



Bogotá D.C., 4 de mayo de 2023.

Doctor  
**NICOLÁS SILVA CORTÉS**  
Director Ejecutivo  
**Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC**  
Calle 59 A bis No. 5- 53  
Ciudad.

**Asunto:** Comentarios a la propuesta regulatoria del proyecto “Registro de Números Excluidos y fraude en la Portabilidad Numérica Móvil”.

Respetado doctor Silva,

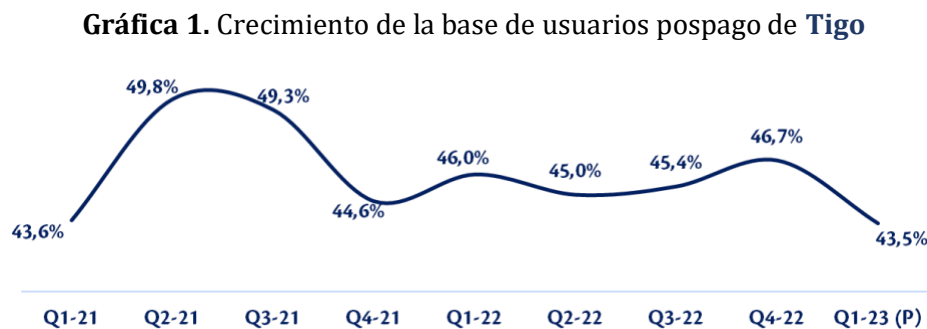
De conformidad con el plazo concedido por su entidad para la remisión de comentarios al documento del asunto, desde Colombia Móvil S.A. ESP, en adelante **TIGO** , nos permitimos presentar para su consideración nuestros comentarios.

## COMENTARIOS GENERALES

Con el fin de abordar los cambios propuestos por la Comisión en el proyecto regulatorio en comentarios, a continuación **TIGO** se permite presentar sus análisis en relación con la propuesta así como propuestas en relación con los mismos, todo ello parte de nuestra experiencia como OMR sujetos a las obligaciones y derechos del régimen de portabilidad numérica. .

### 1. EL AUMENTO DE LOS RECHAZOS A SOLICITUDES DE PORTABILIDAD

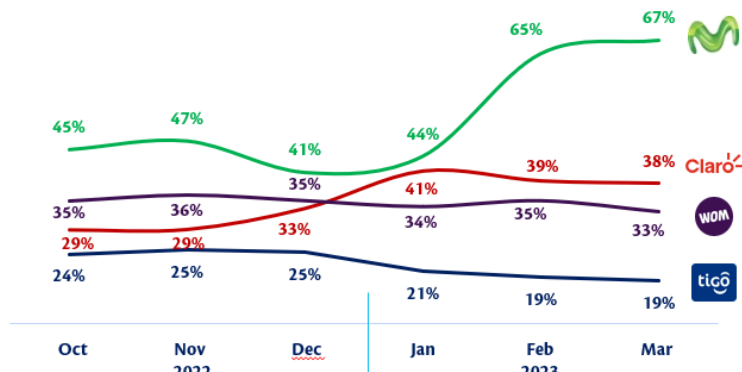
**TIGO** ha venido incrementando sostenidamente la base de usuarios pospago en los últimos años como se muestra en la Gráfica 1, apoyado en las mejores ofertas a los usuarios, la mejoría en la calidad, así como la expansión en la cobertura de su red móvil. Esto se logró, gracias a las inversiones en la modernización de la red y en la adquisición de espectro en la banda de 700 MHz.



**Fuente:** Elaboración propia

Como respuesta, a este hecho desde el último trimestre del 2022 algunos operadores han ejecutado prácticas anticompetitivas que restringen el derecho a la portabilidad por parte de los usuarios. En la siguiente gráfica se muestran el incremento respectivo por cada operador de las tasas de rechazo.

**Gráfica 2. Tasas de rechazo por operador**

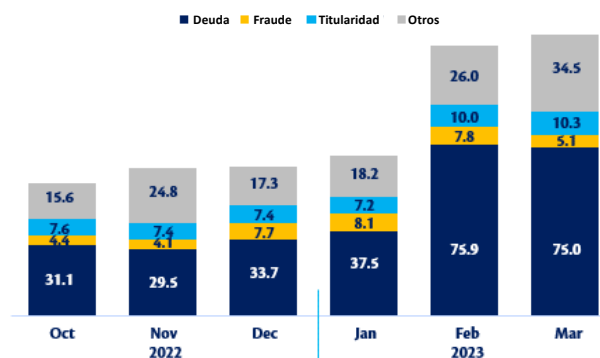


Fuente: ABD

Resalta el caso del operador Telefónica, el cuál presenta el aumento relativo más significativo a los rechazos de portabilidad y en donde es más evidente respecto a su tamaño acciones sistemáticas de restricción a la movilidad de los usuarios.

En la siguiente gráfica, se evidencia un incremento porcentual en las causales de rechazo de la portabilidad especialmente en la causal de deuda, lo que hace evidente la reacción anticompetitiva de algunos operadores.

**Gráfica 3. Participación porcentual de causales de rechazo**



Fuente: ABD



Como es evidente, la falta de control ante las prácticas restrictivas de la competencia, además de afectar a los usuarios, ponen en riesgo las inversiones realizadas por parte de **Tigo** y deterioran la salud del sector.

## **2. SOBRE LAS CONDICIONES DE COMPETENCIA EN EL MERCADO DE SERVICIOS MÓVILES**

Es importante resaltar que, el proceso de portabilidad numérica móvil en adelante el PNM fue concebido desde su inicio en el año 2010, como una herramienta para que los usuarios de los servicios móviles ejercieran su derecho a la libertad de elección de ofertas y productos, permitiéndoles mantener su número móvil, fomentando con ello la competencia de los servicios móviles. Bajo esta concepción, el proceso de portabilidad se debe fundamentar en el principio de que el ejercicio de este derecho sea rápido y fácil de ejercer, así se concibe legal y regulatoriamente.

Por tanto, el aumento desmedido y sin justificación alguna que se ha presentado en el último año, en la tasa de rechazos a las solicitudes de portación por parte de los usuarios debe ser revisado urgentemente por todas las autoridades del sector, sus orígenes pueden estar revelando problemas graves de violación de los derechos de los servicios pero más grave aún prácticas en contra de la competencia efectiva, factor de principal atención por parte de la CRC. Tanto la CRC, como entidad reguladora del sector encargada de monitorear y controlar a los actores involucrados en el proceso de portabilidad, como el MinTIC y la SIC quienes deben velar en sus competencias por los derechos de los usuarios y el control de la competencia deben tomar medidas urgentes que busquen mitigar las prácticas anticompetitivas iniciadas por varios operadores. En caso de que se encuentre evidencia de que actores del mercado hayan llevado a cabo prácticas sistemáticas para dificultar el proceso de portabilidad, se impongan las sanciones correspondientes, que deben conllevar un análisis precios del enorme daño que esas prácticas conllevaron para la competencia y para el desarrollo del sector móvil. En este camino, la SIC ya ha avanzado iniciando investigación a los operadores Claro y Movistar por violaciones al Régimen de Protección al Usuario en este sentido, investigaciones que en ejercicio del derecho de petición solicitamos sean solicitadas por parte de la CRC a la SIC con la finalidad de que sean analizadas en este proyecto.

En este sentido es importante recordar que la resolución CRC No. 6146 de 28 de enero de 2021, resolvió que el operador Claro tiene posición de dominio en mercado de los servicios móviles. Por lo tanto, declarada la dominancia y la investigación activa por parte de la SIC, es fácil concluir que es más gravoso el ejercicio de prácticas anticompetitivas en el caso de Claro, teniendo en cuenta su posición de dominio, tema que deberá ser abordado por la CRC en la revisión del comportamiento de mercado de ese operador que precisamente debe ser emprendida en este año 2023, según lo determina la resolución en mención.

