

Bogotá D.C., 7 de septiembre de 2022

Doctora  
**PAOLA ANDREA BONILLA**  
Directora Ejecutiva  
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES  
Ciudad

Referencia: Documento Formulación del Problema “REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS Y FRAUDE EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL.”

Apreciada doctora Bonilla:

Agradeciendo de antemano la oportunidad y tiempo otorgados para participar en este proyecto regulatorio, y teniendo en cuenta que el documento objeto de comentarios, desarrolla dos aspectos en general, nos permitimos pronunciarnos sobre cada uno de ellos en los siguientes términos:

1. Sobre Portabilidad numérica móvil:

Al respecto, queremos manifestar la importancia que tiene para el sector que se amplíe la formulación del problema planteado específicamente en el proyecto regulatorio de la referencia, desarrollando y analizando todas las causales que pueden presentarse en la implementación o interpretación de los rechazos de portabilidad. Es decir que analice las cuatro causales que a continuación se indican, para determinar si las mismas son suficientes.

*“El Proveedor Donante solamente podrá rechazar la solicitud de Portación en los siguientes casos:*

*2.6.4.7.1. Cuando tratándose de servicios en la modalidad de pospago el solicitante no es el suscriptor del contrato del servicio de telecomunicaciones o la persona autorizada por este.*

*2.6.4.7.2. Cuando el número portado se encuentre reportado como extraviado o hurtado ante el Proveedor Donante, siempre y cuando este no haya realizado la reposición de la SIM CARD al usuario.*

*2.6.4.7.3. Cuando el número portado haya sido desactivado por fraude.*

*2.6.4.7.4. Cuando el número a ser portado se encuentre suspendido por falta de pago, por terminación del contrato por falta de pago, o cuando existan obligaciones de pago exigibles, esto es, respecto de*

*las cuales el plazo se encuentra efectivamente vencido a la fecha de presentación de la solicitud de portación, de acuerdo con lo previsto en el numeral 2.6.2.3.1 del artículo 2.6.2.3 del Título II”.*

Adicionalmente, compartimos el análisis del problema realizado por la CRC frente a las falencias que se pueden estar presentando en los rechazos de portabilidad respecto a la causal de fraude, cuando indica que *“existe falta de unanimidad respecto del alcance de la causal de rechazo de la solicitud de portación asociada a la desactivación de la línea por fraude, lo cual ha llevado a que se genere una variedad de interpretaciones por parte de los PRSTM y a su vez a una aplicación que no atiende a criterios unificados”*, por lo cual coincidimos en que este asunto merece especial intervención por parte de la CRC.

No obstante, consideramos que el problema es más amplio, dado que esta falta de unanimidad y claridad también se extiende a los soportes para acreditar el rechazo de la totalidad de las causales de rechazo,, además de las restricciones de tiempo del proceso para adjuntar los soportes y enviarlos al ABD. Esta falta de unanimidad y claridad para acreditar el cumplimiento de la regulación para la totalidad de las causales de rechazo ha derivado en la apertura de procesos sancionatorios por parte de la entidad de vigilancia y control.

Esto motiva a que se contemple la posibilidad de una propuesta de envío de un formato único de validación de rechazo del ABD (como se hace actualmente) y un formato adicional (en reemplazo de los documentos soporte de fraude o robo), que tendría la información que soporta el rechazo de la solicitud incluyendo: información de la línea según la causa de rechazo, cuenta de facturación, fechas, monto de la deuda, etc. y que sea uniforme para todos los operadores.

Este último formato permitiría a los operadores desarrollar proceso de validación automática para obtener la información y validación de la solicitud para poder cumplir con el tiempo de 4 horas 30 minutos establecido en la norma para dar respuesta.

Para dar claridad del alcance de la propuesta, en la figura 1 se presenta el formato que actualmente los operadores están enviando al ABD y en la figura 2 se presenta el formato adicional propuesto, aclarando que este último se trae a modo de ejemplo y como tal está sujeto a cambios según la información que se llegue a definir.

RECHAZO PORTABILIDAD	
CAUSAL DE RECHAZO	
INFORMACION DE LA LINEA	
MSISDN:	
INFORMACION DEL CLIENTE	
FECHA:	
NOMBRE:	
IDENTIFICACION:	
TIPO IDENTIFICACION:	
TIPO PERSONA:	

Figura 1. Formato único de validación de rechazos.

