



Bogotá, 4 de noviembre de 2022

Doctora
PAOLA BONILLA CASTAÑO
Directora Ejecutiva
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES – CRC
Calle 59 A Bis No.5-53 piso 9 Edificio Link Siete Sesenta
Bogotá

Asunto: Comentarios documento de alternativas “Revisión del registro de números excluidos y fraude en la Portabilidad Numérica Móvil.”

Respetada doctora Bonilla:

En atención a la publicación del asunto efectuada por la Comisión en su portal web, COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. (en adelante COMCEL), presenta para su consideración los siguientes comentarios y consideraciones a las alternativas propuestas:

I. **Comentarios Generales**

En el contexto de esta revisión al proceso de portabilidad numérica, consideramos importante, previo a la definición regulatoria, realizar las mesas de trabajo que se requieren para definir las diferentes tipologías enmarcadas dentro del marco de las causales de rechazo de portabilidad por fraude.

Asimismo se reitera que dentro de las alternativas o propuesta regulatoria, se considere el tiempo de implementación, toda vez que cualquier tipo de modificación que se realiza al proceso de portabilidad, requiere desarrollos tanto del ABD como de los operadores. Resaltamos este punto, ya que la CRC en la última modificación regulatoria no tuvo en cuenta la gestión y operación que se requiere, los tiempos de revisión y obtención de las pruebas para aprobar o rechazar una portabilidad conllevan una operación que actualmente se encuentra en tiempos mínimos para ABD y los operadores.

II. **Comentarios particulares**

2.1 Comentarios al numeral 4.1. Alternativas para el fraude en la Portabilidad Numérica Móvil



4.1.1. Situación 1.

Situación identificada:	Multiplicidad de criterios de interpretación frente a la causal de rechazo de la PNM, asociada a fraude.
Alternativa 1:	Statu Quo
Alternativa 2:	Establecer una causal de rechazo asociada a fraude en el proceso.
Alternativa 3:	Definir situaciones que implican fraude para la desactivación de la línea.
Alternativa 4:	Establecer una causal de rechazo asociada a fraude en el proceso y definir situaciones que implican fraude para la desactivación de la línea.

¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas sobre el fraude en la portabilidad numérica móvil son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? ¿Adicionaría otra alternativa frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarla y explicarla. ¿Descartaría alguna o varias de las alternativas? En caso afirmativo, por favor indicarla y explicarla.

De las alternativas propuestas consideramos que la número tres (3) es la más adecuada para responder a la problemática actual. Es necesario que sean conocidos por todos los actores que intervienen en la portabilidad, aquellos criterios para determinar que se trata de un fraude y las causales que conllevan que un operador pueda desactivar una línea por fraude. Así como, la necesidad de determinar que soportes unificados se requieren para cada situación, los cuales deben ser de fácil generación y digitales para poder dar cumplimiento a los tiempos establecidos para realizar la portabilidad.

En este orden de ideas, la alternativa No. 3 sería la más cercana a dicha necesidad; sin embargo, tanto las definiciones como las causales deben ser específicas y detalladas de tal forma que no sea posible realizar interpretaciones por parte de los PRSTM. Para dicha definición, tanto de los escenarios de fraude, como las causales y los soportes solicitamos hacer mesas de trabajo con los operadores, antes de publicar una propuesta regulatoria.

Entre otras situaciones de fraude, proponemos sean tenidas en cuenta las siguientes:

- **Obligaciones ficticias para los usuarios**

COMCEL ha identificado que existe una causal invocada por algunos operadores, mediante la cual se generan obligaciones ficticias, constituyendo en mora a los usuarios, con el fin de rechazar la portabilidad.



En consecuencia, algunos PRST de forma inapropiada, imponen obligaciones económicas no aceptadas por el usuario, las cuales se clasifican como “Bono de Fidelización” o servicio “Juntos mejor” o recargas en los usuarios prepago como supuestos “adelanta saldos” “Extra saldos” o “minutos salvavidas”, cuyo valor oscila entre \$1.500 y \$20.000. Al momento en que el usuario realiza la solicitud de portabilidad, como no tiene conocimiento de dicho bono, es constituido en mora, motivo por el cual se rechaza la portabilidad.

- **Usuarios se mantienen activos a pesar del rechazo por causal de fraude**

COMCEL ha evidenciado que algunos PRST utilizan la causal de rechazo por desactivación por fraude pero al hacer pruebas, se observa que la línea nunca fue desactivada y sigue activa en el operador que rechazó la portabilidad.

En virtud de lo anterior, es necesario que esta práctica que impide que el usuario escoja el operador de su preferencia, sea analizada por la CRC, y determinada como un incumplimiento al régimen de portabilidad, o en su defecto que se implementen medidas regulatorias que prevengan este tipo de actuaciones.

- **Inactividad del usuario y verificación por parte del operador Donante**

Dentro del carrusel de portabilidad, se han evidenciado prácticas de portabilidad de usuarios inactivos o inexistentes en la red que todavía no han sido recuperados. En este caso el Operador Donante puede rechazar las solicitudes de portación para lo cual deberá aportar copia del documento mediante el cual el Proveedor Donante determinó el estado de desactivación, no activación o inexistencia.

Es pertinente resaltar que cuando el usuario inicia el proceso de portabilidad numérica, el Operador Receptor no tiene acceso a la información sobre el estado real de la línea. La única forma de verificación con la que cuenta el Operador Receptor respecto de la calidad de usuario es mediante la verificación del NIP, el cual es generado por el ABD. Si la línea no ha sido activada por el usuario, esta información únicamente puede ser determinada por el Operador Donante.

