 el seguimiento de su Solicitud de Portación.

Sucedido lo anterior, el ABD deberá verificar la solicitud, y podrá aceptarla o rechazarla, en tanto que la solicitud cumpla o incumpla con alguno de los siguientes requisitos: i) NIP de Confirmación para personas naturales que sean Usuarios del Servicio Móvil, y su concordancia con el Número No Geográfico de Redes objeto de portación.<sup>64</sup> ii) Existencia de Solicitudes de Portación previas en trámite para el número a portarse<sup>65</sup>. iii) Correspondencia del (los) Número(s) Telefónico(s) con los bloques de numeración asignados al Proveedor Donante.<sup>66</sup> En uno u otro caso, el ABD cuenta con un tiempo máximo de sesenta (60) minutos a partir de la presentación de la solicitud.<sup>67</sup>

En el evento de rechazo, el ABD deberá informar al Proveedor Receptor sobre el rechazo de la Solicitud de Portación, indicando la causa respectiva, dando por finalizada la solicitud de portación. En caso contrario al anterior, es decir de ser aceptada la solicitud portación por el ABD, igualmente deberá informar al Proveedor Receptor que la misma fue aceptada y simultáneamente enviará la solicitud al Proveedor Donante, quien a su vez deberá aceptar o rechazar la solicitud de Portación en el plazo acordado entre los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles<sup>68</sup>.

<sup>64</sup> Artículo 2.6.4.5.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>65</sup> Artículo 2.6.4.5.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>66</sup> Artículo 2.6.4.5.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>67</sup> Artículo 2.6.4.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>68</sup> Artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

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

Al respecto, resulta importante precisar que, para este cargo, la conducta objeto se reproche se circunscribe a las demoras presentadas por **WOM** en la última etapa del proceso de portación detallado en el artículo 2.6.4.1., esto es “Activación del Número Portado”. En dicha etapa, **WOM** en calidad de proveedor receptor debía cumplir con la tarea de activar en su red el número solicitado e informar al ABD, para que este a su vez, informara a todos los proveedores de la finalización de la ventana de cambio. Todo lo anterior, previo a la planeación de la ventana de cambio entre receptor y donante, a través del ABD, de acuerdo con lo manifestado por el usuario al momento de diligenciar la solicitud portación, la cual es responsabilidad el proveedor receptor.

La Dirección se permite manifestar que la regulación sectorial, esto es la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>69</sup> estableció de manera **clara y expresa** que el proceso de portación **tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles**, tal y como el artículo 2.6.4.1 lo prevé, veamos:

*“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 propio).

Empero, el artículo 2.1.17.3. en el cual se especifican las condiciones del trámite de portación, trae consigo una excepción a este límite temporal para aquellos casos en los que el mismo usuario que solicita la portación elija una fecha posterior, así:

*“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.*

*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.**” (Destacado Propio)*

En algunos apartes del escrito de descargos, la sociedad investigada adujo que hizo uso de dicha posibilidad, por lo cual en ciertos casos acordó con los usuarios una regla diferente a la contenida en la reglamentación, en cuanto al término para hacer efectiva la portabilidad requerida.

Al respecto, esta Dirección debe manifestar que, si bien las partes pueden acordar -en ejercicio de su autonomía de la voluntad- la mejor forma de llevar a cabo su relación contractual, lo cierto es que de ninguna manera esta facultad es óbice para no acatar los plazos máximos de portación establecidos en las normas de imperativo cumplimiento. Resulta entonces, que dichos términos deben ser respetados en todo momento, ya que el acuerdo mutuo surgido entre proveedor y usuario únicamente será válido en la medida que las partes cumplan sus obligaciones regulatorias.

Ahora bien, es claro también, que, en el trámite de portación, existen unas obligaciones a cargo del proveedor receptor las cuales no pueden ser objeto de negociación con el usuario, en el entendido que las mismas normas no lo han permitido.

Sobre el particular, la misma regulación sectorial a la que se hace referencia a lo largo de la actuación administrativa en curso, enuncia de manera taxativa el listado de deberes de los proveedores receptores en relación con el procedimiento de portabilidad numérica.

A juicio de esta Dirección, tal regulación identifica al proveedor receptor como “líder” del proceso de portación, toda vez que este es quien tiene contacto directo con el sujeto sobre el cual recae la facultad de conservar su número telefónico si a bien lo tiene.

<sup>69</sup> Artículo modificado por la Resolución CRC 5586 de 2019

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

De otro lado, analizando las etapas que componen el proceso de portabilidad numérica, se advierte que la exigencia de la entrega de la SIM CARD hace parte de la etapa final del proceso de portabilidad numérica, y que, igualmente dicha actividad se encuentra en cabeza del proveedor receptor, y en donde se evidenciaron fallas por parte de **WOM**, pues presento retrasos al momento de enviar y/o entregar las SIM CARD de manera previa a la activación del número portado y/o al inicio de la prestación del servicio, en la medida que esta no fue remitida para que los usuarios pudieran hacer uso de la misma, como más adelante se verá en el desarrollo y análisis de cada una de las denuncias interpuestas por los quejosos dentro de la presente investigación.

Ahora bien, a continuación, se analizarán cada una de las denuncias de los usuarios<sup>70</sup> y los soportes probatorios que obran en el plenario con el fin de determinar la trasgresión de la conducta endilgada, así:

- [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] (Radicado No. 21-16440)

Al respecto, es de carácter imperativo señalar, que, para la Dirección, las imágenes digitalizadas en el escrito de descargos no guardan coherencia entre sí, así como tampoco guardan coherencia con lo enunciado por la sociedad investigada, en el párrafo que les antecede en dicho documento.

En la imagen No.1, se puede identificar que la fecha de la ventana de cambio fue el día 8 de abril de 2021 y que su “estado” se denomina como “portado”, sin especificaciones de la fecha y hora en que se generó dicho estado. Ahora bien, cuando nos fijamos en la imagen No.2, observamos en esta: primero que se registraron varias solicitudes de portación frente a la línea del señor [REDACTED], y segundo, que solo una de ellas figura en su estado como “complete”, y en relación con la fecha de generación del mismo (extremo derecho), se registró el día 25 de abril de 2021.

Así, de la información contenida en las capturas de pantalla, no es posible definir cuál de las dos fechas corresponde a la fecha real en la que la ventana de cambio estuvo disponible para que el proveedor donante desactivara de su red la línea del señor [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED], y a su vez, para que el proveedor receptor, es decir **WOM**, realizara la activación del número portado para finalizar satisfactoriamente el trámite de portación requerido.

Cabe mencionar que esta Dirección procedió cotejar la información contenida en los documentos aportados por el proveedor en la etapa de investigación preliminar y en el escrito de descargos, advirtiendo que, en ninguno de ellos, consta la manifestación expresa del señor [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED], por medio de la cual solicitó que la fecha máxima para hacer efectiva la portabilidad fuese el 23 de abril de 2021. Contrario sensu, en el radicado identificado en el sistema de trámites con el No. 21-16440- 0 y No. 21-16440- 4 se encuentran digitalizadas varias PQRS radicadas ante **WOM** desde el día 15 de abril de 2021 y hasta el día 20 de abril de 2021, en la cual solicita de manera respetuosa le sea activada la línea [REDACTED] en la mayor brevedad posible. Solicitud a la que **WOM** responde vía correo electrónico que debe comunicarse con las líneas de atención al cliente.

En razón de lo anterior, como quiera que no hay constancia de la supuesta solicitud del señor [REDACTED] encaminada a extender el plazo para ejecutar la portabilidad numérica, **WOM** se encontraba en el deber de tramitar dicha solicitud dentro de los plazos establecidos con el proveedor donante, sin exceder los tres (3) días hábiles que dispone la normativa y no catorce 14 días después de realizada la solicitud.

- [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] (Radicado No. 21-164741)

El usuario en su queja manifestó:

*“Por captar clientes realizan portabilidad de otros operadores sin siquiera enviar la SIM CARD de **WOM**. Tal es el caso que, a mi me portaron desde TIGO número [REDACTED] y esta es la fecha que no he recibido la SIMCARD (...).”*

Al respecto, el proveedor de servicios **WOM** acepta de manera expresa que presentó demoras en la entrega de la SIM CARD al señor [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] con ocasión a inconvenientes con el operador logístico de la compañía.

<sup>70</sup> [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] (Radicado No. 21-16440)

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

Frente al caso en concreto, esta Dirección procedió a verificar los documentos que obran en la etapa preliminar relacionados con el mismo, de lo cual se pudo constatar que según la factura de venta FDE – ZS38435, la compra de la SIM CARD por parte del señor [REDACTED], se llevó a cabo el día 10 de abril de 2021, misma fecha en la cual solicitó a **WOM**, que realizara el proceso de portabilidad de la línea [REDACTED]. No obstante, tanto la entrega de la SIM CARD como el proceso de portabilidad se efectuaron el día 19 de abril de 2021 tal como lo señaló **WOM** mediante respuesta al requerimiento con el radicado No. 21-164741-4 del 3 de agosto de 2021.

- [REDACTED] (Radicado No. 21-173995)

El usuario en su queja manifestó:

*“(…) accedi (sic) a realizar el proceso de portabilidad de mi línea (sic) celular (...) que se encontraba en ese momento con Claro, el proceso se realizo (sic) satisfactoriamente incluyendo todos mis datos personales incluido la direccion (sic) de domicilio ya que segun (sic) el asesor en un plazo de 24 a 72 horas maximo (sic) me llegaria (sic) a mi domicilio la nueva simcard para hacer efectiva la portabilidad pero esto nunca sucedio, (sic) nunca llego (sic) dicha simcard; el día (sic) 19 de abril **WOM** hizo efectiva la portabilidad dejandome (sic) incomunicado en cuanto a la línea (sic) telefonica (sic) como los demas (sic) servicios ya que la simcard del operador actual quedo (sic) desabilitada, (sic) inmediatamente (sic) me comuniqué con la línea (sic) de atención (sic) al cliente donde manifesaron (sic) que me enviarían (sic) otra simcard para dar solución (sic) a mi problema culpando al operador logístico (sic) de una falla con la entrega, dicha simcard nunca llego, (sic) me he comunicado en reiteradas ocasiones con la línea (sic) de atención (sic) al cliente donde siempre me dan la misma respuesta para sacarme del paso pero no hay ninguna solución; (sic)”.*

Al respecto, **WOM**, en su escrito de descargos señala que la portabilidad se ejecutó efectivamente el día 19 de abril de 2021, tal como lo requirió el usuario y como se pudo demostrar en la imagen No.34 del Acto Administrativo mediante el cual se formularon los cargos en contra de aquel.

Resulta importante destacar que, en líneas posteriores del escrito de descargos, frente a este caso, al igual que en los radicados anteriores, el proveedor de servicios **WOM** acepta de manera expresa que presentó demoras en la entrega de la SIM CARD, no obstante, a su juicio, ello nada tiene que ver con el proceso de portabilidad numérica; y además informa que tomó las medidas necesarias para que el señor [REDACTED] pudiera recibirla satisfactoriamente.

- [REDACTED] (Radicado No.21-179947)

En el presente caso, al igual que en los radicados anteriores, el proveedor de servicios **WOM** acepta de manera expresa que presentó demoras en la entrega de la SIM CARD al señor [REDACTED], con ocasión a inconvenientes con el operador logístico de la compañía.

Frente al caso en concreto, esta Dirección procedió a verificar los documentos que obran en la etapa preliminar relacionados con el mismo, y encontró que, pese a que la ventana de cambio para ejecutar la portabilidad numérica estaba programada para el 28 de abril de 2021 (según consta en varias imágenes del radicado), el usuario, el 30 de abril del presente año, radica una queja ante esta entidad, en la cual manifestó tener problemas con la entrega de la SIM CARD.

Aunado a lo anterior, según el escrito de descargos, **WOM** informó que en realidad solo hasta el día 3 de mayo de 2021, se llevó a cabo la entrega de la SIM CARD al usuario, información que coincide con lo incluido en el archivo de Excel denominado “Consumos línea [REDACTED]”, aportado con la respuesta al requerimiento de información con radicado No. 21-269164-0, en el cual se advirtió por esta Dirección, que el usuario empezó a usar la línea y el servicio desde el 3 de mayo de 2021.

Colige de lo anterior, que, en este caso, efectivamente se presentó un retraso por parte del proveedor en la entrega de la SIM CARD.

- Respecto a estos tres últimos casos: ([REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED])

Esta Dirección considera que no son de recibo los argumentos esgrimidos por la sociedad investigada, según los cuales infiere que es culpa exclusiva del usuario no recibir los servicios a tiempo, toda vez

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

que este decidió no acercarse a algún centro de atención al cliente de manera presencial a recibir la SIM CARD, ante las demoras del operador logístico con el que **WOM** tiene tercerizada la actividad de entrega de SIM CARD.

Para esta Dirección es claro, que **WOM** en calidad de proveedor receptor es quien se encuentra en el deber de realizar la entrega de la SIM CARD al usuario y de realizar la correspondiente activación del servicio en los términos pactados con el usuario, sin exceder los tiempos máximos establecidos en la regulación. De tal modo, que quien incumplió con los tiempos de entrega de la SIM CARD al usuario y en consecuencia con los plazos máximos establecidos para concretar el trámite de portación numérica, no puede ser nadie más que **WOM**.

En este sentido es importante traer de nuevo a colación lo dicho en líneas anteriores en relación con las obligaciones que le asisten al proveedor de servicios de telecomunicaciones en el marco de un trámite de portación numérica, tal como lo establece el artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

*“**ARTÍCULO 2.6.2.5. OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.** 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:*

*(...)*

*2.6.2.5.5. Obligaciones generales frente al Proceso de Portación:*

*(...9*

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

*(...)”*

Para esta Dirección resulta importante ser categórico al reiterar que la misma regulación sectorial a la que se hace referencia a lo largo de la actuación administrativa en curso, enuncia de manera taxativa el listado de deberes de los proveedores receptores en relación con el procedimiento de portabilidad numérica. Siendo así, las obligaciones a cargo del proveedor receptor no pueden ser objeto de negociación con el usuario, ni mucho menos pueden ser trasladadas unilateralmente por aquel a este último, en el entendido que las mismas normas no lo han permitido.

Tal como se expuso, esta Dirección encontró suficiente material probatorio que corrobora que el proveedor no cumplió a cabalidad con la normatividad que en materia de portabilidad numérica se encuentra vigente, aun cuando el operador en la presente actuación administrativa pretende eximir su responsabilidad en cuanto a los retrasos presentados para la entrega de las SIM CARDS, situación que conllevó a que los usuarios manifestaran su inconformidad tanto por las redes sociales del proveedor como en los radicados interpuestos ante esta Superintendencia.

- [REDACTED] (Radicado No. 21-201835)

*El día (sic) 26 de abril solicite (sic) la portabilidad de mi línea (sic) virgín a **WOM**, cuando me estaban pidiendo los datos me comunicaron que el proceso de portabilidad por una nueva ley (no recuerdo cual) no se podía (sic) demorar mas (sic) de 24 horas y que todo el proceso iba a ser rapido (sic) y efectivo. El día (sic) 28 de abril llega la sim card de **WOM** a mi domicilio, fue recibida por mi madre quien firmo (sic) y a quien le tomaron fotos como evidencia de la entrega. al día (sic) 29 de abril no se hizo efectiva la portabilidad, el día (sic) 03 de mayo al ver que aun (sic) no se hacia (sic) efectiva me comuniqué por línea (sic) whats app sin obtener respuestas, (...), hasta el día (sic) de hoy 15 de mayo de 2021 no se ha establecido la portabilidad de mi línea, (...)”*

Frente al caso en concreto, esta Dirección procedió a verificar los documentos que obran en la etapa preliminar relacionados con el mismo, y encontró que, en los documentos aportados por el proveedor en respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección, se encuentran los PDF

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

titulados “copia del contrato de servicios [REDACTED]”, “Información de la activación de sim card y línea”, de los cuales cabe resaltar las siguientes imágenes:

Imagen No. 4. Contrato de servicios móviles pospago de la línea [REDACTED]

Imagen No. 5. Información portabilidad entrante de la línea [REDACTED]

De las anteriores imágenes, se detalla que, en el contrato de servicios móviles pospago de la línea [REDACTED] las partes acordaron que el servicio se activaría a más tardar el **29 de abril de 2021**; sin embargo, de acuerdo a lo informado por el proveedor en el escrito de descargos, en dicha fecha no se realizó la activación de los servicios, con ocasión de múltiples inconvenientes presentados, y que la línea fue activada hasta el **20 de mayo de 2021**.

De este modo, queda claro que **WOM** realizó todo el trámite de portabilidad en veinte (20) días hábiles y no como lo establece el artículo 2.6.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2017<sup>71</sup>, esto es, como máximo en tres (3) días hábiles desde la presentación de la solicitud y la portación efectiva (cuando la solicitud sea radicada de manera presencial); o, al día siguiente de la entrega de la SIM CARD<sup>72</sup> (cuando la solicitud sea radicada mediante un canal de atención no presencial).

No obra en el plenario, prueba alguna de las afirmaciones del proveedor, con las cuales pretende endilgarle responsabilidad al ABD al señalar que este no asignó el Número de Identificación Personal, así como tampoco obra algún documento que dé cuenta del supuesto rechazo de la solicitud por parte del proveedor donante.