Es así como, la próxima revisión de las condiciones de competencia deben remarcar el hecho de que el operador declarado en dominio ejecuta sistemáticamente prácticas anticompetitivas, y derivado de este hecho, es urgente la imposición de medidas regulatorias particulares que busquen corregir la actual falla en el mercado de los servicios móviles que como puede verse en la siguiente tabla persiste.

**Tabla No. 1.** Participación de mercado de Comcel, por ingreso.

	2018-01	2019-01	2020-01	2021-01	2022-01
<b>Voz móvil</b>	57,53%	55,53%	53,00%	53,38%	53,23%
<b>Internet móvil</b>	55,57%	57,12%	61,44%	62,30%	61,51%

Fuente: CRC – Posdata.

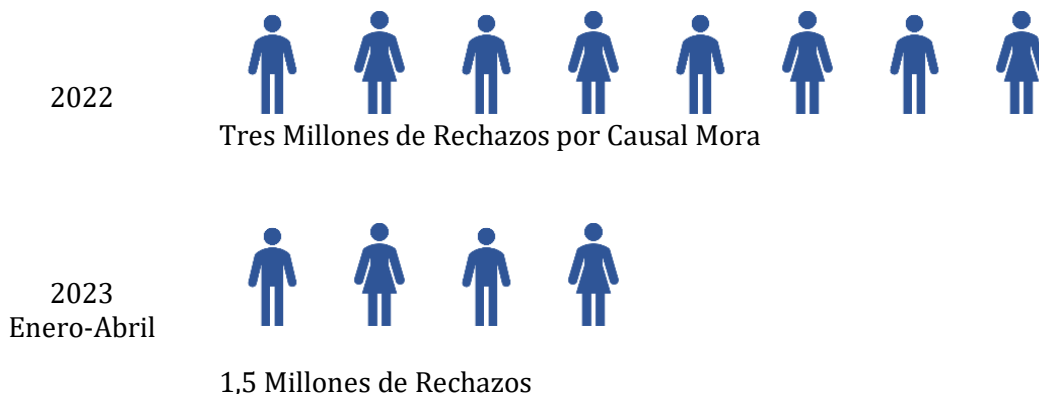
Port tanto la revisión del proceso de portabilidad – en materia, pero también el de la posición de dominio en el mercado podría concluir con medidas encaminadas a que:

1. Comcel no pueda ofrecer precios y servicios diferentes a los que tiene el usuario en el operador donante.
2. Comcel deba enviar un informe mensual a la CRC que especifique el número de portaciones y rechazos, las causales de cada uno de estos,
3. La obligatoriedad de que Comcel como operador donante asuma todos los costos del proceso de portabilidad, y

### 3. EL GOBIERNO DEL PROCESO DE PORTABILIDAD

En la regulación vigente, se establecen como organismo de toma de decisiones para el ajuste del proceso de portabilidad al Comité de Decisiones Conjuntas-CDC. Es así como en esta instancia los PRSTM acuerdan los ajustes operativos que busquen facilitar la portación de los usuarios dentro del proceso establecido. Sin embargo, el reciente aumento de la tasa de rechazos a las solicitudes de portación ha generado dudas sobre el alcance del CDC precisamente inspiradas en las objeciones de los dos operadores con mayores tasas de rechazo Comcel y Telefónica Móviles, tal y como dan cuenta las actas del CDC. Por lo tanto, es importante que desde la CRC se imponga medidas que refuercen los mecanismos de control y vigilancia que hoy se siguen sobre el CDC, para Tigo la asistencia de delegados del MinTIC y de la CRC a esos comités así como la remisión de estadísticas y análisis obligatorios por parte del ABD, colaborarían en que los actuales problemas del proceso de portabilidad no se vuelvan a presentar.

No sobra recordar que en 2022, tres millones de solicitudes portabilidad se vieron afectadas, y en lo corrido del 2023, se acerca a 1.5 millones de solicitudes.





Las prácticas anticompetitivas cambian en el tiempo y dependen de condiciones temporales de mercado. Por lo tanto, las modificaciones regulatorias no serán del todo oportunas para controlar este tipo de acciones, por ello es importante que se busque reforzar los escenarios que fueron diseñados dentro de la regulación para este tipo de control que evidentemente no han funcionado en el caso de las causales de rechazo, pero más importante aún que la CRC pueda intervenir rápidamente al constatar un problema de mercado y que afecta a tantos usuarios como el que hemos tratado, por ello podría abrirse un proceso regulatorio permanente que verifique las condiciones de operación del proceso y en el intervengan las demás autoridades.

En sentido similar, el ABD como administrador de la base de datos centralizada, debe estar subordinado completamente a las decisiones del CDC, así como al control y monitoreo por parte de la CRC. Es urgente una revisión de las condiciones regulatorias, alcances y mecanismos de control que el CDC tiene sobre el ABD, así como del monitoreo y seguimiento que la CRC realiza a esta operación, para buscar que las prácticas restrictivas a la portabilidad sean controladas oportunamente, y no necesariamente tengan que generarse modificaciones regulatorias muy posteriores para corregir estas acciones.

Haciendo una revisión de los procesos de portabilidad en otros mercados, resalta el hecho de que, en la regulación vigente del país, no sea explícito el rol del ABD como “árbitro” único del proceso de portación en control del CDC. Existen vacíos normativos en el procedimiento actual, que implican aprobaciones por parte del operador donante para la continuidad del proceso, lo cual es contrario a esas buenas prácticas. Es así, como es importante revisar el rol de ABD establecido en la regulación actual, para que se refuerce su independencia y responsabilidad sobre la revisión y almacenamiento de los respectivos soportes documentales.

Desde **Tigo**, entendemos que los puntos anteriores sobre pasan el alcance de presente proyecto regulatorio, por lo tanto, solicitamos sean incluidas estas iniciativas en futuras etapas de la revisión al proceso de portabilidad.

#### **4. EQUILIBRAR REQUISITOS PARA TODOS LOS USUARIOS**

En el planteamiento de la Comisión respecto a equilibrar en igualdad de condiciones a usuarios prepago/pospago en persona natural y usuarios prepago/pospago en persona jurídica, es necesario que se contemplen en cada modalidad algunas particularidades que deben tener un trato diferente. Por ello, es importante definir claramente que requisitos deben generalizarse y cuando deben presentarse excepciones a estos, de forma tal que no se desincentive el uso de la portación en los usuarios y a su vez, no se generen mecanismos a los PRSTM para impedir el derecho a la portación.

Por ello, es pertinente hacer precisiones para la solicitud del NIP y para el número de documento de identidad (CC, Pasaporte, NIT, entre otros).

##### **a) Número de Identificación Personal NIP.**

De acuerdo con la definición dada en el numeral 8 del artículo 3 de la Resolución CRC 2350 de 2010 el “Número de Identificación Personal (NIP) de Confirmación: Es el número único asignado por



el ABD que **permite verificar la identidad del Usuario solicitante de la portación de su número.**” (NSFT). Como bien lo señala esta definición, el NIP es un elemento que le permite a los PRSTM verificar la identidad del usuario. Actualmente, este requisito sólo aplica para las solicitudes de portación de personas naturales, tanto para modalidad prepago como postpago; con los cambios que presentó la propuesta regulatoria se pretende extender este requisito a usuarios persona jurídica, lo cual consideramos pertinente.

Como lo hemos solicitado desde el sector, el envío de NIP para personas jurídicas equilibra los requisitos para la PNM a todos los usuarios de líneas móviles; además es de gran utilidad como un mecanismo adicional para evitar la portación de líneas sin que medie solicitud del usuario/titular; no obstante, hay particularidades en la propuesta que se considera requieren aclaración, esto con la finalidad de evitar escenarios donde las solicitudes de portación se vean limitadas sin justa causa.

