

Bogotá, D.C., 4 de mayo de 2023

Señores

**Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC**

**Atención:** [RevisinRNEyPN@crcom.gov.co](mailto:RevisinRNEyPN@crcom.gov.co)

Ciudad

**Asunto:** Comentarios al proyecto de Resolución *“Por la cual se modifican disposiciones del régimen de Portabilidad Numérica Móvil definidas en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016”*

Respetados señores CRC:

Con toda atención, en nuestra calidad de Operadores Móviles Virtuales (OMV) a continuación nos permitimos presentar comentarios al proyecto de Resolución *“Por la cual se modifican disposiciones del régimen de Portabilidad Numérica Móvil definidas en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016”*.

**Artículo 2.6.2.3.1:** *“Cumplir con sus obligaciones contractuales asociadas al Proveedor Donante y al Proveedor Receptor. Lo anterior sin perjuicio de los cargos que se puedan generar hasta la activación de la ventana de cambio, o cualquier otra a su cargo de acuerdo con el contrato suscrito con el Proveedor Donante”*.

**COMENTARIO:** Si bien en los considerandos del proyecto de Resolución se indica que se pretende “Eliminar la referencia a que el pago de las deudas pendientes es una condición necesaria para la portación contenida en el numeral 2.6.2.3.1. del artículo 2.6.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016”, es claro que la principal obligación contractual del usuario de servicios de telecomunicaciones es el pago de los servicios a él prestados; por lo que eliminar la causal de rechazo por *“el pago de las deudas pendientes”* de forma expresa, puede acarrear consecuencias no deseadas, al incentivar prácticas como el carrusel por parte de “usuarios temerarios” que realizarían portaciones repetidas dejando carteras en mora en cada Proveedor Donante; además de aumentar el riesgo de cartera irrecuperable de una manera injustificada; pues para el caso de servicios en modalidad prepago los bajos montos a que ascienden las deudas harían estos saldo de imposible recuperación y para el caso de los pospago el riesgo de cartera sería enorme.

Entendemos que el problema que se pretende atacar con esta disposición es el rechazo de la portabilidad aplicando la causal de deudas pendientes, sin que el usuario haya solicitado servicios, como es el caso de bonos de fidelización sin autorización del mismo. Esta práctica indebida por parte de algunos operadores, puede combatirse de manera efectiva, simplemente estableciendo la

obligación de anexar la prueba de la factura o la solicitud o aceptación expresa del servicio pendiente de pago por parte del usuario, como soporte del rechazo. Al respecto, es muy importante que sea la misma regulación la que le establezca al ABD la obligación de verificar este documento que soporta o prueba el rechazo por parte del Proveedor Donante.

Por lo anterior, sugerimos mantener la causal de rechazo por “*el pago de las deudas pendientes*” de forma expresa, pero que se establezca también expresamente, que el operador donante para rechazar la portabilidad por la causal en comento, debe adjuntar la prueba de la solicitud del usuario del servicio que genera una deuda contraída, tal como lo propone el mismo proyecto regulatorio para los rechazos por titularidad; cuando se trate de servicios en la modalidad de postpago, copia de la última factura de la respectiva línea expedida por el Proveedor Donante. Cuando se trate de servicios en la modalidad prepago, la imagen del sistema de administración de usuarios donde conste la solicitud o aceptación expresa del servicio pendiente de pago por parte del usuario y en cada caso, el ABD debe realizar la correspondiente verificación de la procedencia del rechazo. Claramente, una deuda no hace referencia a un bono de fidelización ni ninguna otra figura de retención que utiliza el operador, que no haya sido solicitada y autorizada de forma expresa por el usuario.

**Artículo 2.6.4.2: “NIP DE CONFIRMACIÓN. 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.**

***El ABD deberá enviar el NIP de Confirmación al Usuario a través de un mensaje corto de texto (SMS), en un lapso no mayor a cinco (5) minutos desde el momento en que se ha solicitado su envío en el noventa y cinco por ciento (95%) de los casos, y en ningún evento podrá ser superior a diez (10) minutos. El contenido del mensaje deberá ser el siguiente:***

***“Su Número de Identificación Personal es xxxxx y será usado para cambiar su línea xxxxxxxxxx a otro operador. Si no lo solicitó comuníquese con su operador móvil”.***

**COMENTARIO:** Las estadísticas de error de NIP compartidas por el ABD para el año 2022 muestran que dicho error es del 45% de los casos y del 47% para el año 2021. Por lo anterior, se propone que el remitente del SMS se identifique con las letras “NIP”, esto con el fin de ayudar a la comprensión del usuario para que reconozca con mayor facilidad el mensaje y no se equivoque al recibirlo del remitente actual que se identifica como 88891 y el código del NIP se encuentra contenido dentro del SMS.

Respecto al contenido del mensaje, se sugiere que primero se indique la alerta, es decir que se está solicitando una portación de la línea a otro operador. Por lo que se propone la siguiente redacción:

***"Se solicitó el cambio de su línea xxxxxxxxxx a otro operador. Su NIP es xxxxx y será usado para portarla. Si no lo solicito comuníquese con su operador móvil".***

Es de anotar, que el SMS puede ir sin tildes para optimizar el tamaño del mensaje de texto y facilitar su lectura en cualquier equipo terminal.