Ahora bien, es pertinente recordar que el presente cargo se imputó con base en veinte (20) denuncias las cuales corresponden a los siguientes radicados: No. 21-166760, No. 21-168223, No. 21-172595, No. 21-173618, No. 21-201746, No. 21-223392, 21-270166, 21-290226, 21-291260, 21-298483, 21-300623 y 21-305843, no obstante, en el escrito de descargos la sociedad investigada no hizo referencia alguna a los siguientes radicados: 21-158815, 21-168490, 21-172178, 21-183503, 21-202147

Radicado	Quejoso	Denuncia
21-158815	[REDACTED]	“(…) realice (sic) una portabilidad y dicho operador por error internos (sic) activo (sic) mi línea en otra SIMCARD por lo cual me a (sic) generado múltiples (sic) problemas ya que ya llevo 48 hora (sic) sin mi número de trabajo causandome (sic) problemas laborales. (…)”

<sup>71</sup> Artículo modificado por el artículo 13 de la Resolución CRC 5929 de 2020. El nuevo texto es el siguiente

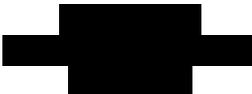
<sup>72</sup> ARTÍCULO 2.1.17.3. TRÁMITE DE PORTACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución CRC 5929 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> **El usuario podrá elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación.** Si el usuario presenta la solicitud de portación 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.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 35180 DE 2022

HOJA N.º 29

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

21-168490		<p>"(...), aun habiéndose efectuado la portabilidad por parte de WOM, nunca enviaron la Sim Card. Me cansé de solicitar el envío de esta, ya que no podía salir por cierres y toques de queda en la ciudad de Medellín, además los diversos operadores que me atendieron, me prometían que esta llegaría por tardar en tres (3) días hábiles y nunca llegó, por lo que nuevamente llamaba a servicio al cliente y se repetía la historia. Quedó consignado bajo el Radicado número 20210503-002135728, el cual hasta la fecha tampoco me ha sido contestado. Cansado de esperar una solución, pude desplazarme el pasado 11 de mayo a un centro de servicio, en primera instancia no pudieron entregarme la Sim Card, que porque no tenían sistema, esto sucedió en el Centro de Servicio de Ciudad Del Río en Medellín, por lo tanto y en vista de que se encontraba cerca de mi domicilio, me desplazé a la Tienda ubicada en el Centro Comercial Arkadia, también en Medellín, allí me entregaron la Sim Card, pero no activada, tuve que llamar al día siguiente tres (3) veces a la línea de servicio al cliente solicitando la activación de esta, ya que habían transcurrido más de 24 horas (tiempo máximo que me dijo el operador que tardaría la activación). Al final me dijeron que debía desplazarme nuevamente a un centro de servicio a solicitar la reposición de la Sim Card, ya que la que me dieron, no correspondía a la línea. (...). Finalmente, por cosas de la vida, por llamarlo así, la línea se activó pasadas las cuatro (4:00 p.m.) de la tarde del día 12 de mayo y pude hacerle entrega de esta a mi Padre el día 15 de mayo de 2021, ya que en este reside en el Municipio de Jardín - Antioquia, donde solicité una y otra vez se la enviaran."</p>
21-172178		<p>"llevo tres días (sic) de haber ingresado mi sim card de wom a mi celular ya que me hicieron la portabilidad, pero no me funciona y la comunicacion (sic) con ellos es imposible,estan (sic) colapsados, me he pasado en el telefonno (sic) fijo hasta 30 minutos y las llamadas despues (sic) de ese tiempo se caen, yo necesito el celular para trabajar, he enviado correos pero dicen que son 15 días (sic) para dar respuesta y estoy incomunicada via (sic) celular, que debo hacer en este caso? yo con ellos hice un contrato verbal"</p>
21-183503 <sup>73</sup>		<p>"El operador WOM Colombia me ofrece portar mi línea con ellos ante una nueva oferta que tienen para el mercado colombiano a principios de abril de 2021. (...). Acuerdo con la asesora que la portabilidad se realice el día 17 de abril de 2021, que es el día en el que se vence mi otro plan. El 15 de abril llega a mi dirección registrada la simcard de WOM. Le confirmo a la asesora que me llegó y me da instrucciones de no usarla hasta el 17 de abril, día en el que acordamos activar el plan. De acuerdo a sus instrucciones, espero y la meto el 17 de abril, pero el plan no funciona. Le reporto la situación en repetidas ocasiones. El 18, 19, 20 y 21 de abril, insistiendo en mi preocupación por estar sin servicio en una semana de trabajo importante. (...). WOM decide no responder a la solicitud interna que radicó y hasta la fecha, 3 de mayo de 2021, todavía ni realiza la portabilidad ni da respuesta a la solicitud. (...)."</p>
21-202147		<p>"Desde hace un mes (11 de abril de 2021) compré una tarjeta WOM y no me ha llegado, como lo hice por portabilidad ya me desconectaron mi teléfono (...) causándome un gran perjuicio. Desde el 23 de abril puse la queja y la solicitud y WOM no me hace llegar la tarjeta. He llamado como 10 veces, establecido contacto por WhatsApp y colocado una PQR en la página y no responden ni a mi correo ni a mi número telefónico. Dicen que es problema del transportador pero ya recibí una llamada el 23 de abril y dijeron que me iban a entregar la tarjeta y después no se han vuelto a comunicar. (...)"</p>
21-210979		<p>"he solicitado una portabilidad con el operador WOM con el cual en varias oportunidad (sic) no se pudo realizar por tal motivo la sim card que me enviaron según los asesores no servía, ya que se debía volver a realizar la portabilidad. me pidieron que me acerque a la tienda, en la cual me dan una sim card y me dicen que el servicio me lo activan al día siguiente y me dan el numero (sic) de caso 20210522_002257814, espero hasta el día de hoy y me dicen de la línea (sic) (...) que me tengo que acercar a la tienda para solicitar otra sim, voy a la tienda y me dicen que no me dan otra sim card que me deben activar la que ya me dieron. (...)"</p>
21-213725		<p>"Solicite (sic) portabilidad de Claro hacia WOM, en donde se comprometieron a entregarme una sim card valida (sic) dos días (sic) antes de la desactivacion (sic) definitiva (sic) del otro operador en cuyo caso, me avisarian (sic) con anterioridad la fecha. Sin ninguna informacion (sic) de ninguno de los dos operadores, me desactivaron el pasado 19 de mayo de 2021 y no me llegó la sim card de Wom como se habian (sic) comprometido, el día (sic) 20 tuve que acudir a un punto de venta para solicitar la sim card para poder hacer uso de mi linea (sic) con la cual trabajo, me hicieron la entrega de la misma pero nunca fue activada pese a las multiples (sic) visitas que he efectuado al centro de servicio, (...)"</p>
21-229193		<p>"El pasado 26 de abril, realicé el proceso de portabilidad con la empresa WOM Colombia, aceptando un plan de 2 meses gratis y 15Gb de navegación, por \$35.000, ante lo cual se comprometieron en los días siguientes para hacerme</p>

<sup>73</sup> Igualmente, radicado No.21-183512.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 35180 DE 2022

HOJA N.º 30

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

		<i>llegar la SIM card con el plan que había acordado con ellos; sin embargo, con el tema del paro nacional, uno entiende que hay demoras y ante esa situación cambié la dirección, para que la SIM llegara a mi casa. Aproximadamente desde el 19 de mayo estoy escribiendo al correo de ellos, he escrito por Facebook y he llamado solicitando que den solución a mi problema o me indiquen como (sic) hacer para retirarme, me piden confirmar la dirección en múltiples ocasiones y la verdad, el nivel de incompetencia que manejan, no lo había visto desde Movistar; y de acuerdo con los operadores del call center, me dicen que no saben cómo se podría hacer, me pelotean con distintos números (██████████, ██████████, ██████████, ██████████, está en las grabaciones de ellos del pasado 04 de junio). Llevo más de un mes sin celular, (...)"</i>
21-232652	██████████	<i>"(...) El día 12 de mayo de 2021 el asesor Nicolás de la empresa WOM se comunica conmigo, ofreciendo los servicios de la compañía, a los cuales accedí, haciendo portabilidad de la línea ██████████ la que tenía en claro y quise pasar a WOM. El asesor Nicolás me indicó que mi sim card llegaba a mi apartamento, que se ubica en ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████, el día 14 de mayo. Para dicha fecha la Sim no llegó, entonces el 15 de mayo me comuniqué con la entidad a través de su línea telefónica presentando la queja de que no me llegó la sim card y que me encontraba sin línea de teléfono. Esta queja se radicó con el número 200022119_002211932. En esa llamada la niña que me atendió me dijo que la empresa no tenía una tienda en la ciudad en la que me ubico y que la tienda que le registraba más cercana era en Ibagué, por lo tanto debía esperar a que me llegara la sim card y que me darían una respuesta al correo electrónico en 24 horas. Al día 27 de Mayo todavía no me llegaba la sim card, entonces me comuniqué con la empresa nuevamente en esta ocasión a través de la línea de whatsapp, para ese momento radicaron otra vez mi queja con un nuevo número 002289348 indicando que se comunicaban conmigo al correo, hasta el momento la empresa a ninguna de las dos quejas ha dado respuesta y lo que es peor no me ha llegado la sim card. (...)"</i>
21-233720	██████████	<i>"Realicé contrato de portabilidad de dos líneas celulares desde Avantel a WOM desde el día 4 de junio. En el momento de realizarlo fueron muy claros en sus términos que enviarían la tarjeta SIM a mi domicilio y que en ningún momento estaría sin servicio ya que la activación se realizaría una vez recibiera la tarjeta. (...). Ya son más de 24 horas sin tener servicio de celular y al comunicarme con WOM me hicieron radicar una solicitud bajo el número Correo Electrónico_20210609_002363376. En la actualidad la respuesta que me dan por vía WhatsApp es que debo esperar 72 horas hábiles a que el área encargada de una respuesta de cuando quieren enviar la tarjeta SIM. Es diferente a lo expresado en el momento de contratar."</i>
21-245271	██████████	<i>"(...), el 17 de abril de 2021 accedí vía telefónica a cambiar mi portabilidad de la empresa Claro a la empresa WOM, para el número 311 820 5023 por un error sistemático, no se logró cargar la portabilidad, desde entonces he solicitado a la empresa WOM por todos los canales posibles que me ayude a resolver el problema. La empresa no me ha dado solución alguna hasta el día de hoy 18 de junio de 2021. He estado incomunicado, lo que me ha generado muchos perjuicios a nivel, laboral, económico, social y familiar. He realizado varias peticiones y creados casos ante la empresa, el primero de ellos se creó el día 22 de abril y la empresa aun no me ha dado solución."</i>
21-255954	██████████	<i>"(...) quise (sic) hacer la potabilidad a wom Colombia con el numero (sic) ██████████ Recibí la sim card de dicho operador, y espere (sic) los días que me habían dicho que había que esperar para que la sim card fuera activada, pero pasó ese día y nada, pasó un mes y nada. Al comunicarme con la empresa, un vendedore (sic) dijo que había habido un error y que no se podía hacer nada con esa simcard y ni con el número. Él, muy eficiente en su trabajo, me recomendó activar otro número nuevo, con los mismos beneficios de la portabilidad, no le vi problema e hicimos el procedimiento de contrato telefónico y etc. Me dijo que la sim card llegaba la siguiente semana, pero nunca llego (sic) dicha sim card. Por ende, una vez más no pude hacer uso de sus servicios. Ahora, otro mes después, me llega un cobro por \$28.000. Un cobro adelantado por lo que entiendo, del mes que viene. Por unos servicios que nunca pude hacer uso. Me comunico una vez más con la empresa WOM Colombia y pido hacer la cancelación del "plan", pero me dicen que debo pagar los 28.000 primero para poder hacerlo. No me parece justo pues nunca he usado los servicios, ya que no me llego la sim para poder acceder a estos."</i>
21-269081	██████████	<i>"Hice portabilidad con este Operador, me pase (sic) de ETB a WOM me dieron una simcard que nunca funcionó, actualmente mi numero (sic) telefonico (sic) está fuera de servicio, no tengo SIMCARD y tampoco tengo como hacer reposición porque el estado de la SIM según ellos es invalido (sic) y no permite hacer nada. Tenía todas mis cuentas bancarias atadas a ese número, también las de la universidad y el trabajo, me he visto muy perjudicada. Tuve que</i>

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

		<i>cambiar temporalmente de número, les escribo y no me ayudan, voy a sede y no saben qué hacer, llevo alrededor de 4 reclamos y nadie responde.”</i>
21-316705		<i>“Me ofrecieron portarme con mi número [REDACTED] a Wom con un valor de plan por 17.500 que fueron consignados antes del proceso (...) la sim no me ha llegado y estoy sin servicio, como no tengo línea (sic) activa no puedo llamarlos, escibo (sic) por los canales habilitados para esto como lo es el whatsapp y chat en línea (sic) de la página (sic) radicando PQR y no me dan información, (sic) contestación (sic) ni nada por el estilo, estoy sin servicio y no me dan solución (sic).”</i>
21-329149		<i>“Ante la oferta y facilidades de realizar portabilidad de mi línea de Avantel a WOM, supuestamente por el proceso de fusión de estas empresas, acepté realizar este trámite (sic) con esta última, sin embargo nunca me llegó la Sim Card, ni realizaron la cancelación del plan con Avantel. El día de hoy me llega al correo copia de un contrato y una factura de WOM. Al comunicarme con servicio al cliente me dicen que es un contrato por línea telefónica nueva, la cual yo nunca solicité y radican una petición de cancelación de este contrato (rad # 20210819_00002366102). Es decir, ellos no hicieron la portabilidad de mi línea y dos meses después de forma unilateral generan un contrato por una nueva línea.”</i>

De lo anterior se tiene que además de los cinco (5) casos inicialmente mencionados, en los cuales se corroboró efectivamente que **WOM** incumplió con los plazos previstos en la regulación para adelantar la actividad a su cargo dentro del proceso de portación, relacionada con la entrega y/o activación de la SIM CARD a los usuarios, esta Dirección tuvo conocimiento de las quince (15) quejas antes citadas, en las cuales se destaca la inconformidad de los usuarios por las mismas falencias, con lo cual podría evidenciarse una conducta sistemática del proveedor de servicios en cuanto al acatamiento de dichos plazos.

En todo, tenemos que frente a este cargo segundo, de las pruebas allegadas en el escrito de descargos y alegatos de conclusión, el proveedor no aportó soporte alguno que lograra acreditar que la entrega de las SIM CARD y/o la activación de las mismas, se realizó de manera oportuna, y así, desvirtuar las quejas de los usuarios en donde se relacionaron las demoras presentadas por el mismo; por el contrario en varios apartes del documento de descargos el proveedor reconoce que hubo demoras en la entrega de aquellas, debido a problemas con el operador logístico con el que se tiene tercerizada la actividad.

En síntesis, para los casos antes enunciados se tiene que **WOM** desconoció la obligación que le asistió de acatar los plazos máximos previstos en la regulación para adelantar las actividades a su cargo dentro del proceso de portación, toda vez que omitió enviar y/o entregar las SIM CARD de manera previa a la activación del número portado y/o al inicio de la prestación del servicio.

### **7.3.3. CARGO SEGUNDO: Presunto desconocimiento del derecho que le asiste a los usuarios de recibir los servicios móviles contratados de manera continua, sin interrupciones, y el derecho a recibir la compensación automática ante la falta de continuidad del servicio.**

Frente a este cargo, la Dirección por medio de la Resolución que dio inicio a la presente investigación, advirtió que el proveedor presuntamente desconoció el derecho que le asiste a los usuarios de recibir los servicios móviles contratados de manera continua, sin interrupciones, y el derecho a recibir la compensación automática ante la falta de continuidad del servicio, transgrediendo de esta manera, lo establecido en el numeral 2.1.2.1.1. del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>74</sup> y en el numeral 2.1.11.1.1. del artículo 2.1.11.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>75</sup>

Lo anterior, toda vez que esta Dirección tuvo conocimiento de doce (12) quejas de usuarios, que, entre otras cosas, de manera general manifiestan su inconformidad frente a la intermitencia del servicio prestado. Las cuales se relacionan a continuación:

Radicado	Quejoso	Denuncia
21-166760		<i>“(…) por parte de <b>WOM</b> me ofrecieron una portabilidad y adquirir un plan, pero el asesor que hizo esta gestión en ningún momento me informó que no existía cobertura de servicio <b>WOM</b> en Simijaca Cundinamarca. Por lo tanto vía (sic) telefónica trate (sic) de hacer la cancelación del plan pero misteriosamente se cortaba la llamada,</i>

<sup>74</sup> Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017.

<sup>75</sup> Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 35180 DE 2022

HOJA N.º 32

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

		tambien (sic) para comunicarme con un asesor debo durar entre 20 y 30 minutos para queme (sic) conteste. (...)."
21-172595		"(...). Me cambié al operador <b>WOM</b> y hasta el momento no he recibido el servicio telefónico y de internet que se supone ellos proveen. Desde que me llegó la sim he tenido dificultades, no salen, ni entran llamadas, he perdido llamadas urgentes por cuestiones de salud y otras, porque mi celular suena apagado, cuando en realidad está prendido...pero con el servicio de <b>WOM</b> caído. Días enteros sin conexión a internet y sin llamadas. De vez en cuando el servicio se levanta, pero de repente vuelve a caer y así es todos los días. Me he comunicado por todos los canales posibles con <b>WOM</b> , pero en ninguno me han dado solución. (...)."
21-173618		"El domingo 18 de abril de 2021 me cambié de operador inducida por la publicidad engañosa de <b>WOM</b> (...). A la fecha de hoy 26 de abril (la portabilidad se realizó el 21 de abril) estoy sin servicio de datos y a pesar de poner una reclamación que respondían (sic) en 72 horas, hasta la fecha no me han solucionado ni respondido nada. La comunicación con ellos es imposible. Llamadas de 50 minutos que se cortan y nadie atiende. (...)."
21-201746		"Hice portabilidad de Claro a <b>WOM</b> la cual se activó el 10 de mayo y desde ahí no me funciona la sim card, la cual se encuentra bloqueada, he llamado infinitas veces a <b>WOM</b> y he seguido los pasos que me han dicho, ya me han hecho ir dos veces a su oficina en chipichape Cali pero la línea sigue sin funcionar. (...). No quiero estar en won, (sic) no me podido recibir el servicio y tampoco me autorizan mi portabilidad. (...)."
21-223392		"Este nuevo operador de telefonía móvil tiene serios problemas de intermitencia en la señal del servicio no puedes usar los datos y los minutos para llamar navegar por internet se ha hecho la reclamación en repetidas ocasiones y la respuesta es que se debe reiniciar el teléfono o colocarlo en modo avión lo cual ha generado un daño en el dispositivo (...)."
21-271066		"(...) tengo una repartidora de arepas y requiero mucho el teléfono, para ese menester uso tres teléfonos acreditados. compre (sic) un nuevo teléfono y pasé a ese aparato una de mis líneas acreditadas pero de bajo rendimiento. wow (sic) era la oportunidad de reducir un costo pasando mi línea telefónica de poco trabajo. pero resulta que los días 4, 5,6 7 8 incluso el día (sic) de hoy no he recibido llamadas y he dejado de atender clientes, y vender. el domingo 4 cuatro fui a wow (sic) y me enteré por sus funcionarios que carecían de torres para cubrir cali. (sic) el lunes 5 era tan grave la situación que tomé la decisión de retirarme y a las 10 am lleve (sic) una carta para mi retiro a WOW de almacen (sic) único en la base. (...)."
21-290226		"(...) El día (sic) 15 de julio me comuniqué a la línea de atención del operador <b>WOM</b> con el fin de cancelar el plan, ya que este no cumple con lo que indica, la señal es pesima (sic) e intermitente, me atendieron varias personas, después de que muchas asesoras trataran de evitar que cancelara mi plan o de ofrecerme soporte, la verdad no llame para que me brindaran soporte ya que eso lo hice en varias ocasiones sin un resultado positivo, (...)."
21-291260		"Hice una solicitud de portabilidad de Avantel a <b>WOM</b> pero desde que hicieron el proceso las líneas [REDACTED] y [REDACTED] dejaron de funcionar correctamente debido a que no entra ninguna llamada no mensajes de texto, se solicito (sic) a <b>WOM</b> que solucionará (sic) dicha falla en repetidas ocasiones pero siempre dicen que escalan el caso pero hasta la fecha no se a (sic) tenido solicitud, (...)."
21-298483		"(...), el pasado mes de junio 2021, realicé la compra de un plan pospago al operador de telefonía móvil <b>WOM</b> , el cual me ofreció el primer mes de servicio gratis. Sin embargo, durante ese mes no pude recibir llamadas, ni mensajes y las llamadas que intenté realizar fueron casi nulas. Me comuniqué por vía chat y luego vía telefónica para solicitar la solución ya que me perjudicaron en procesos de contratación profesional en el cual me exigían la comunicación telefónica. Sin embargo, este inconveniente nunca fue solucionado, me informaron que se comunicarían conmigo y realizarían las configuraciones pertinentes para corregir el problema, lo cual nunca sucedió. (...)."
21-300623		"ME CAMBIÉ DE OPERADOR DE CLARO A <b>WOM</b> , APROVECHANDO LAS PROMOCIONES QUE OFERTÓ EL OPERADOR. Y CONFIANDO EN QUE SU ENTRADA DE OPERACION EN AGUAZUL CASANARE, ERA BUENA Y QUE YA ESTABA LISTO EL OPERADOR CON SU INFRAESTRUCTURA."

