

Bogotá, D.C., 22 de enero de 2025

SGAC-GAPRS-010-2025  
CECO AC030

Doctora

**LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO**

Directora Ejecutiva

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

Dirección: Calle 59 A bis # 5 – 53. Edificio Link Siete Sesenta. Piso 9.

[medidasserviciosmovilesfase2@crcom.gov.co](mailto:medidasserviciosmovilesfase2@crcom.gov.co); [atencioncliente@crcom.gov.co](mailto:atencioncliente@crcom.gov.co)

Ciudad

**Asunto:** Comentarios a la propuesta regulatoria del proyecto de “Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles - Fase 2”

Respetada doctora Duque,

Por medio de la presente comunicación, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. (en adelante ETB) presenta oportunamente sus comentarios a la propuesta regulatoria del proyecto “Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles - Fase 2” publicada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones el pasado 23 de diciembre de 2024.

En primer lugar, si bien en las etapas previas de este proyecto hemos expresado nuestro apoyo a las alternativas regulatorias planteadas con el fin de mitigar las problemáticas asociadas a la ausencia de competencia efectiva en el mercado de servicios móviles en el país, en esta oportunidad vemos con preocupación que la mayoría de las medidas que se proponen, muchas de las cuales no fueron consideradas en el documento de identificación de alternativas regulatorias, implican costos de implementación significativos para todos los operadores, incluidos los OMV, con unos tiempos de implementación bastante exigentes. Esto en el marco de un contexto financiero desafiante para la industria, marcado por altos niveles de endeudamiento, tasa de cambio al alza e ingresos promedio por usuario (ARPU) estancados o en descenso. Por el contrario,

Al respecto, la CRC debe tener cuenta que el aumento en los costos de las obligaciones regulatorias afecta de manera desproporcionada a los operadores pequeños como ETB, que no contamos con las mismas economías de escala ni el alcance de los grandes jugadores del mercado de servicios móviles. Estas empresas enfrentamos mayores retos para absorber incrementos en costos regulatorios, debido a nuestra menor base de clientes y recursos financieros limitados. Como resultado, las medidas que implican costos de implementación resultan regresivas, ya que penalizan a los actores más pequeños, reduciendo nuestra competitividad frente a las grandes multinacionales. Además, fomentan una mayor concentración del mercado de telecomunicaciones, lo que contradice el objetivo principal de este proyecto que es promover un entorno competitivo y diverso en beneficio de los usuarios y del desarrollo del sector en Colombia, así como contrario a otros fundamentales que se ha puesto la CRC como la simplificación regulatorio, medidas que impliquen cargas regulatorias adicionales solo deben ser contempladas si efectivamente generar un beneficio para los actores, en especial los competidores de mediana y pequeña escala.

En línea con lo anterior, no estamos de acuerdo con los argumentos expuestos en el documento soporte con base en los cuales se excluyeron del proyecto las medidas que buscaban evitar que la dominancia se traslade del mercado de servicios móviles a los mercados de servicios fijos. Al respecto, la CRC aseguró lo siguiente:

*“Las conclusiones obtenidas a partir de la información recopilada de los requerimientos 2023-12 y 2024-009 hacen necesario reevaluar entonces la hipótesis que se presentó en el documento de alternativas regulatorias, según el cual, el empaquetamiento móvil-fijo podría estar generando actualmente problemas de competencia en los mercados de telecomunicaciones, y específicamente el traslado de los problemas de competencia del mercado «Servicios Móviles» a los mercados fijos.*

*Lo anterior, en primer lugar, porque si bien a 2021 el 10.7% de los hogares colombianos ya contrataba servicios empaquetados que involucraban servicios fijos y móviles, la nueva información recopilada permitió concluir que, en el caso de los servicios móviles, la proporción de los accesos móviles mixtos (móvil-fijo) sobre el total de accesos móviles en el país era de apenas el 5.3% en el cuarto trimestre de 2023, lo que quiere decir que, con corte a ese periodo existe una baja participación de ese tipo de ofertas.*

*En segundo lugar, los operadores que tienen la mayor participación del número de accesos móviles mixtos sobre el número total de accesos móviles del operador fueron ETB y TELEFÓNICA en los dos últimos trimestres de 2023.”*

Sin embargo, el hecho de que para el cuarto trimestre de 2023 los accesos móviles mixtos representaran solo un 5.3% sobre el total de accesos móviles no permite concluir que el operador dominante en el mercado de servicios móviles no esté utilizando la práctica del empaquetamiento de servicios móviles y fijos, para apalancar su posición en los mercados de servicios fijos.