Para el caso de personas jurídicas titulares de más de una línea, entendemos que el NIP de confirmación debería llegar solamente a la línea del Representante Legal o a la persona autorizada por éste para efectuar el trámite de portación. Esta instrucción es importante que desde la regulación se imparta al ABD.

**Artículo 2.6.4.3: “SOLICITUD DE PORTACIÓN 2.6.4.3.1.3. Autorización del titular de la línea y copia del documento de identidad, en caso de que la solicitud no sea presentada por el mismo.”**

**COMENTARIO:** Considerando que en la actualidad no existe este proceso de validación de titularidad, esta medida puede llegar a incrementar los rechazos de portabilidad por titularidad, afectando en últimas al usuario final. Por lo anterior, se sugiere a esa Comisión que establezca un periodo y un proceso de transición, que permita a los usuarios actualizar su información ante el operador y así disminuir el impacto que la medida puede traer.

**Artículo 2.6.4.6: “ACEPTACIÓN O RECHAZO POR PARTE DEL ABD: El incumplimiento de cualquiera de los requisitos que deberá validar el ABD en los términos del artículo 2.6.4.5 originará el rechazo de la solicitud de Portación de que se trate, dando por finalizado el Proceso de Portación respectivo. El ABD informará al Proveedor Receptor el rechazo de la Solicitud de Portación, indicando la causa respectiva, en un tiempo máximo de sesenta (60) minutos a partir de la presentación de la solicitud.**

**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.**

**Si la solicitud de Portación es aceptada por parte del ABD, este enviará al Proveedor Donante la solicitud de Portación, y simultáneamente informará al Proveedor Receptor que la misma fue aceptada.”**

**COMENTARIO:** Como se anotó, es muy importante que sea la misma regulación la que le establezca al ABD la obligación de verificar el documento soporte o prueba del rechazo que envía el Proveedor Donante. Por lo que, en este proceso si bien se dispone que el ABD debe validar según lo dispuesto por el artículo 2.6.4.5, el mismo no establece expresamente que debe ser el ABD quien hace la validación del proceso de rechazo del Donante, que es la causa por la cual el ABD recibe una remuneración por esta acción. Por lo anterior, solicitamos incluir en el texto que “*el ABD debe validar los rechazos y soportes del operador donante*”.

En cuanto al tema de rechazar la portabilidad si el solicitante ya ha portado cinco (5) líneas diferentes durante el mismo mes, consideramos que con esta medida no se controla el fraude ocasionado por portaciones masivas. Por lo anterior, respetuosamente nos reafirmamos en nuestra propuesta presentada con anterioridad dentro de este mismo proceso regulatorio, que consiste en exigir un tiempo mínimo de permanencia de dos (2) meses en un operador, antes de solicitar portarse hacia otro operador. Tal como se sustentó, con experiencias internacionales de éxito como Chile y Perú que le asignan un periodo de permanencia al usuario sesenta (60) días antes de solicitar una nueva portabilidad numérica y Argentina con una permanencia mínima de treinta (30) días.

Y es que, aunque la CRC ha argumentado que establecer cualquier tipo de condición a la PNM viola el derecho de libre elección en cabeza del usuario, la evidencia que desde la respectiva línea telefónica no se haya hecho uso del servicio y se realiza la solicitud de portación, desdibuja la calidad de usuario, porque es la misma definición regulatoria la que establece que para tener esta calidad de usuario del servicio de comunicaciones debe existir consumo:

**“USUARIO DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES:** *Persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones. (Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9).<sup>1</sup>*

Y es exactamente lo que no sucede en este caso, porque el usuario que solicita la portación de más de cinco (5) líneas no necesariamente está incurriendo en un fraude, puede ser cabeza de una familia numerosa, etc. Contrario sensu, cuando un usuario se porta en un periodo muy corto de tiempo sin realizar consumos, casi de manera inequívoca se trata de un fraude.

**Artículo 2.6.4.7: “ACEPTACIÓN O RECHAZO POR PARTE DEL PROVEEDOR DONANTE. El Proveedor Donante solamente podrá rechazar la solicitud de Portación en los siguientes casos:**

**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.**

**2.6.4.7.2. Cuando se trate de solicitudes de portación de línea(s) que se encuentre(n) en alguno de los siguientes estados:**

**2.6.4.7.2.1. Desactivada(s) previo a la solicitud de portación.**

**2.6.4.7.2.2. Suspendida(s) por solicitud del usuario en los términos del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.**

**2.6.4.7.2.3. Aquellas que correspondan a numeración que no ha sido implementada en la red.**

**2.6.4.7.2.4. Aquellas que correspondan a numeración implementada en la red que no han sido asignadas efectivamente a usuarios finales.**