Una de las preocupaciones es evidenciar como se realizará el envío del NIP en solicitudes de portación que provengan de personas jurídicas cuando estas son múltiples; existen gran cantidad de casos en lo que por ejemplo se portan miles de líneas en una misma solicitud. Se requiere revisar la definición agregada como artículo 2.6.4.3.2.7.<sup>1</sup>, la cual es exactamente la misma definición presentada para persona natural.

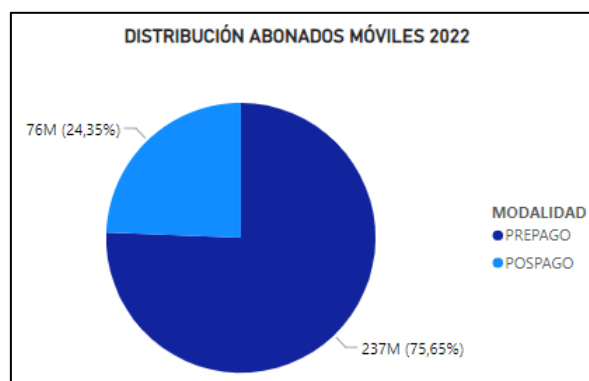
Esta definición requiere ajustarse y aclarar si el NIP sólo se debe enviar al usuario titular de la línea, en este caso el representante legal, o a una persona autorizada por este, o a la totalidad de las líneas. De enviarse NIP a la totalidad de las líneas, se debe enmarcar la definición que estableció la CRC para el NIP, donde indica que el NIP debe corresponder al usuario solicitante de la portación, en tal caso, sugerimos que el NIP sea enviado al número asignado del representante legal o a uno de los contactos autorizados previamente por el representante legal de la persona jurídica en el contrato de prestación de servicios con el operador donante; para las demás líneas el ABD podría enviar un mensaje informativo indicando que la línea está siendo objeto de una solicitud de portabilidad numérica sin revelar el NIP.

## **b) Número de Documento de Identidad.**

Uno de los grandes cambios que trae la propuesta regulatoria es validar la titularidad de usuarios persona natural modalidad prepago haciendo uso de su número de documento de identidad. Esta es una situación alarmante debido al impacto que tiene sobre los abonados de telefonía móvil y la cantidad desmesurada de rechazos de solicitudes de portabilidad de usuarios en esta modalidad que podría provocarse con esta modificación, considerando que de acuerdo con cifras de la CRC respecto a abonados móviles para el 2022, el 75,65% de los abonados son usuarios modalidad prepago.

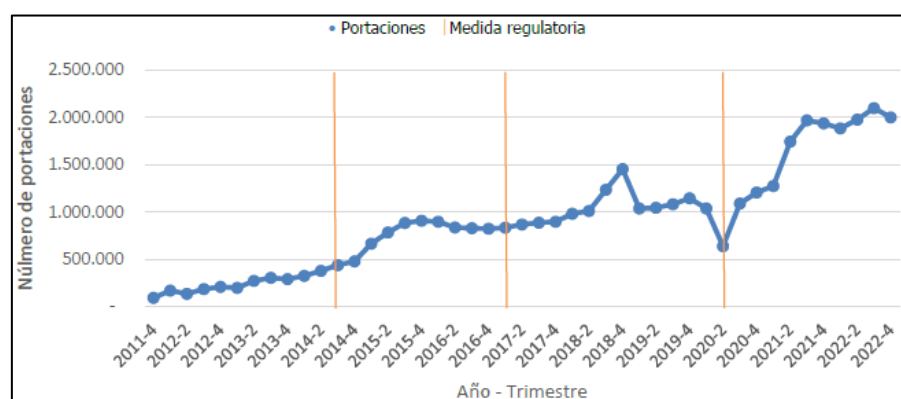
---

<sup>1</sup> Artículo propuesto para incluir en la Resolución 5050 de 2016. Definición: “NIP de Confirmación para los Usuarios de Servicios Móviles, el cual ha sido enviado previamente por el ABD al Usuario a través de un mensaje corto de texto (SMS).”



**Gráfica 4.** Elaboración Propia. Fuente: Postdata CRC.

Es importante tener en cuenta que todas las medidas regulatorias implementadas en relación con la portabilidad numérica móvil han llevado a un aumento en las portaciones exitosas como lo demuestra claramente la Comisión en el documento de apoyo. Sin embargo, la propuesta que se está considerando podría tener el efecto contrario.



**Gráfica 5.** Evolución de las portaciones móviles y medidas regulatorias relacionadas con PNM. Fuente. Documento de soporte.

Como bien se presentó anteriormente, el NIP es el elemento que permite verificar la identidad del usuario solicitante y posee indicadores que demuestran que tiene una alta tasa de efectividad y uso. Si bien es cierto, que se han presentado casos de suplantación de identidad o portaciones masivas de líneas, el camino debe enmarcarse en fortalecer la información contenida en el NIP, establecer mecanismos para poder devolver el número en caso de una suplantación e implementar controles contra los distribuidores, pero de ninguna manera hacer más compleja la portación para el usuario final prepago persona natural.

Así mismo, creemos que para usuarios persona natural modalidad prepago, la validación de la titularidad a través del NIP es suficiente, toda vez que la problemática expuesta por el sector se refería únicamente a las líneas vinculadas en modalidad prepago para persona jurídica, debido a que la regulación si bien exigía aportar el certificado de existencia y representación legal expedido por la respectiva cámara de comercio, no preveía la validación de ningún dato en la misma. Por lo tanto, consideramos que no es necesario imponer más requisitos para usuarios prepago persona natural, ya que la normativa actual está funcionando correctamente para esta modalidad.



Por el contrario, para los usuarios que se encuentran en las demás modalidades, es decir, persona natural modalidad pospago, persona jurídica modalidad prepago y persona jurídica modalidad pospago, si se considera la validación de la titularidad haciendo uso del número de documento de identificación como un elemento necesario para garantizar la correcta validación junto con el NIP.

En definitiva, solicitamos a la Comisión que no incluya la validación del número de documento de identidad para los usuarios que sean persona natural en modalidad prepago, con el fin de no afectar los tiempos del proceso de portación y bajo el entendiendo que el NIP ya es el requisito que permite verificar la identidad del usuario solicitante de la portación.

## 5. FRENTE A LAS OBLIGACIONES FICTICIAS POR MORA

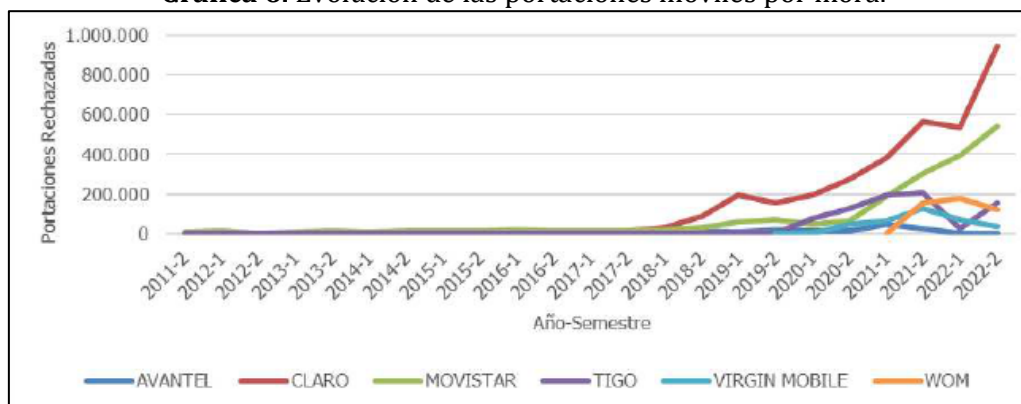
La eliminación de la causal de rechazo asociada a deuda por el servicio móvil se considera de gran importancia en beneficio de los usuarios de los servicios móviles y se alinea con lo establecido en el artículo 2.6.2.5.2.2. de la Resolución 5050 de 2016 donde señala que dentro de las obligaciones que tienen los PRSTM se encuentra la de: **“Abstenerse de utilizar las obligaciones contractuales como una barrera para el desarrollo efectivo del Proceso de Portación.”** (NSFT), más cuando a pesar de las sanciones impuestas por la SIC, no se observa una reducción de la práctica de algunos operadores de generar cláusulas de permanencia por servicios adicionales no utilizados o que no fueron solicitados y aceptados por los usuarios, para luego indicar que el usuario se encuentra con una deuda exigible e impedir su portación, condición que limita el principio orientador del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los servicios de Comunicaciones “RPU” relacionado con la “Libre elección” en desarrollo del numeral 1 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

Al respecto, de acuerdo con el artículo 2.1.8.3. del RPU, el operador no puede, ante la decisión de un usuario de dar por terminado su contrato, oponerse y/o solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos adicionales. Si para la terminación del contrato de servicios no se exige estar al día con el pago de los servicios, no se entiende por qué se generó una diferencia con la portabilidad en el actual régimen; si el numeral 2.6.2.1.1 de la Resolución 5050 de 2016, reconoce que al solicitar la portación del número se entenderá que el usuario ha solicitado la terminación del contrato con el Proveedor Donante y dará lugar a la celebración de un nuevo contrato con el Proveedor Receptor, luego las obligaciones pendientes de pago no deben generar el rechazo de la portación, siendo coherentes con dicha norma y la aplicación que se da para los casos de terminación de contrato. Vale la pena traer a colación los servicios fijos, en donde también se reconoce el derecho que tiene el usuario a terminar el contrato en cualquier momento, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin perjuicio de que el operador pueda perseguir los saldos pendientes de pago por parte del usuario, por lo que, con relación a la solicitud de portación del número móvil, no debería tenerse un tratamiento diferente.

Aunado a lo anterior, en el documento de soporte se muestra como en los últimos años se han venido incrementando los rechazos alusivos a la causal **“Cuando el número a ser portado se encuentre suspendido por falta de pago, por terminación del contrato, o cuando existan obligaciones de pago exigibles”**, llegando a representar desde el 2019 la principal causa de rechazo con niveles superiores al 72% de la totalidad de las portaciones no exitosas, lo cual muestra la criticidad de esta situación.



**Gráfica 6.** Evolución de las portaciones móviles por mora.



**Fuente.** Documento de soporte.

Por ello, la eliminación de la causal de rechazo de solicitudes de portabilidad numérica móvil asociado a suspensión por falta de pago u obligaciones exigibles es el mecanismo adecuado para solucionar las arbitrariedades de las que han sido víctimas los usuarios cuando han intentado cambiar de operador, esto generará transparencia en el proceso, prevendrá y desincentivará la ocurrencia de prácticas restrictivas y competencia desleal en el mercado y fomentará mayor competencia entre los PRSTM, pudiendo llevar a una mejora en la calidad del servicio ofrecido.

Por último, se solicita aclarar si el proceso de PNM aplica sobre las líneas contratadas a través de contratos negociados previstos en el RPU, toda vez que a los servicios contratados a través de estos por las empresas, se encuentran exceptuados de la aplicación del Régimen de acuerdo con el artículo 2.1.1.1<sup>2</sup>; en estricto sentido a estos servicios y por ende a las líneas, les aplica el contrato suscrito por las partes de manera principal.

## **6. FRENTE A ESTABLECER CAUSAL DE RECHAZO PARA USUARIOS NO REALES, INACTIVOS O INEXISTENTES O CUANDO LA LÍNEA NO HAYA SIDO ASIGNADA A UN USUARIO FINAL**

Según lo señalado en el documento soporte, la Comisión se ha propuesto “establecer una causal de rechazo para usuarios no reales, inactivos o inexistentes”. Para abordar este problema, la Comisión hace uso del enfoque de simplificación normativa con el objetivo de contar con un marco regulatorio dinámico, sencillo y que goce de lenguaje claro. En consecuencia, plantea una serie de causales presentadas en el artículo modificado 2.6.4.7.2. Sin embargo, la redacción de algunas de estas causales propuestas resulta confusa y podría dar lugar a que continúen las malas prácticas que afectan el derecho de portabilidad numérica identificadas por la SIC.

En este sentido, es necesario que la Comisión amplíe la definición de cada causal de rechazo que se menciona en este artículo, en particular, respecto a la causal planteada en el artículo 2.6.4.7.2.1. que se refiere a las “líneas desactivadas previo a solicitud de portación” y a la causal planteada en

<sup>2</sup> El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.



el artículo 2.6.4.7.2.4. que se refiere a “aquellas líneas que correspondan a numeración implementada en la red que no han sido asignadas efectivamente a usuarios finales”.

**a) Artículo 2.6.4.7.2.1. Línea Desactivada(s)**

Dentro de lo presentado en el documento soporte para este artículo, se mencionan una serie de escenarios que podrían hacer uso de esta causal, indicando que se incluirán, entre otras, cuando una línea haya sido desactivada por fraude, por orden judicial, o por terminación de contrato.

Se requiere que la Comisión defina que se entiende por *“Línea desactivada”* dado que por ejemplo en caso de fraude, en muchos casos se aplican suspensiones provisionales iniciales mientras se adelantan las revisiones correspondientes y posteriormente puede proceder la suspensión total. En este sentido, ¿se podría rechazar una solicitud de portación si la línea presenta suspensión provisional o parcial?

Ahora bien, para los casos donde el usuario tiene obligaciones de pago pendientes, inicialmente se procede con una suspensión parcial del servicio donde se desactivan temporalmente los servicios contratados, permitiendo únicamente el ingreso de llamadas y SMS. Si el usuario continúa incumpliendo con sus obligaciones durante un periodo de tiempo prolongado, se procede a la terminación del contrato y suspensión total de la línea, en la cual el usuario no podrá recibir llamadas y la línea entra en un proceso de reciclado.

En los casos mencionados, se ha utilizado el término “suspensión parcial”, “suspensión total” y “desactivación temporal”, sin embargo, la Comisión en el documento soporte utiliza el término “desactivación” para referirse a la terminación contractual. Además, la Resolución 5050 de 2016, en su artículo 2.1.8.3, utiliza el término “terminación del contrato o cancelación del servicio” (SFT), sugiriendo una equivalencia entre ambos términos. Por su parte, el artículo 2.1.8.4 establece que el usuario puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, lo que implica que puede haber una “cancelación parcial” de los servicios, que según lo anterior, podría entenderse como una “desactivación parcial” de los servicios.

La falta de precisión en la definición de *“línea desactivada”*, puede generar interpretaciones diversas que, en algunos casos, podrían dar lugar a rechazos injustificados. Por ejemplo, en el contexto de suspensiones por falta de pago, podría utilizarse el término *“desactivación temporal”* para justificar un rechazo de portabilidad, alegando que se cumple con la causal de rechazo correspondiente. Sin embargo, esto podría prestarse a abusos, pues la suspensión temporal no equivale necesariamente a la desactivación total de la línea.

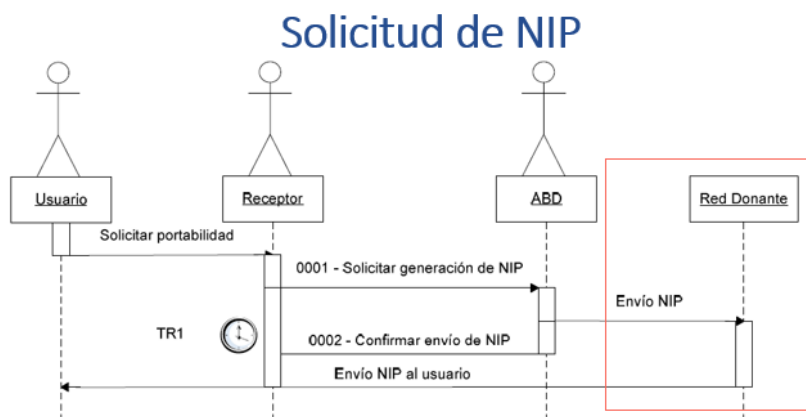
Por lo tanto, es necesario establecer criterios claros y precisos para definir los términos relacionados con la suspensión y desactivación de las líneas telefónicas. Se debe determinar si es necesario que la línea sea dada de baja en plataformas o si una suspensión parcial es suficiente para justificar un rechazo de portabilidad. En este sentido, se requiere que la Comisión establezca definiciones precisas para *“línea desactivada”*, *“desactivación parcial”*, *“desactivación total”*, *“línea suspendida”*, *“suspensión parcial”*, *“suspensión total”*, *“línea inactiva”*, *“cancelación parcial”* y otras expresiones similares, y que especifique cuál de estas definiciones se aplicará en cada caso para evitar rechazos injustificados en el proceso de portabilidad.

**b) Artículo 2.6.4.7.2.1. Desactivada previo a la solicitud de portación.**

Consideramos que la Comisión está dejando pasar por alto la etapa (i) “Generación del NIP de Confirmación” descrito en el ARTÍCULO 2.6.4.1 “PROCESO DE PORTACIÓN”, proceso que ocurre previo a la radicación de la solicitud de portación establecida en el ARTÍCULO 2.6.4.3. etapa (ii) “SOLICITUD DE PORTACIÓN”, el cual se constituye como un elemento necesario para poder presentar la solicitud de portación.

Para que un usuario pueda presentar la solicitud de portación, requiere del NIP como se indica en el artículo 2.6.4.2. “NIP DE CONFIRMACIÓN. Cuando se trate de personas naturales que sean Usuarios de Servicios Móviles, el Proveedor Receptor deberá solicitar al ABD el Número de Identificación Personal (NIP) de Confirmación, el cual se constituirá en un requisito indispensable para autenticar la condición de Usuario del número a ser portado” (SFT). Actualmente el NIP es enviado al usuario mediante un SMS, para lo cual necesariamente debe emplearse la red del proveedor donante (Gráfica 4), pues es allí donde el usuario al momento de solicitud de portación tiene activo sus servicios.

**Gráfica 7.** Procedimiento de solicitud del NIP.



**Fuente.** Propia.

Una vez el proveedor donante detecta el SMS donde un usuario suyo pretende realizar la PNM, este podría activar sus estrategias de retención, entre las cuales se encuentra la desactivación de la línea. En el sentido estricto, si la línea es desactivada entre el periodo comprendido entre la solicitud del NIP y la Solicitud de Portabilidad, el Proveedor Donante estaría configurando una causal de rechazo probable en el enunciado de “Desactivada(s) previo a la solicitud de portación”, porque la desactivación se daría previo a la solicitud de portación.

Expuesto lo anterior, sugerimos a la Comisión modificar el artículo propuesto como 2.6.4.7.2.1. de la siguiente forma:

2.6.4.7.2.1. Desactivada(s) previo a la solicitud ~~de portación~~ del NIP.

**c) Artículo 2.6.4.7.2.4. Líneas que no han sido asignadas efectivamente a usuarios finales.**



Como lo hemos venido manifestando, se debe permitir rechazar una línea que no haya cursado tráfico desde su activación, lo cual aborda el problema de las portaciones por parte de los comercializadores. Es importante destacar que esta propuesta no pretende contravenir lo establecido en el RPU, que busca garantizar el derecho de los usuarios a conservar su número, como tampoco, busca que el usuario pierda su número según lo establece el artículo 2.1.16.2. de la Resolución 5050 de 2016<sup>3</sup>.

Lo anterior, desde el entendimiento de que no tiene sentido que un usuario adquiera una tarjeta SIM para luego durante la semana de haberla adquirido, realizar una solicitud de portación a otro operador, de ser el caso, el usuario iría directamente ante el operador con el que realmente quiere vincularse para no tener que realizar un trámite de portación y contar con una línea nueva.

Aunado a lo anterior, si se revisan las ofertas que dan los operadores para usuarios prepago, para que un usuario pueda beneficiarse de las promociones de bienvenida, como las ofertas 2x1, llamadas ilimitadas, paquetes de datos u otros, es necesario que realice una recarga inicial. Por lo tanto, si un usuario decide cambiar de operador, es probable que lo haga con el objetivo de obtener estos beneficios, y no simplemente para no realizar ningún consumo.

En este sentido, para determinar si un usuario que no tiene la capacidad de realizar recargas está considerando cambiarse de operador, es necesario analizar la psicología del consumidor. Es probable que algunos usuarios que se encuentren en la situación donde no cuentan con dinero para realizar recargas ni siquiera conozcan el proceso de portabilidad, por lo que no tendrían la intención de cambiarse a otro operador para adquirir productos a un costo.

En otras palabras, un usuario real que decide adquirir una tarjeta SIM en prepago, lo hace con el propósito de utilizar los beneficios u ofertas que brindan los operadores, o al menos, el de realizar o recibir llamadas de voz, por lo que durante el periodo de 2 meses de haber adquirido la tarjeta SIM se debe observar algo de actividad en su línea.

Además, se reconoce que el objetivo de permitir que el usuario mantenga su número de línea es proporcionar un beneficio a aquellos que ya tienen contacto con dicho usuario. No obstante, se debe destacar que este beneficio no sería relevante para aquellos usuarios que hayan adquirido la línea recientemente, ya que no habrían tenido suficiente tiempo para establecer una base de contactos. Por tanto, en caso de que se proceda al rechazo de la solicitud por falta de actividad, estos usuarios no sufrirían perjuicio alguno.

Cabe señalar que la medida propuesta no tiene la intención de quitarle al usuario su línea, sino que se pretende evitar la portabilidad de números que no correspondan a usuarios reales. Con esto se pretende garantizar la eficiente gestión de los recursos de telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios legítimos del servicio.

---

<sup>3</sup> ARTÍCULO 2.1.16.2. PÉRDIDA DEL NÚMERO EN PREPAGO. <Artículo modificado por el artículo 7 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Si durante un periodo de 2 meses, el usuario no realiza ni recibe llamadas, o no cursa tráfico de datos, o no envía ni recibe SMS, así como tampoco hace recargas, ni tiene saldos vigentes; el operador podrá disponer del número de su línea telefónica, para lo cual este debe darle aviso al usuario con 15 días hábiles de antelación.



Ahora bien, el planteamiento de la Comisión de establecerle al ABD la obligación de rechazar solicitudes de portación “*si el solicitante ya ha portado cinco (5) líneas diferentes durante el mismo mes*” para atender a la problemática de usuarios no reales, puede no ser efectiva por varias razones. En primer lugar, puede haber casos legítimos en los que un cliente necesite portar múltiples líneas debido a cambios en su situación laboral o personal, y no sería razonable negarles este derecho. Además, los clientes pueden utilizar diferentes líneas por diversas razones, como tarifas más económicas o mejor cobertura en diferentes áreas geográficas. Por ello, consideramos que la propuesta presentada por la Comisión podría dar lugar a restringir el derecho que tiene al usuario de conservar su línea móvil, por lo cual, debe eliminarse.

En conclusión, la forma de determinar que no hay un usuario final detrás de la línea es precisamente con el uso que se haya dado a la misma, por lo que es preciso establecer criterios objetivos que determinen cuando no hay un usuario final y no puede dejarse al criterio de cada operador determinarlo; por lo que se solicita a la Comisión permitir el rechazo de las líneas persona natural modalidad prepago que no cursen actividad desde el momento de activación hasta el momento de la solicitud de portación basada en criterios de tráfico sobre un consumo mínimo para aceptar la solicitud de portación. Con base en información de consumo de la base usuarios prepago de **Tigo**, donde evaluamos los consumos de los usuarios en los percentiles de menor tráfico, se propone lo siguiente:

Para determinar si una línea ha sido asignada efectivamente a un usuario real y por tanto podría ser portada a otro operador, se debe cumplir alguna de las siguientes condiciones de tráfico en los últimos 30 días antes de la solicitud de portación: (i) Un tráfico de voz mínimo de 8 minutos entrantes o salientes de voz, o (ii) Un tráfico en datos sobre la red móvil de mínimo 150 Megabytes.

## **7. RECHAZOS POR LA VALIDACIÓN DEL USUARIO POR DIFERENCIA EN LOS NOMBRES**

Como lo señalamos en el documento de comentarios de la etapa anterior, el número de documento de identidad está conformado por una serie única de números que permite la identificación rápida y precisa de un usuario. A diferencia del nombre, que puede presentar casos en los que existan otros ciudadanos con los mismos nombres y/o apellidos, el número de documento de identidad es único para cada individuo.

Por lo tanto, consideramos que la decisión de validar únicamente el número de documento de identidad como una causal válida para que el proveedor donante rechace una solicitud de portabilidad numérica móvil es acertada, al hacerlo, se garantiza que la persona que solicita la portabilidad es realmente el titular de la línea telefónica. Sin embargo, debe considerarse lo expuesto en el numeral 1 de este documento, donde se presentaron los riesgos de incluir en la validación del documento de identidad a las personas naturales en modalidad prepago.

## **8. INCLUIR UN TEXTO ADICIONAL DENTRO DEL SMS QUE CONTIENE EL NIP PARA INFORMAR Y ALERTAR A LOS USUARIOS SOBRE EL INICIO DE UN PROCESO DE PORTABILIDAD**

Con relación al mensaje mediante el cual se enviará el NIP, además de recomendarle al cliente que en caso de que no haya solicitado la portación se comunique con su operador, también se le debe sugerir que sólo comparta el código con el funcionario del operador que se encuentre tramitando la solicitud. Se propone mensaje con 160 caracteres:



*“Su ~~Número de Identificación Personal~~ NIP es xxxxx y será usado para cambiar su línea móvil xxxxxxxxxx a otro operador. Si no lo solicitó ~~comuníquese con~~ avise a su operador ~~móvil~~ ya. No comparta el código con nadie”.*

La invitación para que el usuario se comunique con el operador si no solicitó la portación, es de gran ayuda para evitar fraudes. También se debe recomendar al usuario que no comparta el código con nadie, solicitar la portación por un tercero no titular es una modalidad de fraude para apropiarse de la línea y probablemente realizar actividades delictivas como fraudes bancarios, con el NIP se puede adelantar el proceso sin ningún obstáculo.

Ahora bien, la invitación para que un usuario se contacte con su operador, le debe permitir a los operadores abordar mecanismos para darle solución al usuario, de lo contrario, sólo generaría un incremento de PQRs que no pueden ser solucionados, en este sentido, se presentan dos casos para consideración de la Comisión:

**a) Antes de iniciar la ventana de cambio estipulada en el artículo 2.6.4.9. de la Resolución 5050 de 2016.**

De presentarse una solicitud por parte de un usuario indicando que recibió un SMS donde señala que su línea va a ser portada y esta solicitud fue realizada sin su consentimiento, el ABD debe tener la obligación de no darle continuidad a la solicitud de portación. Con esto, se evitaría que el usuario sea víctima del robo de su línea.

**b) Después de ejecutada la ventana de cambio estipulada en el artículo 2.6.4.9. de la Resolución 5050 de 2016.**

Si se llega a dar el caso que el usuario no alcanzó a revisar el SMS del NIP y la portación se ejecutó sin contratiempos, se debe permitir un proceso de reversión de portabilidad o rollback. Gran parte de los usuarios no tienen la costumbre de revisar sus SMS o no lo hace de forma inmediata, por lo cual cuando se dé cuenta que se quedó sin servicio, posiblemente encuentre el SMS con el mensaje del NIP y se dirija al operador con el que tenía sus servicios a realizar el reclamo.

Se requiere establecer la obligación al proveedor receptor de aceptar solicitudes de rollback verificables en casos de suplantación de identidad o fraude, como el cambio de titular o el repochip en el operador donante. Estas situaciones deberán ser comprobadas por el usuario afectado ante su operador, quien, a su vez, deberá solicitar el rollback correspondiente al operador receptor. En ningún caso será válido rechazar una solicitud de rollback si la línea ya ha tenido consumos por parte de otro usuario en el operador receptor, ya que se presume que el número de línea fue obtenido fraudulentamente.

## **9. RNE**

Como se mencionó en los comentarios al documento de “alternativas regulatorias”, la eliminación del RNE es necesaria o por lo menos conveniente, en el enfoque de simplificación normativa, dado que por un lado, su funcionamiento no es efectivo para aportar en la protección del tratamiento de datos de los usuarios, la cual se encuentra establecida a través de la Ley 1581 de 2012 en la cual se establecen los lineamientos que se deben observar para salvaguardar los datos personales y el



acceso a la información por parte de sus titulares, y por el otro, dada su baja utilización, donde los usuarios registrados en el RNE sólo llegan al 0,04% del total de líneas móviles registradas en Colombia.

Las modificaciones introducidas por el artículo 1 de la Resolución CRC 6522 de 2022, no plantean mecanismos que estimulen a los usuarios para que hagan uso del RNE. Lo único que se logra con mantener esta medida es aumentar la carga operativa en los operadores por los desarrollos que deben realizarse.

Se solicita a la Comisión indicar cuando tiene previsto continuar con la revisión de esta temática, dado que, en los comentarios enviados por la industria durante la fase anterior, se indicó casi por unanimidad la pertinencia de la eliminación del RNE.

## **COMENTARIOS ESPECÍFICOS**

### **Respecto al ARTÍCULO 1 que modifica el ARTÍCULO 2.6.2.3. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS RESPECTO DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA.**

Conforme a lo señalado anteriormente, en la sección 2 de este documento, consideramos adecuada la eliminación del texto como lo propone este artículo relacionado con las obligaciones.

### **Respecto al ARTÍCULO 2 que modifica el ARTÍCULO 2.6.4.2. NIP DE CONFIRMACIÓN.**

Debe existir un propósito para la adición del texto *“Si no lo solicitó comuníquese con su operador móvil.”*. Como se menciona anteriormente en la sección 5, se debe incluir en la norma la obligación para que el ABD detenga la solicitud de portación si se solicita antes de ejecutar la ventana de cambio. Si se porta el número y este fue objeto de fraude o suplantación de identidad debe fijarse un procedimiento para hacer la reversión de la portabilidad.

Así mismo, se resalta la importancia de modificar el texto propuesto, según lo comentado previamente.

### **Respecto al ARTÍCULO 3 que modifica el ARTÍCULO 2.6.4.3. SOLICITUD DE PORTACIÓN.**

2.6.4.3.1. Para las personas naturales: se solicita no incluir la validación de titularidad en la modalidad prepago con el documento de identidad, de acuerdo con lo expuesto en la sección 1 literal b.

2.6.4.3.2. Para las personas jurídicas: se está de acuerdo que el requisito del NIP debe ser para modalidad prepago y pospago. Sin embargo, quedan dudas respecto a cómo se validará este paso en portaciones múltiples, de acuerdo con lo expuesto en la sección 1 literal a.

2.6.4.3.2.3. Debe permitirse además de la cámara de comercio, otro documento que certifique su condición de persona jurídica, considerando que no toda persona jurídica tiene registro en cámara de comercio, como podría ser el caso de asociaciones, fundaciones, uniones temporales, consorcios



o sociedades constituidas en el exterior, entre otros, las cuales por disposición legal no estén obligadas a estar registradas en las respectivas Cámaras de Comercio.

