



GRC-2020

Bogotá, 23 de enero de 2020

SEÑORA

MARIA FERNANDA BAMBAGUE JIMENEZ

lana-490@hotmail.com

CALLE 15 # 11-04

Bogotá

Asunto: Aplicación de garantías resolución 64780 del 05 de diciembre de 2019 de 2019 Línea 3046779708 Referencia 2.162451869 NR 22019360555 Radicación 19-212676

Respetada señora:

En cumplimiento de lo establecido en la Resolución 64780, donde la Superintendencia de Industria y Comercio revocar la decisión proferida por Comcel S.A., mediante CUN 4488190001332868 del 15 de agosto del 2019 de 2019, dentro de la oportunidad legal procedemos a cumplir con la orden impartida en los siguientes términos:

4.1. Pérdida del número celular en prepago

Así las cosas, en el presente caso se evidencia que el operador no allegó prueba alguna que demuestre el soporte de consumos o de recargas de la línea móvil 3046779708, que permita evidenciar a este Despacho la actividad o inactividad registrada en la línea; así como tampoco reposa soporte que demuestre que el operador avisó a la usuaria acerca de que el servicio se desactivaría; razón por la cual, se procederá a revocar la decisión empresarial y se ordenará al operador reactivar el servicio móvil asociado a línea No. 3046779708.

En virtud de lo anterior, se procedió a ejercer las acciones tendientes a dar cumplimiento a lo ordenado, sin embargo, una vez revisado el estado de la línea 3046779708, se confirmó que tal y como se le informó a la señora Bambague en respuesta a su reclamación, dicho número móvil fue devuelto al asignatario original de dicha numeración; esto es la empresa Colombia Móvil S.A. E.SP. – TIGO, desde el 16 de junio de 2019, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 23 de la Resolución No. 2355 de 29 de enero de 2010, que dispone:

“ARTÍCULO 23º. CANCELACIÓN DEL SERVICIO DE UN NÚMERO PORTADO. Cuando el Usuario de un Número Portado cancele el servicio con el Proveedor Receptor, cambie de número, o sea dado de baja por el Proveedor Receptor sin realizar una nueva Solicitud de Portación, será responsabilidad de este último el retornar dicho número al Proveedor Asignatario de la numeración, de conformidad con el proceso descrito a continuación:

23.1 El Proveedor Receptor, deberá enviar al ABD en un plazo máximo de treinta (30) días calendarios posteriores a la fecha de la cancelación del servicio, la comunicación del cambio del número o de la baja que contenga la información del número que será eliminado de la BDA.



23.2 El ABD verificará que el Proveedor Receptor que solicita la eliminación del número de la Base de Datos Administrativa, sea efectivamente el último Proveedor que le prestó servicios a ese número.
23.3 El ABD deberá generar la información diaria de eliminación de números portados de la BDA que regresan al Proveedor Asignatario, a más tardar el día hábil siguiente al recibo del mensaje enviado por el Proveedor Receptor, y ponerla a disposición de todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.” (Negrilla y subrayado fuera de texto)

Es por lo anterior que en cumplimiento de las obligaciones legales impuestas a todos los PRSTM; COMCEL S.A, dispuso de lo pertinente para la devolución del número y en la actualidad no cuenta en su red con la numeración dispuesta en la orden impartida y por ende tampoco cuenta con su función como prestador de los servicios de comunicaciones para dicha línea móvil número 3046779708, lo cual fue debidamente acreditado e informado a esta Superintendencia con la remisión de la información del proceso para la decisión del recurso de apelación.

No obstante, se pone de presente nuevamente la información que acredita la devolución de la numeración desde la red de COMCEL S.A. con destino a Colombia Móvil S.A. E.SP. – TIGO lo que hace imposible realizar la activación de la línea en la red de COMCEL S.A.:

Buen día,

Min se encuentra devuelto al operador origen, no procede la reserva.

	HLCODE	DN_NUM	DN_STATUS	DN_STATUS_MOD_DATE	DN_TYPE	DEALER_ID	DN_STATUS_REQU	NDC
1	20	3046779708 ...	i	16/06/2019 02:29:18 a.m.	▼	2	-20348	304

REINSTALACION PREPAGO GSM

Distribuidor: ACTIV.00002 -
Centro de Costos: - 9/01/2020 3:05:48 p. m.
coid: 241615469 min: 3046779708

El coid 241615469 no existe.

[Regresar](#)

No existe información para esta búsqueda.

[Regresar](#)

De igual forma dentro del trámite establecido para la devolución de la numeración se encuentra consagrada la obligación del ABD de eliminar del BDA los números portados, condición que también fue cumplida y por tanto el número originario de Colombia Móvil S.A. E.SP. – TIGO que una vez fue portado ya no aparece en la BDA como portado y se encuentra actualmente con el operador asignatario, como se observa a continuación:



← → ↻ No es seguro | 172.22.85.142:7005/GatewayCo/ConsultarProcesosAction.do

IMPORTADOS

Claro v. 1.14701

Portanode Gateway
Claro Colombia

Envío Mensajes

- ✖ Rol receptor
- ✖ Rol donante

Consultas

- ✖ Consulta de procesos
- ✖ Consulta de estado número portado
- ✖ Consulta por número
- ✖ Consulta de notificaciones
- ✖ Consulta por mensajes
- ✖ Consulta Port-In Port-Out
- ✖ Consulta números Port-In Port-Out

Consultas histórico

- ✖ Consulta His. Procesos
- ✖ Consulta His. Mensajes
- ✖ Consulta His. Notificación