**La aceptación o rechazo de la Solicitud de Portación debe ser enviada por el Proveedor Donante al Proveedor Receptor, por medio del ABD, el cual a su vez la reenviará al Proveedor Receptor. En caso de rechazo de la Solicitud de Portación, el Proveedor Donante deberá remitir la justificación y prueba de este. Así mismo el ABD deberá remitir dicha justificación y prueba al Proveedor Receptor para su conocimiento. A su vez, el Proveedor Receptor deberá informar del rechazo y su justificación al usuario, en un plazo no mayor a tres (3) horas hábiles, contado a partir de la recepción de la respectiva comunicación.**

**Las pruebas que deberá remitir el Proveedor Donante al ABD como soporte del rechazo de la solicitud se presentarán en formato electrónico y corresponderán a los siguientes documentos:**

**i) Cuando se trate de servicios en la modalidad de pospago, copia de la última factura de la respectiva línea expedida por el Proveedor Donante. Cuando se trate de servicios en la modalidad prepago, la prueba mediante la cual se verificó que el documento de identificación del solicitante no coincide con el del titular de la línea o con el de la persona autorizada por este.**

**ii). Cuando se trate de solicitudes de portación de línea(s) que se encuentre(n) dentro de los estados del numeral 2.6.4.2 del presente artículo, prueba donde se determinó el estado de la misma. ”**

---

<sup>1</sup> Resolución CRC 5050 de 2016

**COMENTARIO:** Frente a esta propuesta nos surgen varias dudas:

- Si como parte del SMS con el NIP, el usuario detecta que le están cometiendo un fraude y se comunica con su operador, bajo que causal se rechaza la portabilidad si ya no existe la causal de Fraude?
- Para la numeración que no ha sido implementada en la red o que estando implementada no ha sido asignada efectivamente a usuarios finales, como llega el NIP a dicha numeración y como se le informa al ABD el rechazo?

Respecto a la aceptación o rechazo, consideramos que la justificación es el formato que actualmente se usa, pero lo que debe adicionarse es el soporte de la prueba.

Adicionalmente, el ABD debe cumplir con su función de validar los rechazos enviados por el donante. Por lo anterior sugerimos la siguiente redacción:

*“La aceptación o rechazo de la Solicitud de Portación debe ser enviada por el Proveedor Donante al Proveedor Receptor, por medio del ABD, el cual la validará y a su vez la reenviará al Proveedor Receptor. En caso de rechazo de la Solicitud de Portación, el Proveedor Donante deberá remitir la justificación y prueba (soporte) de este. Así mismo el ABD, deberá validar el rechazo y remitir dicha justificación y prueba al Proveedor Receptor para su conocimiento. A su vez, el Proveedor Receptor deberá informar del rechazo y su justificación al usuario, en un plazo no mayor a tres (3) horas hábiles, contado a partir de la recepción de la respectiva comunicación”.*

**Adicionalmente, sugerimos la siguiente redacción del numeral 2.6.4.7.2.1.**

***“ Desactivada(s) previo a la solicitud del NIP”.***

Lo anterior, porque de esta manera se estaría previniendo la práctica de algunos operadores que desactivan la línea “automáticamente” en el momento de la solicitud del NIP, desnaturalizando así el proceso de portación.

De otra parte, resaltamos que se consignó un error en el párrafo “ii). Cuando se trate de solicitudes de portación de línea(s) que se encuentre(n) dentro de los estados del numeral **2.6.4.2** del presente artículo, prueba donde se determinó el estado de la misma”, ya que el numeral correcto a citar es el **2.6.4.7.2**.

Es también oportuno precisar, que la regulación debe establecer de manera taxativa cuales son los documentos que se consideran soportes del proceso de portabilidad; pues este entendimiento no es compartido por las otras autoridades que ejercen funciones de inspección, vigilancia y control sobre dicho proceso, generando solicitudes de documentación y soportes que no se encuentran incluidos dentro de lo exigido por la regulación vigente, lo que coloca al vigilado en situación de inseguridad jurídica.

Por último, queremos reiterar nuestra sugerencia a la CRC, para que aproveche su gran capacidad de divulgación a través de los diferentes medios de comunicación Nacional y realice campañas de

divulgación que brinden a los usuarios guías del consumidor sobre cómo protegerse contra fraudes en el proceso de PNM, así como sus derechos y deberes, para realizar la portabilidad numérica.

Reciban un cordial saludo, ratificando nuestro compromiso con el País, de seguir promoviendo la competencia y mejorar día a día la experiencia de los usuarios del sector TIC.

Atentamente,



**VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.**  
Representante Legal



**LOGÍSTICA FLASH COLOMBIA S.A.S.**  
Representante Legal



**ALMACENES ÉXITO INVERSIONES S.A.S.**  
Representante Legal



**SUMA MÓVIL S.A.S.**  
Representante Legal



**LOV TELECOMUNICACIONES S.A.S.**  
Representante Legal



**LWA S.A.S. ESP**  
Representante Legal



**EZTALK MOBILE S.A.S.**  
Representante Legal



**PLINTRON COLOMBIA SAS**  
Country Manager



**SETROC MOBILE GROUP S.A.S.**  
Representante Legal