#### **Respecto al ARTÍCULO 4 que modifica el ARTÍCULO 2.6.4.5. VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD POR PARTE DEL ABD.**

Se solicita que además de la verificación de los puntos indicados en este artículo, el ABD esté obligado a validar que los documentos anexos a la solicitud cumplan con los requisitos establecidos en este régimen, cuando estos sean necesarios de acuerdo con las condiciones de la solicitud, y en caso de no cumplir con lo exigido en la norma, el ABD tenga la obligación de realizar el rechazo de la solicitud de portación. Por ejemplo, si se trata de una solicitud de portación de persona jurídica, el ABD valide que la expedición del certificado de existencia y representación legal expedido por la cámara de comercio sea menor a 30 días y que los datos de éste correspondan a los consignados en la solicitud, entre otros.

#### **Respecto al ARTÍCULO 5 que modifica el ARTÍCULO 2.6.4.6. ACEPTACIÓN O RECHAZO POR PARTE DEL ABD.**

Consideramos que la inclusión del texto propuesto por la Comisión *“Cuando se trate de una solicitud de portación de líneas prepago presentada por una persona natural, el ABD deberá rechazarla si el solicitante ya ha portado cinco (5) líneas diferentes durante el mismo mes.”*, no es un mecanismo idóneo para controlar las portaciones fraudulentas de solicitudes de portación de líneas en forma masiva de usuarios prepago no reales.

Mas bien, esta condición se convierte en un límite para los usuarios persona natural modalidad prepago que tienen a su nombre más de cinco líneas y que actualmente han adquirido o piensan adquirir ofertas diseñadas para el segmento corporativo con beneficios para sus colaboradores u ofertas del segmento empresarial en general a pesar de que sus establecimientos comerciales no se encuentren constituidos como persona jurídica.

Como mecanismo de control para este tipo de fraude, se reitera lo dicho en la sección 3 literal c, donde se manifiesta la pertinencia de rechazar solicitudes de portaciones de usuarios prepago persona natural basado en criterios de tráfico.

#### **Respecto al ARTÍCULO 6 que modifica el ARTÍCULO 2.6.4.7. ACEPTACIÓN O RECHAZO POR PARTE DEL PROVEEDOR DONANTE.**

##### **a) Alcance del ABD.**

Consideramos que de acuerdo con lo que está definido en la norma para esta fase del proceso de portabilidad respecto a las funciones que tiene el ABD, no presenta la claridad que expresa la CRC en el documento de soporte. Actualmente no es claro en la norma si el ABD debe validar si es procedente o no el rechazo del proveedor Donante. Por ello, partiendo de la definición del proceso de portación presentado por la Comisión en el documento de soporte, solicitamos la modificación parcial de este artículo con la adición del siguiente texto:

*“El proveedor donante debe dar respuesta en el tiempo acordado entre los operadores, el cual de manera alguna puede superar el máximo de tiempo de portación fijado en la regulación*





*general vigente. Si pasado dicho término este no da respuesta, el ABD entenderá como aceptada la solicitud de portación. Así mismo, el ABD debe validar, en caso de que el proveedor donante rechace la solicitud, si el mismo es procedente o no, y en caso de que el ABD determine que el rechazo es improcedente, este dará continuidad a la solicitud de portación dándola por aceptada.*

Por otro lado, consideramos acertada la decisión de incluir la obligación al ABD de remitir la justificación y la prueba de rechazo al proveedor receptor. Creemos que esto aportará a la transparencia del proceso y también permitirá mejorar la percepción de los usuarios, debido a que actualmente el usuario tiende a culpar al proveedor receptor de un eventual rechazo, desconociendo las causas y el real determinador del rechazo.

Aunado a lo anterior, se solicita que el ABD remita de manera inmediata la justificación y prueba del rechazo al proveedor receptor, una vez que el mensaje de rechazo sea enviado, con el fin de brindar una atención oportuna al usuario que solicitó la portación y explicarle lo sucedido en el proceso. Esto permitirá que el usuario pueda subsanar el motivo de rechazo en ese mismo momento, evitando así que el proveedor donante intente retener al cliente. Además, es importante destacar que la remisión de la información de rechazo al operador receptor debe realizarse en el mismo plazo para todos los operadores, sin admitir ventanas de tiempo para ello.

#### **b) Frente a las causales de rechazo.**

**Titularidad modalidad prepago persona natural.** Conforme a los comentarios de la sección 1, es necesario realizar un ajuste al texto propuesto para el artículo 2.6.4.7.1 de forma tal que no se establezcan obligaciones para usuarios prepago persona natural. La validación debe corresponder sólo a usuarios pospago persona natural y para usuarios persona jurídica en modalidad prepago y pospago. Por este motivo se propone un ajuste al citado artículo así:

*“2.6.4.7.1. Cuando el número del documento de identificación del solicitante no coincide con el del titular de la línea o con el de la persona autorizada por este, lo anterior, excluyendo a los usuarios de servicios móviles en la modalidad prepago persona natural.”*

**Aclaración del término “Línea Desactivada”.** Como se mencionó en la sección 3, se solicita a la CRC indicar qué se entiende por línea desactivada. De acuerdo con el documento de soporte de este proyecto, se argumenta por la CRC que con las situaciones indicadas en el artículo 2.6.4.7.2 propuesto es suficiente para controlar los fraudes y que por ello se eliminan dichas causales; sin embargo, cuando las líneas son objeto de fraude, los operadores realizamos una suspensión preventiva de la línea para realizar todo el proceso de investigación, entre otros, eventos que generan la suspensión de la línea para limitar la posibilidad de que los usuarios continúen realizando actividades que presuntamente son fraudulentas, pero no se realiza la desactivación inmediata, para garantizar el derecho que tiene el usuario a conservar su número cuando se logra concluir que no hubo un fraude.

De permitir estas portaciones, es decir, líneas suspendidas por investigaciones por fraude, podría generarse perjuicios en los usuarios, por lo que se solicita revisar por parte de la CRC mecanismos adecuados para controlar estos eventos. Cabe anotar que, en caso de contemplar las suspensiones unilaterales por parte de los operadores, no se deberá contemplar la suspensión por mora toda vez que dejaría sin efectos la eliminación de esta causal de rechazo.



### **c) Frente a las pruebas que debe remitir el Proveedor Donante.**

En el punto **i)** se solicita a la CRC que para líneas prepago baste con la validación del NIP en el proceso de PNM ya que la validación del documento de identidad es un requisito adicional y actualmente el proceso con relación a estas líneas funciona bien, tal como se indicó en comentarios anteriores.

En el punto **ii)** se sugiere a la CRC ajustar la numeración ya que tiene un error de digitación, se menciona el numeral 2.6.4.2, pero los estados que describen este punto se encuentran en el numeral 2.6.4.7.2. Adicionalmente, se solicita fijar por parte de la CRC la información mínima que deben contener las pruebas de los estados que describen este artículo. Dejar la suficiencia de la prueba al arbitrio de los operadores podría propiciar la realización de actividades que afecten al mercado y a los usuarios por parte de algunos operadores, además que la SIC no tendría elementos suficientes para cumplir con sus funciones de vigilancia y control.

Por lo anterior, se sugiere que para cada causal se incluya como mínimo la siguiente información:

- Para los rechazos por línea desactivada y suspendida por solicitud del usuario, indicar: Número de la línea, fecha y hora de la desactivación o suspensión, esto para validar que la situación se generó con anterioridad a la solicitud del NIP, nombre del CRM o sistema en el que se encuentra la información consignada, estado de la línea y causa.
- Cuando la solicitud sea de un número que no haya sido implementado en la red, se deberá anexar al mensaje de rechazo por parte del proveedor donante la fecha de consulta del sistema información, nombre del sistema de información consultado y el resultado de la consulta donde se indique el estado de la línea.
- Para probar que la línea no ha sido asignada a un usuario real, se considera que el único mecanismo objetivo e idóneo para probar esta causal está relacionado con los consumos mínimos de la línea, como se mencionó en la sección 3 literal c. Se sugiere que se valide si durante los últimos 30 días antes de la solicitud de portación se ha presentado (i) tráfico de salida y/o entrada de voz por mínimo 8 minutos, o (ii) tráfico en datos sobre la red móvil de mínimo 150 Megabytes. Con estos datos se podría concluir que una línea realmente está asignada a un usuario real, de lo contrario la solicitud sea rechazada.
- En caso de que lo anterior sea admitido por la CRC, el soporte probatorio para rechazar la solicitud de portación deberá contener por lo menos la siguiente información: Consumos de voz de salida, consumos de voz de entrada, consumo de datos cursados en la red móvil, fecha de último tráfico de voz de salida y/o entrada, fecha del último tráfico cursado en datos sobre la red móvil, fecha y hora de la extracción de la información del respectivo CRM o sistema de información y número de línea.

### **Respecto al ARTÍCULO 7. VIGENCIAS.**

Existen cambios críticos propuestos por el proyecto que deben ser implementados tan pronto como se publique la decisión regulatoria. Por lo tanto, se solicita que la vigencia de los cambios se realice en al menos dos fases.



En la primera fase, se consideraría la eliminación de la causal de rechazo contemplada en el numeral 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.”, y la eliminación de la validación de titularidad a través del nombre del usuario y solo revisando el número de documento de identificación para las solicitudes que actualmente cuentan con la necesidad de validación de identidad. Lo anterior, reiteramos, para garantizar los derechos de los usuarios que se están viendo afectados con rechazos indebidos bajo estas causales y la libre competencia en el mercado de los servicios de Comunicaciones.

Por otro lado, en la segunda fase, se considerarán medidas que requieren ajustes más profundos, como el diseño de secuencias lógicas y otros ajustes similares. También se recuerda a la Comisión que el contrato con el actual ABD finaliza el 15 de octubre de 2023, y que todos los PRSTM hasta ahora hemos decidido adelantar un proceso de selección buscando contratar a un nuevo ABD; por lo que no tendría sentido establecer una obligación a ser implementada a partir del 1 de octubre, lo que no vemos prudente de cara al ABD actual, implementar obligaciones para el 1 de octubre de 2023, fecha indicada en la propuesta regulatoria, que pudiera generar altos impactos en desarrollo solo por solo 15 días.

En este sentido, se propone que la primera fase tenga aplicación 10 días hábiles después de la expedición de la resolución definitiva, con la finalidad de controlar e impedir que se sigan cometiendo abusos y prácticas contrarias a la libre y leal competencia que deben regir el sector de las telecomunicaciones. Para la segunda fase, se solicita que los cambios entren en vigor por lo menos 8 meses después de la expedición de la resolución definitiva para que atienda al cambio de ABD y bajo el entendimiento que, de acuerdo con la agenda regulatoria, se espera que la decisión final se expida finalizando en el segundo trimestre del año en curso.

Finalmente, y teniendo claros los temas abordados en el presente proyecto regulatorio, no quisiéramos dejar pasar esta oportunidad para solicitarle a la CRC la inclusión de facultades de control y vigilancia dirigidas al ABD como sujeto que interviene en el mercado al ser el facilitador y ejecutor del proceso de interacción entre todos los PRSTM para el proceso de portabilidad numérica móvil. El ABD también es un actor del mercado obligado al cumplimiento de la normatividad en materia de portabilidad, ya que de no hacerlo afectaría a las demás partes del mercado que podrían ser todos o algunos de los PRSTM o los usuarios quienes podrían ver vulnerado su derecho a portarse. En ese sentido, consideramos que el ABD también puede estar sujeto a sanciones por el incumplimiento del régimen por parte de la entidad que sea competente para ejercer esta facultad sancionatoria.

Finalmente en **Tigo** realizamos un análisis comparativo internacional que demuestra lo acertado del proyecto regulatorio con relación a otras legislaciones que también establecen las condiciones de portación:

Procedimiento		Colombia	España	Perú	México	Argentina	Chile
<b>Aprobación/Rechazo de solicitud para iniciar trámite</b>	<b>Proveedor Receptor</b>	Radica trámite de portación con el ABD.	Radica trámite de portación con el ABD (nodo central).	Radica trámite de portación con el ABD.	Radica trámite de portación con el ABD.	Radica trámite de portación con el ABD.	Radica trámite de portación con el OAP (ABD).
	<b>ABD</b>	Valida si la solicitud es procedente o no.	Valida si la solicitud es procedente o no.	Valida si la solicitud es procedente o no.	Valida si la solicitud es procedente o no.	Valida si la solicitud es procedente o no.	Solo si existe saldo facturado vencido, el Proveedor Receptor debe aceptar o rechazar acuerdo de transferencia de obligaciones.
<b>Aprobación/Rechazo de trámite de portación</b>	<b>Proveedor Donante</b>	Remite documentación del rechazo para que sea analizado por el ABD. 4,5 hrs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable.</li> <li>Requisito para rechazo por deudas exigibles, eliminado.</li> <li>Cupo diario de solicitudes.</li> </ul>	Remite información del rechazo para que sea analizado por el ABD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remite documentación del rechazo para que sea analizado por el ABD.</li> <li>No hay requisito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable.</li> <li>No existe requisito para rechazo por deudas exigibles.</li> </ul>	Sistema centralizado entre los Operadores y el OAP.
	<b>ABD</b>	Valida si el rechazo es procedente o no. 1 hrs.	Si no recibe respuesta del Proveedor Donante en el plazo estipulado, la portación se rechaza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valida si el rechazo es procedente o no. 1 min.</li> <li>Si no recibe respuesta del Proveedor Donante en el plazo estipulado, la portación se declara procedente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valida si el rechazo es procedente o no. 2 hr.</li> <li>Si no recibe respuesta del Proveedor Donante en el plazo estipulado, la portación se declara procedente.</li> </ul>		Responsable.
<b>Obligaciones Exigibles</b>	<b>Saldos Pendientes no Facturados</b>	Permite la Portabilidad	Permite la Portabilidad	Permite la Portabilidad	Permite la Portabilidad	Permite la Portabilidad	Permite la Portabilidad
	<b>Saldos Pendientes Facturados</b>	Permite la Portabilidad	Permite la Portabilidad	Permite la Portabilidad	Permite la Portabilidad	Permite la Portabilidad	Permite la Portabilidad
	<b>Saldos Pendientes</b>	No permite	Permite la Portabilidad	No permite	Permite la Portabilidad	Permite la Portabilidad	Permite (Condicionado)

	<b>Facturados Vencidos</b>						
	<b>Modalidad de cobro</b>	Art. 2.6.2.5.2.2. El proveedor Donante debería permitir la portación y se permite perseguir el cobro de las obligaciones pendientes.	Permite perseguir obligaciones pendientes una vez efectuada la portación.	Permite perseguir obligaciones pendientes una vez efectuada la portación.	Permite perseguir obligaciones pendientes una vez efectuada la portación.	Permite perseguir obligaciones pendientes una vez efectuada la portación.	Transferencia de obligaciones al operador receptor. Acuerdo entre operadores.
<b>Norma</b>		Resolución 5050 de 2016	Real Decreto-ley 19/2020	Res 286-2018-CD/Osipitel	DOF: 12/11/2014	RESOL-2020-1509-APN	Decreto_379_28122010_BCN

En los anteriores términos ponemos en conocimiento de la CRC nuestros comentarios esperando que los mismos sean analizados y tenidos en cuenta para la expedición del documento definitivo.

Cordial saludo



**CARLOS ANDRÉS TELIEZ RAMÍREZ**

Director de Asuntos Regulatorios e Interconexión

Vicepresidencia de Asuntos Corporativos