Es importante tener en cuenta que los accesos móviles mixtos están definidos en el formato T.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016 como “...líneas o accesos móviles que hagan uso de los servicios de voz y datos móviles, de manera conjunta o individual, sin importar la modalidad de contratación y que reciben cualquier tipo de beneficio por tener contratados o vinculados un servicio o paquete de servicios fijos (telefonía fija y/o televisión por suscripción y/o internet fijo) en el segmento residencial con el operador o con otro PRST de servicios fijos.” Es decir, se trata de líneas móviles sobre las cuales el operador otorga al usuario un beneficio – sea un descuento o recursos adicionales a los incluidos en el plan – por el hecho de contratar de manera conjunta un servicio fijo.

De acuerdo con lo anterior, consideramos que el análisis que realizó la CRC centrado en observar la evolución de los accesos móviles mixtos y no de los accesos fijos mixtos es errado. Esto por cuanto, si el operador con posición de dominio en el mercado de servicios móviles estuviera usando el empaquetamiento de servicios fijos y móviles para trasladar su dominancia al mercado de servicios fijos, lo más probable y lógico es que ofreciera ofertas conjuntas o empaquetadas de servicios móviles y fijos, con un beneficio sobre el servicio fijo (mercado en el que quiere fortalecer su posición y que no fue observado por la CRC), y no sobre el móvil, donde ya tienen posición de dominio.

Esta misma lógica es la que explica que, para el cierre del 2023, ETB fuera el operador con mayor participación de accesos móviles mixtos sobre el total de accesos móviles provistos por nuestra compañía. En efecto, es bien sabido que ETB tiene mayor participación en los mercados de servicios fijos, que en el mercado de servicios móviles. Por esa razón, mediante la oferta

07-07.7-F-020-v.8

13/06/2023

“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”.

Pág. 2

convergente ETB TOTAL vigente en esa fecha, ETB ofrecía un beneficio sobre el servicio móvil y no sobre el fijo, pues la intención era que nuestra base de suscriptores de servicios fijos contratara también con nosotros el servicio móvil, con el objetivo de mejorar nuestra posición en el mercado de servicios móviles. Pero lo cierto es que ETB, a diferencia de Claro, no tiene posición en dominio en ninguno de los mercados y, por lo tanto, su práctica comercial no tiene la potencialidad de generar efectos anticompetitivos en el mercado, como si los generan las ofertas convergentes de Claro.

Ahora bien, las cifras presentadas por la CRC en el documento soporte muestran que los accesos fijos mixtos pasaron de 1.5 millones en junio de 2022, a 1.8 millones en diciembre de 2023. Es decir que, durante el periodo mencionado, los accesos fijos mixtos pasaron de representar el 13.7% del total de accesos fijos del país, a representar el 16%, lo cual se explica porque el operador Movistar aumentó sus accesos fijos mixtos en 85 mil, seguido por Claro con 82 mil y Tigo con 57.7 mil. Estas cifras demuestran que el operador con posición de dominio declarada en el mercado de servicios móviles sí está ejerciendo el apalancamiento estratégico para fortalecer su posición en los mercados de servicios fijos, de la misma forma que lo están haciendo los operadores Tigo y Movistar, quienes están en proceso de integrarse, lo que podría agravar los efectos anticompetitivos de esta práctica en los mercados de servicios de telecomunicaciones.

En consecuencia, contrario a lo indicado por la CRC en el documento soporte, consideramos no es prematuro adoptar medidas tendientes a evitar que los evidentes problemas de competencia del mercado de servicios móviles se contagien a los mercados de servicios fijos. Esto teniendo en cuenta la facultad y el mandato legal de la CRC de prevenir conductas desleales y prácticas comerciales restrictivas, así como el abuso de la posición dominante.

De otra parte, nos permitimos presentamos los siguientes comentarios puntuales sobre el articulado del proyecto:

#### 1. Procedimiento para la activación de servicios móviles en modalidad prepago

El artículo 2.1.3.3 señala que, para realizar el proceso de activación del servicio móvil en modalidad prepago, el operador deberá solicitar al usuario su nombre y sus apellidos completos, el tipo, número y fecha de expedición de su documento de identidad, así como su correo electrónico.