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

		LLEVO TRES MESES Y EL SERVICIO ES PÉSIMO, NO HE TENIDO DATOS HACE TRES MESES ESO HA AFECTADO MIS ACTIVIDADES LABORALES Y DE COMUNICACIÓN. (...).”
21-305843		“Por oferta del servicio, decidí realizar la portabilidad con esta empresa. (...). La portabilidad se hizo el 25 de mayo. Sin embargo, desde ese día no he tenido acceso al servicio de datos de manera permanente, ni al de llamadas. Por ejemplo, yo vivo en [REDACTED] [REDACTED], un sector mut (sic) central. Allá no me entran las llamadas, ni los datos, de manera permanente. La mayor parte de mis conexiones las he tenido que hacer mediante WIFI. He realizado las siguientes peticiones de servicio por fallos: Mayo 25, mayo 31 (escalamiento), junio 24, junio 25,, junio 5 y julio 31 (otro escalamiento). Hicimos las configuraciones que la empresa sugería, pero nada de mejora. (...).”

Tabla No.1. Radicados Denuncias de Usuarios  
Fuente: Elaboración propia de la SIC

Aunado a lo anterior, de la información suministrada por el proveedor de servicios en respuesta<sup>76</sup> al requerimiento de información 21-269164- -0 del 7 de julio de 2021, en relación con la fecha de ejecución de la portabilidad numérica móvil de los quejosos mencionados en el CARGO PRIMERO del presente acto Administrativo, se obtuvo que hubo casos en los que el servicio ya se encontraba activo, pero que con ocasión a las demoras en la entrega de la respectiva SIM CARD, no pudo ser utilizado por el usuario.

#### Argumentos de Defensa:

En este sentido, la investigada en su escrito de descargos argumentó:

*la Superintendencia al desarrollar la imputación tanto fáctica, como jurídica, pasó por alto que el Anexo 2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, contiene la lista taxativa de eventos en los cuales resulta procedente la compensación automática. **Brilla por su ausencia en el acto de apertura, el desarrollo, identificación y pruebas sumarias de la configuración de alguno de los supuestos expresamente señalados en el anexo para que resulte aplicable la compensación automática.** Reiteramos que no basta, para que la misma proceda, la formulación de PQR por parte de usuarios, sino que, para efectos de motivar la imputación, la Superintendencia tenía el deber legal de identificar el supuesto de hecho (dentro del precitado Anexo 2.1.) que se habría materializado y haría necesaria la compensación automática. Ante la ausencia de prueba siquiera sumaria de la materialización de alguno de los supuestos previstos en la regulación, tanto al formular cargos, como al investigar y eventualmente sancionar, la entidad estaría motivando falsamente sus actos, materializando defectos fáctico y sustantivo en sus decisiones, además de vulnerar flagrantemente el debido proceso y la presunción de inocencia de PTC, ya que ante la ausencia de pruebas sumarias, lo procedente conforme al ordenamiento jurídico vigente y al principio de legalidad que gobierna las actuaciones de la administración, habría sido decretar el archivo de la actuación administrativa que dio origen al cargo y tutelar el buen nombre de mi representada.*

#### Consideraciones de la Dirección:

En el caso objeto de estudio, de acuerdo con lo enunciado en líneas anteriores, el presente cargo se imputó con base en dos tipos de casos que reflejan dos tipos de situaciones de hecho, con las cuales se configura el deber de compensación automática por parte del proveedor de servicios de telecomunicaciones, que, a juicio de esta Dirección, podrían agruparse de la siguiente manera i) **sobre el deber de compensación automática por fallas en la ante la falta de continuidad del servicio establecidas en el numeral 2.1.11.1.1. del artículo 2.1.11.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y, ii) sobre el deber de compensación automática en el trámite de portación, contenido en el inciso del artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>77</sup>.**

<sup>76</sup> Radicado No. 21-269164- -00002-0000 del 2 de agosto de 2021

<sup>77</sup> Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

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

En aras de abordar el tema de manera ordenada y sencilla, esta Dirección realizará el análisis en dos partes, en el orden en que fueron enunciados en el párrafo anterior.

**i) sobre el deber de compensación automática por fallas en la ante la falta de continuidad del servicio establecidas en el numeral 2.1.11.1.1. del artículo 2.1.11.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.**

Adicional a la definición de estándares de calidad para la prestación de servicios públicos, también existe una tendencia a garantizar que el usuario perciba que la remuneración que paga por la prestación de los servicios, se vea reflejada en nivel de satisfacción que alcanza por el servicio percibido. En razón de lo anterior, es que en la agenda regulatoria encontraremos la creación de los denominados esquemas de compensación<sup>78</sup>

Al respecto, es de anotar que Colombia no ha sido indiferente a tal apreciación, por tal virtud el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, establecido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, prevé en su artículo 2.1.2.1. los principales derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, donde particularmente se disponen los siguientes derechos, entre otros:

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

(...)

*2.1.2.1.5. Ser compensado por fallas en la prestación del servicio, de acuerdo con los criterios del Anexo 2.1 del Título “ANEXOS TÍTULO II”.*

Es importante tener presente que el usuario tiene derecho a detentar los servicios contratados de manera continua, conforme a la calidad establecida en el contrato y a la regulación vigente, y en caso tal de existir fallas en dicho servicio que no permitan la continuidad mencionada, el usuario debe ser compensado por estas fallas conforme a los criterios establecidos en la regulación vigente.

En este sentido, el artículo 2.1.11.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone la compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios de telefonía de internet de la siguiente manera:

*“ARTÍCULO 2.1.11.1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET. El usuario de los servicios de internet y/o de telefonía, tiene derecho a recibir una compensación automática por falta de disponibilidad en la prestación de los servicios, de acuerdo con las condiciones descritas en el Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, bajo las siguientes reglas*

*2.1.11.1.1. Ante la falta de continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación automática por el tiempo en que el mismo no estuvo disponible.*

*2.1.11.1.2. La compensación automática por parte del operador no limita el derecho del usuario de presentar en cualquier momento una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) a través de los distintos medios de atención por falta de disponibilidad de los servicios que ha contratado, incluyendo la inconformidad con el tiempo que le fue compensado.”*

Luego, en caso de incumplimiento de las condiciones de continuidad en la prestación de los servicios de telefonía y/o internet por causas imputables al operador, el usuario tiene derecho a recibir una compensación automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible; siendo que, las condiciones de esta compensación y su valor se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Régimen de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones dispuesto por la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- el cual regula y vigila los servicios que prestan todos los proveedores de servicios de comunicaciones.

Ahora bien, es preciso señalar, que en el escrito de descargos **WOM**, frente a este cargo, solamente hizo referencia de manera general a los casos con base en los cuales se realizó la imputación jurídica. En razón de ello, a continuación, se presentan los soportes probatorios que obran en el

<sup>78</sup> Documento “Condiciones de compensación automática en servicios de comunicaciones - Propuesta Regulación de Protección de Usuarios” Comisión de Regulación de Comunicaciones. 14 de mayo de 2013.

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

expediente con el fin de determinar si efectivamente hubo una trasgresión de la conducta endilgada, así:

**Radicado No.21-166760**

**Usuario:** [REDACTED]

Mediante respuesta al requerimiento con el radicado No.21-269164-2 del 2 de agosto de 2021, **WOM** allegó ciertos documentos con la respuesta de los cuales se destaca el PDF titulado “*imagen caso Página Web\_20210421\_000267494*”, donde se observa que el usuario presentó PQR ante el proveedor de servicios en donde relató “*Hice portabilidad de claro a WOM. Instalé la sim de WOM pero no tiene servicio aunque tiene señal. (...)*”, tal como se observa en la siguiente imagen:

Imagen No.6 PQR desde página web

**Radicado No.21-168223**

**Usuario:** [REDACTED]

En respuesta al requerimiento con el radicado No.21-269164-2 del 2 de agosto de 2021, **WOM** indicó lo siguiente:

**“5.1 Indique si las fallas presentadas en la prestación del servicio que contrató el usuario con posterioridad a la portación se relacionan con la presunta falta de cobertura en la ciudad de Pereira que el usuario adujo en su denuncia. En caso afirmativo, señale las razones por las cuáles no cuenta con el servicio, allegue los soportes correspondientes.**

- Se procede a generar las respectivas validaciones e identificamos que en la ciudad de Pereira si disponemos de cobertura. Se puede identificar en nuestra página web la disponibilidad de cobertura, en todo el país. Adjunto soporte de cobertura en la ciudad de Pereira.

(...).

**20 Informe si realizó compensación automática por deficiencias en la prestación de los servicios a los usuarios, en los términos del artículo 2.1.11.1 de la Resolución 5050 de 2016, modificado por el artículo 1º de la Resolución CRC 5111 de 2017. En caso afirmativo, allegue la totalidad de los soportes que permitan demostrar la materialización de la compensación que se realizó a los usuarios que tuvieron fallas en su servicio relacionados en la Tabla No. 1.**

- Solo se realiza ajuste sobre el cliente [REDACTED] por un valor de \$30.000, bajo nota contable NC 659”.

Por su parte, en el documento titulado “*nota contable NC 659*”, se advierte que el proveedor de servicios de voz, datos y SMS realizó el ajuste por la compensación automática por deficiencias en la prestación de los servicios al usuario [REDACTED]

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

**Radicado No.21-172595**

Usuaría: [REDACTED]

En lo que respecta a esta usuaria **WOM** señaló lo siguiente:

“(…), informamos que la línea [REDACTED] de la señora [REDACTED] se activó de manera correcta el día 14 de abril del 2021 de la cual, nuestra usuaria nos reportas fallas en el servicio en dos ocasiones (el 14 y 15 de abril). Se brindan los soportes de configuración para dar solución pertinente a la falla.

- Adjunto documento con los radicados relacionados con el reporte de fallas en el servicio.
- Radicado 20210415\_000234030 del 15 de abril del 2021
- Radicado 20210414\_000229268 del 14 de abril del 2021
- Radicado 20210414\_000229008 del 14 de abril del 2021”.

En el documento “Reportes fallas cliente [REDACTED]”, se encuentra la PQR presentada por la usuaria, en la que informa acerca de los inconvenientes presentados en la navegación:

**Radicado 20210415\_000234030 del 15 de abril del 2021**

Tipo de servicio: APN, EQUIPO, CONFIGURACIONES, COBERTURA		Código de orden: Bajas Sociales (Funcionario, 20210415)
Tipo de Plan:	¿De escalar? No	Estado de la orden: Cierre
Operador: Angue Rincón Cepeda (Especialista)	Cart Number: [REDACTED]	SIC Estado:
Cart Type: CÉDULA DE CIUDADANÍA	Customer Segment: Personal	Creador: Angue Rincón Cepeda
Prefer Channel: Email		Crear organización: Alberto - Redes Sociales
Contenido: Cliente se comunica indicando que no puede navegar, se realiza validaciones en el equipo, APN, Roaming de datos y prueba cruzada, no funciona se realiza Aranda.		Teléfono del creador: [REDACTED]
		Tiempo de creación: [REDACTED]
		Tipo de emergencia: Baja
		Tiempo límite de dar: 2021-04-15 13:24:43
		Tiempo límite de fin: 2021-04-22 13:24:43
2021-04-15 13:24:47 Por Sistema	Cierre Ticket (TT Orden) Arbitro: Resolución FAVORABLE Observaciones: DIRECT REPLY	servicio tipo nivel 1: CONSULTAS
2021-04-15 13:28:48 Paola Rincón Casado (Staff)	Suaviza (TT Orden)	servicio tipo nivel 2: EQUIPO Y COBERTURA
		ID del servicio:
		Nombre del cliente: JUDY VIVIANA MILANO MORIA

**CONTENIDO**

Cliente se comunica indicando que no puede navegar, se realiza validaciones en el equipo, APN, Roaming de datos y prueba cruzada, no funciona se realiza Aranda.

Imagen No. 7. PQR presentada por la usuaria [REDACTED]

Igualmente, del mismo documento PDF “Reportes fallas cliente [REDACTED]”, se transcriben algunos apartes que dan cuenta de las fallas en el servicio de comunicaciones:

**“Radicado 20210414\_000229268 del 14 de abril del 2021**

(…).

**CONTENIDO**

Descripción de la Solicitud: falla voz llamada salientes todo operador y fijo

(…).

se genera anclaje de red y prueba cruzada se corta llamada durante validación

(…).

**Radicado 20210414\_000229008 del 14 de abril del 2021**

(…).

**CONTENIDO**

Descripción de la Solicitud: Indica que presenta falla en el servicio de voz

Falla presentada: Falla en voz

(…).

Información brindada: Se le indica activación de roaming, cambio de red, anclaje de red, no funciona se genera transferencia al área de soporte” (Subraya fuera de texto original).

**Radicado No.21-201746**

Usuario: [REDACTED]

Mediante respuesta al requerimiento con el radicado No.21-269164-2 del 2 de agosto de 2021, **WOM** indicó lo siguiente:

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

“Se realizan las validaciones pertinentes e identificamos que el usuario presentó fallas en los servicios, por configuración de la APN en el celular del cliente. Sin embargo, pese a los contactos realizados no se logró configurar el APN en el equipo del usuario, ante lo cual solicito la terminación del contrato 10 días después de la activación.

- Se adjunta documento con los radicados relacionados con el reporte de fallas en el servicio.
- Radicado requerimiento 20210510\_002176071
- Radicado requerimiento 20210510\_002176394
- Radicado requerimiento 20210510\_002176554
- Radicado requerimiento 20210510\_002180513”.

Al respecto, de los documentos adjuntos con la respuesta, se destaca el PDF titulado “Reportes fallas cliente [REDACTED]”, en donde se encontró copia de la PQR presentada por el usuario, en la que indica que no tiene servicio de voz ni datos:

**RADICADO REQUERIMIENTO 20210510\_002176554**

Tipo de servicio: GDSORTE PRIMER NIVEL	Código de orden: Call Center Inbound_20210510_0021
¿De escalar? No	Solución R&S: Configuración de APN manual
¿Servicio restablecido? No	Estatus de la orden: Cancel
Tipo de Plan:	SAC Estado:
¿Hay Cobertura? No	Ciudad: CALI VALLE DEL CAUCA
Cert Number: [REDACTED]	Cert Tipo: CEDULA DE CIUDADANIA
Customer Segment: Personal	Prefer Channel: SMS
Crear organización: Digitec - SAC	Crear organización: Digitec - SAC
Contenido: Descripción de la Solicitud:falla general no tiene voz ni datos Estado de la línea: activa Dirección donde se encuentra ubicado: cali Compatibilidad del equipo: s Configuración APN: no Información brindada: no se termina de brindar señal pues se cae la llamada	Crear organización: Digitec - SAC
2021-05-10 10:51:55 Por Sistema	Clase IT For WOMTT Order Atributo: Resolución=INVOGRABLE Observaciones: DIRECT REPLY
2021-05-10 10:51:52	Submit IT Order
2021-05-10 10:51:51	Timeo de creación: 2021-05-10 10:51:51
2021-05-10 10:51:51	Tipo de emergencia: Baja
2021-05-10 10:51:51	Timeo límite de creación: 2021-05-17 10:51:51
2021-05-20 10:51:51	Timeo límite de finalización: 2021-05-20 10:51:51
servicio tipo nivel 1: QUESA	servicio tipo nivel 2: NO VEEDAO EN DATOS
servicio tipo nivel 3: NO NAVEGA EN AG EN AQUELUNA APN	servicio tipo nivel 3: NO NAVEGA EN AG EN AQUELUNA APN
ID del servicio:	ID del servicio:

**CONTENIDO**

Descripción de la Solicitud: falla general no tiene voz ni datos

Estado de la línea: activa

Dirección donde se encuentra ubicado: cali

Compatibilidad del equipo: s

Configuración APN: no

información brindada: no se termina de brindar señal pues se cae la llamada

Imagen No. 8. PQR presentada por el usuario [REDACTED]

### Radicado No.21-298483

Usuario: [REDACTED]

Mediante respuesta al requerimiento con el radicado No.21-298483-3 del 20 de agosto de 2021, WOM allegó ciertos documentos con la respuesta de los cuales se destaca el PDF titulado “Peticiónes, quejas y recursos interpuestos por el cliente”. A continuación, se transcriben algunos apartes que dan cuenta de las fallas en el servicio de comunicaciones:

“Radicado 20210723\_00000266016

(...).

#### CONTENIDO

LÍNEA AFECTADA: [REDACTED]

NOMBRE TITULAR: [REDACTED]

CEDULA: [REDACTED]

NOMBRE QUIEN LLAMA: [REDACTED]

CORREO: [REDACTED]

DIRECCIÓN: [REDACTED]

TIPO DE FALLA: cliente no puede realizar llamadas salientes y entrantes

DESCRIPCIÓN: cliente no puede realizar llamadas salientes y entrantes

ESTADO DE LAS LÍNEA: activo

UBICACIÓN ACTUAL: [REDACTED]

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

COMPATIBILIDA EQUIPO: Galaxy J6 SM-J600G/DS  
CONFIGURACION APN: si

**Radicado 20210729\_0002145945**

(...).

**CONTENIDO**

nombres: [REDACTED]

apellidos: [REDACTED]

tipo de Documento: [REDACTED]

número de Documento: [REDACTED]

dirección de Residencia: [REDACTED]

ciudad: [REDACTED]

dirección de Email: [REDACTED]

número Celular: [REDACTED]

tipo de Solicitud: Queja o reclamo

indique su Petición: Exijo el reembolso del dinero que me obligaron a pagar para poder realizar la portabilidad a Tigo porque con el servicio pésimo que tienen (WOM) no recibí llamadas, ni mensajes y muchas llamadas que intenté realizar no fueron posibles. Afectando mis procesos de contratación profesional. Adjunto el soporte de pago y SOLICITO IRREVOCABLEMENTE Y LIBREMENTE que me retiren de su servicio pospago, no voy a recibir ninguna factura por un servicio que no he recibido ni utilizado. Agradezco la debida gestión.

Seleccione el medio donde desea recibir respuesta: Dirección de Residencia.” (Subraya fuera de texto original).