La misma suerte ocurre con los casos de las líneas prepago, en las que el usuario no ha efectuado ninguna actuación para la activación del servicio, pues también son de conocimiento exclusivo del Operador Donante, quien es el único que cuenta con la información necesaria durante el proceso de portabilidad para realizar este tipo de verificaciones.

De esta manera, es claro que el Operador Donante tiene la obligación de hacer una revisión previa para evitar situaciones de fraude, pues es el único que tiene acceso a la información de la línea sobre la cual recae la portación.



En virtud de lo anterior, el control para prevenir el fraude, debe ser riguroso por parte de todos los PRST. Se tiene conocimiento que algunos operadores ignoran la obligación y aceptan portaciones en las cuales no se valida la existencia de un usuario real en la solicitud, generando portaciones sin titular real.

Asimismo, una vez el proceso de portabilidad es exitoso, y el número ingresa a la red del Operador Receptor, éste puede verificar si la línea se encuentra activa o si, por el contrario, no se ha generado ningún tipo de actividad desde el momento de su portación.

En este punto, es importante aclarar que, si bien los operadores no están obligados a hacer estas verificaciones, COMCEL como parte de sus políticas de prevención de fraude ha adelantado diversas revisiones respecto de líneas portadas hacia COMCEL, y se ha podido establecer que por sus condiciones son portaciones fraudulentas. Ello en virtud de la importancia de procurar el debido uso del recurso escaso de numeración que se encuentra en administración de COMCEL, bien sea por asignación propia o por portabilidad del usuario titular de la línea móvil.

En dichas revisiones, se identificaron algunas portaciones en donde aparentemente no existen usuarios reales, razón por la cual, COMCEL procedió a devolver la numeración al Administrador de la Base de Datos (ABD) y a reversar las comisiones pagadas a los agentes comerciales responsables de las portabilidades. No obstante, dicha práctica se evitaría si los PRST donantes realizan un control real en virtud de dicha causal de prevención de fraude.

2.2 Comentarios al numeral 4.1.2 situación 2

Situación identificada:	Dificultad en la validación de la titularidad en proceso de portación.
Alternativa 1:	Statu Quo
Alternativa 2:	Equilibrar requisitos de PNM para todos los usuarios (personas naturales, personas jurídicas, prepago y postpago).
Alternativa 3:	Fortalecer la validación de identidad del titular de la línea a portar.
Alternativa 4:	Equilibrar requisitos de PNM para todos los usuarios y fortalecer la validación de identidad del titular de la línea a portar.
Alternativa 5:	Control por parte de los PRSTM de sus comercializadores.

En este caso, todas las alternativas planteadas por el regulador podrían generar altos costos de inversión para los PRSTM y aumento en los tiempos del proceso de portabilidad, por lo que



consideramos que previo a una definición regulatoria, se haga una Análisis de Impacto Normativo de las alternativas propuestas.

Sin perjuicio de lo anterior, creemos que alternativa 5, y fortalecer el control interno, hace que se establezcan procesos innovadores para cada compañía, que permitan validar dicha titularidad. Por el contrario si se pretenden homogenizar o establecer las mismas condiciones puede generar un impacto en las operaciones de cada operador, y acaba con todas las propuestas de innovación que se desarrollan continuamente.

4.3 Comentarios al numeral 4.2. Alternativas para actualización del RNE

Situación identificada:	El RNE se encuentra desactualizado y ha perdido su efectividad
Alternativa 1:	Statu Quo.
Alternativa 2:	Actualización del RNE atendiendo necesidades regulatorias, operativas y de automatización.
Alternativa 3:	Eliminación del RNE.

¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas sobre Registro de Números Excluidos son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? ¿Adicionaría otra alternativa frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarla y explicarla. ¿Descartaría alguna o varias de las alternativas? En caso afirmativo, por favor indicarla y explicarla.

Consideramos que son pertinentes, entre las planteadas sugerimos adoptar la alternativa 3, es decir, la eliminación del RNE, ya que no es necesario mantener el RNE, basado en los siguientes argumentos:

a. Existe una normativa que protege a los usuarios del tratamiento indebido de sus datos personales, entre ellos el uso de su número móvil para el envío de mensajes no solicitados. 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”, suple la necesidad de proteger a los usuarios de mensajes no deseados.



b. Así mismo, la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, es 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. Entre estos los mensajes de texto no deseados, máxime cuando estos SMS identifican plenamente el comercio que envía dicho mensaje.

c. Los PRST han generado bases de datos internas de números, las cuales contienen exclusiones de usuarios para el envío de la información a través de SMS, basadas en los requerimientos de sus clientes.

d. Es importante tener en cuenta que a la fecha, hay 8.178 líneas registradas en el RNE, y en total con corte al 4T del 2021 en Colombia existían 75.065.111 líneas móviles, es decir solo el 0.01% del total de las líneas existentes hace parte del RNE, por cuanto cada día más usuarios requieren ser excluidos, para poder recibir las notificaciones de entidades financieras u otros proveedores de contenidos de su elección.

Dada la baja utilidad que le dan los usuarios a la misma, y a las herramientas legales y operativas que se ofrecen a los usuarios es innecesario mantener este Registro, por lo tanto insistimos en su eliminación.

Esperamos que los comentarios, aporten al proceso que se adelanta, y se realicen las mesas de trabajo que permitan construir conjuntamente una definición de fraude y los soportes asociados al mismo.

Atentamente,



SANTIAGO PARDO FAJARDO
Director Corporativo de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales