

Bogotá D.C.,

10

|                                          |                            |
|------------------------------------------|----------------------------|
| SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO |                            |
| RAD: 13-051884- -00001-0000              | Fecha: 2013-04-30 17:00:44 |
| DEP: 10 OFICINAJURIDICA                  |                            |
| TRA: 113 DP-CONSULTAS                    | EVE: SIN EVENTO            |
| ACT: 440 RESPUESTA                       | Folios: 1                  |

Señor  
**JAIME ANDRES AFANADOR ARDILA**  
afanador.jaimeandres@outlook.com

Asunto: Radicación: 13-051884- -00001-0000  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440  
Folios: 1

Estimado(a) Señor:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Oficina con el número señalado en el asunto, en los siguientes términos.

#### 1. Consulta

El peticionario formula la siguiente consulta en relación con un proveedor de servicios de comunicación:

“(...) ES (sic) que tengo una duda con la portabilidad, actualmente soy cliente postpago (sic) (...) aún con permanencia mínima de 14 meses.  
Es posible realizar portabilidad numérica? Qué condiciones y contraindicaciones tendría? (...)”

#### 2. Materia objeto de la consulta

La Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los numerales 32 al 36 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, a través del cual se modificó la estructura de la Entidad, en materia de protección al consumidor de servicios de comunicación, tiene entre otras las siguientes facultades:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección a los consumidores y usuarios de los servicios de comunicaciones.
- Tramitar las quejas que se presenten por violación a las disposiciones sobre protección a los consumidores y usuarios de los servicios de comunicaciones.
- Ordenar modificaciones a los contratos entre proveedores y comercializadores o entre los comercializadores y los usuarios cuando sean contrarios al régimen de comunicaciones.
- Imponer sanciones, previa investigación, por violación a las normas sobre protección a los consumidores y usuarios de los servicios de comunicaciones.

Al respecto, en primer lugar, nos permitimos advertirle que en virtud del principio y garantía constitucional del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política, no nos es posible resolver a través de conceptos situaciones particulares.

Sin embargo, dentro del ámbito de las referidas competencias, nos permitimos brindarle información sobre las modalidades de servicios de comunicaciones, las cláusulas de permanencia mínima, la portabilidad y la forma de presentar peticiones, quejas y recursos.

## 2.1 Cláusulas de permanencia mínima

La protección de los usuarios de servicios de comunicaciones está comprendido en un régimen especial, consagrado principalmente en la Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011 - Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones-, expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la cual puede ser consultado en el siguiente link: <http://www.crcom.gov.co/index.php?idcategoria=61450#>.

En la prestación de servicios de comunicación existe la posibilidad de pactar cláusulas de permanencia mínima, por lo cual los contratos se clasifican en contratos con cláusulas de permanencia mínima y contratos sin cláusulas de permanencia mínima, según lo dispone el artículo 16 de la Resolución 3066 del 18 de Mayo de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones:

“MODALIDADES DE CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Las modalidades de contratación para la prestación de servicios de comunicaciones, se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima. Las condiciones distintas a las expresamente previstas en la Ley o en la regulación que no queden expresamente contenidas en las cláusulas del contrato o en cualquiera de sus modificaciones, no serán aplicables.

Cuando los proveedores de comunicaciones ofrezcan sus servicios bajo una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deben también ofrecer una alternativa sin condiciones de permanencia mínima, para que el usuario que tiene interés en adquirir el servicio pueda comparar las condiciones y tarifas de cada una de ellas y decidir libremente.” (1)

Las cláusulas de permanencia mínima son definidas así:

“Cláusula de permanencia mínima: Estipulación contractual que se pacta por una vez al inicio del contrato, en los casos expresamente admitidos por la regulación, por medio de la cual el usuario que celebra el contrato, se obliga a no terminar anticipadamente su contrato, so pena de tener que pagar los valores que para tales efectos se hayan pactado en el contrato, los cuales en ningún caso se constituirán en multas o sanciones. El periodo de permanencia mínima no podrá ser superior a un año, salvo las

excepciones previstas en el artículo 17 de la presente resolución.” (2) (Subraya fuera del texto)