Al respecto es importante tener en cuenta que, en virtud de las obligaciones actualmente vigentes sobre la materia, ETB ya tiene implementado un proceso de registro de los usuarios prepago, previo a que puedan empezar a hacer uso del servicio. Este proceso se puede realizar a través de los diferentes medios de atención, pero por la facilidad y la practicidad de hacerlo desde el celular, más del 80% de los usuarios elige realizarlo a través del IVR.

En el IVR, el sistema solicita al usuario el tipo, número y fecha de expedición de su documento de identidad y el usuario suministra dicha información mediante dictado numérico (teclado del celular). Con los datos suministrados por el usuario, el sistema hace la validación en línea con la herramienta LISIM, la cual le permite al operador conocer el nombre del usuario sin necesidad de que este dato sea suministrado expresamente el usuario. De acuerdo con esto y con el fin de optimizar las inversiones que se deban realizar, respetuosamente solicitamos que la redacción del artículo permita que el nombre y los apellidos completos del usuario puedan ser suministrados por el usuario u obtenidos por el operador mediante herramientas idóneas de validación como LISIM.

Así mismo, solicitamos que el correo electrónico sea opcional, pues a través del IVR que, como se indicó, es el canal preferido de los clientes y funciona mediante dictado numérico, no sería técnicamente viable solicitarlo o implicaría altos costos de implementación.

Adicionalmente, el artículo 2.1.3.3 señala que, en caso de rechazo por inconsistencia en los datos suministrados por el usuario, *“el operador deberá demostrarle al usuario, por el medio que el operador escoja, las inconsistencias encontradas; informarle las acciones necesarias para corregirlas; e iniciar nuevamente el proceso de activación.”* Sobre el particular consideramos que no es conveniente que el operador deba demostrarle al usuario las inconsistencias encontradas (por ejemplo, indicar de manera específica cuál de los datos suministrados por el usuario no coincide con los demás), pues esto implicaría posiblemente revelar información de terceros, podría propiciar el fraude, una carga regulatoria onerosa, desproporcionada por el operador y la finalidad buscada. En estos casos debe ser suficiente que el operador informe al usuario que los datos suministrados no coinciden entre sí, sin especificar o demostrar la inconsistencia. Además, no puede quedar en cabeza del operador la responsabilidad de iniciar nuevamente el proceso de activación, pues esto es algo que solo puede realizar el usuario a través de los canales disponibles.

De otra parte, el artículo 2.1.3.3 dispone que el operador deberá enviar al usuario un SMS de notificación de activación de los servicios y que se debe conservar evidencia del envío de este mensaje por un periodo de 3 años. Por su parte, frente a la actualización de datos, el artículo 2.1.3.4 exige no solo el envío de un SMS, sino también de un correo electrónico, y señala que la evidencia del envío de este correo se debe conservar por 6 meses. Consideramos que no debe haber diferencias entre ambos casos, sino que solo se debe exigir el envío de un SMS y su conservación por un periodo de 6 meses, teniendo en cuenta lo altos costos de almacenamiento de grandes volúmenes de información.

Por último, solicitamos respetuosamente que en la resolución definitiva se disponga un plazo de 9 meses para la fecha de entrada en vigor de esta obligación, contado desde la fecha de expedición de la resolución, en lugar de indicar una fecha cierta. Esto por cuanto, si se mantuviera como fecha de entrada en vigor el 1 de junio de 2025 como está actualmente previsto en el borrador de la resolución, esto implicaría que posiblemente los operadores tendrían un plazo de dos meses o menos para realizar la implementación (suponiendo que la resolución se expida en marzo), lo cual resulta demasiado corto especialmente si se confirma la obligatoriedad de exigir el nombre y el correo electrónico.

## 2. Parámetros para la actualización de datos de identificación de los usuarios de servicios de comunicaciones móviles en la modalidad prepago

Si bien reconocemos que el objetivo de esta medida es promover que la información de los usuarios se mantenga actualizada de manera que no impida el libre ejercicio del derecho a portar sus líneas entre los diferentes operadores, lo cierto es que la dinámica del mercado prepago podría no ajustarse a los parámetros que la CRC propone en el artículo 2.1.3.4.

En efecto, debe tenerse en cuenta que, en la medida que no hay contrato escrito de por medio que establezca una obligación de pago periódica a cargo de un usuario específico, es común que una *sim card* prepago pase “de mano en mano”.