Opciones de usuario

- ✖ Modificar Contraseña
- ✖ Ayuda
- ✖ Salir

Consulta de procesos

Par Proceso
Par Número
Par Prestador

Numeración

Número : 3046779708

Límite 10

Buscar

T	Id. proceso	Tipo de Proceso	Fecha Inicio	Estado
☐	0000320151040197169	00-GEN-NTD/REV-NTD	28-10-2015 15:42:35	CERRADO - EXITO
☐	00003201511040197169	01-PORT-IN	04-11-2015 09:40:19	CERRADO - EXITO
☐	00003201804090003257	00-GEN-NIP/REV-NIP	09-04-2018 15:09:12	CERRADO - EXITO
☐	00003201804090180880	01-PORT-IN	09-04-2018 15:32:08	CERRADO - EXITO
☐	00003201906160201924	02-CANC	16-06-2019 02:54:29	CERRADO - EXITO

2001 Origen: 00003 Destino: 00000 Fecha: 16/06/2019 02:54:30

2002 Origen: 00000 Destino: 00003 Fecha: 17/06/2019 08:29:42

Detalle del mensaje - Google Chrome

OBSERVACIONES

ID PROCESO 00003201906160201924

EMISOR 00000

TIPO_RESPUESTA 1 Aceptación

NRN - Numero 3046779708

IP	Fecha Inicio	Estado
IP	09-01-2020 15:30:43	CERRADO - EXITO
IP	10-01-2020 07:32:02	CERRADO - EXITO
IP	10-01-2020 07:41:03	CERRADO - DENEGADO
IP	10-07-2017 08:49:38	CERRADO - EXITO

1 Total: 9

anterior Lista Excel

Mostrar todo

Ahora bien, en atención a lo anterior se debe retomar lo referente a la imposibilidad que surge para COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., reactivar el servicio móvil asociado a línea No. 3046779708 a nombre de la señora Bambague, en atención a que la línea fue devuelta a Colombia Móvil S.A. E.SP. – TIGO, y es este el único quien tienen la potestad y posibilidad de activar el servicio y asociarlo a la señora Bambague, pues son ellos quienes fungen como asignatarios de la numeración y quienes tienen la disponibilidad de la línea.

Si bien la Resolución No. 5050 de 2016, establece la posibilidad de activar una línea en una red distinta a la del asignatario, esto sólo puede realizarse a través del proceso previo de portación realizado por un usuario titular activo de la línea en cuestión que pretende continuar con el mismo número pero con un prestador del servicio distinto, bajo ese supuesto se hace necesario poner de presente el principio del derecho que establece que “nadie está obligado a lo imposible”, pues tanto técnica como legalmente está imposibilitado COMCEL S.A. de reactivar una línea que no se encuentra en su red y de la cual incluso se desconoce el estado en la red del asignatario, esto es si esta activa con un usuario o se encuentra disponible para comercialización, situación que se encuentra debidamente acreditada y probada.



Al respecto la corte Constitucional en Sentencia T-216/13, ha dispuesto que:

“...para que una obligación exista es necesario que sea física y jurídicamente posible, de manera que una persona no puede obligarse por un acto o declaración de voluntad a cumplir lo imposible y de la misma manera el juez no puede gravar al demandado, con una decisión judicial suya, a que cumpla un hecho o un acto materialmente imposible...”

En conclusión, como se planteó es imposible para COMUNICACIÓN CELULAR S.A, COMCEL S.A, dar cumplimiento a la orden emitida mediante la Resolución No. 64780 del 20 de noviembre de 2019, al no ser el proveedor que dispone del recurso numérico para reactivar la línea a nombre de la señora Bambague o de cualquier otro usuario.

"Contra la presente resolución no procede recurso alguno, debido a que se encuentra agotada la vía gubernativa"

Atentamente,

VIVIANA JIMENEZ VALENCIA
Coordinación de Reclamaciones
Gerente de Reclamaciones del Cliente
ICM7918A
Anexos Físicos: 0 hojas
Anexos Digitales: 0.



GRC-2020

Bogotá, 23 de enero de 2020

Señores

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Doctor Carlos Enrique Salazar Muñoz

Carrera 13 27-00 Pisos 5 y 10

Bogotá D.C.

Asunto: Aplicación de garantías resolución 64780 del 05 de diciembre de 2019 de 2019 Línea 3046779708 Referencia 2.162451869 NR 22019360555 Radicación 19-212676

Respetado doctor:

En cumplimiento de lo establecido en la Resolución 64780, donde la Superintendencia de Industria y Comercio revocar la decisión proferida por Comcel S.A., mediante CUN 4488190001332868 del 15 de agosto del 2019 de 2019, dentro de la oportunidad legal procedemos a cumplir con la orden impartida en los siguientes términos:

4.1. Pérdida del número celular en prepago

Así las cosas, en el presente caso se evidencia que el operador no allegó prueba alguna que demuestre el soporte de consumos o de recargas de la línea móvil 3046779708, que permita evidenciar a este Despacho la actividad o inactividad registrada en la línea; así como tampoco reposa soporte que demuestre que el operador avisó a la usuaria acerca de que el servicio se desactivaría; razón por la cual, se procederá a revocar la decisión empresarial y se ordenará al operador reactivar el servicio móvil asociado a línea No. 3046779708.

Con base en lo anterior, COMCEL acató lo dispuesto en la Resolución 64780 del 05 de diciembre de 2019, tal como se detalla en la carta enviada al usuario y expediente adjunto a éste comunicado.

Atentamente,

VIVIANA JIMENEZ VALENCIA

Coordinación de Reclamaciones

Gerente de Reclamaciones del Cliente

Anexos Físicos: 0 hojas

ICF7918A