La inclusión de cláusulas de permanencia mínima resulta acorde con el ordenamiento jurídico siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- Solamente resulta procedente en los siguientes casos:
  - Planes que financien o subsidien el cargo por conexión, equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado.
  - Se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial. (3)
- Se debe indicar de manera expresa y clara, de tal forma que resulte comprensible para el usuario. (4)
- Debe ser aceptada expresamente por el usuario. (5)
- Debe incluirse en un anexo separado del contrato, el cual debe contener el texto previsto en el inciso tercero del artículo 18 de la Resolución 3066 del 18 de Mayo de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, dentro de la cual se encuentra:
  - Plazo durante el cual el usuario se obliga a estar vinculado
  - Nombre del proveedor
  - Valores a pagar en caso de que pretenda terminar el contrato de forma anticipada. (6)
  - Los subsidios, financiación y descuentos aplicados con ocasión de la cláusula de permanencia mínima. (7)
- Por regla general las cláusulas de permanencia mínima no podrán ser por un plazo superior a 1 año, sin embargo para el caso en que se financie o subsidie equipos terminales requeridos para la contratación del servicio de acceso a internet, se puede pactar un plazo superior a 1 año, pero que en todo caso no puede exceder los 36 meses. (8)
- El valor a pagar por la terminación anticipada del contrato no puede ser superior al saldo de la financiación, subsidio o descuento otorgados con ocasión de la cláusula de permanencia mínima. (9)
- Si además el contrato prevé una cláusula de renovación automática, en el mismo se debe indicar de forma clara, que una vez se renueve el contrato, el mismo no contará con la cláusula de permanencia mínima. (10)
- Solamente se puede pactar una nueva cláusula de permanencia mínima cuando se financie o subsidie un nuevo equipo terminal o un equipo necesario para la prestación del servicio contratado. (11)

De acuerdo con lo anterior, aunque un usuario haya suscrito un contrato que incluya una cláusula de permanencia mínima que esté vigente, tiene la posibilidad de terminar anticipadamente el contrato, para lo cual tendrá que pagar el valor previsto para la terminación anticipada, el cual debió ser informado de manera clara en un anexo al contrato, y que no podrá ser superior a la suma financiada, subsidio o descuento otorgado por el proveedor.

Así mismo, se debe tener en cuenta que los proveedores siempre deben brindar al usuario la posibilidad de suscribir contratos sin cláusulas de permanencia mínima. (12)

**El incumplimiento por parte de los proveedores de servicios de comunicación de**

cualquiera de las referidas condiciones constituye una violación al régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.

## 2.2 La portabilidad numérica.

La portabilidad numérica se encuentra regulada principalmente en la Resolución número 2355 del 29 de enero de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y ha sido definida así:

“Portabilidad Numérica: Posibilidad del usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento que cambie de Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.” (13)

En consecuencia, dicha figura tiene como finalidad permitir a los usuarios de los servicios de telefonía móvil cambiar de proveedor de servicios sin perder su número telefónico y mantener las condiciones de calidad y confiabilidad.

### 2.2.1 Conceptos.

Con el fin de interpretar las normas que regulan la materia se deben tener en consideración las siguientes definiciones:

- Proceso de portación: “Conjunto de procedimientos que se adelantan con el fin de cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando el número cuando el usuario lo haya solicitado.” (14)
- Solicitud de portación: “Es la petición efectuada por el usuario al proveedor receptor para portar el número, de acuerdo con el procedimiento definido para tal fin.” (15)
- Usuario: “Para efectos de la portabilidad numérica, es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio de telecomunicaciones, o con la cual se ha celebrado un contrato de prestación de un servicio de telecomunicaciones.” (16)
- Proveedor Donante: “Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones desde el cual es portado un determinado número como resultado del proceso de portación.” (17)
- Proveedor Receptor: “Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones hacia el cual es portado un determinado número como resultado del procesos de portación.” (18)
- Número de Identificación Personal (NIP) de Confirmación: “Es el número único asignado por el ABD que permite verificar la identificar la identidad del usuario solicitante de la portación de su número.” (19)
- Administrador de la Base de Datos (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.”

