

Bogotá, D.C., 4 de noviembre de 2022

Señores

**Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC**

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

Ciudad

**Asunto:** Consulta Documento de alternativas regulatorias - Política Regulatoria y Competencia Octubre de 2022 - *REVISIÓN DEL REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS Y FRAUDE EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL*

Respetados señores CRC:

Con toda atención, en nuestra calidad de Operadores Móviles Virtuales (OMV) a continuación nos permitimos presentar nuestras respuestas a la consulta sobre el “Documento de Alternativas Regulatorias”, en el marco del proyecto “REVISIÓN DEL REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS Y FRAUDE EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL”.

**Sobre el fraude en la Portabilidad Numérica Móvil:**

**¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas sobre el fraude en la PNM son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto?**

Consideramos que aunque las alternativas regulatorias planteadas sobre el fraude en la PNM son pertinentes y adecuadas, no son suficientes, por las razones que expondremos a continuación:

**Frente a la Situación 1. Multiplicidad de criterios de interpretación frente a la causal de rechazo de la PNM, asociada a fraude.**

- i. Con relación a la **Alternativa No. 1. Statu Quo**, manifestamos nuestro desacuerdo y reiteramos nuestros comentarios sobre la necesidad de intervención regulatoria frente a la causal de rechazo por fraude.
- ii. Frente a la **Alternativa 2: Establecer una causal de rechazo asociada a fraude en el proceso**; manifestamos que, de adoptarse esta alternativa, que implica la modificación del numeral 2.6.4.7.4 a la redacción propuesta se sugiere adicionar el siguiente texto:

v. cuando durante el proceso de solicitud de portación se haya presentado un fraude”; adicionalmente, se requerirá modificar el numeral 2.6.4.7.4, adicionando que cuando el donante rechace la solicitud de portación por fraude durante el proceso de portación, deberá remitir al ABD como prueba : “copia del documento mediante el cual el proveedor donante determinó el fraude y de ser requerido éste por el operador receptor a solicitud del usuario, el ABD deberá remitir al operador receptor copia del documento mediante el cual el proveedor donante determinó el fraude. Así mismo se incluirán las situaciones en las que se está ante un posible fraude como lo son: i) suplantación de identidad dentro del proceso de portación, ii) números no activados en la red o asignados a usuarios que no existen sometidos al proceso de portación”.

Lo anterior, con el fin de proteger los derechos del usuario a quien se le rechaza la PNM, pues el ABD es el llamado a garantizar la transparencia del proceso de PNM, por lo que éste debe permitir al usuario conocer la prueba del rechazo del que es objeto.

- iii. Consideramos frente a la **Alternativa No. 3: Definir en la regulación cuando existe fraude para la desactivación de la línea**, manifestamos nuestro acuerdo en que, es necesario que la normativa en materia de PNM establezca de forma clara y concreta criterios en línea con lo definido en la ley que permitan determinar las situaciones que configuran esta causal de rechazo o los hechos puntuales y taxativos que podrán ser considerados fraude para que proceda por parte del donante el respectivo rechazo, pues la falta de definición taxativa del fraude da lugar a interpretaciones diversas que afectan en últimas el derecho del usuario a portarse.
- iv. En conclusión con lo manifestado frente a las alternativas 1, 2 y 3 consideramos que la **Alternativa No. 4: Establecer una causa de rechazo asociada a fraude en el proceso y Definir situaciones que implican fraude para la desactivación de la línea**; que propone la implementación de lo expuesto en la Alternativa 2 y Alternativa 3 de manera conjunta es la más acertada frente a la problemática planteada y los OMV manifestamos que en nuestro concepto se debe acoger esta alternativa; complementándola, con la entrega de la prueba del rechazo por parte del ABD de ser requerido éste por el operador receptor a solicitud del usuario y adicionando, como causal de fraude en usuarios prepago, la evidencia que desde la respectiva línea telefónica no se ha cursado tráfico y no se han realizado recargas dentro de un periodo de tiempo muy corto. Lo anterior, bajo el argumento que desconocer una situación que representa un fraude que permanentemente afecta a los usuarios, contraría las referencias a algunas experiencias internacionales como Chile y Perú que le asignan un periodo de

permanencia al usuario 60 días antes de solicitar una nueva portabilidad numérica y Argentina con una permanencia mínima de 30 días.

### **Frente a la Situación 2. Dificultad en la validación de la titularidad en proceso de portación.**

Definitivamente, manifestamos nuestro acuerdo con conservar el **Statu Quo** planteado a través de la **Alternativa No. 1: Statu Quo**: “Mantener los requisitos para la solicitud de portación que se encuentran vigentes (artículo 2.6.4.3 Res 5050/ 2016), pues consideramos que en la actualidad los PRSTM cuentan con suficientes herramientas que les permiten verificar la identidad del usuario, pues las bases de usuario deben contar con datos veraces de acuerdo con las obligaciones establecidas a través de la la Res 912 de 2008 (MinDefensa).