En relación con lo anterior, si bien al momento de iniciar la presente actuación administrativa, la Dirección consideró que el proveedor presuntamente no estaba realizando las compensaciones automáticas por falta de servicio con ocasión a las intermitencias en el mismo manifestadas por los quejosos, lo cierto es que en la respuesta a los requerimientos, el proveedor no aportó información relevante al respecto.

De este modo, esta Dirección concluye que ante la ausencia de los soportes que permitan demostrar que se presentaron fallas en los servicios que configuren alguno de criterios del Anexo 2.1 del Título “ANEXOS TÍTULO II”, y que dan lugar a ser compensado automáticamente, razón por la cual no es procedente tener en cuenta dichos casos para constatar la materialización de la conducta reprochada en el cargo segundo.

**ii) sobre el deber de compensación automática en el trámite de portación, contenido en el inciso del artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

De otro lado, el inciso del artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>79</sup> hace referencia al derecho de los usuarios a recibir una Compensación Automática cuando el trámite de portación no se ejecute efectivamente en el término de tres (3) días, por demoras en la entrega de la respectiva sim card, así:

**“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.

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.**” (Destacado Propio)

Ahora bien, tal como se ha mencionado a lo largo de este acto administrativo, esta Dirección tuvo conocimiento de veinte (20) denuncias en contra de WOM, quien al parecer no estaba cumpliendo los tiempos establecidos por las normas legales vigentes para la realización del trámite de portabilidad numérica.

<sup>79</sup> Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

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

Con el propósito de indagar sobre los hechos mencionados en las denuncias, esta Dirección realizó todo un ejercicio investigativo, para lo cual generó múltiples requerimientos de información a **WOM**, quien a su vez contestó la mayoría de estos.

Al respecto es de resaltar, que esta Dirección, analizó la totalidad de la información, y con fundamento en ello, realizó las imputaciones jurídicas que se observan en el acto administrativo por medio del cual se dio inicio a la presente investigación administrativa y se formuló el respectivo pliego de cargos.

Ahora, descendiendo al caso que nos ocupa, tenemos que, en el análisis de la información antes mencionada, esta Dirección notó que en algunos de esos 20 casos mencionados, la portabilidad si se ejecutó de manera satisfactoria en el plazo establecido en las normas vigentes, no obstante, la falla que alegan los quejosos se relaciona ahora, con el incumplimiento de los tiempos acordados entre el proveedor y el usuario, para la entrega y/o activación de la SIM CARD, pues a pesar de que el servicio se encontraba activo, los usuarios no podrían hacer uso del mismo, por cuanto no contaban con un elemento indispensable para el funcionamiento de este, como lo es la Sim Card. Aunado a ello, esta Dirección, noto además que el proveedor no procedió a realizar las compensaciones automáticas, que, para los eventos como los antes descritos, ha previsto.

A continuación, se analizarán los soportes probatorios que obran en el expediente con el fin de identificar los casos específicos en los que se trasgredió lo dispuesto en el Régimen de Protección de Usuarios en lo relacionado con las compensaciones automáticas y que corresponden a de la conducta endilgada en el presente cargo, así:

Mediante respuesta al requerimiento con el radicado No.21-269164-2 del 2 de agosto de 2021, **WOM** manifestó lo siguiente:

**“2. Señale el canal (presencial o no presencial, línea telefónica, página web) por medio del cual se realizaron las solicitudes de portabilidad numérica entre los usuarios que se relacionan en la Tabla No.1 y la sociedad que usted representa.**

*De acuerdo con su requerimiento a continuación podrá observar el medio por el cual fue solicitada la portabilidad de las líneas referente a cada cliente:*

NOMBRE	CEDULA	MEDIO POR EL CUAL SOLICITA LA PORTABILIDAD
		Venta telefónica
		Venta telefónica
		Venta Presencial Tienda
		Venta telefónica
		no existe
		Venta telefónica
		Venta telefónica
		Venta telefónica
		Venta presencial por distribuidor autorizado
		Venta telefónica
		Venta telefónica

*Ahora bien, de los clientes relacionados en el cuadro anterior, 8 de ellos requirieron la portabilidad por medio telefónico; (...).*

**3. Fecha exacta en que se activaron los servicios de las líneas que hayan sido portadas por solicitud de los usuarios que se relacionan en la Tabla No.1 a la red de la sociedad que usted representa. Esto de conformidad con lo previsto en el artículo 2.6.4.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016. Discrimine la información por cada usuario y allegue los soportes que considera pertinentes.**

*Conforme para(sic) solicitado por su despacho, relacionamos a continuación la fecha de activación a cada una de las líneas:*

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

NOMBRE	CEDULA	LINEA	FECHA DE ACTIVACIÓN
			15/04/2021
			28/04/2021
			10/05/2021
			No Activa
			Sin Datos
			21/04/2021
			13/04/2021
			14/04/2021
			09/06/2021
			17/04/2021
			19/04/2021

Cabe resaltar que con relación al usuario [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] no pudo ser tramitada su portabilidad, toda vez que no fue posible confirmar el número de NIP que recibió como mensaje de texto.

(...)

**20. Informe si realizó compensación automática por deficiencias en la prestación de los servicios a los usuarios, en los términos del artículo 2.1.11.1 de la Resolución 5050 de 2016, modificado por el artículo 1° de la Resolución CRC 5111 de 2017. En caso afirmativo, allegue la totalidad de los soportes que permitan demostrar la materialización de la compensación que se realizó a los usuarios que tuvieron fallas en su servicio relacionados en la Tabla No. 1.**

- Solo se realiza ajuste sobre el cliente [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] por un valor de \$30.000, bajo nota contable NC 659.
- No se realiza ajustes o compensación sobre los demás clientes. A continuación, se discrimina información.

NOMBRE	CEDULA	LINEA	NOTA CONTABLE	AJUSTES REALIZADO
			NC 659	\$30,000
			No se genera ajuste	No se genera ajuste
			No se genera ajuste	No se genera ajuste
			No se genera ajuste	No se genera ajuste
			No se genera ajuste	No se genera ajuste
			No se genera ajuste	No se genera ajuste
			No se genera ajuste	No se genera ajuste
			No se genera ajuste	No se genera ajuste
			No se genera ajuste	No se genera ajuste
			No se genera ajuste	No se genera ajuste
			No se genera ajuste	No se genera ajuste

A continuación, se presenta un resumen de la información suministrada por el proveedor de servicios en la respuesta al requerimiento con el radicado No. 21-269164-2 del 2 de agosto de 2021 en relación con la fecha de ejecución de la portabilidad numérica móvil, la fecha de entrega de la SIM CARD y los días de demora presentados entre una fecha y otra:

De lo anterior, esta Dirección elaboro el siguiente resumen

USUARIO	LÍNEA	FECHA REAL ACTIVACIÓN	FECHA ENTREGA	DÍAS DE DEMORA
[REDACTED]	[REDACTED]	28/04/2021	03/05/2021	5
[REDACTED]	[REDACTED]	No Activa	21/04/2021 <sup>80</sup>	
[REDACTED]	[REDACTED]	09/06/2021	12/06/2021	3

<sup>80</sup> Dentro de la carpeta comprimida con radicado No.21-269164-2-4, se evidencia el documento PDF titulado “REQUERIMIENTO 20210421\_000264119”, dentro del cual se lee “Cliente tiene la sim card desde hace varios días y registra con novedad, se escala por novedades para que se realice la portabilidad de la línea”.

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

[REDACTED]	[REDACTED]	21/05/2021	29/05/2021	8
------------	------------	------------	------------	---

Tabla 2. Resumen información radicado No. 21-269164-2 del 2 de agosto de 2021

Fuente: Elaboración propia de la SIC

De esta manera, contrario a lo señalado por la sociedad investigada en su escrito de descargos, esta Dirección si logró acreditar que únicamente se realizó ajuste por la compensación automática al usuario [REDACTED], en la “nota contable NC 659”<sup>81</sup>. No obstante, frente a los usuarios [REDACTED] y [REDACTED], no se generó ningún ajuste, pese a que en la información remitida por el proveedor mediante Radicado No.21-269164-2 del 2 de agosto de 2021, se evidencia como las líneas fueron activadas mucho antes de la respectiva entrega de la SIM CARD, teniendo presente que sin SIM CARD, el usuario no tendría forma de hacer uso de los servicios.

De este modo, si bien es cierto en el escrito de descargos no se hace alusión a cada caso en particular, las imágenes que sirvieron de soporte para el cargo endilgado, fueron extraídas de la misma información enviada por WOM como respuesta al requerimiento de información, y del cual se pudo evidenciar que hubo un lapso entre la fecha de la activación del servicio y la entrega efectiva de la SIM CARD, mismo periodo en el que el usuario no pudo hacer uso de su línea telefónica portada, lo que da lugar a la respectiva compensación automática.

Conforme con todo lo expuesto anteriormente, esta Dirección advierte que WOM incumplió no solo con la obligación que le asiste de entregar las SIM CARD sino también con la de realizar la debida compensación automática de que trata el Artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 con base en el esquema dispuesto en el Anexo 2.1 del Título “ANEXOS TÍTULO II” de la misma resolución.

- **Sobre el argumento de defensa relacionado con la Inexistencia de Infracción y Carencia de Objeto:**

La sociedad investigada cierra los argumentos de defensa frente al cargo segundo, advirtiendo la inexistencia de infracción y carencia de objeto, en la medida que no se cumple con el requisito exigido por el derecho administrativo sancionatorio, en lo que corresponde a la tipicidad.

Al respecto, manifiesta lo siguiente:

#### **“4.2.2.3. Inexistencia de infracción y carencia de objeto**

*Conforme a lo expuesto a lo largo de la defensa del cargo segundo, queda plenamente comprobado que **en el caso concreto no se cumple con el requisito de tipicidad exigido por el derecho administrativo sancionador**, por cuanto existe una norma vigente, expresa y oponible que establece que los operadores entrantes están eximidos durante su primer año de operación comercial de la obligación de medir y reportar indicadores de calidad, lo cual incluye, pero no se limita a la medición, reporte y aplicación de la compensación automática por falta de disponibilidad del servicio.*

*Con todo, no se probó en la averiguación preliminar, la infracción a las normas del Régimen de Protección de Usuarios en el marco de las imputaciones fácticas y jurídicas del cargo segundo, ya que sin perjuicio de las quejas de los usuarios a las que se refiere la Dirección, no existe evidencia siquiera sumaria, que indique que se materializó alguno de los supuestos previstos en el Anexo 2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, de tal manera que el simple dicho o reclamo de los usuarios, solo demuestra una inconformidad con el servicio basada en su percepción personal, y no necesariamente –como prejuzgó la Dirección en el acto de apertura- la violación o desconocimiento de la regulación vigente en materia de calidad y de compensación automática, ya que reiteramos, ni los quejosos, ni la Dirección probaron la materialización de alguno de los supuestos fácticos del Anexo 2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 que trae como consecuencia la aplicación y reconocimiento de la compensación automática, en los términos de la regulación vigente y la percepción que los usuarios tienen del servicio ni sus reclamaciones son*

<sup>81</sup> Radicado No.21-269164-2 del 2 de agosto de 2021

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

*pruebas suficientes para demostrar una infracción a la regulación, como lo pretende hacer ver erradamente la Dirección.”*

### Consideraciones de la Dirección:

En primer lugar, 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).

De lo anterior, se debe señalar, que la norma inicialmente contiene un supuesto de hecho que pareciera no estar definido de manera concreta en la regulación, sin embargo, al examinar otras disposiciones, encontramos como si es posible definir claramente los hechos o actos que configuran la infracción. De manera que, 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**.

Así las cosas, el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, constituye una norma en blanco de tal amplitud sobre la cual se puede colegir que se incurre en la infracción ante cualquier incumplimiento de disposiciones legales, reglamentarias, contractuales o regulatorias, que para el cargo segundo en particular corresponden a lo previsto en el artículo el numeral 2.1.2.1.1. del artículo 2.1.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>82</sup>, el numeral 2.1.11.1.1. del artículo 2.1.11.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>83</sup> y en general de acuerdo a las normas invocadas en el pliego, en el numeral 2.6.2.5.2.3. del artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>84</sup>, y 2.1.17.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>85</sup>.

Ahora bien, teniendo en cuenta que **WOM** aduce que esta Dirección en el caso en concreto no cumple con el requisito de tipicidad exigido en el derecho administrativo sancionador, resulta necesario mencionar lo que la Corte Constitucional ha dicho, respecto del principio de tipicidad, y es que este se concreta a través de la descripción completa, clara e inequívoca del precepto, en los siguientes términos:

*“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.”<sup>86</sup>*

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

Aunado a lo anterior, la Corte Constitucional también ha considerado en el ámbito del derecho administrativo sancionador las normas suelen ser un poco más generales, sin que ello implique un rompimiento del principio de legalidad, pues debe existir en las mismas un marco de referencia que permita definir concretamente la infracción y su respectiva sanción. Al respecto, ha señalado<sup>87</sup>:

*“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*

<sup>82</sup> Artículo Modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>83</sup> Modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>84</sup> Artículo modificado por el artículo 9 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>85</sup> Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>86</sup> Corte Constitucional; Sala Plena; Sentencia C-099 de 2003; Magistrado Ponente Jaime Córdoba Triviño; Referencia: ExpedienteD-4196

<sup>87</sup> 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”*

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 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 concordancia con lo anterior, la Corte Constitucional ha desarrollado el concepto de flexibilización del principio de tipicidad, de la siguiente manera<sup>88</sup>

*“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 **WOM** tiene conocimiento que cualquier omisión de 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.

<sup>88</sup> 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”*

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 **VIGESIMO TERCERO** de la Resolución No. 80812 del 10 de diciembre de 2021, por la cual se inició la presente investigación a partir de la formulación de cargos a **WOM** se establecieron claramente las normas que la Dirección consideró como presuntamente vulneradas, así:

i) Para el cargo primero, en el numeral 23.1.2. titulado *“Imputación jurídica No.1”*: *“Conforme con lo expuesto, esta Dirección advierte que la sociedad PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S., con la conducta anteriormente descrita, presuntamente estaría vulnerando lo previsto en el numeral 2.6.2.5.2.3. del artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 9 de la Resolución 5929 de 2020), y en el artículo 2.1.17.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 5 de la Resolución 5929 de 2020).”*

ii) Para el cargo segundo, en el numeral 23.1.2. titulado *“Imputación jurídica No.2”* *“Conforme con lo expuesto, esta Dirección advierte que la sociedad PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S., con la conducta anteriormente descrita, presuntamente estaría vulnerando lo previsto en el numeral 2.6.2.5.2.3. del artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 9 de la Resolución 5929 de 2020), y en el artículo 2.1.17.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 5 de la Resolución 5929 de 2020).”*

iii) Para el cargo tercero, en el numeral 23.1.3. titulado *“Imputación jurídica No.3”* *“Conforme a lo expuesto, esta Dirección advierte que la sociedad PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S., con la conducta anteriormente descrita, presuntamente estaría trasgrediendo lo previsto en el numeral 1º del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 2.1.1.2.2. del artículo 2.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017), el numeral 2.6.2.5.3.1. del artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 9 de la Resolución 5929 de 2020) y el artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 15 de la Resolución CRC 5929 de 2020).”*

iv) Para el cargo cuarto, en el numeral 23.1.4. titulado *“Imputación jurídica No.4”* *“Conforme a lo expuesto, esta Dirección advierte que la sociedad PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S., con la conducta anteriormente descrita, presuntamente estaría enmarcada dentro de la trasgresión prevista en el numeral 5º del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.”*

En consecuencia, 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 **VIGESIMO SEXTO** 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 2009<sup>89</sup>.

Ahora, del análisis de los casos con el cual se realizó la imputación jurídica del presente cargo, en líneas anteriores se expuso como de las pruebas obrantes en el expediente se logró determinar que

<sup>89</sup> **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”*

**WOM** no realizó las compensaciones automáticas que proceden en aquellos eventos en los que la solicitud de portación no se realizó en una oficina física de atención al cliente, y la entrega de la respectiva SIM CARD no se efectuó dentro de los tres (3) días hábiles que tiene el proveedor receptor para la realización de la portación efectiva, tal como lo dispone el artículo en artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>90</sup>, en concordancia con el numeral 2.1.11.1.1. del artículo 2.1.11.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.<sup>91</sup>

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, 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 a 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 **VIGESIMO TERCERO** 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.
- Finalmente, contrario a lo señalado por la sociedad investigada, en el caso objeto de estudio, esta Dirección encontró que **WOM** en los casos de [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], no generó ningún ajuste, pese a que en la información remitida por el mismo proveedor mediante Radicado No.21-269164-2 del 2 de agosto de 2021, se evidencia como las líneas móviles fueron activadas mucho antes de la respectiva entrega de la SIM CARD. Sin embargo, **WOM** no realizó las compensaciones automáticas que proceden con lo cual vulneró derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, a saber: el derecho a recibir los servicios contratos de manera continua y sin interrupciones; y el derecho a recibir la respectiva compensación ante la falta de dicho servicio, con lo que transgredió lo dispuesto en el numeral 2.1.11.1.1. del artículo 2.1.11.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, en concordancia con el artículo en artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En consecuencia, resulta necesario indicar que el argumento propuesto por parte de la investigada en cuanto a la supuesta *“inexistencia de infracción y carencia de objeto”* no tiene vocación de prosperidad.

**7.3.4. CARGO TERCERO: Presunto incumplimiento de la obligación de rechazar o aceptar las solicitudes de portación según las condiciones establecidas en la regulación vigente y, en consecuencia, desconocer el principio de libre elección del usuario.**

Al respecto, cabe señalar, que esta Dirección mediante Resolución No.80812 del 10 de diciembre de 2021, realizó la siguiente imputación fáctica:

*“la Dirección evidenció en los considerandos **DÉCIMO QUINTO, DÉCIMO SÉPTIMO, DÉCIMO OCTAVO, VIGÉSIMO y VIGÉSIMO SEGUNDO** que **WOM** presuntamente está rechazando solicitudes de portabilidad salientes en casos diferentes a los permitidos por la regulación y sin el sustento probatorio respectivo para las causales invocadas por el proveedor donante.*

*En este sentido, **WOM** habría rechazado algunas solicitudes de portabilidad por errores en el sistema, por la obligación del usuario prepago de registrar la línea móvil y, para*

<sup>90</sup> Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>91</sup> Modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

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

ello, hacerlos ir a una oficina física, y por la supuesta obligación del usuario de permanecer treinta (30) días con el operador, tal como se aprecia en las transcripciones de los audios en el considerando **DÉCIMO OCTAVO** de esta resolución.

Así mismo, el proveedor de servicios **WOM** rechazó solicitudes de portabilidad bajo las causales de número desactivado por fraude y número a ser portado se encuentra suspendido por falta de pago, sin que efectivamente el proveedor adjuntara las pruebas que demostraran en fraude o la mora, siendo que las pruebas soporte del rechazo debieron contener como mínimo: i) copia del documento mediante el cual el Proveedor Donante determinó el fraude y la desactivación correspondiente, cuando el número portado haya sido desactivado por fraude; ii) copia del documento mediante el cual el Proveedor Donante determinó el estado de no activación, cuando se trate de solicitudes de portación que incluyan líneas inactivas, y/o iii) fecha de la última obligación cuyo plazo se ha vencido, indicando el no pago de la misma.”