### 2.2.2 Etapas del proceso de portación

El proceso de portación, de acuerdo con el artículo 14 de la Resolución número 2355 del 29 de enero de 2010 cuenta con las siguientes etapas:

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

a. Generación del NIP de confirmación: Cuando el usuario del servicio móvil sea una persona natural, el Proveedor Receptor debe solicitar al ABD el Número de Identificación Personal – NIP- de Confirmación, el cual se requiere para verificar que es usuario del número que se va portar. Dicho número es enviado a través de mensaje de texto al usuario en la mayoría de las veces en un periodo de 5 minutos desde la solicitud de envío y máximo 10 minutos después. (20)

b. Solicitud de portación: Para iniciar el proceso de portación el usuario debe formular al proveedor receptor una solicitud de portación, la cual se puede llevar a cabo por escrito, personalmente, a través de la línea de atención al cliente o por cualquier otro medio autorizado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. (21)

Esta es la información que debe incluir dicha solicitud cuando se trate de personas jurídicas:

- Razón social
- NIT (Número de Identificación Tributaria)
- Copia del Certificado de Cámara de comercio con expedición no anterior a 30 días
- Si es servicio pospago en caso de que el trámite no lo realice directamente el representante legal se requiere autorización del representante legal y copia de su documento de identidad
- Números telefónicos asociados a la portación
- Proveedor Donante

Cuando se trate de personas naturales se debe incluir la siguiente información:

- Nombre completo
- Número del documento de identidad
- Si es servicio pospago en caso de que no lo presente directamente el suscriptor del contrato de servicios de comunicación se requiere autorización de éste y copia de su documento de identidad
- Números telefónicos asociados a la portación
- Proveedor Donante

c. Verificación de la solicitud por parte del ABD: El ABD verifica:

- Que el NIP del usuario coincida con el Número No Geográfico de Redes objeto de portación.
- Si existen solicitudes de portación previas en trámite para el mismo número.
- Que correspondan los números telefónicos con los bloques de numeración asignados al Proveedor Donante. (22)

d. Aceptación o rechazo de la solicitud de portación:

I. Por parte del ABD: Se realiza máximo dentro de los 60 minutos siguientes a la presentación de la solicitud, en caso de rechazo se le informa al Proveedor Receptor, en caso de aceptación se le informa tanto al Proveedor Receptor como al Proveedor

Donante. El rechazo ocurre por no cumplir alguno o algunos de los requisitos objeto de verificación del literal inmediatamente anterior. (23)

II. Por parte del Proveedor Donante: Desde el momento en que recibe la solicitud de portación por parte del ABD, el Proveedor Donante tiene 1 día hábil para aceptar o rechazar la solicitud. Si transcurrido dicho plazo el ABD no ha recibido respuesta, se entiende que ha sido aceptada y continúa el proceso de portación.

Las causales para el rechazo de la solicitud son taxativas, por lo cual el Proveedor Donante no podrá rechazar la solicitud por ninguna causa distinta a alguna de las siguientes:

- Es un servicio pospago y el solicitante no es el suscriptor o no se encuentra autorizado por éste.
- El número a ser portado se encuentra reportado como extraviado o hurtado ante el Proveedor Donante y no se haya realizado la reposición de la Simcard al usuario.
- El número a ser portado se haya desactivado por fraude.
- El número a ser portado esté suspendido por falta de pago, terminación del contrato por falta de pago o haya obligaciones de pago exigibles en los cuales, para la fecha de presentación de la solicitud, se haya venido el plazo.

