

Bogotá D.C., 22 de enero de 2025

Doctora
LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO
Directora Ejecutiva
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Ciudad

Ref: comentarios al proyecto regulatorio "Por la cual se adoptan medidas para la promoción de la competencia, se modifican algunas disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"

Respetada Doctora:

De manera atenta y dentro del tiempo establecido para tal fin, procedemos a realizar comentarios al proyecto regulatorio "*Por la cual se adoptan medidas para la promoción de la competencia, se modifican algunas disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones*":

1. Se tienen los siguientes comentarios respecto al artículo 2 propuesto, el cual adiciona el artículo 2.1.3.3. en la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con el procedimiento para la activación de servicios móviles en modalidad prepago:
 - En primer término nos parece importante el avance regulatorio tan importante que la Comisión está dando con este artículo; toda vez que está promoviendo la verificación de la veracidad de los datos de los usuarios, que en la actualidad constituyen aproximadamente el 80% de la base total de usuarios móviles en Colombia; esta verificación en tiempo real por parte de los operadores, en el presente se puede realizar de manera expedita dados los avances tecnológicos y los beneficios que trae son varios, veamos: i) facilita la portación de los usuarios prepago a otras redes, en la actualidad estos datos en la mayoría de los casos no pertenecen al titular de la línea, lo cual no permite una portación efectiva de usuarios prepago y, por ende, quejas de los usuarios y conflictos entre operadores al no poder portar un número celular prepago a otra red; ii) permite al sector TELCO contar con información veraz de los usuarios móviles y de esa forma, realizar análisis y proyecciones fidedignas de la data; iii) la verificación de datos del titular contribuye sin duda a la seguridad nacional, pues facilita el análisis de información en el manejo de actividades delictivas; entre otros beneficios.
 - A fin de la eficiencia y confiabilidad de los procesos de portabilidad numérica, los operadores móviles tienen la obligación de actualizar en tiempo real la información de sus usuarios en su base de datos. Esto implica que, según el Artículo 2.1.3.4, deben

implementar mecanismos de verificación de datos, como la validación del tipo, número y fecha de expedición del documento de identificación del usuario, en tiempo real. Además, deben ofrecer a los usuarios medios accesibles para actualizar su información, incluyendo líneas de atención telefónica y páginas web con interfaces sencillas. Esta actualización constante permite que los procesos de portabilidad numérica se ejecuten con información fidedigna y reciente, crucial para la correcta ejecución de la portabilidad numérica.

2. Respecto al ARTÍCULO 4. Adicionar el artículo 2.1.3.4 en la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así: "*ARTÍCULO 2.1.3.4 PARÁMETROS PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES EN LA MODALIDAD PREPAGO.*"; es de suma importancia promover la actualización de datos de los usuarios prepago; no obstante lo anterior, no vemos en la propuesta las siguientes condiciones que pueden volver más robusta esta regulación:

- La regulación debe establecer claramente que es un deber de los usuarios mantener actualizados sus datos de contacto y de identificación.
- La propuesta sólo habla de rechazo de la actualización cuando no coincide el tipo, con el número y con la fecha de expedición, ¿qué pasa si el nombre no coincide con alguno o todos los campos anteriores? ¿No se rechaza?
- Es importante que se establezca en la propuesta un artículo transitorio en el cual, en un periodo de un año, o el que considere la Comisión, los usuarios prepago registrados con anterioridad a la expedición de la resolución deban actualizar sus datos ante los operadores respectivos.

3. En Relación con el ARTÍCULO 6. Adicionar el artículo 2.1.4.3 en la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así: "*ARTÍCULO 2.1.4.3. CONTRATACIÓN DE PAQUETES U OFERTA DE CONJUNTA DE SERVICIOS MÓVILES Y FIJOS.*" La CRC indica dentro de la propuesta lo siguiente:

"Cuando exista un paquete u oferta de servicios fijos y móviles, al solicitar la portación se entenderá que el usuario ha solicitado la cancelación del servicio móvil dentro del plan empaquetado, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.6.2.2.1 del artículo 2.6.2.2 de la presente resolución, por lo que frente a los servicios restantes, el Proveedor Donante deberá informarles a los usuarios sobre 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."

Consideramos importante que la regulación establezca que si el usuario tiene una deuda o cuenta por pagar frente a los otros servicios que no se van a portar, el operador donante no podrá rechazar esa portación.

4. Frente a las modificaciones establecidas en los artículos 13 y 14 en las cuales se propone lo siguiente:

"2.6.2.4.4. Realizar gestiones comerciales tendientes a recuperar al cliente portado, una vez se haya finalizado el Proceso de Portación, en los términos del ARTÍCULO 2.6.4.1 del TÍTULO II. Los Operadores Móviles de Red (OMR) deberán abstenerse de contactar a los usuarios que se hayan portado durante el proceso de Portación de que trata el artículo 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y durante los tres meses siguientes a su finalización."