En aras de abordar de manera ordenada y sencilla la anterior imputación fáctica, esta Dirección dividirá el análisis de la misma en dos partes, a saber: **i)** En relación con la causal de rechazo denominada “*Cuando el numero portado haya sido desactivado por fraude*”; y **ii)** En relación con la causal de rechazo denominada “*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*”.

- **En relación con la causal de rechazo denominada “*Cuando el numero portado haya sido desactivado por fraude*”**

#### **Argumentos de Defensa:**

En primer lugar, la sociedad investigada adujo que ha cumplido con la obligación de validar la existencia de fraude o mora en ciertos casos para abstenerse de formalizar la portabilidad out de algunos usuarios que así lo han requerido.

De manera general, **WOM** explicó que en casos como en el identificado con el Radicado No. 21-103882, se aportaron pruebas de malas prácticas de algunos incumbentes, consistentes en la presentación de solicitudes de portabilidad numérica respecto a líneas móviles que i) no han surtido el proceso de registro y suministro de datos biográficos ordenado expresamente por el Código de Policía; ii) no han hecho uso de los servicios contratados; y iii) no realizan recargas ni adquieren paquetes.

Así, para el proveedor de servicios, no hay infracción respecto de los derechos de los usuarios al desplegar la mencionada causal de rechazo de portabilidad “**(...) por cuanto permitir la portabilidad de una línea que no ha cumplido los mínimos para estar activa en la red, no solo contraviene la regulación y la Ley, sino que pone en riesgo el recurso numérico escaso que tiene asignado y que está en el deber de gestionar y usar de manera eficiente.**”

Descendiendo al caso particular, la investigada manifestó lo siguiente, frente a las líneas cuya portabilidad se negó bajo la causal de desactivación por fraude:

**“Tal como la Dirección puede acreditarlo en el expediente, los casos que soportan esta imputación jurídica obedecen a la misma situación de estado de inactividad de la línea prepago a portar, y en el mencionado caso excepcional estamos frente al actuar individual y errado de un agente de nuestro aliado Atento, que contravino las directrices y capacitaciones de la compañía, e informó un supuesto tiempo de permanencia de 30 días que no resulta cierto. Sobre este último punto, ya se informó a la Dirección que la empresa ha tomado las medidas pertinentes.**

En este orden de ideas, debe decirse que la causal de rechazo de portabilidad establecida en el artículo 2.6.4.7.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, es la única que hace referencia a aquellas conductas denominadas como “fraude”. En palabras del propio regulador esta causal toma el concepto literal de fraude y:

«(...) alude a toda “acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete”. Es así como es el operador donante el llamado a determinar

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

*cuándo esta acción ocurra en una solicitud de portación y remitir la justificación y prueba de la misma. No considera entonces la CRC pertinente ni conveniente limitar vía regulatoria este término a una definición que puede desconocer conductas presentes o futuras que puedan presentarse en el uso de los servicios de comunicaciones» (NSFT)”*

En este punto de la narrativa, para esta Dirección resulta relevante destacar que, en la sociedad investigada, en varios apartes realiza mención a normas relativas al suministro de datos biográficos como condición para la activación del servicio prepago. No obstante, después de un ejercicio de interpretación normativa, por sí sola llega a la conclusión de que, a la fecha, dichas normas ya no se encuentran incluidas en la Regulación Vigente, por cuanto no se distinguen en las resoluciones compilatorias expedidas por la CRC. Empero, en líneas posteriores, señala:

**“Si bien la regulación vigente eliminó el Registro de usuarios prepago, lo hizo en aras de disminuir la duplicidad normativa, por lo que la entrega de los datos biográficos de usuarios sigue siendo requisito para la activación del servicio, y continúa vigente para efectos del cumplimiento de las obligaciones dispuestas en el Código de Policía.**

*Por ello, con el fin de conciliar el cumplimiento, tanto de las normas consagradas en el Código de Policía, como de la legislación y regulación vigente aplicable a la portabilidad numérica, así como en procura de adoptar medidas para prevenir el fraude en la portabilidad respecto de las líneas de usuarios que no se encuentran activas porque no se han entregado datos biográficos, **esta compañía adoptó una política de prevención del fraude en la portabilidad numérica.***

*El objetivo de la política fue el de establecer lineamientos de prevención y control que aseguren que los procesos de portabilidad saliente de líneas móviles prepago de PTC se realicen cumpliendo todas las características exigidas por la compañía, y así se evite y controle la comisión de fraudes por parte de agentes internos y externos (empleados, usuarios corporativos, distribuidores y/o aliados, entre otros) mediante los procesos de venta y colocación de SIM CARDS con numeración de la compañía en el mercado.*

(...)

*Por lo anterior, no existe duda que el conducto natural para que un ciudadano se convierta en consumidor de servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago, es la compra de recargas o paquetes. Esto resulta coherente con lo expresamente dispuesto por la CRC en el “Formato de condiciones generales del servicio en modalidad prepago” adoptado mediante Resolución CRC 4625 de 2014, modificada por la Resolución CRC 6242 de 2021, (...)*

*Bajo ese contexto, se pueden considerar fraudulentas las portabilidades de líneas no activadas que además no han generado ninguna recarga para acceder al servicio. Circunstancia que cobra relevancia cuando se evidencia que la regulación vigente relaciona al fraude como cualquier “acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete” y habilita al operador donante para determinar su ocurrencia previo soporte probatorio. No obstante, lo que sí es explícito en la regulación, es la responsabilidad del PRSTM de dar cumplimiento a todas aquellas normas que le impongan obligaciones, como las mencionadas del Código de Policía, del Régimen de Protección a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones y demás legislación y regulación de carácter general aplicable a la materia.”*

Finalmente, afirmó **WOM**, que las acciones desplegadas por el no estuvieron orientadas a perseguir ni obstruir sistemáticamente o de forma ilegítima las portabilidades salientes hacía otros operadores, sino que se trataba de acciones y decisiones para prevenir el fraude en las activaciones y en las portabilidades, que se fundamentan en normas legales vigentes, así como en los antecedentes de malas prácticas, por lo que no puede pretenderse imputar un cargo de desconocimiento de la norma cuando el actuar de la empresa ha sido acorde a esta, de buena fe y bajo estrictos lineamientos de diligencia.

### **Consideraciones de la Dirección**

Respecto del argumento principal de la investigada según el cual la misma ha observado malas prácticas consistentes en la presentación de solicitudes de portabilidad numérica respecto a líneas móviles, toda vez que no han surtido el proceso de registro y suministro de datos biográficos ordenado expresamente por el Código de Policía; no han hecho uso de los servicios contratados; o

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

no realizan recargas ni adquieren paquetes; y que a su juicio, al rechazar las solicitudes de portación de las líneas telefónicas objeto de análisis, está dando estricto cumplimiento a lo dispuesto en el Código Nacional de Policía y a la política anti fraude que para el efecto ha creado; esta Dirección considera que, la interpretación que se le está dando por parte del proveedor al cargo imputado es errónea, puesto que el cargo en la investigación se encuentra asociado a la ausencia de los documentos que sirvieron de soporte y justificación de la causal de rechazo invocada por **WOM** y los cuales están establecidos en la norma de forma clara y expresa en los términos del artículo 2.6.4.7.4 de la Resolución CRC 5050 de 2017.

De este modo, a pesar de que la investigada pudiese tener razón en clasificar dichas líneas como fraudulentas y, por ende, rechazar las solicitudes de portabilidad sobre las mismas, lo cierto es que el presente cargo trata de la no remisión de las pruebas que justifican y acreditan el rechazo al ABD, de acuerdo con la causal invocada.

En el curso de la presente actuación administrativa, **WOM** suministró imágenes como la siguiente con el ánimo de demostrar el **rechazo** de solicitudes de portabilidad como proveedor donante, en las cuales la causal invocada correspondía supuestamente “desactivación por fraude”:

Imagen 9:

<b>WOM</b>		<b>RECHAZO PORTABILIDAD</b>	
<b>CAUSAL DE RECHAZO</b>			
Fraude			
<b>INFORMACIÓN DE LA LINEA</b>			
MSISDN:	[REDACTED]		
<b>INFORMACIÓN DEL CLIENTE</b>			
FECHA:	NA	-----	
NOMBRE:	[REDACTED]		
IDENTIFICACIÓN:	NA	-----	
TIPO IDENTIFICACIÓN:	NA	-----	
TIPO PERSONA:	Natural	-----	

Imagen 10:

<b>WOM</b>		<b>RECHAZO PORTABILIDAD</b>	
<b>CAUSAL DE RECHAZO</b>			
Fraude			
<b>INFORMACIÓN DE LA LINEA</b>			
MSISDN:	[REDACTED]		
<b>INFORMACIÓN DEL CLIENTE</b>			
FECHA:	NA	-----	
NOMBRE:	[REDACTED]		
IDENTIFICACIÓN:	NA	-----	
TIPO IDENTIFICACIÓN:	NA	-----	
TIPO PERSONA:	Natural	-----	

Imagen 11:

<b>WOM</b>		<b>RECHAZO PORTABILIDAD</b>	
<b>CAUSAL DE RECHAZO</b>			
Fraude			
<b>INFORMACIÓN DE LA LINEA</b>			
MSISDN:	[REDACTED]		
<b>INFORMACIÓN DEL CLIENTE</b>			
FECHA:	NA	-----	
NOMBRE:	[REDACTED]		
IDENTIFICACIÓN:	NA	-----	
TIPO IDENTIFICACIÓN:	NA	-----	
TIPO PERSONA:	Natural	-----	

Imagen 12:

<b>WOM</b>		<b>RECHAZO PORTABILIDAD</b>	
<b>CAUSAL DE RECHAZO</b>			
Fraude			
<b>INFORMACIÓN DE LA LINEA</b>			
MSISDN:	[REDACTED]		
<b>INFORMACIÓN DEL CLIENTE</b>			
FECHA:	NA	-----	
NOMBRE:	[REDACTED]		
IDENTIFICACIÓN:	NA	-----	
TIPO IDENTIFICACIÓN:	NA	-----	
TIPO PERSONA:	Natural	-----	

Imagen 13:



Imagen 14:



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

WOM RECHAZO PORTABILIDAD	
CAUSAL DE RECHAZO	
Fraude	
INFORMACIÓN DE LA LINEA	
MSISDN:	[REDACTED]
INFORMACIÓN DEL CLIENTE	
FECHA:	NA
NOMBRE:	[REDACTED]
IDENTIFICACIÓN:	NA
TIPO IDENTIFICACIÓN:	NA
TIPO PERSONA:	Natural

WOM RECHAZO PORTABILIDAD	
CAUSAL DE RECHAZO	
Fraude	
INFORMACIÓN DE LA LINEA	
MSISDN:	3025244846
INFORMACIÓN DEL CLIENTE	
FECHA:	NA
NOMBRE:	temp23948c
IDENTIFICACIÓN:	[REDACTED]
TIPO IDENTIFICACIÓN:	NA
TIPO PERSONA:	Natural

Imagen: 15

WOM RECHAZO PORTABILIDAD	
CAUSAL DE RECHAZO	
Fraude	
INFORMACIÓN DE LA LINEA	
MSISDN:	[REDACTED]
INFORMACIÓN DEL CLIENTE	
FECHA:	NA
NOMBRE:	[REDACTED]
IDENTIFICACIÓN:	NA
TIPO IDENTIFICACIÓN:	NA
TIPO PERSONA:	Natural

Fuente: Documento en formato PDF, con el radicado No. 21-361622-3-5 del 28 de septiembre de 2021.

Así mismo, al revisar los documentos allegados por el ABD, mediante correo electrónico que obra en el expediente digital del sistema de tramites bajo el radicado No.21-15 8815-184-0 del 18 de marzo de 2022<sup>92</sup>, en el cual la sociedad **INETUM** en calidad de ABD remitió las solicitudes de portación que RECHAZÒ de la sociedad investigada en calidad de proveedor donante, se evidencian imágenes similares a las aportadas por **WOM** en la presente investigación administrativa, y en cuanto a los anexos que justifican la causal invocada, estos se omiten, no se aportan, no se evidencian en las capturas de pantalla anexa.

De las imágenes de rechazo adjuntadas por **WOM** mediante el documento en formato PDF, con el radicado No.21-361622-3-5 del 28 de septiembre de 2021, y lo simplemente enunciado por este en el escrito de descargos, se tiene que las pruebas mediante las cuales el proveedor determinó el fraude y la desactivación de la línea correspondiente, no cumplen con las pruebas soporte del rechazo de portabilidad enunciadas en el artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, toda vez que en las imágenes solo se puede visualizar el número de la línea a portar, la información del cliente que, en siete (7) casos en concreto indica que no posee los datos de nombre, identificación y tipo de identificación de los mismos, y la causal de **rechazo enunciada**.

<sup>92</sup> Radicado 21-158815 Consecutivo 184 del 18 de marzo de 2022

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

Como ya se ha indicado en varias oportunidades en el presente acto administrativo, el rechazo de la Solicitud de Portación por parte del Proveedor Donante, exige que este último acredite en forma debida la motivación de su actuación y remita, al ABD, las evidencias que para el efecto ha establecido la regulación en el artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016.<sup>93</sup>

En este sentido, es de precisar que la investigada debió remitir al ABD “*copia del documento mediante el cual el Proveedor Donante determinó el fraude y la desactivación correspondiente*”, tal como lo señala el subíndice (iii) del artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>94</sup>. Lo que no se observa en el presente expediente, pues no se encontró documento alguno con el que se pueda acreditar lo expresado por la sociedad investigada.

Al respecto, vale la pena indicar – como ya lo venimos haciendo – que la prueba que se requiere, debe tener la virtualidad de mostrar las condiciones que determinaron el estado de no activación, desactivación o inexistencia de la línea del usuario para el momento en que solicitó la portabilidad, pues de lo contrario, no existe justificación alguna que permita que se les cercene el ejercicio del derecho de conservar su número y de elegir libremente su proveedor de servicios de telecomunicaciones.

Confirmando lo anterior, la misma Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC en respuesta a una solicitud de concepto radicada por parte de **TIGO**, el 22 de febrero de 2018 expresó que cuando el proveedor donante rechace la solicitud de portación atendiendo a las causales taxativas dispuestas en la regulación<sup>95</sup>, deberá remitir al ABD **las pruebas que soporten dicho rechazo**, tal y como a continuación se transcribe:

*“(…) De conformidad con el artículo 2.6.4.7. del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuando el proveedor donante rechace la solicitud de portación atendiendo a las causales taxativas dispuestas en la regulación, deberá remitir al ABD las pruebas que soporten dicho rechazo. Específicamente cuando invoque la causal de rechazo, relacionada con que el numero objeto de portación se encuentra desactivado por fraude, **debe allegar copia del documento mediante el cual se determinó el fraude y la desactivación correspondiente.***

*Atendiendo a lo anterior, esta causal procede cuando efectivamente el proveedor haya determinado la existencia de la comisión de un fraude en relación con el numero a ser portado y que el mismo se encuentre desactivado en el momento de la solicitud de portación como consecuencia de dicho fraude; respecto de lo cual el proveedor debe poseer y presentar las respectivas pruebas. (…).”<sup>96</sup> (Destacado propio)*

Entonces como se puede apreciar, no solo la norma regulatoria<sup>97</sup> es absolutamente clara en determinar que el proveedor donante debe **contar y proveer los soportes respectivos**, sino que la misma CRC así lo conceptuó, con lo que no se entienden las razones por las cuales **WOM** no allegó a la presente investigación administrativa las pruebas idóneas que lo llevaron a rechazar las solicitud de portabilidad elevadas, y que en consecuencia estas, tampoco se enviaron al Administrador de la Base de Datos – ABD, como ya se advirtió en la presente investigación administrativa.

En este orden de ideas, el hecho de no contar con las pruebas requeridas sobre la presunta inactividad de las líneas y fraude de las mismas, no es plausible tener certeza sobre si los mencionados rechazos se llevaron a cabo conforme lo indica la regulación aplicable en el artículo 2.6.4.7.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>98</sup>.

Ahora bien, es de advertir, que la sociedad investigada en el presente cargo, no se manifestó de fondo frente a ninguno de los casos enunciados en el pliego de cargos, relacionados con este cargo

<sup>93</sup> Artículo modificado por el artículo 15 de la Resolución CRC 5929 de 2020

<sup>94</sup> “**ARTÍCULO 2.6.4.7. ACEPTACIÓN O RECHAZO POR PARTE DEL PROVEEDOR DONANTE.**

(…)

*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:*

*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”.*

<sup>95</sup> Artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>96</sup> Apartes de la respuesta dada por parte de la CRC a una solicitud de concepto elevada por parte de TIGO. (Denuncia de TIGO, Rad. 20-361870- -00000-0000 del 29 de septiembre de 2020)

<sup>97</sup> Artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>98</sup> Artículo modificado por el artículo 15 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

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

específico y con la causal de rechazo “**Cuando el número portado haya sido desactivado por fraude**”, así como tampoco hizo referencia a las pruebas remitidas por el mismo, ni por el ABD, las cuales fueron incorporadas a la presente actuación administrativa mediante resolución No. 18534 del 6 de abril de 2022.

Frente al caso Radicado con el No. 21-202416, donde el usuario presentó una denuncia en contra de **WOM**, debido a que este no le permitió realizar la portación porque la línea se encontraba supuestamente desactivada, es de precisar que la misma investigada mediante Radicados No. 21-202416-4 del 8 de julio de 2021 y 21-202416-4-5 del 8 de julio de 2021, aportó pruebas en donde se evidencia que, la línea se encontraba activa desde el 1 de mayo de 2021, tal como lo hace constar en el escrito del 8 de julio de 2021.

En relación con el caso, en el expediente digital bajo el radicado identificado con el No. 21-202416-4-4 del mismo 8 de julio de 2021, se encontró el PDF titulado “*Respuesta radicado Página Web\_20210519\_002230673*”, documento en cual consta la respuesta que da **WOM** a una PQR instaurada por el señor [REDACTED] y de la cual destaca lo siguiente:

**“Respuesta radicado Página Web\_20210519\_002230673**

*se ha evidenciado para que el sistema permita realizar la portabilidad de la línea 3137566632 a otro operador, **debes realizar una recargar (sic) de cualquier valor y generar uso de la misma con el fin que la línea genere uso en el sistema y así la portabilidad pueda ser realizada sin que genere causal de rechazo.***

(...).” (Destacado fuera del texto).

Al respecto, se tiene, que en **WOM** no logró desvirtuar las evidencias que conducen a inferir que la portabilidad *out* realizada por el usuario, fue rechazada, inobservando los requisitos previstos en la regulación vigente, debido a que dicha solicitud carece de la prueba mediante la cual el Proveedor Donante determinó el fraude y la desactivación correspondiente.