El artículo 20 de la Resolución número 2355 del 29 de enero de 2010 determina qué documentos puede remitir el Proveedor Donante al ABD como prueba de dichas causales. (24)

e. Planeación de la ventana de cambio: La ventana de cambio es el momento en el cual se da de baja el número a ser portado del Proveedor Donante y se activa por parte del Proveedor Receptor, y es acordada entre éstos. Dado que durante ese tiempo no contará con el servicio, al usuario se le informa a través de un mensaje de texto o a través de una llamada telefónica. (25)

La duración de la Ventana de Cambio es de máximo 2 horas y se debe llevar a cabo en unos periodos específicos entre las 00:00 y las 6:00 horas. (26)

f. Activación del número portado: La activación por parte del Proveedor Receptor debe ser informada al usuario y da inicio a la nueva relación contractual, en consecuencia, a partir de ese momento termina el contrato con el Proveedor Donante, sin perjuicio de que este último exija el cumplimiento de las obligaciones pendientes.

Es de resaltar que la portabilidad numérica puede solicitarse en cualquier momento, así exista cláusula de permanencia mínima, y al usuario de los servicios de comunicaciones le corresponderá pagar las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato y las que estén pendientes por pagar, para lo cual, el proveedor donante no perderá su derecho a recuperar las sumas adeudadas.

En este sentido, el numeral 5.1 del artículo 5 de la Resolución 2355 de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones determina:

“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 68 de la Resolución CRT 1732 de 2007, o la norma que la sustituya, modifique o complementa. 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 la presente resolución y, en especial, en el Artículo 16º. - de la misma.” (27)

Finalmente, en caso de que el usuario considere que el proveedor está infringiendo las normas en comento, o en general alguna de las que componen el régimen de protección de los usuarios de servicios de comunicación, puede presentar peticiones o quejas, tal y como se analiza a continuación.

### 2.3 Peticiones en servicios de comunicaciones

El artículo 39 de la Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones brinda a los usuarios la posibilidad de presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) ante los proveedores de servicios de comunicación:

“Derechos de peticiones, quejas y recursos. Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos –PQR- ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente Capítulo. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs que les presenten sus usuarios.

Los proveedores deben informar a los usuarios en el texto del contrato sobre su derecho a presentar PQRs, aclarando en forma expresa que la presentación y trámite de las mismas no requiere de presentación personal ni de intervención de abogado, aunque el usuario autorice a otra persona para que presente una PQR.

Las peticiones, quejas y recursos de que trata el presente Capítulo serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en el Código Contencioso Administrativo.

Cualquier conducta de los proveedores de servicios de comunicaciones que limite el ejercicio del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a la que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

Parágrafo. Los proveedores que prestan de servicios de telefonía móvil, deberían disponer además, de una opción para el envío de mensajes corte de texto – SMS- por parte del usuario, en forma gratuita, con la palabra “QUEJA” a un código establecido por cada proveedor, a través del cual el usuario manifiesta su intención de presentar una queja respecto de los servicios a su cargo. El proveedor deberá llamar al usuario a más tardar el día hábil siguiente al envío de dicho mensaje para atender la solicitud del usuario. En todo caso, el envío de este mensaje en sí mismo o se constituye en una queja.” (28)

De acuerdo con lo anterior, los usuarios cuentan con la posibilidad de presentar peticiones, quejas y recursos de forma verbal, escrita y a través de los distintos medios tecnológicos de que dispongan los proveedores de servicios de comunicación.

Los proveedores cuentan con un término máximo de 15 días hábiles para dar respuesta a la petición, queja o recurso, los cuales se cuenta a partir del día hábil siguiente a la fecha en que fue presentada. (29)

En caso de que el usuario no esté de acuerdo con la respuesta dada, puede dentro de los 10 días siguientes a la fecha en que se le puso en conocimiento la respuesta interponer el Recurso de Reposición, a través de cualquier medio tecnológico o en las oficinas de atención al usuario del proveedor. (30) Adicionalmente, al momento de interponer el recurso de reposición, el usuario puede presentar en subsidio el Recurso de Apelación, a través del cual la Superintendencia de Industria y Comercio decidirá sobre el asunto, en caso de que la decisión adoptada por el proveedor sea parcial o totalmente desfavorable al usuario. (31)

En caso de que la petición, queja o recurso no sea resuelto por el proveedor dentro de los 15 días hábiles habrá lugar al Silencio Administrativo Positivo, por lo cual se entiende que la petición, queja o recurso fue resulta de forma favorable para el consumidor. En ese caso, el consumidor puede, dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término, exigir al proveedor que cumpla con lo solicitado. En caso de que el proveedor no cumpla con lo solicitado, el usuario puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio. (32)

Como se desprende de lo anterior, corresponde al proveedor del servicio resolver, en primera instancia, la petición, queja o recurso formulado, dentro del término legal arriba señalado y, sólo en caso que la respuesta de éste sea desfavorable a los intereses de los usuarios, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio conocer del asunto, en segunda instancia, con motivo del recurso de apelación.

### 3. Conclusiones

3.1 La inclusión de cláusulas de permanencia mínima en los contratos de servicios de comunicación resulta acorde con el ordenamiento jurídico siempre y cuando se cumpla con los requisitos establecidos en el régimen de protección de los usuarios de servicios de comunicación.

3.2 Por regla general las cláusulas de permanencia mínima no podrán ser por un plazo superior a 1 año, sin embargo para el caso en que se financie o subsidie equipos terminales requeridos para la contratación del servicio de acceso a internet, se puede pactar un plazo superior a 1 año, pero que en todo caso no puede exceder los 36 meses.

3.3 La portabilidad es un derecho de los usuarios de servicios de telefonía móvil que les permite cambiar de operador de servicios de comunicación sin perder su número telefónico. El procedimiento y las reglas que regulan dicho trámite fueron objeto de estudio en el numeral 2.2. del presente concepto.

3.4 El incumplimiento por parte de los proveedores de servicios de comunicación de cualquiera de las normas que regulan la materia constituye una violación al régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, ante lo cual el usuario podrá presentar una petición, queja o recurso en primera instancia ante el proveedor, y en caso de que se requiera, en segunda instancia ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta Entidad, puede consultar nuestra página en Internet, [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

Notas de referencia:

- (1) Artículo 16 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (2) Inciso cuarto Artículo 17 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (3) Inciso segundo Artículo 17 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (4) Inciso primero Artículo 18 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (5) Inciso primero Artículo 17 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (6) Incisos cuarto y quinto Artículo 18 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (7) Inciso quinto Artículo 17 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (8) Inciso cuarto Artículo 9 y Parágrafo Artículo 17 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (9) Inciso tercero Artículo 17 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (10) Inciso séptimo Artículo 17 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (11) Parágrafo segundo Artículo 17 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (12) Numeral 2 Circular número 100 del 28 de Marzo de 2012, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (13) Numeral 3.15 artículo 3 Resolución 2355 del 29 de enero de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (14) Numeral 3.13 artículo 3 Resolución 2355 del 29 de enero de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (15) Numeral 3.18 artículo 3 Resolución 2355 del 29 de enero de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (16) Numeral 3.19 artículo 3 Resolución 2355 del 29 de enero de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (17) Numeral 3.15 artículo 3 Resolución 2355 del 29 de enero de 2010 de la Comisión de

Regulación de Comunicaciones.

(18) Numeral 3.16 artículo 3 Resolución 2355 del 29 de enero de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(19) Numeral 3.7 artículo 3 Resolución 2355 del 29 de enero de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(20) Artículo 15 Resolución 2355 del 29 de enero de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(21) Artículo 16 Resolución 2355 del 29 de enero de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(22) Artículo 18 Resolución 2355 del 29 de enero de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(23) Artículo 19 Resolución 2355 del 29 de enero de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(24) Artículo 20 Resolución 2355 del 29 de enero de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(25) Artículo 21 Resolución 2355 del 29 de enero de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(26) Artículo 22 Resolución 2355 del 29 de enero de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(27) Numeral 5.1 Artículo 5 Resolución 2355 del 29 de enero de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(28) Artículo 39 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(29) Artículo 40 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(30) Artículo 47.1 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(31) Artículo 47.2 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(32) Incisos segundo y tercero Artículo 40 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Elaboró: Mariana Naranjo Arango

Revisó y aprobó: William Burgos Durango

Atentamente,

**WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO**

Jefe Oficina Asesora Jurídica