

Bogotá D.C., 4 de noviembre de 2022

CECO: C030  
AC-DRRI-239

Doctora  
**PAOLA ANDREA BONILLA CASTAÑO**  
Directora Ejecutiva  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES -CRC-**  
Calle 59A BIS No. 5-53 - Edificio Link Siete Sesenta - Piso 9  
[revisinmeypn@crcom.gov.co](mailto:revisinmeypn@crcom.gov.co)  
Ciudad

Asunto: Comentarios de ETB al documento de **alternativas regulatorias** en el marco del proyecto *“Registro de Números Excluidos y Fraude en Portabilidad Numérica Móvil”* y repuesta a consulta sectorial.

Respetada Doctora Bonilla,

En atención al proyecto regulatorio citado en el asunto, de manera atenta, en forma oportuna y respetuosa la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., en adelante ETB, presenta comentarios frente al documento de alternativas y da respuesta a la consulta sectorial planteada en el mismo.

Para empezar, es necesario reiterar que esta iniciativa regulatoria es de gran interés para ETB, puesto que la portabilidad numérica es una herramienta habilitadora de la competencia, objetivo se cumple siempre que el proceso sea rápido fácil y efectivo, lo que hace necesario que su ejecución sea eficaz y eficiente. De ahí la necesidad de una revisión de todo el proceso y, en consecuencia, el replanteamiento del problema del AIN y sus alternativas de solución, para que se establezcan pautas o reglas que permitan su fluidez en bienestar del usuario, eliminando todos los aspectos que limiten el derecho de portabilidad y la libertad de elección.

En efecto, es fundamental que la Comisión modifique el árbol del problema, máxime si se tiene en cuenta que la mayoría de los comentarios estuvieron orientados *“a que se amplíe el problema con el fin de cubrir una revisión integral de todas las causales de rechazo de la PNM definidos en la regulación”*<sup>1</sup>, ya que las alternativas planteadas no tienen la potencialidad de permear todo el proceso de portabilidad y sus causales de rechazo, por lo que las consecuencias del problema seguirían presentes pese a la intervención regulatoria.

---

<sup>1</sup> Página 11 del documento de alternativas regulatorias

ETB insiste en que este proyecto debe estar orientado a corregir todos los inconvenientes que se presentan en el proceso de portabilidad, ya que si solo se enfoca en la causal de rechazo de fraude podría generar una mejora en un solo aspecto, sin que ello signifique que se solucionen de todas las dificultades que se presentan actualmente, lo que implica que todos los esfuerzos para reducir los costos de cambio de operador y lograr eficiencias que se reflejen en una mayor competencia y, por ende, un mayor beneficio al consumidor se ven truncados o limitados por las diferentes situaciones o interpretaciones que se presentan en las diferentes etapas del proceso de portabilidad y sus causales de rechazo, ya que de manera indirecta se están generando barreras o rigidez en las transacciones de los usuarios afectando su derecho a la portabilidad.

Por lo anterior, ETB reitera su solicitud para que se replantee el alcance del proyecto regulatorio y, en consecuencia, se cambie el problema formulado para la realización del ejercicio de análisis de impacto permitiendo así que el análisis de alternativas de solución contemple medidas efectivas para reducir las barreras de salida de los usuarios, garantizando así el ejercicio efectivo de sus derechos, toda vez que en el proceso se presentan las siguientes situaciones o inconvenientes:

1. En la solicitud de portabilidad: se presentan problemas en el envío del NIP al usuario lo que impide que se dé inicio al proceso a pesar de la intención del usuario, esto conlleva a revisar si esta comunicación al usuario debe ser una responsabilidad del operador donante por el incentivo negativo que tiene frente al proceso – la pérdida de su cliente- o si dentro del proceso es válido que este rol lo asuma otro de los participantes.
2. En el formato o formulario de rechazo de portabilidad: Es necesario que se de aplicación al artículo 2.6.4.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016 que señala que el *“intercambio de información entre los Proveedores Donante y Receptor y el ABD debe ser automatizado mediante sistemas informáticos y a través de medios electrónicos, de forma tal que se garantice rapidez, integridad y seguridad en desarrollo del Proceso de Portación. El contenido de los formatos electrónicos será determinado por la CRC, y consultado con el CTP”*.

En consecuencia, es necesario que la CRC determine el contenido del el formato o formulario de rechazo de portabilidad, para con ello mitigar las diferencias interpretativas que se puedan presentar en relación con el proceso.