Sin embargo, frente a la **Alternativa No. 3: Fortalecimiento en la validación de identidad del titular de la línea a portar**, nos parece conveniente la propuesto referente a que los proveedores (en este caso el donante) notifiquen inmediatamente a los clientes cada vez que se realice un cambio de SIM o una solicitud de portabilidad en sus cuentas. Para ello proponemos que se ajuste el proceso de portabilidad al respecto así:

En el SMS del NIP que envía el ABD:

1) Remitente : 88892

**Texto Actual** : *El NIP generado para tu número de teléfono es xxxxx y será usado para portar tu línea.*

**Texto Propuesto** : *Este NIP es confidencial, no lo compartas con nadie. El NIP generado para tu número de teléfono es xxxxx y será usado para portar tu línea.*

Al existir ya dentro de proceso de portabilidad el envío de este SMS, la modificación propuesta no reviste mayor complejidad para el ABD que solo deberá adecuar el texto según lo sugerido.

2) Igualmente se propone, con relación al proceso 1002 ( *paso en el cual el Donante acepta o rechaza el proceso PNM*), el ABD deberá enviar un SMS al usuario advirtiendo que se está iniciando un proceso de portabilidad.

Con este mensaje se previene al usuario, pues si no es quién solicitó portabilidad, se comunicará con su operador para bloquear la línea y de esta manera se detendría el proceso de portabilidad aduciendo el intento de fraude por la causal respectiva.

El envío de este SMS no se encuentra contemplado en la actualidad, por lo que el ABD deberá implementar su envío dentro del proceso de PNM, bajo el texto que se le solicite, sin que dicha modificación aporte mayores costos o tiempos al proceso.

También nos parece conveniente la propuesta referente a la pertinencia que de la mano con la implementación de estas validaciones, los operadores brinden a sus usuarios guías del consumidor sobre cómo protegerse contra fraudes como suplantación de identidad, pero respetuosamente, se sugiere a la CRC, que con el mismo fin aproveche su gran capacidad de divulgación a través de los medios de comunicación para realizar campañas de divulgación.

Por todo lo anterior, sugerimos descartar lo propuesto a través de las Alternativas 2, 3 y 4, en lo no contemplado en nuestros comentarios, pues consideramos que con ellas, solamente aportaría complejidad al proceso de PNM, sobre todo para el usuario prepago que por sus características y estratificación es ajeno a la formalidad que implica el cumplimiento de mayores requisitos sobre todo de los de carácter documental. No debe olvidarse que, en Colombia los usuarios en prepago representan más del 76% de la base de usuarios móviles del País.

**¿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.**

No adicionaríamos otra alternativa porque consideramos que el eje temático cumple con los objetivos propuestos de establecer criterios que permitan determinar el alcance de la causal de rechazo de PNM asociada al fraude con el fin de dar claridad a los agentes involucrados en el proceso, como quedó anotado, en nuestra respuesta a la pregunta 1, de esta consulta.

Sin embargo si proponemos descartar las alternativas de modificación propuestas frente a la Situación 2. Dificultad en la validación de la titularidad en proceso de portación, por considerar que solamente aportaría complejidad al proceso de PNM, sobre todo para el usuario prepago que por sus características y estratificación es ajeno a la formalidad que implica el cumplimiento de mayores requisitos sobre todo de los de carácter documental y representan más del 76% de la base de usuarios móviles del País.

#### **Consulta sobre la actualización al RNE**

**¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas sobre Registro de Números Excluidos son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto?**

Consideramos que aunque las alternativas regulatorias planteadas sobre el Registro de Números Excluidos (RNE) son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto, no son suficientes, por las razones que expondremos a continuación:

Con relación a la **Alternativa No. 1. Statu Quo**, manifestamos nuestro desacuerdo y reiteramos nuestros comentarios sobre la necesidad de intervención regulatoria, ya que el RNE se encuentra desactualizado y ha perdido su efectividad.

Frente a la **Alternativa No. 2 Actualización del RNE atendiendo necesidades regulatorias, operativas y de automatización**, ratificamos que se deben contemplar actores como los call centers y los PCA, que son los principales generadores de tráfico y sobre los cuales consideramos existen menos herramientas de control y vigilancia por parte del sector TIC. Sin embargo y teniendo en cuenta que técnicamente no es posible implementar controles en los operadores que reciben el tráfico, debería realizarse el control en los actores originadores de las llamadas de voz y SMS, razón por la cual la autorización de tratamiento de datos personales resultaría el camino más óptimo y por eso consideramos que la mejor alternativa es la **No. 3 Eliminación del RNE** y generar un mecanismo regulatorio en conjunto con la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), encaminado a los actores que generan el tráfico.

**¿Adicionaría otra alternativa frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarla y explicarla.**

Por lo expuesto anteriormente, no adicionaríamos ninguna alternativa adicional.

**¿Descartaría alguna o varias de las alternativas? En caso afirmativo, por favor indicarla y explicarla**

Descartaríamos la alternativa No. 1 Statu Quo, ya que todos los actores del sector coincidimos en que el RNE se encuentra desactualizado y ha perdido su efectividad y por lo tanto, no hace sentido que una alternativa consista en no realizar ningún ajuste.

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 suplente



Digitally signed  
by PEDRO JOSE  
LEON FORERO  
Date: 2022.11.04  
15:58:36 -05'00'

**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



**EZ TALK MOBILE S.A.S.**  
Representante Legal



**LIWA S.A.S. ESP**  
Representante Legal



**PLINTRON COLOMBIA SAS**  
Country Manager