



Digitally signed by
SÁRMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Date: 2023.08.04 16:06:06 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC Radicación: 2023517002 Fecha: 4/8/2023 15:02:34 Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

Rad. 2023811308
Cod. 2000
Bogotá D.C.



REF: Consulta - Alcance e Implementación Resolución 7151 de 2023 "Por la cual se modifican disposiciones del régimen de Portabilidad Numérica Móvil -PNM definidas en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación bajo el número de radicado 2023811308, mediante la cual solicita unas aclaraciones relacionadas con la Resolución CRC 7151 de 2023.

Al respecto, previo dar respuesta a sus inquietudes, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio o las funciones respecto de las cuales esta entidad ostenta competencias.

Una vez aclarado lo anterior a continuación procedemos a dar respuesta a cada una de sus inquietudes en el orden presentado en su comunicación.

I. CAUSAL DE RECHAZO – TITULARIDAD

1.1. Fecha de expedición de documento para personas jurídicas.

¹ "ARTÍCULO 28. ALCANCE DE LOS CONCEPTOS. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución."

- *"Solicitamos aclarar si es necesario incluir dentro del Formato de solicitud de portabilidad un campo adicional para la fecha de expedición del certificado de existencia y representación legal, cuando se trate de una solicitud originada por una persona jurídica, o si por el contrario la norma se refiere a la fecha de expedición del documento de identidad del Representante Legal de la persona jurídica solicitante. En ese sentido solicitamos aclarar, si el requisito de verificación de titularidad al cotejar el documento de identificación recae sobre la persona jurídica (certificado de existencia y representación) o sobre su representante legal (documento de identidad)."*

Respuesta CRC:

En respuesta a este punto de la consulta, es necesario recordar lo establecido en el artículo 2.6.4.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por la Resolución CRC 7151 de 2023, cuyo texto señala lo siguiente:

"Artículo 2.6.4.3. Solicitud de portación. El Proceso de Portación se inicia con la entrega de la Solicitud de Portación por parte del Usuario al Proveedor Receptor. La Solicitud de Portación puede hacerse por escrito, personalmente o a través de la línea telefónica de atención al cliente, o por cualquier otro medio que determine o convalide la Comisión. En la Solicitud de Portación, el Usuario deberá proveer únicamente la siguiente información:

(...)

2.6.4.3.2. Para las personas jurídicas:

(...)

*2.6.4.3.2.4. **Tipo de documento de identificación del representante legal, número del documento y fecha de expedición del mismo.***

(...)" (SFT)

Como se puede observar del texto de la disposición citada, la fecha de expedición a que hace referencia la norma no es la fecha de expedición del certificado de existencia y representación legal de la persona jurídica titular de la línea que se pretenda portar. La fecha de expedición, como expresamente lo indica la norma citada y resaltada antes, es la del documento de identificación del representante legal de la persona jurídica en cuestión.

- *Frente a las fechas del certificado de existencia y representación legal, ¿se debe revisar cuál fecha? no tenemos forma técnica como cotejarlo en los sistemas, ni como verificar su validez, ¿existe alguna fuente sugerida que se pueda validar (sic)? ¿cómo lo pensó la Comisión al momento de publicar la nueva norma?*

Respuesta CRC:

En línea con la aclaración realizada en la anterior respuesta, es decir, que el requisito introducido por la Resolución CRC 7151 de 2023 a las solicitudes de portación presentadas por parte de personas jurídicas asociado a la fecha de expedición del documento se refiere a la fecha de expedición del documento de identificación del representante legal de la persona jurídica titular de la línea a portar y no a la fecha de expedición del certificado de existencia y representación legal de la persona jurídica (num. 2.6.4.3.2.4 del art. 2.6.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016), es necesario precisar que ya desde antes de las modificaciones introducidas por la Resolución CRC 7151 de 2023, tratándose de solicitudes de portación de personas jurídicas, uno de los requisitos de la solicitud de portación era la copia del certificado de existencia y representación legal con una fecha de expedición no superior a 30 días (num. 2.6.4.3.2.3 del art. 2.6.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016). Esta se encuentra referida en los certificados de existencia y representación legal, por lo que es deber del proveedor receptor, al momento de validar el cumplimiento de los requisitos de una solicitud de portación presentada por una persona jurídica, revisar que la fecha de expedición que consta en la copia del certificado aportado no sea superior a 30 días a la fecha de presentación de la solicitud de portación.

1.2. Ausencia de certificado de existencia y representación legal para Entidades con personería jurídica especial.

Sobre las entidades que no se encuentran registradas ante la Cámara de Comercio de su domicilio indica que *"queda la preocupación de las personas jurídicas que no ejercen actividades comerciales y por ende no están obligadas a contar con el Registro único empresarial, tales como: las Propiedades Horizontales, quienes prueban su existencia con una certificación o acto administrativo de la autoridad municipal respectiva; las entidades públicas que no ejercen labores comerciales, tales como entes territoriales como, departamentos o municipios, entidades estatales que tienen a cargo la función de seguridad pública, como lo son el Ejército y la Policía Nacional, los ministerios, e incluso la misma CRC entre otros; a estos también se suman las iglesias que tampoco requieren registro en Cámara de Comercio, se reafirma que estas entidades que gozan de personería jurídica."*

Por lo anterior solicitan *"indiquen cuál es el documento para verificar en esos casos, o si podemos verificar con el documento o Resolución que acredite la creación y existencia de persona jurídica"*

Respuesta CRC:

Para efectos de dar respuesta a este punto de la consulta, es necesario recordar que el propósito de que el certificado de existencia y representación legal sea uno de los requisitos de las solicitudes de portación de líneas cuyo titular es una persona jurídica es (i) validar que la entidad u organización de que se trate, ciertamente, tenga personería jurídica y (ii) que la persona natural que presenta la solicitud de portación en representación de la persona jurídica sea, en efecto, la persona con la capacidad para obrar en nombre y por cuenta de dicha entidad u organización. Dado lo anterior, en aquellos casos en que se trate de una entidad u organización que, a pesar de

tener personería jurídica, no requiera estar inscrita en ninguno de los múltiples registros que da cuenta el Registro Único Empresarial de que trata la Ley 590 de 2000, es razonable concluir que el requisito en cuestión podrá validarse a través de un documento que acredite la existencia de la persona y en el cual se identifique debidamente a su representante legal, pues con ello se estaría atendiendo la finalidad de la disposición regulatoria.

Adicionalmente, es necesario recordar que la exigencia de la copia del certificado de existencia y representación legal como requisito en las solicitudes de portación presentadas por personas jurídicas no proviene de las modificaciones de la Resolución CRC 7151 de 2023, sino que ya se encontraba inserto en la regulación general aplicable a la PNM previamente.

1.3. Situación particular de los ciudadanos venezolanos que cuentan con Permiso Especial de Permanencia como documento de identificación.

"Solicitamos a la CRC nos indique que (sic) información debemos registrar en el espacio "fecha de expedición" cuando se presente un usuario identificado con un PEP/PPT que no cuenta con esa información y confirmar que efectivamente este es un documento de identificación válido, que se tendría que tener incluido dentro del abanico de opciones en el proceso de portabilidad.

Adicional a lo anterior, contra que (sic) fuente se podría cotejar para confirmar o adelantar la verificación de validez o de identidad de dicho documento o del ciudadano que lo porta, ¿tiene la CRC alguna fuente donde se podría hacer esta verificación?"

Respuesta CRC:

Los referidos Permiso Especial de Permanencia (PEP)² y Permiso por Protección Temporal (PPT)³, como documentos que permiten identificar a algunas personas de nacionalidad venezolana, sí registran la fecha de su expedición por parte de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, por lo que dicha fecha es la que se debe utilizar para efectos de adelantar el trámite de portación. En este punto es importante resaltar que el artículo 2.6.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 7151 de 2023, señala los requisitos que debe cumplir la solicitud de portación y entre ellos se encuentra el documento de identificación, lo que significa que, frente a la solicitud de portación por parte del usuario, el rol del proveedor receptor es verificar que la solicitud incluya los requisitos allí establecidos, a partir de lo cual podrá dar inicio al trámite de portación de conformidad con lo previsto en la regulación general sobre la materia.

Adicionalmente, es necesario recordar que el número del documento de identidad como requisito en las solicitudes de portación presentadas por personas naturales no proviene de las

² Resolución 5797 de 2017 del Ministerio de Relaciones Exteriores, "por medio del cual se crea el Permiso Especial de Permanencia".