3. En el rechazo de la solicitud de portabilidad “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”. Se presentan diferentes interpretaciones frente a las formas de validación del nombre del titular de la línea respecto a su régimen legal, pues el nombre está compuesto por i) el nombre de pila y ii) por el apellido, de manera simple o compuesta, tal como se señala en el artículo 3 del Decreto

1260 de 1970<sup>2</sup>, a lo que se adiciona que no se tienen en cuenta que en el proceso de portabilidad se combinan las bases de datos de los diferentes operadores y las reglas de sistematización del ABD, bases que han sido compuestas por los datos suministrados por los usuarios las cuales pueden tener variaciones por un número indeterminado de circunstancias que pueden ir desde la preferencias personales del usuario frente a la forma de escribir su nombre, lo que no necesariamente puede coincidir con la forma en la que se presenta en el documento de identidad, hasta la ortografía y escritura del asesor que soporta su proceso de contratación, cambio de plan o actualización de datos, sólo por numerar, dos entre un sinnúmero de posibilidades.

Lo anterior, se contrasta con la necesidad de realizar validaciones automatizadas en atención a los nuevos tiempos del proceso y los efectos que puede tener en ese ejercicio cuando en los textos de los nombres se combinen letras mayúsculas con minúsculas, se incluyan signos como tildes o virgulilla en el caso de la letra "Ñ", espacios, puntos, a lo que se adiciona que si no se maneja la misma codificación para el envío o recepción de la información genera cambio en los caracteres, por ejemplo, el operador solicitante señala que la persona a portarse es "Jorge Peña" pero al no tener la misma codificación la información al operador receptos le llega como "Jorge Pe%\$a"

Entonces, se reitera que es fundamental que el marco regulatorio establezca los criterios o pautas generales de validación de titularidad e identificación que generen claridad y transparencia al proceso y se compaginen con la realidad de las bases y la necesidad de agilidad y automatización del proceso, y que, a su vez integren aspectos como el pasaporte como documento de identidad o el permiso de protección personal como documento de identificación que autoriza a los migrantes venezolanos a permanecer en Colombia.

4. En el soporte del rechazo de la solicitud de portación "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", es necesario que se genere una unificación de criterios en el marco regulatorio, para que las diferentes interpretaciones de los agentes no afecten el proceso ya que el artículo 2.6.4.7. de la Resolución 5050 de 2916 señala que la prueba que debe remitir el operador donante al ABD en esta causal es la copia de la respectiva declaración efectuada por el usuario, lo cual puede tener lógica cuando para el reporte de hurto o extravío se solicitaba al usuario copia de la correspondiente denuncia. Sin embargo, actualmente basta la manifestación del usuario en este sentido con la validación de los datos requeridos en la regulación lo cual se puede gestionar por los diferentes canales de atención del operador, razón por la

---

<sup>2</sup> "Toda persona tiene derecho a su individualidad, y por consiguiente, al nombre que por ley le corresponde. El nombre comprende, el nombre, los apellidos, y en su caso, el seudónimo.

**No se admitirán cambios, agregaciones o rectificaciones del nombre, sino en las circunstancias y con las formalidades señaladas en la ley.**" (NSFTO)

que la copia de la declaración del usuario varía de acuerdo con el medio en que generó la interacción, por lo que puede ser una grabación, una gestión a través del Bot, etc.

5. En el rechazo de portabilidad por “suspensión del servicio por falta de pago, 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<sup>3</sup>”, es necesario que se revise el tratamiento diferencial que se presenta en la regulación cuando el contrato de prestación de servicios se termina con ocasión de una solicitud de portabilidad o cuando se termina por solicitud del usuario por una causa distinta, puesto que pese la terminación de la relación contractual el operador cuenta con los mecanismos o herramientas necesarias para perseguir las obligaciones insolutas o sumas adeudadas por el usuario, cuando la terminación del contrato tiene como fuente la solicitud de portabilidad la mora sí constituye una barrera de salida y se encuentra justificada en el régimen de portabilidad. A lo anterior se le suman conductas como adelanta saldos, constituciones en mora por cifras irrisorias y los “bonos de fidelización” que se convierten en deudas ante la finalización de la relación contractual, lo que incluye la solicitud de portación, más todas las interpretaciones que se puedan generar sobre la mora en prepago. Por lo anterior se solicita a la Comisión eliminar la mora como causal de rechazo de portabilidad.
6. En el Rechazo de la solicitud de portación “cuando el número portado haya sido desactivado por fraude”, ETB reitera la necesidad de evaluar si en el marco regulatorio colombiano se puede replicar lo adoptado en otros países para mitigar diferentes formas de fraude condicionando la posibilidad de portarse solo hasta cumplir un tiempo mínimo o en su defecto hacer uso de la portabilidad una cantidad máxima de veces dentro de un año calendario, esto en concordancia con experiencias en países como Costa Rica y Chile, donde se pueden presentar hasta (5) solicitudes durante el año o en su defecto permanecer un tiempo mínimo de treinta (30) o sesenta (60) días calendario a partir de la activación o la última solicitud de portabilidad.