Ahora, en los casos concretos de la solicitud de portación de las líneas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], dichas solicitudes de portación fueron rechazadas por desactivación por fraude, sin que **WOM** adjuntara copia del documento mediante el cual el Proveedor Donante determinó el fraude y la desactivación correspondiente, siendo que: i) la línea [REDACTED] para el momento de la solicitud de portación se encontraba activa y la usuaria plenamente registrada e identificada, tal como se muestra en las imágenes contenidas en Documento en formato PDF, con los radicados No. 21-361622-7-4 del 25 de octubre de 2021, No. 21-361622-7-4 del 25 de octubre de 2021; ii) la línea [REDACTED] fue activada el 28 de mayo de 2021 a nombre de [REDACTED] [REDACTED], identificado con cédula de ciudadanía No. [REDACTED], la solicitud de portación fue rechazada el 17 de agosto de 2021, sin que el proveedor de servicios fundamentara dicho fraude ni anexara las pruebas mediante las cuales determinó el mismo. iii) frente a la línea [REDACTED] fue activada el 19 de abril de 2021 a nombre de [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED], identificada con cédula de ciudadanía No. [REDACTED], y al igual que en el caso del señor [REDACTED] [REDACTED], la solicitud de portación fue rechazada por fraude el 23 de junio de 2021, sin que el proveedor de servicios fundamentara dicho fraude ni anexara las pruebas mediante las cuales determinó el mismo, además que expresamente manifestó que dicha portabilidad no debió ser rechazada.

Por último, en cuanto a la denuncia con radicado No.21-361622-0 del 9 de septiembre de 2021 interpuesta por la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** (en adelante **COMCEL**) identificada con NIT. 800.153.993-7 en contra de **WOM**, en la que relaciona siete (7) casos de usuarios respecto de los cuales **WOM** habría rechazado la portabilidad hacia **COMCEL** bajo la causal de la referencia, esta Dirección, logró extraer de los audios remitidos por **COMCEL**<sup>99</sup>, que **WOM** justificó el rechazo de la portabilidad aduciendo desactivación por fraude, pero por razones diferentes a las establecidas en la regulación, tales como: (i) errores en el sistema; por la obligación del usuario prepago de registrar la línea móvil y la imposición de que aquellos tuviesen que acudir a una oficina física para ello y; (iii) por la supuesta obligación del usuario de permanecer treinta (30) días con el operador.

Como prueba de lo anterior, se traen de nuevo a colación en esta etapa de la investigación en curso, las transcripciones de tales audios, los cuales se relacionan a continuación:

<sup>99</sup> Radicado No.21-361622-0 del 9 de septiembre de 2021

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

- Archivo de audio en formato OGG, titulado “Audio [REDACTED] 2021-08-24”:

“(min 7:40)

**Asesor de WOM:** ‘Como tal, validando en el sistema presenta que la línea está con nosotros, sin embargo en este momento aparece inactiva, y esto por alguna razón en algún momento de pronto cuando se hizo la solicitud de pasarla a prepago, la línea quedó quieta y en este momento está inactiva, entonces, para que puedas ejecutar la portabilidad con otro operador, tienes que acercarte directamente a una tienda para que solicites la activación nuevamente de la línea y luego ahí sí con el otro operador ejecutar la portabilidad’.

**Usuario:** ‘¿Y por qué esta inactiva si yo hice mi llamada cuando la compré y la recargué hice mis compras y todo?’.

**Asesor de WOM:** ‘Sí, digamos que puede ser como tal un error en el sistema en el momento en el que se pasó la línea como tal a prepago, se pasó a prepago y en algún momento quedó inactiva ¿me hago entender? Pero ya es un error directamente del sistema, por eso en este paso se debe hacer el registro nuevamente para que pueda hacer la portabilidad con el otro operador’.

**Usuario:** ‘¿Pero tengo que ir entonces a una tienda de ustedes acá?’.

**Asesor de WOM:** ‘Sí, sí señor con tu cédula e indicas el número de la línea’ (...).”

- Archivo de audio en formato AAC, titulado “Audio [REDACTED] 2021-08-24”:

“(min 4:20)

**Asesor de WOM:** Sí está activa en este momento [la línea] pero no quedó registrada.

(min 8:17)

**Usuario:** ¿Por qué no me permite portarme?

(min 8:49)

**Asesor de WOM:** Nuestro objetivo es que no pierdas el número... ahora necesitamos es que esa sim card quede a tu nombre, si quieres yo aforo (sic) en registrar la línea a tu nombre y una vez se haga ese proceso se hace la portabilidad, me tocaría hacerlo desde la página de nosotros porque pues este proceso por lo regular lo hacen ustedes los clientes, pero yo te voy a colaborar tanto registrando la línea como realizando la portabilidad ¿te parece?

**Usuario:** Bueno, lo que tengamos que hacer, pero necesito portarme.

(min 14:51)

**Asesor de WOM:** Ya quedó registrada a su nombre [la línea], ahora vamos a realizar la portabilidad’. ¿cuál es el operador con el que se encuentra esa línea?

**Usuario:** ¿Cómo así que cuál es el operador? Si el operador es ustedes.

**Asesor de WOM:** No, no, no, la línea que vas a portar.

**Usuario:** Esta misma línea la voy a portar... al operador Claro.

**Asesor de WOM:** Ah no, entonces tiene que llamar a Claro para que entonces te hagan el proceso de portabilidad.

(...).”

- Archivo de audio en formato MPEG, titulado “Audio [REDACTED] 2021-08-24”:

“(min 2:34)

**Asesor de WOM:** Permítame estoy verificando porque me parece como si no hubiera tenido nunca trámite... ¿el mensaje le llegó el día de ayer?’.

**Usuario:** Sí. Ven y yo te hago una pregunta ¿Por qué eso lo rechazan, si a la final yo no hago ni adelanta saldo ni nada de eso?

(min 4:57)

**Asesor de WOM:** La línea la rechazaron fue por eso, porque el mínimo de tiempo con cualquier operador son 30 días... la línea fue cancelada porque el mínimo de tiempo de permanencia con la línea de cualquier operador son 30 días.

(...).”

- Archivo de audio en formato OGG, titulado “[REDACTED] Audio 2021-08-24”:

“(min 3:05)

**Asesor de WOM:** En este momento no me registra ningún tipo de portabilidad ni ningún tipo de rechazo por parte de nosotros, en este caso tendría que validar directamente con el operador que quiere generar la portabilidad...’.

**Usuario:** ‘Pero si yo la hice ayer y me llegó un mensaje y de una vez me bloquearon la línea... la línea quedó hasta bloqueada y todo...’.

**Asesor de WOM:** ¿De pronto usted tuvo conocimiento en el mensaje de texto qué tipo de rechazo se le...?’.

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

**Usuario:** ‘Sí, me dice que: su número ha sido desactivado por fraude ¿y cómo así que cuál fraude? si yo no he hecho nada con eso...’.

(min 6:20)

**Asesor de WOM:** ¿Nos aparece acá en nuestro sistema que no hay ningún tipo de inconveniente con la portabilidad ya que no encontramos ningún tipo de registro por el cual se está generando el rechazo...

**Usuario:** ¿Y entonces ustedes por qué me desactivaron la línea? Porque la línea ya no quedó ya ni funcionando para nada... dice: sin señal.

**Asesor de WOM:** ‘exactamente señora ■■■, en este caso como se generó como tal la desactivación de la línea, es porque el proceso de portabilidad tuvo un rechazo por parte del operador que está generando dicha portabilidad...’.

- **En relación con la causal de rechazo denominada: “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.**

Frente a este punto, resulta necesario recordar que el Cargo Segundo, se imputó también, debido a que esta Dirección, advirtió que el proveedor de servicios **WOM** rechazó algunas de esas solicitudes de portabilidad invocando la causal correspondiente a “El número a ser portado se encuentra suspendido por falta de pago” sin enviar los soportes enunciados en el artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

Ahora bien, **WOM** en sus descargos, en lo que tiene que ver con esta imputación, **NO** hizo alusión de manera particular a las quejas radicadas por parte de los usuarios que hacen parte de esta investigación, de las cuales se destaca:

Radicado	Quejoso	Denuncia
21-280674	■■■■■	“BUENOS DIAS ERA CLIENTE DE TELEFONIA CLARO PLAN POSTPAGO ME PASE A ESTA EMPRESA CON EL NUMERO ■■■■ ■■■ QUE SIEMPRE HA SIDO MI LINEA TELEFONICA TODO HIBA (sic) BIEN PERO ELLOS NO TIENEN CONVENIO CON NINGUN BANCO Y YO MANEJO DAVIPLATA DESDE MI CELULAR PUES NO ME LLEGABAN LOS MSJE (sic) PORQUE TUVE UN OLVIDO DE CLAVE Y COMO NO HAY CONVENIO DAVIPLATA NO EMITE MENSAJES CON ESTE OPERADOR Y ME DIJERON QUE NUEVAMENTE ME PORTARA CON CLARO ,TIGO O MOVISTAR ENTONCES LLAME A <b>WOM</b> A SOLICITAR LA CANCELACION DEL PLAN POSTPAGO Y FUI A SOLICITAR EL CAMBIO A CLARO Y PAR (sic) MI SOPRPRESA (sic) ELLOS NO QUIEREN DAR LA PORTABILIDAD Y LO PEOR ME CANCELARON MI LINEA TELEFONICA 3118053900 QUE ES TODO MI MEDIO DE TRABAJO YA ME HE ACERCADO A LA OFICINA PRINCIPAL DE CC HAYUELOS DOS VECES A SOLICITAR ME DEN MI LINEA TELEFONICA SE ME ROBARON MI LINEA NO ME QUIEREN RESPONDER Y TENGO ENTENDIDO QUE LO ESTAN HACIENDO ASI ES UNA EMPRESA DESHONESTA SOLICITO DE SU AYUDA PARA RECUPERAR MI LINEA”
21-309690	■■■■■	“El prestador de servicio <b>PARTNERS TELECOM COLOMBIA WOM</b> a (sic) negado la portabilidad de mi linea (sic) telefónica numero (sic) ■■■■ en multiples (sic) oportunidades aduciendo mora en el pago del servicio sin ser esto verdad. los rechazos en la portabilidad se han presentado los días (sic): 8 de julio de 2021 operador receptor comcel s.a. 30 de julio de 2021 operador receptor COLOMBIA MÓVIL S.A. 02 y 03 de agosto de 2021 operador receptor COLOMBIA MÓVIL S.A. 04 de agosto de 2021 comcel s.a”

Tabla 3: Relación radicados Quejas

Fuente: Elaboración Propia SIC

Ahora bien, en atención a lo expuesto en las anteriores denuncias, esta Dirección formuló requerimientos de información<sup>100</sup>, mediante los cual indagó, entre otros asuntos por: “(i) los trámites impartidos a las solicitudes de portabilidad por los usuarios, con los soportes correspondientes; (ii)

<sup>100</sup> Radicados No.21-202416-2 del 30 de junio de 2021, 21-204401-4 del 18 de agosto de 2021, 21-280674-3 del 25 de agosto de 2021, 21-309690-1 del 13 de agosto de 2021 y 21-330094-2 del 19 de octubre de 2021.

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

la copia de la facturación emitida con posterioridad a la solicitud de terminación de los contratos de los usuarios, con los soportes correspondientes; (iii) las razones por las cuales como proveedor donante rechazó los trámites de portabilidad out solicitados por los usuarios; (iv) la información sobre las presuntas recargas que los usuarios deben hacer para poder realizar la portabilidad de sus líneas; (v) los trámites impartidos a las PQR presentadas por los usuarios, junto con los soportes correspondientes, y (vi) la información de los ajustes de facturación realizados a favor de los usuarios (en caso de haberse efectuado), junto con los soportes correspondientes a dichos ajustes.”

Respecto a los requerimientos anteriormente referenciados, el proveedor allegó respuesta en los radicados correspondientes, en los cuales esta Dirección logró evidenciar lo siguiente:

Frente al caso concreto de la línea [REDACTED], la portabilidad se ejecutó el 30 de septiembre de 2021, tal como se evidencia en la imagen extraída de la página web <https://www.portabilidadcolombia.com.co/>; Sin embargo, de acuerdo con un documento en PDF titulado “Respuesta radicado Caso 20210805\_00002219816 CUN 7345-21-0000020449”, radicado con el No.21-309690-3-6 del 23 de agosto de 2021, esta Dirección encuentra que la solicitud de portabilidad out que realizó el usuario fue rechazada por WOM en varias oportunidades bajo la causal de mora, a pesar de que el usuario tenía su línea sin saldos pendientes.

Ahora, en cuanto a las líneas [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], dichas portaciones fueron rechazadas por mora sin que las líneas estuvieran en estado de mora y siendo estas líneas se encuentran registradas en modalidad prepago, como el mismo proveedor de servicios lo explica.

#### **Consideraciones de la Dirección.**

En primera instancia, cabe señalar que dentro de las causales de Aceptación o Rechazo que puede invocar el proveedor donante en el trámite de una solicitud de portación, únicamente se encuentran las siguientes: i) 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. ii) 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. iii) Cuando el número portado haya sido desactivado por fraude. iv) 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.”

De conformidad con lo anterior, en la Regulación expedida por la CRC, no se encuentra una causal de rechazo que literalmente disponga que el proveedor donante puede rechazar la solicitud de portabilidad por “mora en el pago”. No obstante, en las causales anteriormente citadas si se puede inferir que hay una de ellas que se relaciona con la falta de pago, y es la correspondiente a la numero iv).

Por su parte, el inciso ii) del citado artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>101</sup> establece que el proveedor donante debe remitir al ABD, las pruebas en formato electrónico que soportan la causal de rechazo invocada, en los siguientes términos :

*“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 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

<sup>101</sup> Artículo modificado por la Resolución CRC 5929 de 2020.

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

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 fuera del texto).

Al respecto, la norma regulatoria ha establecido de manera clara que en el evento que se rechace una solicitud de portación porque el número a ser portado se llegase a encontrar suspendido por falta de pago, el proveedor donante le deberá enviar al proveedor receptor, por medio del Administrador de la Base de Datos – ABD, en formato electrónico copia del documento mediante el cual el proveedor donante determinó el estado de desactivación por falta de pago, como **justificación y prueba de la causal correspondiente**, pruebas que fueron requeridas por parte de esta Dirección a WOM, pero como ya se ha advertido, las mismas no fueron aportadas.

En línea con lo anterior, como se mencionó previamente, la Dirección requirió a **INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA**, en su calidad de **ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS (ABD)** para la portabilidad numérica para que allegara con destino a la presente investigación, los soportes de rechazo en formato electrónico que remitió **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.** correspondientes a las SOLICITUDES DE PORTACIÓN QUE RECHAZÓ EN CALIDAD DE PROVEEDOR DONANTE durante los meses de agosto a diciembre de 2021 y en específico para las líneas móviles [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED].

En este sentido, la sociedad INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA, el día 18 de marzo de 2022, mediante radicado No. 21-158815- -184-0<sup>102</sup> allegó un documento en formato PDF a través del cual dio respuesta a la solicitud de información contenida en la Resolución No. 8209 del 25 de febrero de 2022<sup>103</sup>, documento del cual se destaca:

“(…)

Se relaciona en el directorio el archivo INFO 21-158815.xlsx, que contiene las solicitudes de portación que rechazó el prestador PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. en calidad de proveedor donante, correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2021 al 31 de diciembre de 2021 y el respectivo soporte de rechazo el cual está comprimido en formato ZIP por su gran tamaño (DOC\_21-158815- -123.zip);

(…)

Se relaciona en el directorio el archivo INFO 21-158815\_numero.xlsx, que contiene las solicitudes de portación que rechazo el prestador PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. en calidad de proveedor donante, correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2021 al 31 de diciembre de 2021 en específico para las líneas móviles [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y el respectivo soporte de rechazo (DOC\_21-158815\_numero) y finalmente;

(…)

Respecto a las numeraciones [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] **“NO contienen solicitudes de portación que rechazo PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. en calidad de proveedor donante, correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2021 al 31 de diciembre de 2021.”**

Una vez analizada la base aportada por el ABD, se logró verificar que la misma no contiene prueba alguna que permita evidenciar los soportes de cada uno de estos rechazos, sino que obedece a una base de datos que contiene los datos de cada usuario, fecha de inicio y de finalización del proceso de portación, proveedor donante, proveedor receptor y la causal de rechazo enunciada.

<sup>102</sup> Radicado 21-158815 Consecutivo 184 del 18 de marzo de 2022.

<sup>103</sup> Radicado 21-158815 Consecutivo 96 del 28 de febrero de 2022.

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

Ahora bien, pese a lo anterior, y más allá del hecho que la base de datos suministrada por el ABD contiene una información muy general, **y que únicamente corresponde a la información que WOM le envió a INETUM ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA como soportes de los rechazos de portabilidad**, lo cierto es que dicha información no contiene la justificación y prueba de la causal invocada como lo establece el numeral 2.6.4.7.4. del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>104</sup>, razón por la cual se configura la infracción respecto de estos casos.

Lo anterior bajo el entendido que con la conducta evidenciada y que fue puesta en conocimiento de esta Dirección por parte de los usuarios, la investigada desconoció el derecho que le asiste a los usuarios de escoger el operador, los planes y los servicios al rechazar las solicitudes de portación en contravía de la regulación vigente, ya que no se aportaron los soportes respectivos conforme a la regulación. Por el contrario, lo que se envió por parte de **WOM** al ABD, y que éste a su vez allegó a la presente investigación, no contiene tampoco los mencionados soportes, con lo que se tiene que la sociedad investigada incurrió en la conducta endilgada.

Conforme con todo lo anterior, esta Dirección encuentra que la investigada desconoció el Régimen de Protección de Usuarios de los Servicios de Comunicaciones por cuanto omitió la obligación que le asiste de rechazar o aceptar las solicitudes de portación según las condiciones establecidas en la regulación vigente y, en consecuencia, desconoció el principio de libre elección del usuario.

En ese orden de ideas, resulta adecuado concluir que **WOM** transgredió lo establecido en el numeral 1 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, el numeral 2.6.2.5.3.1 del artículo 2.6.2.5 y, los numerales 2.6.4.7.3 y el literal v) del inciso tercero del artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>105</sup>, por incumplir la obligación que le asiste de rechazar o aceptar las solicitudes de portación según las condiciones establecidas en la regulación vigente y, en consecuencia, desconoció el derecho de libre elección del usuario, ello por cuanto **WOM** no remitió al ABD, dentro del proceso de portación, las pruebas de los rechazos de las solicitudes de portación recibidas en calidad de proveedor donante, de conformidad con las condiciones y lineamientos previstos en la regulación vigente.

### **7.3.5. CARGO CUARTO: Abstenerse de presentar a esta Dirección la información requerida.**

Frente al presente cargo, y de la información recaudada, esta Dirección advirtió que el proveedor presuntamente no allegó la información que fue requerida por la Entidad bajo los radicados No. 21-305843-1 del 11 de agosto de 2021 y 21-280674-3 del 25 de agosto de 2021, con lo cual aparentemente transgredió lo establecido en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

A continuación, se relacionan cada uno de los radicados correspondientes a los requerimientos de información enviados por esta Dirección y posteriormente la respuesta que el proveedor aportó en el escrito de descargos para cada uno con el respectivo análisis:

- **Requerimiento con Radicado 21-305843-1**

Mediante radicado No.21-305843-1 del 11 de agosto de 2021, esta Dirección requirió a **WOM** para que suministrara, entre otra información, lo siguiente: **i)** copia de la petición donde el usuario solicitó portabilidad del servicio móvil y fecha en que se procedió la entrega material de la SIM; **ii)** trámite y respuesta surtidos a las peticiones, quejas y/o recursos que el usuario manifiesta haber presentado con relación a la solicitud de portabilidad; **iii)** copia del trámite impartido a la solicitud correspondiente a la facturación, indicando fecha de corte de facturación, fecha de desactivación, última factura generada, y demás pruebas correspondientes; **iv)** constancia de notificación de las decisiones empresariales tomadas frente a esta, y **v)** soporte de los ajustes de facturación realizados a favor del usuario (en caso de haberse efectuado).

Al respecto, esta Dirección evidenció que dicho requerimiento fue enviado a **WOM** el 11 de agosto de 2021, a través de la dirección de notificación judicial [notificacionesjudiciales@WOM.co](mailto:notificacionesjudiciales@WOM.co), que aparece en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad, tal como se evidencia en el acuse de recibo del certificado de comunicación electrónica expedido por el operador postal oficial Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72, que se muestra a continuación:

<sup>104</sup> modificada por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017 y por la Resolución CRC 5929 de 2020

<sup>105</sup> Artículo subrogado por el artículo 15 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

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

Certificado de comunicación electrónica  
Email certificado

Identificador del certificado: E53318330-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Industria y Comercio (CC/NIT 800176089)  
Identificador de usuario: 400630  
Remitente: EMAIL CERTIFICADO de correo certificado@sic.gov.co <400630@certificado.4-72.com.co>  
(originado por correo certificado@sic.gov.co)  
Destino: notificacionesjudiciales@wom.co

Fecha y hora de envío: 11 de Agosto de 2021 (15:27 GMT -05:00)  
Fecha y hora de entrega: 11 de Agosto de 2021 (15:27 GMT -05:00)

Asunto: Superintendencia de Industria y Comercio (SIC): Carta tramites: Radicado No. 21-305843-1 | 1073393 (EMAIL CERTIFICADO de correo certificado@sic.gov.co)

Mensaje:

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-21_305843__1.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.
	Content2-application-21_305843__Juan_Carlos_Manrique_Manrique_fmado_2021_08_10.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 11 de Agosto de 2021

El servicio de envíos de Colombia 

Código Postal: 110911 Diag. 25C 95A - 35, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

**Imagen No.16** Aviso de recibo con radicado No.21-305843-2 del 11 de agosto de 2021

Frente a lo anterior, la sociedad investigada en el escrito de descargos señaló lo siguiente:

**“4.4.1.2. Radicado N° 305843 del 11 de agosto de 2021**

*Ahora bien, en cuanto al requerimiento de radicado 21-305843 del 11 de agosto de 2021 una vez efectuada la revisión en nuestros sistemas de información, se logra evidenciar que por un error humano la respuesta de este requerimiento no fue enviada por parte de PTC. No obstante, en aras de proporcionar la información requerida por la Dirección, PTC procede a enviar a la información solicitada bajo el mencionado radicado.”*

- **Requerimiento con Radicado 21-280674**

Esta Dirección, mediante el radicado No.21-280674-3 del 25 de agosto de 2021, requirió a **WOM** para que suministrara, entre otra información, lo siguiente: **i)** copia del contrato de prestación de servicios de comunicaciones debidamente suscrito por la usuaria, relacionado con la línea [REDACTED]; **ii)** trámite y respuesta surtidos a las peticiones, quejas y/o recursos que la usuaria manifiesta haber presentado con relación a la solicitud de portabilidad de la línea [REDACTED], actuando **WOM** como el operador donante; **iii)** indicar si la usuaria ha presentado peticiones, quejas y/o recursos, adicionales en relación con los hechos de la denuncia, y en caso afirmativo, allegar los mismos; **iv)** informar en qué consiste la presunta cancelación de la línea [REDACTED] tal como lo manifiesta la usuaria en su denuncia, y **v)** informar si actualmente la línea [REDACTED] se encuentra asociada a **WOM** o si, frente a la misma, fue efectuado un nuevo trámite de portabilidad luego de los inconvenientes presentados y relatados por la usuaria.

Al respecto, esta Dirección evidenció que dicho requerimiento fue enviado a **WOM** el 25 de agosto de 2021, a través de la dirección de notificación judicial [notificacionesjudiciales@WOM.co](mailto:notificacionesjudiciales@WOM.co), que aparece en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad, tal como se evidencia en el acuse de recibo del certificado de comunicación electrónica expedido por el operador postal oficial Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72, que se muestra a continuación:

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

Certificado de comunicación electrónica  
Email certificado

Identificador del certificado: E54446450-S

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

**Detalles del envío**

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Industria y Comercio (CC/NIT 800176089)  
 Identificador de usuario: 400630  
 Remitente: EMAIL CERTIFICADO de correo certificado@sic.gov.co <400630@certificado.4-72.com.co>  
 (originado por correo certificado@sic.gov.co)  
 Destino: notificacionesjudiciales@wom.co

Fecha y hora de envío: 25 de Agosto de 2021 (17:51 GMT -05:00)  
 Fecha y hora de entrega: 25 de Agosto de 2021 (17:51 GMT -05:00)

Asunto: Superintendencia de Industria y Comercio (SIC):Carta tramites:Radicado No. 21-280674-3|1087728 (EMAIL CERTIFICADO de correo certificado@sic.gov.co)

Mensaje:

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-21_280674_3.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.
	Content2-application-21_280674_RQ_WOM.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 25 de Agosto de 2021

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C., Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

**Imagen No. 17** Aviso de recibo con radicado No.21-280674-4 del 26 de agosto de 2021

Así, una vez consultado el Sistema de Trámites de la Entidad, se determinó que **WOM** al parecer no respondió y/o atendió el requerimiento de información atrás relacionado, a pesar de que se le otorgó el término de diez (10) días hábiles, el cual expiró el 8 de septiembre de 2021<sup>106</sup>

Frente a lo anterior, la sociedad investigada en el escrito de descargos señaló lo siguiente:

*“Radicado N° 21-280674 del 25 de agosto de 2021  
 En relación con este requerimiento debe aclararse a la Dirección que PTC sí cumplió con la respuesta en término mediante correo del 1 de septiembre de 2021. Si bien a causa de un error, en el asunto del correo se consignó un número radicado distinto al que se refería el mismo, es claro que en el cuerpo del correo se citó de forma correcta el número de radicado al que se pretendía allegar la respuesta tal como consta en el siguiente soporte de envío:*

**ESPACIO EN BLANCO**

<sup>106</sup> De conformidad con el requerimiento con radicado No.21-280674-3 del 25 de agosto de 2021, se otorgó diez (10) días hábiles para contestarlo, contados a partir de la fecha de entrega 25 de agosto de 2021, término que expiró el 8 de septiembre de 2021.

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

Requerimiento de pruebas radicado 21-310467

soportebackoffice <soportebackoffice@wom.co>

Mié 01/09/2021 17:30

Para: contactenos@sic.gov.co <contactenos@sic.gov.co>

CC: Analista Legal sac <analistalegalsac@wom.co>

Cco: jimenezmiguel@gmail.com <jimenezmiguel@gmail.com>; nahortuac@atento.com.co <nahortuac@atento.com.co>

2 archivos adjuntos (2 MB)

Respuesta radicado 20210712\_002647676.pdf; Copia Contrato de servicios 5915459.zip;

Bogotá, viernes 01 de septiembre de 2021

**LEYDI NAYIVI PEÑA GAITAN**  
COORDINADORA GRUPO DE TRABAJO DE SUPERVISIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS  
REGÍMENES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
CARRERA 13 NO. 27-00 PISOS 1, 3, 5, 7 Y 10  
Ciudad

Asunto: Expediente 21-280674

Respetada Doctora Peña:

En respuesta al requerimiento del asunto, **PARTNERS TELECOM COLOMBIA SAS** se permite dar respuesta las inquietudes relacionadas con el usuario **GLORIA DE LOS ANGELES NIETO LEAL** con documento Nro. **52.272.435**, sobre el particular es importante manifestar las siguientes precisiones a tener en cuenta:

1. Contrato de servicios 5915459
2. Peticiones, quejas y reclamos interpuestas por el usuario.
3. Tramite impartido del radicado 20210712\_002647676
4. Portabilidad saliente de la línea 3118053900
5. Requerimiento de pruebas radicado 21-310467

Finalmente, se informa que los documentos antes señalados, se envían adjuntos a la plataforma

Servicio al Cliente  
Elaboró Luisa Fernanda Benítez  
Caso 20210830\_00002498876  
Adjunto: lo enunciado.

**Imagen No.18** Captura de Pantalla Correo Electrónico

**Fuente:** Escrito de Descargos - Radicado N. Radicado 21-158815 Consecutivos 92, 93, 94 del 12 de enero de 2022. Página 29

Como puede observarse, el correo fue radicado el 1 de septiembre de 2021, es decir, dentro del término dispuesto para tal efecto. Además, de una lectura simple del correo electrónico puede concluirse que, si bien existe una discrepancia entre el expediente mencionado en el asunto del correo y el contenido en el cuerpo del correo, también es cierto que existen elementos adicionales claros que permiten a la autoridad entender a qué expediente realmente se refiere la respuesta que se allega en el correo, tales como, nombre del usuario, cédula, número de la línea, número del requerimiento de pruebas, entre otros.

### Consideraciones de la Dirección.

La sociedad investigada manifestó frente a este cargo, que la información requerida mediante radicado No. 21-280674 del 25 de agosto de 2021, si fue enviada a esta Superintendencia en el término otorgado, no obstante, señaló que al parecer la misma fue radicada en otro expediente, debido a que en el asunto por error involuntario se referenció un radicado diferente.

En primera instancia, esta Dirección procedió a verificar el Sistema de tramites de la entidad, advirtiendo que tal como lo manifiesta **WOM**, la respuesta, junto con los archivos adjuntos solicitados, si fue recibida por esta entidad en el término oportuno, no obstante, en atención al asunto referenciado, fue incluida en el expediente digital del radicado No. 21-310467. Lo anterior, se puede verificar en las siguientes capturas de pantalla:

**ESPACIO EN BLANCO**

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

En relación con los argumentos expuestos por la sociedad, sea lo primero decir que los requerimientos de información realizados por esta Entidad, están orientados a recaudar toda la información conducente en pro de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y el Régimen de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

De lo mencionado por la sociedad investigada frente a lo ocurrido en relación con el radicado No. 21-280674 del 25 de agosto de 2021, esta Dirección considera que a aquella le asiste razón en sus argumentos. De este modo, teniendo en cuenta que se logró acreditar por parte de la sociedad investigada que en el término oportuno atendió el requerimiento de esta Dirección, entregando la información solicitada, mal haría la Dirección, al sancionar a la sociedad investigada con base en este caso particular, sabiendo que se trató de un error meramente formal que pudo ser aclarado.

Ahora bien, aunque se reconoce que el error es meramente formal y, tal como lo indicó en su escrito de descargos **WOM**, lo que correspondía era que se diera traslado internamente al documento a través del Sistema de Trámites, es menester mencionar que diariamente son muchos los documentos que se radican ante esta Superintendencia, por lo que al momento de formular el pliego de cargos esta Dirección no tenía conocimiento de la situación que nos ocupa, pues solo se pudo percatar de ello con lo expuesto en el escrito de descargos.

De otro lado, en lo que corresponde al requerimiento con radicado No. 21-305843 del 11 de agosto de 2021, **WOM** indicó que efectivamente no realizó la entrega de la documentación solicitada, con lo cual evitó que esta Dirección pudiera realizar las verificaciones pertinentes frente a las quejas de los usuarios.

Se recuerda que el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, estableció que el Régimen 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.

De conformidad con lo anterior, por expresa disposición del artículo 53 del citado cuerpo normativo, el régimen jurídico de protección al usuario no se agota en la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicación, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones puesto que también es aplicable el Régimen General de Protección al Consumidor y demás normas complementarias en lo no previsto en aquella.

De otra parte, debe tenerse en cuenta que el artículo 63 de la mencionada ley, dispuso lo siguiente:

**“Artículo 63. Disposiciones generales del régimen de infracciones y sanciones. Las infracciones a las normas contenidas en la presente ley y sus decretos reglamentarios darán lugar a la imposición de sanciones legales por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, salvo cuando esta facultad sancionatoria esté asignada por ley o reglamento a otra entidad pública. Por las infracciones que se cometan, además del autor de las mismas, responderá el titular de la licencia o del permiso o autorización, por acción u omisión en relación con aquellas (...)”.** (Destacado fuera de texto).

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

Expuesto lo anterior, el alcance que le debe dar al supuesto normativo dispuesto en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, es que las personas naturales o jurídicas deben suministrar la información que sea requerida por las autoridades administrativas en ejercicio de sus funciones – en este caso la Superintendencia de Industria y Comercio – a menos que existan circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que no le permitan o le impidan allegar la mencionada información.

Ahora bien, resulta necesario indicar que la obligación intrínseca que conlleva la norma que ocupa nuestra atención, es la de remitir la información requerida por esta Superintendencia de forma oportuna, exacta y completa, siendo así una obligación de resultado, de tal suerte que se constituye su cumplimiento, en el estándar mínimo al que deben ceñirse los proveedores de servicios de comunicaciones.

Así, la Ley es contundente al determinar que cuando los particulares y las personas jurídicas se abstienen o son renuentes a presentar la información requerida por la Autoridad, o la presentan de forma inexacta o incompleta, incurrir en una infracción administrativa que puede ser objeto de reproche, salvo que puedan demostrarse situaciones de fuerza mayor o caso fortuito que le exima de tal responsabilidad.

De este modo, al no haber remitido información requerida, el actuar de **WOM** se considera como una falta, aunque sea uno de los radicados mencionados.

Ahora bien, **WOM** mediante el escrito de descargos bajo radicado No. 21-158815- -00092-0000 del 12 de enero de 2022, allegó la respuesta correspondiente a los radicados, de la siguiente manera:

- Consecutivo No. 92: Aportó una carpeta comprimida denominada “*Respuesta y Soporte notificación 21-280674*”, dentro de la cual se encuentran 6 archivos en formato PDF denominados “Copia Contrato de Servicios [REDACTED]”, “Expedientes SIC 21-280674”, “Peticiónes, quejas y reclamos interpuestas por el usuario”, “PORTABILIDAD SALIENTE”, “Respuesta radicado 20210712\_002647676”, “Soporte notificación 21-280674”.
- Consecutivo No. 93: Aportó una carpeta comprimida denominada “*Respuesta pruebas 21-305843*”, dentro de la cual se encuentran 12 archivos en formato PDF denominados “Caso 20210605\_002347170”, “Caso 20210624\_002486706”, “Caso 20210624\_002487014”, “ESTADO DE CUENTA”, “Factura 25 de agosto de 2021”, “Factura 25 de julio de 2021”, “Respuesta pruebas 21-305843” y “Soporte Ajuste NC 21042”. En la misma carpeta, también se adjuntaron dos documentos en Excel denominados: “consumo datos” y “consumos voz”; finalmente, dos archivos en formato mp3 y wav, denominados “grabación caso 202010531\_002310692” y “Grabación contrato”, respectivamente.

En este sentido, la sociedad investigada presentó de manera extemporánea la información requerida, si se tiene en cuenta que para la fecha en que se inició la investigación administrativa, mediante la Resolución No. 80812 del 10 de diciembre de 2021, **WOM** no había aportado la información solicitada por lo menos en uno de los radicados, por el contrario, la misma se presentó solo hasta el 12 de enero de 2022 con el escrito de descargos, con ocasión a la notificación del acto administrativo que le imputó cargos.

Es importante precisar que el hecho de que el operador allegue la información con los descargos, tampoco implica que la infracción no se haya cometido; puesto que, al no haber aportado la información en el término concedido por esta Dirección, infringió lo establecido en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

Teniendo en cuenta que la sociedad investigada remitió la información requerida mediante los radicados No. 21-305843-1 del 11 de agosto de 2021 y 21-280674-3 del 25 de agosto de 2021, a través del escrito de descargos y del radicado 21-310467, se ordenará el traslado correspondiente al Grupo de Supervisión, Control y Vigilancia de los Regímenes de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de esta Dirección, con el fin de que se evalué lo pertinente.

#### 7.4. CONCLUSIONES

De lo previamente expuesto, se comprobó que **WOM** incumplió los tiempos establecidos por la regulación vigente para la activación de las líneas móviles dentro del trámite de portación por cuanto presentó demoras entre la solicitud de portación y la entrega y/o activación de la SIM CARD a los usuarios.



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

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 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. **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.
- II. **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.

## **NOVENO. DOSIMETRIA SANCIONATORIA**

Una vez se comprueba la responsabilidad administrativa con ocasión al 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. En garantía de estos derechos, se han conferido a la Superintendencia de Industria y Comercio facultades de inspección, vigilancia y control, que le permiten *“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”*<sup>114</sup>

Ahora bien, es importante resaltar que la sanción es una herramienta legal que no solo está dada para censurar 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

<sup>114</sup> Numeral 3 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011.

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

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 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 Magistrado Ponente Dr. JORGE IGNACIO PRETELT CHALJUB 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 específicos, 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 gravosa.<sup>115</sup>

Así las cosas, la graduación de la sanción que esta Superintendencia realiza en virtud de la facultad sancionatoria legalmente atribuida a ella, 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, Ley 1437 de 2011<sup>116</sup>

De este modo, los criterios previstos por la ley para la imposición de las sanciones son los siguientes:

**“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”.*  
(Destacado propio)

De allí que, los criterios oscilarán en mayor o menor medida dentro de los fundamentos sancionatorios, atendiendo las particularidades propias de los casos sujetos a investigación y fruto del análisis de los hechos, el derecho y de las pruebas aportadas, corresponden en mayor medida al (i) daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados, (ii) beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero, (iii) reincidencia en la comisión de la infracción, (iv) resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión, (v) utilización de

<sup>115</sup> “(...) 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.

<sup>116</sup> De conformidad con lo previsto en el inciso primero del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019.

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

medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos, (vi) grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes, (vii) renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente y (viii) reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas, derroteros para fundamentar la coerción impartida por el poder público representado en cabeza de éste órgano de control, sin olvidar el principio de proporcionalidad presente a lo largo del análisis desplegado por esta Dirección.

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 2015<sup>117</sup>, el cual estableció unos rangos máximos según la naturaleza de la infracción, que sirven de parámetro a la Autoridad sancionadora para la determinación del monto 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 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 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.

Adicionalmente, el parágrafo del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009 contempla una serie de factores atenuantes en función de la cesación de la conducta, factores que dependen del momento en que se acredite la cesación.

Ahora bien, luego de exponer los fundamentos jurídicos de la dosimetría sancionatoria que se realiza y de verificar la responsabilidad administrativa del operador investigado, resulta pertinente resaltar la relevancia del caso objeto de estudio, teniendo en cuenta que la imposición de medidas correctivas en el marco de investigaciones por portabilidad numérica permiten garantizar la materialización del derecho de libre elección de los usuarios de servicios de comunicaciones móviles, quienes por virtud de dicho derecho/principio, gozan de la facultad de elegir libremente 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.

Desde esa perspectiva, es menester señalar que el proceso de portabilidad numérica en Colombia ha cobrado gran importancia en el marco de las comunicaciones móviles, ya 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. Es de precisar, 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%, respectivamente<sup>118</sup>, 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.

<sup>117</sup> Ley 1753 del 9 de junio de 2015 “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”

<sup>118</sup> 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”*

Es por ello que, la ejecución del proceso de portabilidad numérica dando estricto cumplimiento al marco normativo, 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 postpago o prepago, en el momento y bajo las condiciones que esos usuarios consideren ideales.

En consecuencia, la solicitud de portación constituye una materialización del derecho a 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.

Lo anterior quiere decir que no existe motivo o justificación alguna para que un operador de servicios móviles limite el derecho del usuario de llevarse su línea al proveedor que desee, con el cual además inició una nueva relación contractual en el marco de la prestación de los servicios de comunicaciones, vínculo que no puede verse obstaculizado por situaciones que no se circunscriben a los casos expresamente previstos dentro del proceso de portabilidad previsto en el Régimen de Protección de Usuarios.

De igual manera, no puede desconocerse la voluntad de la persona al manifestar a partir de cuándo desea iniciar la nueva relación contractual y en ese sentido, resulta mucho menos admisible que en desarrollo del proceso de portabilidad se deje sin servicios de comunicaciones al usuario, toda vez que en esté se garantiza en todo momento la continuidad del servicio respecto de la línea móvil del usuario.

Por otra parte, se evidencia que la transgresión de este tipo de obligaciones generales impuestas a todos los proveedores involucrados en el proceso de portabilidad numérica, consistentes – entre otras – en realizar prácticas irregulares frente al proceso de portación, afecta de manera ostensible al sector en general, en la medida en que se trata de un proceso que tiene aplicación entre proveedores que han de interactuar operativamente.

De este modo, concluye la Dirección que las anteriores consideraciones son suficientes para imponer una sanción que resulte adecuada a partir de la aplicación de los principios de razonabilidad y proporcionalidad, con sustento en 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:

### **9.1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados**

En la presente investigación se comprobó, en primer lugar, que **WOM** incumplió los tiempos establecidos por la regulación vigente para la activación de las líneas móviles dentro del trámite de portación y desconoció el derecho que les asiste a los usuarios a la compensación automática por falta de disponibilidad del servicio, con lo cual transgredió lo establecido en el numeral 2.6.2.5.2.3. del artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>119</sup> y en el artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>120</sup>.

En segundo lugar, se demostró que **WOM** desconoció el derecho que le asiste a los usuarios de recibir los servicios móviles contratados de manera continua y sin interrupciones, y así mismo desconoció el derecho que les asiste a los usuarios a la compensación automática por falta de disponibilidad del servicio, con lo cual transgredió lo establecido en el numeral 2.1.2.1.1. del artículo 2.1.2.1 de la de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>121</sup> y en el numeral 2.1.11.1.1. del artículo 2.1.11.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>122</sup>;

En tercer lugar, se demostró que **WOM**, rechazó solicitudes de portabilidad salientes en casos diferentes a los permitidos por la regulación y sin el sustento probatorio respectivo para las causales invocadas por el proveedor donante, con lo cual transgredió lo establecido en numeral 1º del artículo

<sup>119</sup> Artículo modificado por el artículo 9 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>120</sup> Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>121</sup> Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>122</sup> Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

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

53 de la Ley 1341 de 2009, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 1º del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, el numeral 2.1.1.2.2. del artículo 2.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>123</sup>, el numeral 2.6.2.5.3.1. del artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>124</sup> y el artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>125</sup>;

De esta manera, se entiende que **WOM**, con sus actos, concretó el supuesto de hecho del tipo en blanco consagrado en el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1431 de 2009 y, en consecuencia, sería plausible la imposición de cualquiera de las sanciones previstas en dicho artículo 65 de la ley 1341 de 2009.

En cuarto y último lugar, se demostró que **WOM** se abstuvo de presentar la información requerida mediante el radicado No.21-305843-1 del 11 de agosto de 2021, con lo cual se configura el supuesto de hecho de la infracción prevista en el numeral 5º del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

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 derecho-principio a la 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.

Cabe advertir, que estas circunstancias no solamente afectan negativamente las cifras consolidadas del sector de TIC en lo referente a las estadísticas de este tipo de operaciones, sino que además minan la confianza jurídica que deviene del Régimen de Portabilidad Numérica dentro del sector de las telecomunicaciones.

El trámite de portación debe garantizar su derecho de libre elección y la continuidad del servicio en todo momento. El actuar del proveedor de servicios de comunicaciones, genera una incertidumbre general frente a los procesos de portación y de manera correlativa, desincentiva a los usuarios frente al uso de este mecanismo.

Ahora bien, en materia de daño a los consumidores no se puede perder de vista que la Corte Constitucional señaló:

*“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”<sup>126</sup>*

Ahora bien, el Honorable Consejo de Estado indicó:

<sup>123</sup> Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>124</sup> Artículo modificado por el artículo 9 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>125</sup> Artículo modificado por el artículo 15 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>126</sup> Corte Constitucional. Sentencia T466 de 2003, Magistrado Ponente. A Beltrán

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

**“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”, 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”.<sup>127</sup>*

En concordancia con 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”<sup>128</sup>, 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.

En ese sentido, verificar o ponderar el peligro generado a los intereses jurídicos tutelados y prestados por la sociedad comercial investigada, está supeditado a la protección del interés general que rodea a la regulación vigente.

Reiterando lo dicho, para el caso en estudio se comprobó el desconocimiento del Régimen de Protección de Usuarios de los Servicios de Comunicaciones en lo que respecta a las normas relativas, tal como se esbozó en precedencia.

Los proveedores, al ser beneficiarios de la explotación económica de bienes públicos como lo es el espectro radioeléctrico, asumen las responsabilidades sectoriales dispuestas en el marco regulatorio, de forma que al mismo tiempo que se obtienen beneficios económicos a través del ejercicio de funciones administrativas, también se dé cumplimiento a los fines del Estado. De forma que el desconocimiento de las normas sectoriales resulta en el menoscabo de los fines del Estado, especialmente el de la protección de los bienes jurídicos superiores relativos a los usuarios, al momento de disfrutar de un servicio público cuya prestación se encuentra bajo la observancia y vigilancia del Estado.

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.

## **9.2. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.**

Frente a este criterio en particular, es importante resaltar que los proveedores de servicios de comunicaciones son responsables de actuar dentro del marco de sus obligaciones y de acuerdo con la habilitación<sup>129</sup> que el Estado les ha otorgado en virtud de lo previsto en la Ley 1341 de 2009 modificada por la Ley 1978 de 2019, esto es, el cumplimiento del ámbito normativo que aplica para un sector particular como lo es el de las telecomunicaciones.

<sup>127</sup> CE 3, 22 oct. 2012, 05001232400019960068001, E. Gil. En [https://www.consejodeestado.gov.co/documentos/boletines/117/S3/05001-23-24-000-1996-00680-01\(20738\).pdf](https://www.consejodeestado.gov.co/documentos/boletines/117/S3/05001-23-24-000-1996-00680-01(20738).pdf), consultado el 01/11/2021

<sup>128</sup> D. 4886/2011, Art. 13 – 3.

<sup>129</sup> Ley 1341 de 2009.

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

Lo anterior conlleva a que los proveedores enfoquen todos sus esfuerzos en cumplir y garantizar las obligaciones que la regulación sectorial les impone a las empresas habilitadas para prestar este servicio de carácter público y esencial, por ende, el desconocimiento de la normatividad vigente por parte de las compañías que son responsables de proveer y garantizar el acceso a los servicios contratados y el cumplimiento de los derechos que le asisten a los usuarios y que se derivan del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, demuestra una falta de diligencia por parte de los prestadores que han sido habilitados para tal fin.

En el presente caso se comprobó, que **WOM**: I) incumplió los tiempos establecidos por la regulación vigente para la activación de las líneas móviles dentro del trámite de portación y desconoció el derecho que les asiste a los usuarios a la compensación automática por falta de disponibilidad del servicio; ii) desconoció el derecho que le asiste a los usuarios de recibir los servicios móviles contratados de manera continua y sin interrupciones, y así mismo desconoció el derecho que les asiste a los usuarios a la compensación automática por falta de disponibilidad del servicio; iii) rechazó solicitudes de portabilidad salientes en casos diferentes a los permitidos por la regulación y sin el sustento probatorio respectivo para las causales invocadas por el proveedor donante; y iv) se abstuvo de presentar la información requerida mediante el radicado No.21-305843-1 del 11 de agosto de 2021.

Ahora bien, es pertinente tener en cuenta que el incumplimiento regulatorio en que incurrió **WOM** 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 más 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 el franco desconocimiento 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 jurídica para respetar las condiciones a que éste se sujeta, que conocía de antemano las obligaciones que el régimen jurídico le imponía, no tiene a mano ninguna justificación para no haber dado cumplimiento 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.

### **9.3. 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 nunca allegó respuesta al requerimiento de información efectuado bajo el radicado No. 21-305843-1 del 11 de agosto de 2021.

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 radicado No. 21-305843.

De otro lado, 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) resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión, (iv) utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos, (v) renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente y, (vi) Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas, no resultan aplicables.

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

En atención a lo anterior es necesario imponer una sanción acorde con lo antes expuesto, que genere un reproche adecuado y proporcional, ante un comportamiento en abierta contradicción con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

#### DÉCIMO. DE LA SANCIÓN A IMPONER.

Establecida la responsabilidad de la sociedad **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.354.361-1, esta Dirección considera procedente imponer a la sociedad investigada -persona jurídica- una sanción acorde con las infracciones al Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones; que para el caso corresponde a una multa total en favor de la Nación equivalente a **DOSCIENTOS CINCUENTA Y OCHO (258) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (SMLMV)**, de la siguiente manera:

- **76 SMLMV** por la infracción del numeral 2.6.2.5.2.3. del artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>130</sup> y en el artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>131</sup>; al incumplir los tiempos establecidos por la regulación vigente para la activación de las líneas móviles dentro del trámite de portación.
- **73 SMLMV** por la infracción del numeral 2.1.2.1.1. del artículo 2.1.2.1 de la de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>132</sup> y en el numeral 2.1.11.1.1. del artículo 2.1.11.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>133</sup> al desconocer el derecho que le asiste a los usuarios de la compensación automática por falta de disponibilidad del servicio, por las demoras en la entrega y/o activación de la SIM CARD a los usuarios.
- **76 SMLMV** por la infracción del numeral 1º del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, el numeral 2.1.1.2.2. del artículo 2.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>134</sup>, el numeral 2.6.2.5.3.1. del artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>135</sup> y el artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>136</sup>; por rechazar solicitudes de portabilidad salientes en casos diferentes a los permitidos por la regulación y sin el sustento probatorio respectivo para las causales invocadas por el proveedor donante.
- **66 SMLMV** por la infracción numeral 5º del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, al omitir su deber 11 de agosto de 2021, por no remitir oportunamente la información requerida por esta Dirección.

Ahora bien, con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019<sup>137</sup>, 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 1º 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 fiscal<sup>138</sup> y calculará el equivalente en el valor de la Unidad de valor Tributario vigente para el momento de la imposición de la sanción<sup>139</sup>.

<sup>130</sup> Artículo modificado por el artículo 9 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>131</sup> Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>132</sup> Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>133</sup> Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>134</sup> Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>135</sup> Artículo modificado por el artículo 9 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>136</sup> Artículo modificado por el artículo 15 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>137</sup> “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.”

<sup>138</sup> El salario mínimo correspondiente al año 2022 corresponde a \$1.000.000.

<sup>139</sup> La multa se calculó en UVT, teniendo en cuenta el valor de esta última para el año 2022, que según la Resolución No. 000140 de 2021 emitida por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN –, corresponde a \$38.004, esto de conformidad con lo establecido en la Ley 1955 de 2019 y en el Concepto emitido el 24 de febrero de 2020 por la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria Y Comercio con Radicado No. 20-8313- -2-0.

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

## DÉCIMO PRIMERO. SANCIÓN ADMINISTRATIVA.

De lo previamente expuesto, se evidenció que **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, identificada con **NIT. 901.354.361-1**, vulneró lo establecido en el numeral 2.6.2.5.2.3. del artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>140</sup> y en el artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>141</sup>; el numeral 2.1.2.1.1. del artículo 2.1.2.1 de la de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>142</sup> y en el numeral 2.1.11.1.1. del artículo 2.1.11.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>143</sup>; el numeral 1º del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, el numeral 2.1.1.2.2. del artículo 2.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>144</sup>, el numeral 2.6.2.5.3.1. del artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>145</sup> y el artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>146</sup>; y el numeral 5º del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

En consecuencia, se impondrá a la sociedad **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.354.361-1, una sanción pecuniaria en favor de la Nación por la suma de **DOSCIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES DE PESOS M/CTE (\$291.000.000)**, equivalentes a **DOSCIENTOS NOVENTA Y UN (291) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (SMLMV)**, lo que corresponde a **7.657,09 UNIDADES DE VALOR TRIBUTARIO (UVT)**.<sup>147</sup>

En mérito de lo expuesto, esta Dirección:

### RESUELVE:

**ARTÍCULO 1. IMPONER** a la sociedad **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, identificada con **NIT. 901.354.361-1**, una sanción pecuniaria a favor de la Nación por la suma de **DOSCIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES DE PESOS M/CTE (\$291.000.000)**, equivalentes a **DOSCIENTOS NOVENTA Y UN (291) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (SMLMV)**, lo que corresponde a **7.657,09 UNIDADES DE VALOR TRIBUTARIO (UVT)**, de conformidad con lo expuesto en el acápite considerativo de la presente resolución.

**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 **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, identificada con **NIT. 901.354.361-1**, lo siguiente:

- I. **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.
- II. **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.

<sup>140</sup> Artículo modificado por el artículo 9 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>141</sup> Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>142</sup> Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>143</sup> Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>144</sup> Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>145</sup> Artículo modificado por el artículo 9 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>146</sup> Artículo modificado por el artículo 15 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>147</sup> La multa se calculó en UVT, teniendo en cuenta el valor de esta última para el año 2022, que según la Resolución No. 000140 de 2021 emitida por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN –, corresponde a \$38.004, esto de conformidad con lo establecido en la Ley 1955 de 2019 y en el Concepto emitido el 24 de febrero de 2020 por la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria Y Comercio con Radicado No. 20-8313- -2-0.

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

**ARTÍCULO 3. ORDENAR** el traslado al Grupo de Supervisión, Control y Vigilancia de los Regímenes de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de esta Dirección, de la información remitida en el escrito de descargos por la sociedad investigada, en respuesta a los radicados No. 21-305843-1 del 11 de agosto de 2021 y 21-280674-3 del 25 de agosto de 2021, con el fin de que se evalué lo pertinente.

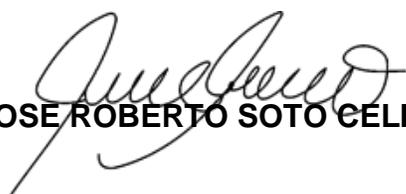
**ARTÍCULO 4. NOTIFICAR** personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, identificada con **NIT. 901.354.361-1**, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra ella procede el recurso de reposición ante el Director de Investigaciones 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.

**ARTÍCULO 5.** Surtida la notificación de que trata el artículo 4., **COMUNICAR** el contenido de la presente resolución a los quejosos que se relacionan a continuación, entregándole copia de la misma y advirtiéndoles que en contra de ella no procede recurso alguno.

#### NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE 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 CELIS

#### Notificaciones:

#### Investigada:

Proveedor de servicios: **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**

NIT: 901.354.361-1

Representante Legal:

Identificación:

E-mail:

Dirección:

Ciudad:

BOGOTÁ D.C.

#### Comunicaciones:

#### Quejosos:

Proveedor de servicios: **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**

NIT: 800.153.993-7

Representante Legal:

Identificación:

E-mail:

Dirección:

Ciudad:

Bogotá D.C.

Apoderado:

Identificación:

Tarjeta Profesional:

E-mail:

Dirección:

Ciudad:

BOGOTÁ D.C.

Nombre:

Identificación:

E-mail:

Dirección:

Municipio:

SOLEDAD

Departamento:

ATLÁNTICO

Nombre:

Identificación:

E-mail:

RESOLUCIÓN NÚMERO 35180 DE 2022

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

Dirección: [REDACTED]  
Municipio: BOGOTÁ D.C.

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: NEIVA  
Departamento: HUILA

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: SIMIJACA  
Departamento: CUNDINAMARCA

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: PEREIRA  
Departamento: RISARALDA

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: ENVIGADO  
Departamento: ANTIOQUIA

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: Sin identificación  
E-mail: [REDACTED]

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: POPAYÁN  
Departamento: CAUCA

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: BOGOTÁ D.C.

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: TUNJA  
Departamento: BOYACÁ

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: MEDELLÍN  
Departamento: ANTIOQUIA

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: MANIZALES  
Departamento: CALDAS

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: CALI  
Departamento: VALLE DEL CAUCA

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: MEDELLÍN  
Departamento: ANTIOQUIA

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

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: APARTADÓ  
Departamento: ANTIOQUIA

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: BOGOTÁ D.C.

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: IBAGUÉ  
Departamento: TOLIMA

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: BOGOTÁ D.C.

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: BOGOTÁ D.C.

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: CALI  
Departamento: VALLE DEL CAUCA

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: DOSQUEBRADAS  
Departamento: RISARALDA

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: BOGOTÁ D.C.

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: MEDELLÍN  
Departamento: ANTIOQUIA

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: CALI  
Departamento: VALLE DEL CAUCA

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Municipio: BOGOTÁ D.C.

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

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: BOGOTÁ D.C.

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: BARRANQUILLA  
Departamento: ATLÁNTICO

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: AGUAZUL  
Departamento: CASANARE

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: MEDELLÍN  
Departamento: ANTIOQUIA

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: BOGOTÁ D.C.

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: BOGOTÁ D.C.

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: BOGOTÁ D.C.

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]

Nombre: [REDACTED]  
Identificación: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Municipio: BOGOTÁ D.C.

Proyectó: ACD   
Revisó: JDFG / AEGM   
Aprobó: JRSC