De acuerdo con lo anterior, la CRC debe especificar si la actualización de datos a la que se refiere el artículo 2.1.3.4 abarcaría únicamente el cambio en el nombre del usuario (pues el tipo,

número y fecha de expedición del documento de identidad de un adulto usualmente no cambia) y sus datos de contacto, o si también podría solicitarse bajo este procedimiento un cambio de titular del servicio. De permitirse el cambio de titular, la CRC debe aclarar si, en esos casos, además de aplicar lo dispuesto en el artículo 2.1.3.4, el operador también debería exigir al titular del servicio informar por escrito su intención de ceder su línea a un tercero, acompañado de la aceptación de dicho tercero, tal como lo dispone el artículo 2.1.8.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En caso de que se disponga que no es aplicable lo dispuesto en el artículo 2.1.8.5, consideramos que podrían presentarse muchos fraudes, por cuanto cualquier persona podría solicitar el cambio de titularidad de una línea prepago, sin ninguna clase de control. No obstante, sabemos que imponer este requisito frente a una línea prepago también se podría convertir en una barrera teniendo en cuenta la realidad del mercado prepago. En ese sentido, es fundamental que la CRC realice los análisis pertinentes y establezca de manera clara y separada en la regulación los parámetros aplicables tanto a la actualización de datos, como al cambio de titular de los servicios móviles en modalidad prepago.

De otra parte, consideramos que la información que el operador debe exigir al usuario para realizar la actualización de sus datos debe ser la misma que se exige en el momento de la activación de la línea. En ese sentido y por las razones expuestas en el numeral anterior, solicitamos que el correo electrónico y la dirección de notificación sean opcionales.

Asimismo, al igual en el proceso de activación del servicio, en la actualización de los datos del usuario tampoco debe exigírsele al operador demostrar al usuario las inconsistencias encontradas, ni iniciar de nuevamente el proceso de activación, sino que su responsabilidad debe acotarse a realizar la validación en línea e informarle al usuario en caso de que los datos suministrados no coincidan.

Por último, solicitamos respetuosamente que en la resolución definitiva se disponga un plazo de 9 meses para la fecha de entrada en vigor de esta obligación, contado desde la fecha de expedición de la resolución.

### 3. Campañas informativas para la actualización de datos de identificación de los usuarios en la modalidad prepago

Sugerimos que la redacción del artículo 2.1.3.5 sea más precisa en cuanto a la periodicidad con la que los operadores deben realizar estas campañas pues la frase “...al menos una vez finalice cada seis meses” no es gramaticalmente correcta y se podría prestar para interpretaciones.

Ponemos a su consideración la siguiente redacción: “*Los operadores deberán realizar campañas informativas, al menos una vez por semestre, dirigidas a los usuarios de los servicios de comunicaciones móviles en la modalidad prepago, las cuales deberán incluir:...*”

### 4. Contratación de paquetes u oferta conjunta de servicios móviles y fijos

El artículo 2.1.4.3 dispone que el usuario puede solicitar la cancelación del servicio móvil incluido en un paquete o en una oferta conjunta de servicios fijos y móviles a través de la app del operador. No obstante, el artículo 2.1.2.1.4 señala que disponer esta interacción en la app móvil solo es obligatorio para los PRSTM que tengan permiso de uso del espectro IMT. Por lo tanto, es necesario que en este artículo también se haga esa precisión.

Por otro lado, frente a la exigencia de que el proveedor donante le informe al usuario que solicite la portación de su línea móvil a otro operador las ofertas disponibles tanto de servicios empaquetados como de servicios individuales o no empaquetados para que el usuario elija un nuevo plan respecto de los servicios que conservará dentro del paquete u oferta conjunta, se debe tener en cuenta que el proveedor donante no conoce de antemano que el usuario solicitará la portabilidad de su línea y que la regulación le prohíbe contactar al usuario durante el proceso de portabilidad. Por lo tanto, necesariamente habrá un periodo de tiempo entre la portabilidad y el momento en el que usuario haga la elección de su nuevo plan, en el que el proveedor donante debe poder seguir cobrando el mismo plan empaquetado convergente que el usuario contrató originalmente, pues la regulación le prohíbe cambiarlo unilateralmente a un plan diferente. Si bien se puede establecer en la regulación la obligación para el proveedor donante de suministrarle al usuario la información sobre los planes disponibles, el proveedor donante no puede garantizar la contactabilidad del usuario. Teniendo en cuenta lo anterior y para reforzar la responsabilidad del usuario, sugerimos que se establezca de manera expresa en la regulación la obligación del usuario en estos casos de contactar al proveedor donante para elegir el plan con el que quiere continuar y que, mientras no lo haga, deberá seguir pagando el precio del paquete convergente inicialmente contratado, a pesar de que haya realizado la portabilidad de la línea móvil a otro operador.