³ Decreto 216 de 2021, "Por medio del cual se adopta el Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos Bajo Régimen de Protección Temporal y se dictan otras disposiciones en materia migratoria".

modificaciones de la Resolución CRC 7151 de 2023, sino que ya se encontraba inserto en la regulación general aplicable a la PNM con anterioridad a su expedición.

II. CAUSAL DE RECHAZO - LÍNEA DESACTIVADA

"Solicitamos nos confirmen respecto a qué fecha el Administrador de la base de datos (ABD) debe hacer la verificación para que proceda el rechazo por la causal "línea desactivada" y cuál sería el soporte idóneo para ello; aunado a si esta causal se delimita solo a las líneas prepago de acuerdo con los (sic) dispuesto en el artículo 2.1.16.2 de la Sección 16 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Frente a esta causal en particular, lo que se evidencia es que efectivamente el usuario nunca recibirá el NIP, el donante conocerá la fecha de desactivación, pero quien sabrá la fecha de la generación del NIP, únicamente será el ABD, por lo que es importante conocer la posición de la Comisión frente a la situación descrita y la operación de esta causal, teniendo en cuenta la realidad fáctica que se presenta con esta situación."

Respuesta CRC:

Para efectos de contestar este punto de la consulta, es necesario recordar lo establecido en el numeral i) del artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por la Resolución CRC 7151 de 2023, el cual dispone lo siguiente:

"El Proveedor Donante remitirá al ABD como soporte del rechazo de la solicitud, en formato electrónico, los siguientes soportes, según corresponda:

ii) Cuando se trate de solicitudes de portación de línea(s) que se encuentre(n) dentro de los estados del numeral 2.6.4.7.2 del presente artículo, los reportes o imágenes de los sistemas de gestión, de información o de red de cada operador, de conformidad con las características propias de su operación, y en los mismos deberá constar, por lo menos la siguiente información:

a. La identificación del sistema de gestión, de información o de red que corresponda, de conformidad con las características propias de la operación de cada proveedor, y la fecha de consulta y extracción de la información por parte del Proveedor Donante.

b. El número de la línea involucrada en la solicitud de la portación.

Adicionalmente, para cada uno de los eventos señalados en los numerales 2.6.4.7.2.1 a 2.6.4.7.2.4 se deberá contar con la siguiente información según corresponda:

c. En el evento de que se trate de una línea desactivada antes de la solicitud del NIP, la indicación del estado de la línea, la fecha y hora en la cual fue desactivada y la indicación precisa y completa del motivo de la desactivación.

(...)

Como es evidente de la lectura de las disposiciones citadas, el soporte para acreditar la ocurrencia de la causal señalada en el numeral 2.6.4.7.1 del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 7151 de 2023, corresponde a los "reportes o imágenes de los sistemas de gestión, de información o red de cada operador", en donde se halle, por lo menos, "la identificación del sistema de gestión, de información o de red que corresponda", junto con "la fecha de consulta y extracción de la información por parte del Proveedor Donante" y "la indicación del estado de la línea, la fecha y hora en la cual fue desactivada y la indicación precisa y completa del motivo de la desactivación".

Ahora bien, es pertinente recordar que dentro del desarrollo del proyecto regulatorio que dio como resultado la Resolución CRC 7151 de 2023, los PRST manifestaron situaciones donde el proveedor donante rechazaba portaciones por líneas desactivadas y que este hecho de desactivación de la línea se presentaba posterior a la solicitud del usuario, lo cual no es permitido por la regulación. En este sentido, se procedió a incluir esta disposición para que, en caso de presentarse dichas situaciones, el proveedor donante no pueda rechazar si la línea fue desactivada con posterioridad al envío del NIP.

III. CAUSAL DE RECHAZO - LÍNEA SUSPENDIDA.

"En varias de las causales de rechazo se indica que como soporte de estos debe asociarse el Código único numérico – CUN, sin embargo, resulta pertinente aclarar a la CRC que no todas las transacciones solicitadas por los usuarios generan CUN de acuerdo con el Numeral 3.2.1 del capítulo 3 del Título III de la Circular Única de la SIC. Esta situación se puede dar en las transacciones de solicitud de suspensión voluntaria, en la cual queda calendarizada en el momento en el que el cliente lo solicita, o el reporte por parte del usuario por hurto o extravío del equipo y/o la línea donde se realiza el bloqueo inmediato de esta última y se dan indicaciones al usuario para la reposición del SIM.