2.6.2.5.3.2 Abstenerse de realizar prácticas de recuperación de los usuarios solicitantes durante el Proceso de Portación. de que trata el artículo 2.6.4.1 de la presente resolución. Los Operadores Móviles de Red (OMR) deberán abstenerse de contactar a los usuarios que se hayan portado durante el proceso de Portación de que trata el artículo 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y durante los tres meses siguientes a su finalización."

- Si bien estamos de acuerdo en que el operador donante debe abstenerse de contactar a los usuarios que se están portando durante el proceso de portación, consideramos que ampliar ese término a tres meses desincentiva la portación y se le restringe al usuario las posibilidades de conocer sobre nuevas alternativas comerciales interesantes para el uso del servicio.
 - De otra parte, consideramos que el artículo debe hablar de la abstención por parte del Operador Donante y no de todos los Operadores Móviles de Red.
5. La propuesta regulatoria establece en el artículo 15 la modificación del numeral 2.6.4.7.1 del artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016

*"ARTÍCULO 2.6.4.7. ACEPTACIÓN O RECHAZO POR PARTE DEL PROVEEDOR DONANTE.
[...]"*

2.6.4.7.1. Cuando el tipo de documento de identificación, la fecha de expedición y el número del documento del solicitante, sea persona natural o jurídica, no coincida con el del titular de la línea.

Sin embargo, 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.

En este caso, el Proveedor Donante deberá realizar la verificación de la coincidencia del tipo, número y fecha de expedición del documento de identificación de quien solicita la portación, sea persona natural o jurídica (representante legal), en tiempo real, utilizando el mecanismo que considere idóneo. Verificada la consistencia de los datos, deberá informar al ABD la aceptación de la solicitud de portación y remitirle los datos para que este a su vez se los envíe al Proveedor Receptor.

El Proveedor Receptor, una vez active la línea, deberá, de inmediato, incorporar en sus bases los datos de identidad del solicitante de la portación.

El Proveedor Donante deberá contar con una base relacional que contenga, como mínimo, los siguientes datos de las personas naturales y jurídicas que distribuyan y comercialicen sus SIM:

- a) Nombre o razón social (en caso de que se trate de una persona jurídica)
- b) Nombre del representante legal (en caso de que se trate de una persona jurídica)
- c) Número y tipo de documento de identificación (CC, CE, Pasaporte, NIT)
- d) ICCID (Integrated Circuit Card Identifier) de las SIM entregadas por el operador al distribuidor, comercializador o al tercero con el que el comercializador tenga o haya tenido a su vez algún vínculo comercial
- e) El MSISDN (Mobile Subscriber ISDN) de las entregadas a distribuidor o comercializador

Asimismo, el operador deberá permitir el acceso de la autoridad de vigilancia, inspección y control, a la base relacional, cuando esta autoridad lo requiera.” (el subrayado es nuestro)

Sobre el particular tenemos los siguientes comentarios:

- Se debe indicar en el artículo que, en los casos en que la línea esté relacionada a un distribuidor el Operador Donante deberá aceptarla y reportarla al ABD dentro de los tiempos establecidos para una portación
- En caso de que el solicitante de la portabilidad corresponda a un distribuidor/comercializador de sus tarjetas SIM o a la persona misma, el Donante no debe proporcionar un rechazo al ABD. En caso de que sea responsabilidad del ABD controlar esto, proponemos agregar un campo adicional (sí/no) en la respuesta del Donante (mensaje 1003) para distinguir si los datos del solicitante de la portabilidad corresponden a los de un distribuidor/comercializador de sus tarjetas SIM o a la persona misma.

Si este campo está marcado (lo que indica que el Donante confirma que el solicitante de la portabilidad corresponde a un distribuidor o comercializador de sus tarjetas SIM), la solicitud siempre debe aceptarse. Si no se indica, y el ABD necesita verificar el rechazo del Donante, quedará claro qué se debe verificar.

Adicionalmente, si se necesita incluir un nuevo tipo de documento en los mensajes (1001 o 1003), el formato de este documento debe acordarse con el ABD.

La principal observación (si es posible) del administrador del ABD es que todos los documentos adjuntos, especialmente los documentos que envían los Donantes al rechazar la solicitud de portabilidad deben seguir un formato estándar acordado con el ABD o, si es posible, toda la información necesaria de esos documentos debe proporcionarse en la estructura del mensaje 1003 y no en el documento adjunto.