Por otro lado, la CRC debe tener en cuenta que la obligación que se establece en este artículo de suministrar al usuario la información sobre las ofertas disponibles riñe con la prohibición que se establece en los artículos 2.6.2.4.4 y 2.6.2.5.3.2 para los OMR de contactar a los usuarios durante el proceso de portabilidad y los 3 meses posteriores a su finalización. En otras palabras, mientras que, por un lado, se les prohíbe a los OMR contactar a los usuarios durante los 3 meses posteriores a la portabilidad, por otro lado, se les exige hacerlo para informarles sobre las ofertas disponibles. Esa obligación puede ser aprovechada por los OMR para realizar ofertas de win back, con la dificultad que supone el ejercicio de vigilancia y control sobre estas prácticas. Por lo tanto, para minimizar este riesgo de que la prohibición de realizar ofertas de win back sea pasada por alto, sugerimos que en la regulación se indique de manera expresa que la información sobre las ofertas disponibles para que el usuario elija un nuevo plan respecto de los servicios que conservará dentro del paquete u oferta conjunta, únicamente puede ser suministrada por los OMR a través de correo electrónico, y no mediante llamadas telefónicas, mensajes de texto o servicios de mensajería directa.

5. Modificación de la definición de “paquete de servicios” y de las condiciones regulatorias para dichos paquetes

Desde ETB consideramos que esta modificación regulatoria no es necesaria. En primer lugar, si bien es cierto que la regulación actual exige que los paquetes de servicios se ofrezcan bajo un único precio y se cobren mediante una única factura, esto no ha sido una barrera para que los operadores realicen ofertas conjuntas, pero no empaquetadas, de servicios fijos y móviles, en virtud de las cuales se ofrecen beneficios a los usuarios, tal como lo ha observado la CRC.

En segundo lugar, el Formato T.1.9 ya exige el reporte de los servicios empaquetados, en los términos del artículo 2.1.7.1, y de las ofertas conjuntas de servicios no empaquetados, en virtud de las cuales se ofrece un beneficio a los usuarios. En ese sentido, la definición regulatoria vigente de paquete de servicios tampoco ha sido una barrera para que la CRC pueda contar con información completa de las ofertas del mercado.

A nuestro juicio, la diferencia que hoy existe entre un paquete de servicios, y una oferta conjunta pero no empaquetada de servicios, es beneficiosa pues da libertad a los operadores de configurar las ofertas y garantiza la libertad de elección para los usuarios.

En el caso de ofertas empaquetadas de servicios fijos y móviles, en la medida que el usuario está contratando un único paquete, hace sentido la exigencia de que tenga un único precio y que reciba una única factura. Asimismo, para estos casos es fundamental que exista la posibilidad de suscribir un único contrato, pues actualmente resulta muy confuso para los usuarios tener que suscribir dos contratos separados a pesar de estar contratando un único plan, por lo que es imperativo que la CRC defina con premura el modelo de contrato convergente.

Sin embargo, en el caso de ofertas conjuntas, pero no empaquetadas, de servicios fijos y móviles, es claro que los servicios se contratan por aparte, con todo lo que esto conlleva – contratos, precios y facturas separadas-, pero con un beneficio promocional condicionado a que el usuario mantenga ambos servicios activos con el operador. En estas ofertas conjuntas, a diferencia de los paquetes, la cancelación de uno de los servicios (fijo o móvil) no modifica el plan contratado del servicio que se mantiene. Asimismo, el usuario tiene la facilidad de elegir si quiere suspender temporalmente uno de los servicios y no el otro.

Ahora bien, en caso de que se decida proceder con la modificación regulatoria, sugerimos respetuosamente la siguiente redacción en la que se explica claramente que ofrecer un beneficio al usuario solo es obligatorio en los casos en los que los servicios se contratan bajo precios separados:

*“PAQUETE DE SERVICIOS. Oferta conjunta de 2 o más servicios de comunicaciones por parte de uno o varios operadores, la cual puede realizarse bajo un único precio, o bajo precios separados. En caso de que se ofrezca bajo precios separados, se considerará un paquete de servicios únicamente si el operador ofrece al usuario un beneficio por la contratación conjunta de los servicios.”*

Por último, solicitamos a la CRC indicar expresamente qué impacto tendría esta modificación en los reportes regulatorios, pues, tal como lo indicamos líneas arriba, hoy en día ya se reportan en el Formato T.1.9 tanto los paquetes como las ofertas conjuntas. Esta modificación generaría costos adicionales y complejiza la regulación.