Además, entendemos que el Régimen de Portabilidad Numérica Móvil establecido por la CRC, aplica a los contratos negociados que se encuentran excluidos de la aplicación del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de la Resolución CRC 5050 de 2016, teniendo en cuenta la respuesta otorgada por la CRC en el documento de respuesta a comentarios; pero al estar excluidos del RPU, no les aplicarían las normas sobre PQR establecidas en este, por el contrario, les aplica lo pactado entre las partes en sus contratos, que para efectos de respuestas y gestión de solicitudes suele ser más favorables y enmarcados desde ANS estrictos.

De acuerdo con lo anterior, las solicitudes realizadas por estos clientes, no se les asigna CUN, ni se les da el trámite de la Sección 24 del RPU expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones o las normas que la modifiquen o la sustituyan, seguramente si se les dará un radicado y otro mecanismo de respuesta establecido con este tipo de clientes, todo en el marco del contrato negociado.

De acuerdo con lo anterior, solicitamos a la CRC nos de claridad sobre el identificador que debemos enviar como soporte de las interacciones que se presenten en los supuestos citados como ejemplo, ya que de acuerdo con la normatividad especial entendemos que no se les asigna CUN. Cabe anotar que, de mantener esta disposición, serán impactados los indicadores de atención de PQR lo cual podría ser contraproducente de cara al ente de vigilancia y control (SIC) y de lo establecido en muchas de las normas actualmente vigentes.

Teniendo en cuenta que, las circunstancias de suspensión de la línea por solicitud del usuario, entre otras interacciones ya descritas se resuelve de forma inmediata y favorable en primer contacto, no siendo objeto de asignación de CUN, solicitamos a la CRC nos indiquen que soporte puede anexar el proveedor donante en reemplazo del CUN inexistente o inaplicable.”

Respuesta CRC:

En atención a esta consulta, es necesario aclarar que las referencias al CUN incluidas en el artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050, modificada por la Resolución CRC 7151 de 2023, tienen como propósito que la solicitud del usuario esté plenamente identificada. Ahora bien, en los casos en que la solicitud haya sido atendida de manera inmediata y favorable al usuario y por lo tanto no tenga asignado un CUN, dado el propósito antes señalado, deberá incluirse en el soporte, al menos, el número o radicación con el que el operador identificó en sus sistemas de información la petición o solicitud del usuario.

IV. CAUSAL DE RECHAZO - LÍNEA PREPAGO CON 30 DÍAS SIN ACTIVIDAD.

- *Solicitamos a la CRC, se nos aclare el alcance de la causal de rechazo, teniendo en cuenta que para el operador donante es claro y verificable la ausencia de tráfico efectivo durante treinta (30) días, más no ocurre lo mismo con circunstancias de intercambio de señalización, las cuales pueden ser muy amplias y se corre el riesgo de caer en ambigüedades al aplicar la causal.*

Por otra parte, solicitamos confirmar, si el tráfico a verificar se delimita únicamente al tráfico saliente, teniendo en cuenta que es el único que indica actividad por parte del usuario real del servicio, ya contrario a ello, tener en cuenta también el tráfico entrante llevaría a que no se configura, en ningún escenario esta causal

Respuesta CRC:

Como se indicó en el documento respuesta a comentarios que acompaña la Resolución CRC 7151 de 2023, esta medida tiene el objetivo precisamente de evitar las problemáticas manifestadas por algunos PRSTM en donde indicaban que se estaban realizando portaciones múltiples por parte de lo que los operadores consideran como usuarios no reales, principalmente en la modalidad prepago. Por lo anterior, la CRC estimó que con la verificación de que la línea se encuentra activa es suficiente para evidenciar que se trata de un usuario real y que esto no necesariamente depende de la existencia del tráfico que curse un usuario por motivo del uso de los servicios de voz o datos, sino

que este registre actividad en la red, lo que puede determinarse en el intercambio de señalización de control que se cursa entre la red del operador y el equipo terminal del usuario para las diferentes actividades de registro en la red, actualizaciones de ubicación periódica, handover, autenticación, etc. En este sentido debe existir intercambio de tráfico de señalización, en caso de no existir respuesta por parte del equipo de usuario se consideraría que este no está activo.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación, y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga.

Cordial Saludo

SARMIENTO
ARGUELLO
MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Fecha: 2023.08.04 16:54:57
-05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Julián Farías/ Camilo Bustamante
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto