

Bogotá D.C., 22 de enero de 2025

Doctor,

LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO

Directora Ejecutiva

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC**

Correo Electrónico: [medidasserviciosmovilesfase2@crcom.gov.co](mailto:medidasserviciosmovilesfase2@crcom.gov.co)

Ciudad

**Asunto: Comentarios al proyecto identificado con el número proyecto-resolucion-medidas-moviles-fase-2-2000-38-3-17-1.pdf "**

Respetada Doctora Duque.

Cordial saludo, respetuosamente envío mis comentarios a la propuesta de referencia.

1. Frente al Artículo 2 propuesto, considero que se realice ajustes en la redacción:

*ARTÍCULO 2. Adicionar el artículo 2.1.3.3 en la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:*

*«ARTÍCULO 2.1.3.3 PROCEDIMIENTO PARA LA ACTIVACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD PREPAGO. Los operadores deberán implementar y cumplir con el siguiente*

*2.1.3.3.5 Rechazo por inconsistencias en la información suministrada por el usuario: Si el tipo, número y fecha de expedición del documento de identificación proporcionados por el usuario que adquiere la SIM o cualquier tecnología futura no coinciden, el operador no podrá activar los servicios móviles. En estos casos, 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.*

**Comentario:**

No debería demostrarle al usuario las inconsistencias, pues el que quiere hacer fraude tendrá la información para luego corregir.

Es mejor decirle que revise e intente nuevamente: el tipo, número y fecha de expedición

**Propuesta de redacción :** en **negrita** la sugerencia de cambio.

2.1.3.3.5 Rechazo por inconsistencias en la información suministrada por el usuario: Si el tipo, número y fecha de expedición del documento de identificación proporcionados por el usuario que adquiere la SIM o cualquier tecnología futura no coinciden, el operador no podrá activar

los servicios móviles. En estos casos, el operador deberá **informarle** al usuario, por el medio que el operador escoja, que se encontraron inconsistencias; informarle las acciones necesarias para corregirlas; e iniciar nuevamente el proceso de activación.

2) Frente al Artículo 2 propuesto, se tienen las siguientes dudas:

*2.1.3.3.4 Verificación de los datos de identificación del usuario de los servicios móviles prepago: El operador deberá realizar la verificación de la coincidencia del tipo, número y fecha de expedición del documento de identificación del usuario, sea persona natural o jurídica (representante legal), en tiempo real, utilizando el mecanismo que considere idóneo.*

**Pregunta:** ¿Cuál sería el mecanismo para verificar el Pasaporte de un cliente extranjero?.

3) Frente al Artículo 2 propuesto, se tienen las siguientes dudas:

*2.1.3.3.9 Responsabilidades del usuario: El usuario deberá suministrar al operador los datos correctos y actualizados tal como figuran en su documento de identidad. Adicionalmente, deberá notificar al operador cualquier modificación en sus datos de identificación y de contacto.»*

**Pregunta:** ¿Cómo se obliga al usuario a actualizar luego de una previa activación? El usuario se dará cuenta tal vez que hay inconsistencia en la información de sus datos personales registrados en su operador Donante durante el proceso de Portabilidad, entre otros.

No veo probabilidad en que el usuario actualice sus datos en su operador luego de una previa activación. Es importante conocer con cifras cuál es la causal con mayor probabilidad en que se presenta inconsistencia de información durante el proceso de Portabilidad.

- a) Nombre y apellidos completos del usuario. (baja probabilidad de cambio?)
- b) Tipo de documento de identificación (CC, CE, Pasaporte, TI, NIT) (baja probabilidad de cambio?)
- c) Número del documento de identificación (baja probabilidad de cambio?)
- d) Fecha de expedición del documento (media probabilidad de cambio por pérdida del documento y reemplazo con uno nuevo)
- e) Correo electrónico (alta probabilidad de cambio)

4) Frente al Artículo 4 propuesto, se tienen las siguientes dudas:

*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. Los operadores deberán cumplir con las siguientes disposiciones para la actualización de los datos de identificación de los usuarios de los servicios de comunicaciones móviles en la modalidad prepago:*

2.1.3.4.2 *Verificación de información de identificación del usuario de los servicios móviles prepago: El operador deberá realizar la verificación de la coincidencia del tipo, número y fecha de expedición del documento de identificación suministrados por el usuario de los servicios móviles prepago, sea persona natural o jurídica (representante legal), en tiempo real, utilizando el mecanismo que considere idóneo. Así mismo, debe informarle al usuario la finalización exitosa del proceso de actualización de sus datos junto con los datos que fueron registrados, mediante mensaje de texto (SMS) dirigido al número de la línea telefónica móvil respecto de la cual solicita la actualización de sus datos, y al correo electrónico que fue proporcionado por el usuario. El operador deberá guardar evidencia del correo electrónico enviado al usuario, por un término de seis (6) meses.*

**Pregunta:** ¿Cuál sería el mecanismo para verificar el Pasaporte de un cliente extranjero?.

5) Frente al Artículo 4 propuesto, considero que se realice ajustes en la redacción:

2.1.3.4.3 *Inconsistencias en la información suministrada: Si el tipo, número y fecha de expedición del documento de identificación proporcionados por el usuario de los servicios móviles prepago no coinciden, dichos datos de identificación no podrán ser actualizados. En este caso, el operador deberá demostrarle al usuario, por el medio que el operador elija, las inconsistencias encontradas; informarle las acciones necesarias para corregirlas; e iniciar nuevamente el proceso de actualización de datos.»*

**Comentario:**

No debería demostrarle al usuario las inconsistencias, pues el que quiere hacer fraude tendrá la información para luego corregir. Es mejor decirle que revise e intente nuevamente: el tipo, número y fecha de expedición. Similar objetivo de cambio de redacción como el artículo 2.1.3.3.5

**Propuesta de redacción :**

2.1.3.4.3 *Inconsistencias en la información suministrada: Si el tipo, número y fecha de expedición del documento de identificación proporcionados por el usuario de los servicios móviles prepago no coinciden, dichos datos de identificación no podrán ser actualizados. En este caso, el operador deberá informarle al usuario, por el medio que el operador elija, **que se encontraron inconsistencias**; informarle las acciones necesarias para corregirlas; e iniciar nuevamente el proceso de actualización de datos.»*

6) Frente al Artículo 13 propuesto, considero que se realice ajustes en la redacción

*ARTÍCULO 13. Modificar el numeral 2.6.2.4.4 del artículo 2.6.2.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente forma:*

«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.»

**Comentario:**

No hay diferencia entre el artículo 13 y 14. Entiendo que el artículo 14 es para usuarios que se encuentran en el proceso de Portabilidad, en cualquiera de sus etapas y el artículo 13 es cuando ya se haya finalizado el proceso. Se debe cambiar el sentido en el artículo 14.

7) Frente al Artículo 14 propuesto, considero que se realice ajustes en la redacción:

*ARTÍCULO 14. Modificar el numeral 2.6.2.5.3.2 del artículo 2.6.2.5 del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así: «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.»*

**Comentario:**

No hay diferencia entre el artículo 13 y 14. Entiendo que el artículo 14 es para usuarios que se encuentran en el proceso de Portabilidad, en cualquiera de sus etapas y el artículo 13 es cuando ya se haya finalizado el proceso. Por tanto, la sugerencia de cambio es:

**Propuesta de redacción :**

«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 **hayan iniciado el proceso de Portación y se encuentren en cualquiera de las etapas del 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.»

**Comentarios:**

- Lo anterior porque el proceso de Portabilidad consta de varias etapas, cada una de las cuales el usuario es susceptible de ser contactado por su Operador Donante y el espíritu de la norma es que no durante el proceso (ninguna etapa) y durante los tres meses siguientes a su finalización. La redacción original da para que si sea contactado en las etapas de Portabilidad, previas a su finalización, perdiendo eficacia la norma.
- ¿Se podrá medir o controlar esta disposición? ¿Cómo se harán las mediciones para saber si el Donante está cumpliendo esta norma?, ¿Cómo se hace el monitoreo a la norma? ¿Qué pasa si se incumple?

- Teniendo en cuenta lo anterior, se sugiere que el proceso de no contactar al usuario que intenta portarse inicie desde la solicitud del NIP, ya que en la práctica se ha evidenciado que apenas un usuario solicita el NIP le llegan mensajes o llamadas automáticas ofreciendo ofertas difíciles de superar.
- Importante considerar medidas adicionales como:
  - Establecer un tiempo de permanencia mínimo para poder iniciar otro proceso de portación. Por ejemplo 90 días
  - Cómo el usuario informará que lo contactaron evadiendo el Operador Donante la norma? Debe entonces el usuario conocerla mediante campañas informativas.

En comentarios y propuestas anteriores se había sugerido lo siguiente:

- Incentivar a los usuarios que reciban estas invitaciones de devolverse, a que instauren PQR en el Donante."
- Mediante campañas informativas. "No permitas que el operador Donante te contacte cuando pidas el NIP ni para convencerte de devolverte durante los 3 meses siguientes a tu portabilidad".

8) Frente al Artículo 15 propuesto, considero que se realice ajustes en la redacción:

*ARTÍCULO 15. Modificar el numeral 2.6.4.7.1 del artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente forma:*

*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.*

**Comentario:**

Incongruencia con el artículo propuesto 2.1.3.3.7, es confusa la redacción y no es coherente que el Receptor luego del proceso incorpore la información del distribuidor del Donante en lugar de la información real del usuario del Receptor, teniendo así información del Distribuidor tanto en el operador Donante como Receptor y eliminando la información del usuario final. Es mejor que el Donante actualice los datos del número portado hacia el Receptor, con la

información que el Receptor envía al Donante a través del ABD, así tanto el Donante como el Receptor tendrán la información del usuario final y no la información inicial del Distribuidor en el Donante.

**Propuesta de redacción :**

*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 en el **Proveedor Donante**.*

*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 Donante, una vez la portabilidad de la línea sea finalizada como exitosa, deberá, de inmediato, incorporar en sus bases los datos de identidad del solicitante de la portación.***

Espero que estos comentarios contribuyan al mejor desarrollo del proyecto regulatorio en cuestión, de manera que resulte beneficioso tanto para el sector como para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Gracias.

Saludos.  Firmado digitalmente por Rodrigo Fernando Montúfar Ordóñez  
Fecha: 2025.01.22  
18:26:35 -05'00'

Rodrigo Montúfar Ordóñez

Rodrigo.montufar@gmail.com