Entonces, de acuerdo con lo expuesto ETB da respuesta a la consulta de alternativas regulatorias PNM:

*“¿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”*

**Respuesta:** No, tal como se ha expresado en este documento es primordial que la CRC amplié el proyecto y, con ello, el problema planteado y las alternativas para solucionarlo.

---

<sup>3</sup> Artículo 2.6.4.7.4. de la Resolución 5050 de 2016

Ahora, frente a las alternativas propuestas para sobre el fraude en portabilidad se debe tener en cuenta que en el caso del servicio prepago los usuarios no suscriben un contrato por lo que se publican las condiciones generales del servicio, en consecuencia, no hay un mecanismo con el cual validar la titularidad, ya que en esta modalidad del servicio el usuario de la línea es quien posee o tiene posesión de la *sim card*, lo cual fue fruto de un proceso de varios años, pues hacia el 2006 los usuarios prepago aún firmaban contrato cuando adquirían el servicio pero, por el mismo manejo de la línea que iba “de mano en mano” quien tenía posesión de la misma veía truncada la posibilidad de solicitar cambios de plan, de modalidad de servicio de prepago a pospago, terminaciones, cancelaciones, etc., lo que generaba un sinnúmero de limitaciones a los usuarios, razón por la que se definió regulatoriamente que no tendrían un contrato y que para el trámite de portabilidad la identificación del usuario se haría a través de NIP.

En ese orden de ideas, plantear una validación de titularidad en usuarios prepago implica un retroceso frente a lo que consuetudinariamente ha sido el comportamiento del servicio, por lo que la solución más acorde es establecer pautas a partir de la actividad de la línea como un consumo mínimo en los últimos 2 o 3 meses y que se replique lo adoptado en otros países para mitigar diferentes formas de fraude condicionando la posibilidad de portarse solo hasta cumplir un tiempo mínimo o en su defecto hacer uso de la portabilidad una cantidad máxima de veces dentro de un año calendario, tal como ha se ha establecido en países como Costa Rica y Chile, donde se pueden presentar hasta cinco (5) solicitudes durante el año o en su defecto permanecer un tiempo mínimo de treinta (30) o sesenta (60) días calendario a partir de la activación o la última solicitud de portabilidad.

Por otro lado, frente a las alternativas propuestas para el fraude en portabilidad numérica, adicional a lo anterior, ETB encuentra pertinente la alternativa 4, del numeral 4.1.1, esto es, *“establecer una causal de rechazo asociada a fraude en el proceso y definir situaciones que implican fraude para la desactivación de la línea”*

De otra parte, frente al Registro de Números Excluidos -RNE- ETB solicita a la CRC que elimine esta medida en la medida en que un acto administrativo como lo sería la resolución de carácter general a expedir por parte de la Comisión no tiene la facultad para limitar o modificar la autorización de tratamiento de datos personales -ATDP- que tiene una fuente legal, esto porque, incluso hoy, el efecto de la medida es que se presenta una contención o una divergencia entre las dos figuras y surgen situaciones como:

1. Usuario que se registra en el RNE y posteriormente concede la autorización de tratamiento de datos personales.
2. Usuario que concede la autorización de tratamiento de datos personales y posteriormente se registra en el RNE sin hacer modificaciones o actualizaciones sobre el tratamiento de sus datos personales.

Con este contexto ETB da respuesta a la consulta de 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.*

**Respuesta:** Si. Sin embargo, ETB solo encuentra pertinente la alternativa No. 3 “Eliminación del RNE” pues no sólo se trata de una duplicidad normativa, sino que son normas de diferente jerarquía que al conjugarse crean situaciones contrarias o ambiguas en su aplicación, por lo que al existir esa contención debe darse prelación a la Ley Estatutaria.

En los anteriores términos se presentan comentarios al documento de alternativas y se da respuesta a la consulta, esperando que las solicitudes, observaciones y sugerencias planteadas puedan contribuir el proyecto regulatorio.

Cordialmente,



**LUDWIG CHRISTIAN CLAUSEN NAVARRO**  
Director de Regulación y Relaciones Institucionales.

Elaboró: Tatiana Sedano Cardozo – Dirección de Regulación y Relaciones Institucionales