INFORMACION DEL CLIENTE				
FECHA:				
IDENTIFICACION:				
TIPO IDENTIFICACION:				
NOMBRE:				
DEPARTAMENTO				
CIUDAD				
INFORMACION DE LA LINEA				
IMSI	MSISDN	ESTADO	IMEI	
INFORMACION DE LA CAUSA DE RECHAZO				
DETALLE	MOTIVO	FECHA REPORTE		
INFORMACION DE LA CUENTA ( Para rechazo por mora)				
REFERENCIA DE PAGO	MSISDN	MONTO DE LA DEUDA	FECHA DE PAGO	PRODUCTO
INFORMACION DEL REPORTE DE HURTO ( Para rechazo por HURTO)				
IMEI	FECHA DE REGISTRO	ID REGISTRO		

Figura 2. Formato adicional propuesto como soporte de fraude o robo.

Una de las variables para revisar la eficiencia y efectividad de la regulación es revisar su factibilidad de cumplimiento<sup>1</sup>, a la vez que el monitoreo y revisión de los problemas de implementación son una etapa clave en el ciclo regulatorio, por lo cual estamos convencidos

<sup>1</sup>OECD (2014), “Estudio de la OCDE sobre la política regulatoria en Colombia MÁS ALLÁ DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA: “el cumplimiento y la aplicación podrían vincularse al uso del AIR. Es en las etapas iniciales de la intervención gubernamental cuando los órganos reguladores deberían considerar cuestiones de implementación, tales como mecanismos de aplicación y niveles de cumplimiento”. DNP (2021), GRUPO DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO (GME), “Guía Metodológica para la Elaboración de Análisis de Impacto Normativo (AIN), VERSIÓN 2.0: “El AIN debe contener una sección donde se explique la manera como se implementará la alternativa seleccionada en el corto, mediano y largo plazo, así como la forma en que se efectuará el seguimiento y monitoreo de la ejecución de la medida, con el fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos de la regulación”.

de que la CRC revisará con detenimiento la propuesta formulada por la industria para que se amplie el alcance del problema formulado y, por ende, del proyecto regulatorio.

## 2. Sobre el Registro de Números Excluidos:

El Registro de Números Excluidos inició en su funcionamiento en el año 2010<sup>2</sup> con el propósito de brindar al usuario de servicios móviles, herramientas complementarias para evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios no solicitados.

Para ese momento, es decir para el año 2009, no existía otra norma (adicional a lo establecido en el artículo 15<sup>3</sup> y 20<sup>4</sup> de Constitución política) que velara por el derecho del usuario de servicios móviles a decidir si desea o no recibir información con carácter comercial o publicitario. Es decir, era necesario para el momento de la expedición de la RNE en el año 2009, la existencia de una base de datos que integrara los números móviles que no deseaban recibir mensajes con contenido publicitario o comercial.

El año 2012, se promulga la Ley 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.” con la cual se busca proteger “el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma”. Es así como esta ley determina que la Delegatura para la Protección de Datos Personales, la competente para vigilar y garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos que se determinan en la ley.

Asimismo, es pertinente indicar que, para el caso de los servicios de voz, la numeración se asigna con el fin de poder identificar al usuario de la línea, y no a través de números especiales que tengan como función el envío de mensajes con contenido publicitario o

---

<sup>2</sup> Con la Resolución CRC 2229 de 2009.

<sup>3</sup> “Artículo 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”.

<sup>4</sup> “Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”.

comercial. Para el caso de servicios de voz, no existe esa fase previa al ingreso de la llamada a los elementos de red que permita analizar la pareja origen – destino para hacer la exclusión solicitada, una vez se recibe la llamada originada por un usuario la red inicia con el análisis del número marcado para encontrar por donde debe enrutar la llamada para encontrar al destino, utilizando los recursos de los elementos de red. De modo que no es técnicamente viable hacer esta validación en los elementos de red, y en todo caso cualquier validación al inicio de la llamada saturaría la capacidad de la red, lo que podría afectar la calidad del servicio y la experiencia del usuario.

Adicionalmente es importante tener en cuenta que muchos teléfonos ya incluyen la opción de que sea el propio usuario quien bloquee un número origen, lo cual haría innecesario adicionar esta funcionalidad a las redes de telecomunicaciones.

En virtud de lo anterior, consideramos necesario que se evalúe la necesidad de continuar con el funcionamiento de esta base de datos. toda vez que actualmente la autorización de los usuarios se encuentra reglada mediante la mencionada Ley 1581 de 2012, por lo que cualquier vulneración de este régimen ya cuenta con la tutela de la SIC.

Finalmente, previo a cualquier consideración regulatoria, se solicite que se realicen mesas de trabajo con la industria, para poder profundizar las discusiones técnicas y operativas de las problemáticas tratadas.

Cordial saludo,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "SHM", followed by a horizontal line and a period.

**SAMUEL HOYOS MEJÍA**  
Presidente