6. Prohibición de rechazo de la portabilidad cuando la línea prepago esté registrada a nombre de un distribuidor o comercializador con el cual el Proveedor Donante mantenga o haya mantenido relaciones comerciales

El inciso segundo del numeral 2.6.4.7.1 del artículo 2.6.4.7 de la propuesta regulatoria señala que “...cuando el tipo de documento, fecha de expedición y el número del documento del solicitante correspondan a un distribuidor o comercializador con el cual el Proveedor Donante mantenga o haya mantenido relaciones comerciales, o a un tercero con el que dicho comercializador mantenga o haya mantenido vínculos comerciales, la solicitud no podrá ser rechazada.”

Por la expresión “del solicitante” resaltada en la transcripción anterior, se entiende que la prohibición de rechazo de la portabilidad operará cuando los datos del solicitante de la portabilidad correspondan a los de un distribuidor o comercializador. Sin embargo, creemos que el objetivo debe ser prohibir el rechazo de la portabilidad cuando la línea prepago esté registrada

en las bases de datos del proveedor donante a nombre de un comercializador o distribuidor, pues es en estos casos cuando no va a coincidir la información de la línea en las bases de datos del proveedor donante con la del solicitante de la portabilidad.

Por otro lado, es importante tener en cuenta que los distribuidores o comercializadores contratados por los operadores tienen independencia y autonomía en cuanto a la contratación y rotación de su personal. Por lo tanto, el operador no tiene conocimiento ni control sobre los terceros con los que los comercializadores o distribuidores mantienen o han mantenido vínculos comerciales. Si bien a nivel de contratos y políticas, los comercializadores tienen prohibido activar las sim cards a nombre de su personal y se realizan controles aleatorios tendientes a identificar estas malas prácticas, lo cierto es que no se puede exigir al operador conocer ni mucho menos tener una base de datos de todos los terceros que tengan o hayan tenido un vínculo comercial o laboral con el comercializador o distribuidor. En consecuencia, tampoco se puede exigir el rechazo de una portabilidad en estos eventos.

Por todo lo anterior, sugerimos que el segundo inciso sea modificado así: “...~~cuando el tipo de documento, fecha de expedición y el número del documento del solicitante correspondan a la línea móvil prepago esté registrada en las bases de datos del Proveedor Donante a nombre de un distribuidor o comercializador con el cual el Proveedor Donante mantenga o haya mantenido relaciones comerciales, o a un tercero con el que dicho comercializador mantenga o haya mantenido vínculos comerciales,~~ la solicitud no podrá ser rechazada.”

Ahora bien, con el fin de garantizar la efectividad y el cumplimiento de esta medida, es necesario que todos los operadores tengan la obligación de entregar al ABD la base de datos de distribuidores y comercializadores, de manera que esta instancia pueda verificar que los rechazos de portabilidad que se realicen con fundamento en la causal de titularidad sean justificados, o de lo contrario que se apliquen las penalidades correspondientes. Por lo tanto, sugerimos respetuosamente que en el texto de este artículo se indique expresamente la obligación, la periodicidad con la que deberá entregarse la información y demás condiciones que se estimen necesarias.

Finalmente, solicitamos que para la fecha de entrada en vigor de esta medida se otorgue un plazo de 6 meses contados desde la fecha de expedición de la resolución, considerando los desarrollos y ajustes en procesos que son necesarios para hacer efectiva esta prohibición.

Esperamos que estos comentarios generen aportes valiosos y sean tenidos en cuenta para el desarrollo del proyecto regulatorio en cuestión.

Cordialmente,



**LUDWIG CHRISTIAN CLAUSEN NAVARRO**  
Gerente de Asuntos Públicos, Regulación y Sostenibilidad  
Secretaría General y Asuntos Corporativos

Elaboró: Ana Isabel Ortiz Bermúdez – Gerencia de Asuntos Públicos, Regulación y Sostenibilidad  
Revisó y aprobó: Ludwig Christian Clausen Navarro – Gerencia de Asuntos Públicos, Regulación y Sostenibilidad