

Bogotá D.C., 4 de mayo de 2023

Doctor

NICOLÁS SILVA CORTÉS

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

RevisinRNEyPN@crcom.gov.co; atencioncliente@crcom.gov.co

Calle 59A Bis No. 5 - 53 Piso 9, Edificio Link Siete Sesenta

Ciudad

Asunto: Comentarios de Partners Telecom Colombia S.A.S. 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"

Apreciado Doctor Silva:

Por medio del presente documento **Partners Telecom Colombia S.A.S.**, (en adelante, PTC), presenta 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*". Esperamos que el contenido de este texto sea tenido en cuenta y aporte al proyecto regulatorio que consideramos altamente sensible para el sector y, particularmente, para los operadores de servicios de telecomunicaciones en Colombia que tienen interés en que las condiciones de competencia se dinamicen en beneficio de los usuarios y de la industria misma.

El procedimiento de Portabilidad Numérica Móvil (PNM) tiene su origen en la manifestación libre y espontánea de la voluntad del usuario que busca un cambio de operador manteniendo el mismo número de su línea móvil. Desde su implementación en el año 2011, se han efectuado más de 40 millones de solicitudes de portabilidad en Colombia, de las cuales, algo menos de 8 millones fueron realizadas durante el año 2022.

PTC recibe con entusiasmo la publicación del proyecto de la referencia, teniendo en cuenta la gran relevancia que supone para Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles de nuestras características, con un particular ánimo de competir en el mercado. Es evidente - como expresamente lo reconoció la misma CRC - que se debe revisar en conjunto el proceso de portabilidad numérica y las situaciones que afectan a los proveedores y, por supuesto, posibles soluciones a las situaciones reiteradamente expuestas ante la CRC. Esperamos que como resultado queden dadas las condiciones para que los usuarios hagan

un traslado sencillo y sin traumatismos entre proveedores, de manera que se puedan provocar los incentivos correctos para que los operadores conserven clientes soportados en las mejoras en su desempeño comercial, en los servicios y precios.

A continuación, nos pronunciaremos sobre varios puntos que consideramos de la mayor importancia, para lograr la mayor efectividad posible de la Portabilidad Numérica, con el doble efecto de garantizar el derecho de los usuarios a cambiar libremente de operador y, por supuesto, de mantener condiciones adecuadas de competencia en el mercado de los servicios de telecomunicaciones móviles.

COMENTARIO GENERAL

Celebramos que la CRC haya identificado, como fruto del proceso de consulta pública llevado a cabo en el marco de la formulación del problema e identificación de alternativas regulatorias, la necesidad de incorporar dentro del árbol del problema base del proyecto otras situaciones distintas de las asociadas con los problemas en la aplicación de la causal de fraude, cual fue el alcance inicialmente propuesto. Coincidimos con la apreciación de la autoridad en cuanto a que el proyecto debe ser comprensivo de medidas regulatorias específicas que atiendan todas las circunstancias que limitan de alguna manera la dinámica de la portabilidad. Asimismo, aplaudimos la decisión de la CRC de separar lo referente al Registro de Números Excluidos, al ser un tema distinto al de la PNM.

Al respecto, vale la pena remitirse al debate que tuvo lugar durante el trámite de la propuesta regulatoria que derivó en la expedición de la Resolución CRC 5929 de 2020. En ese contexto, el regulador dictaminó que el problema era el *“alto costo de transacción del mecanismo de Portabilidad Numérica Móvil”*. Como causas, identificó la falta de incentivos para optimizar el mecanismo y **la incertidumbre frente al proceso por parte de los usuarios**. Las consecuencias que encontró la CRC fueron: **(i) desincentivo de usar el mecanismo de portabilidad; (ii) pérdida de oportunidad frente a la vigencia de ofertas y; (iii) desaprovechamiento del potencial de la medida para inyectar dinamismo al mercado** (destacado propio).

En su momento, la CRC indicó que: *“en la medida en que el usuario experimente altos costos de transacción en el aprovechamiento del proceso de portabilidad, el ejercicio de su derecho se verá considerablemente afectado. Adicionalmente, el beneficio obtenido por el usuario al portarse tiene en cuenta el costo en el que se incurre por ejercer el derecho, razón por la cual la regulación debe propender por*

optimizar el proceso de tal manera que los costos para el usuario sean cada vez menores”

Hoy en día, salvo que el problema ya no es el alto costo de transacción que genera la demora en el trámite, el estado de cosas en materia de portabilidad numérica determina la necesidad urgente de intervención del regulador, pues, (i) la desactualización de las causales de rechazo de portabilidad; (ii) la aplicabilidad limitada de esas causales de rechazo y sobre todo; (iii) su ineficacia para absolver situaciones que se presentan en el mercado y que desgastan a los usuarios y evitan - en alguna medida - la materialización de los trámites de portabilidad, son circunstancias que generan un incentivo negativo para los usuarios de cara al uso de la herramienta, lo que, sin duda, deriva en pérdida de oportunidades comerciales y, por supuesto, desaprovechamiento del potencial de la portabilidad numérica.

La propuesta regulatoria demuestra la existencia de situaciones de mercado que, si bien en principio pueden ser interpretadas como propias de las actuaciones *ex post* de autoridades como la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de consumidor y/o competencia, también se constituyen en sí mismas como fallas de mercado que deben ser atendidas desde la facultad previa de regulación. Es decir, no se trata de intervenciones alternativas sino simultáneas que deben buscar un mismo propósito: protección de la libre competencia y protección de los usuarios.

En consideración de lo mencionado, ponemos de presente algunas consideraciones que resultan pertinentes y necesarias para complementar el acertado trabajo de la propuesta regulatoria que nos ocupa, con la finalidad de garantizar que la oferta de servicios de telefonía móvil sea cada vez más dinámica y les permita a los usuarios escoger los servicios que mejor se adapten a sus necesidades, de forma sencilla y, sobre todo, con pleno uso de su libertad de elección.

COMENTARIOS PARTICULARES AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN

i. RESPECTO DE LAS EVIDENCIAS PARA JUSTIFICAR EL RECHAZO

La regulación vigente, en su artículo 2.6.4.7, indica que el Proveedor Donante solamente podrá rechazar la solicitud de Portación, cuando: (i) 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;** (ii) el número portado se encuentre **reportado como extraviado o hurtado ante**

el Proveedor Donante, siempre que no se haya hecho reposición de la SIM CARD al usuario; (iii) el **número portado haya sido desactivado por fraude**; (iv) 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**.

A su vez, en materia probatoria, sin mucho nivel de detalle, se establece que las pruebas que deberá remitir el Proveedor Donante al ABD como soporte del rechazo de la solicitud corresponden a los siguientes documentos, que deben ser enviados por medios electrónicos:

*"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**.*

*ii) Cuando el número portado se encuentre **reportado como extraviado o hurtado ante el Proveedor Donante, copia de la respectiva declaración efectuada por el usuario**.*

*iii) Cuando el número portado haya sido **desactivado por fraude, copia del documento mediante el cual el Proveedor Donante determinó el fraude y la desactivación correspondiente**.*

*iv) Cuando se trate de servicios en la modalidad de pospago, la **fecha de la última obligación cuyo plazo se ha vencido, indicando el no pago de la misma**.*

*v) Cuando se trate de solicitudes de portación que incluyan líneas desactivadas, inactivas o que no existen en la red, para modalidades prepago y pospago, **copia del documento mediante el cual el Proveedor Donante determinó el estado de desactivación, no activación o inexistencia**".*

En anteriores oportunidades expresamos que la regulación vigente incurría en un problema de forma e indefinición, pues existían cuatro causales de rechazo y cinco medios de prueba que se enunciaban sin más información de detalle lo que, a su turno, daba lugar a interpretaciones arbitrarias por parte de algunos Proveedores del mercado.

En este sentido podemos ver que la CRC tuvo en cuenta esas preocupaciones y, de ese modo, en el proyecto regulatorio estableció que el Proveedor Donante solamente podrá rechazar la solicitud de Portación, cuando:

- (i) 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 o cuando;
- (ii) Se trate de solicitudes de portación de línea(s) que se encuentre(n) desactivada(s) previo a la solicitud, suspendidas por solicitud del usuario, que correspondan a numeración que no ha sido implementada en la red o que no hayan sido asignadas efectivamente a usuarios finales.

Así las cosas, elimina las causales de rechazo que resultaban problemáticas por la arbitraria interpretación que algunos Proveedores del mercado hacían de su contenido y, en su lugar, establece que los rechazos solo pueden estar relacionados con asuntos de titularidad y/o con disponibilidad del recurso numérico.

En lo atinente a las pruebas que deben ser remitidas por el Proveedor Donante al ABD como soporte del rechazo, el proyecto establece que, cuando se trate de servicios en la modalidad de postpago, se debe remitir copia de la última factura de la respectiva línea expedida por el Proveedor Donante. Cuando se trate de servicios en la modalidad prepago, se debe enviar 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.

Por su parte, cuando sean rechazadas solicitudes de portación por indisponibilidad del recurso numérico por desactivación previa, por suspensión, que correspondan a numeración no implementada en la red o que no hayan sido asignadas efectivamente a usuarios finales, simplemente indica que debe remitir prueba en donde se determinó el estado de esta.

Valoramos positivamente el ejercicio que hizo la CRC, pues tiende a generar mayor claridad respecto de las causales de rechazo del trámite de portabilidad. Con todo, en el ámbito particular de las evidencias, consideramos que el proyecto vuelve a incurrir en indefinición de las evidencias pertinentes y necesarias, lo que por efecto puede tener - de nuevo - la interpretación arrojada o arbitraria de algunos proveedores del mercado, en su afán de capturar y evitar el libre tránsito de usuarios.

Al respecto, consideramos necesario tomar en consideración que la SIC en junio del año 2022 sancionó a ocho (8) Proveedores de servicios móviles por diversas infracciones al régimen de portabilidad. En estas investigaciones, la SIC encontró

- entre otras cosas - que todos los Proveedores sancionados¹, actuando como donantes, rechazaron solicitudes de portación ***sin tener pruebas*** que acreditaran los supuestos de hecho que configuran las causales de rechazo señaladas en la regulación o, en su defecto, sin remitirlas al ABD.

Así mismo, es importante recordar que, en respuesta a un concepto solicitado por el Proveedor MOVISTAR², la propia CRC indicó - aludiendo a la causal de rechazo por mora - que la regulación no determina el tipo de soporte que se debe presentar. Sin embargo, aclaró que el Proveedor Donante debe soportar la causal en cuestión *“aportando la correspondiente prueba que demuestre la fecha de la obligación cuyo plazo de pago se ha vencido, indicando el no pago de la misma”*.

De este modo, se advierte que la indefinición sobre el tipo de evidencia necesaria -o estándar probatorio- genera interpretaciones que impiden tener reglas sencillas y concretas para los trámites de Portabilidad Numérica, lo que a su turno se convierte en un incentivo siniestro para algunos Proveedores del mercado, que reiteramos, en su afán de retener y capturar usuarios, hacen interpretaciones regulatorias alejadas de la realidad, con la finalidad de distorsionar el ejercicio de la portabilidad numérica y, con ello, la competencia en el mercado de los servicios móviles.

En este punto es relevante hacer mención del Documento Soporte del proyecto, en donde se planteó como una de las causas del problema *“Multiplicidad de criterios de implementación frente a las causales de rechazo de la PNM”* la relacionada con el uso de prácticas que implican abuso del derecho que restringen la Portabilidad. Asimismo, se propuso que una de las medidas para abordar dicho problema es la transparencia en el proceso. Pues bien, la transparencia en nuestra opinión no se limita a la causal de rechazo aplicada por el operador donante, sino que se extiende al sustento probatorio de la misma. Una interpretación distinta, mantendría abierto el problema identificado solo que con una modificación en cuanto a su planteamiento ya que la multiplicidad de criterios aplicados no se presentaría frente a las causales sino a los medios probatorios, manteniéndose intacto el abuso del derecho identificado.

Si bien las nuevas inclusiones y modificaciones propuestas son válidas, resulta necesario que la Resolución establezca con claridad cuáles son las pruebas pertinentes -casi una tarifa legal- para cada uno de los estados relacionados en la

¹ <https://www.sic.gov.co/slider/superindustria-sanciona-por-mas-de-6-mil-millones-ocho-operadores-de-telefonía-movil-por-infracciones-al-regimen-de-portabilidad-numerica>

² Rad. 2023803903 del 5 de abril de 2023

causal establecida en el numeral 2.6.4.7.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

CAUSAL DE RECHAZO	PRUEBA NECESARIA
Línea desactivada de manera previa a la solicitud	- Traza del sistema de gestión de clientes, que permita establecer el estado de la línea y la fecha de desactivación
Línea suspendida por solicitud del usuario	- Traza del sistema de gestión de clientes, que permita establecer el estado de la línea, y la fecha de la suspensión. - Evidencia física de la solicitud de suspensión del usuario.
Numeración no implementada en la red	- Evidencia física que dé cuenta de la asignación del bloque de numeración. - Evidencia que permita establecer que la línea aún no se ha usado en la red.
Numeración no asignada a usuario	- Evidencia física que dé cuenta de la asignación del bloque de numeración - Traza del sistema de gestión de clientes, que permita establecer que la línea aún no ha sido asignada a ningún usuario.

Es así como también es necesario que se haga evidente la dinámica de la cantidad de rechazos que se están teniendo en todos estos procesos de portabilidad y por esto, de manera respetuosa se solicita que se inicie el reporte en el DataFlash periódico la cantidad de rechazos realizados durante el trimestre correspondiente, lo que permitirá un mejor análisis de las causales por las cuales las portabilidades no resultan efectivas.

ii. MODIFICACIONES RELACIONADAS CON LA DEMOSTRACIÓN DE LA TITULARIDAD

Desde la Compañía, valoramos positivamente el contexto en el que se dan los cambios propuestos en el proyecto regulatorio, pues la exigencia de la validación de titularidad de solicitudes de persona jurídica y natural, en igualdad de condiciones, y la verificación de portabilidades de personas jurídicas, apunta en la dirección de garantizar que el usuario solicitante sea un usuario real.

Las modificaciones las entendemos orientadas a dar solución a fenómenos irregulares en el marco de la Portabilidad como, entre otros: (a) los casos en los que se portan en masa líneas sin usuarios reales titulares, (b) casos en que se

solicita portabilidad de usuarios que son prepago pero que no generan recargas, ni tráficos, (c) incluso solicitudes de portabilidad de usuarios que corresponden a personas jurídicas, que nunca han sido relacionadas con un usuario.

Con todo, estos fenómenos, a nuestro juicio, solo se pueden resolver haciendo exigible en forma categórica la obligación de que las líneas tengan, mediante un registro proporcionado por cada operador, la información de sus titulares.

No exigirlo ocasiona que operadores que no tienen satisfecha esa carga, tengan usuarios de líneas que no pueden ser portadas, lo que a su turno permite establecer que podrían generarse escenarios en los que se lleve a cabo la activación de líneas móviles, sin contar con usuarios reales asignatarios, lo que equivaldría a una captura del recurso numérico.

No puede olvidarse que este tipo de conducta ya ha sido sancionada por parte de la Superintendencia de industria y Comercio como autoridad de competencia, mediante Resolución No. 53403 de 2013, entidad que consideró no solo la grave afectación al mercado sino a los derechos de los usuarios, debido al engaño emanado del abultamiento de cifras de portación.

Si así no se logra y se incentiva por la regulación, el riesgo de que ocurran portaciones ficticias de líneas no asociadas con usuarios se mantendrá, así se imponga un límite de portaciones por persona natural. De allí, que resulte necesario que el regulador aproveche esta oportunidad para pronunciarse al respecto, mediante la incorporación de un procedimiento de registro de usuarios en modalidad prepago, de manera previa a la activación de las líneas, con la finalidad de garantizar que cada recurso numérico en uso, realmente sea asignado a un usuario real.

Actualmente el RPU no cuenta con ninguna obligación dirigida a los Proveedores destinada a realizar un registro de los usuarios de servicios de móviles en modalidad prepago, y ello ha generado que los usuarios de servicios de comunicaciones móviles accedan a las líneas móviles pre-activadas sin ningún tipo de requisito previo. Así las cosas, al encontrar un escenario particularmente laxo, quienes están proclives a la comisión de actividades irregulares en el marco de la Portabilidad Numérica, encuentran un escenario propicio para favorecer su actuar.

De otra parte, consideramos que la solución regulatoria de la propuesta que pareciera atacar el tema, consistente en imponer un número de portaciones por titular, resulta una solución sub-óptima, no solo porque su contenido no ataca el

problema mencionado en precedencia, sino porque si el titular es un usuario con sus calidades debidamente acreditadas, carece de sentido imponer restricciones a la materialización de múltiples operaciones de Portabilidad Numérica y, por el contrario, termina operando como una barrera artificial para realizar este tipo de trámites.

Aunado a lo anterior, una medida como la mencionada, puede tener por efecto la afectación de usuarios que cuenten con titularidad de varias líneas, pero que no se encuentren en el segmento corporativo, porque frente a una decisión libre y autónoma de querer cambiar de operador, no podría hacerlo con todas sus líneas.

De otra parte, celebramos que se eliminen las diferenciaciones entre usuarios prepago y pospago. Sin embargo, consideramos necesario que los usuarios prepago y pospago registren su información de forma adecuada por los canales de atención de cada uno de los operadores.

En efecto, la extensión de la validación de titularidad para usuario prepago, no solo es acorde, sino que da cumplimiento a los artículos del Código de Policía que indican como obligación de los operadores móviles tener los datos correctos de los usuarios de sus líneas. Sin embargo, la eficiencia de esta obligación depende de la obligación que se imponga en la regulación para que los usuarios en modalidad prepago registren sus datos.

iii. NIP DE CONFIRMACIÓN

Frente al artículo 2 del proyecto de resolución, relacionado con el NIP de confirmación, la CRC propone el siguiente contenido al SMS que deberá ser enviado por el ABD:

“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.”

Sin embargo, PTC considera que el contenido del mensaje del SMS no es lo suficientemente contundente, ya que el usuario debe entender la responsabilidad de facilitar el NIP, o de la importancia de comunicarse con su operador actual en caso tal de que no lo haya solicitado. Por esta razón, amablemente se proponen las siguientes alternativas al contenido del SMS:

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

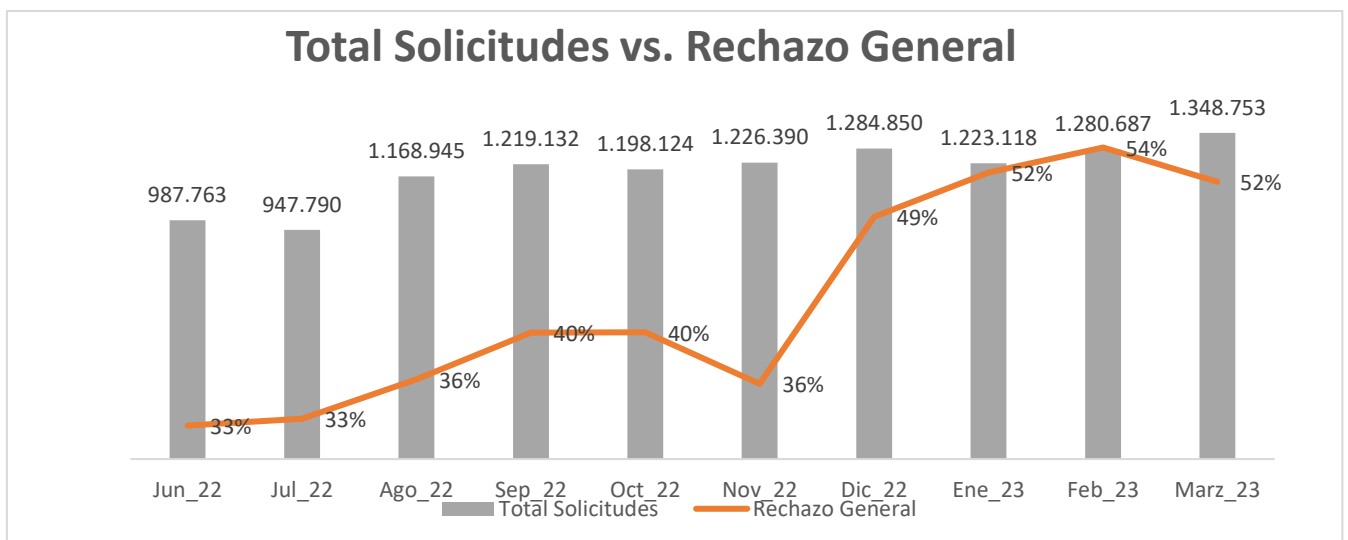
“Su Número de Identificación Personal es XXXXX, **este número es único y confidencial, solo infórmelo a su nuevo Operador para realizar la Portabilidad su línea xxxxxxxxxx**”

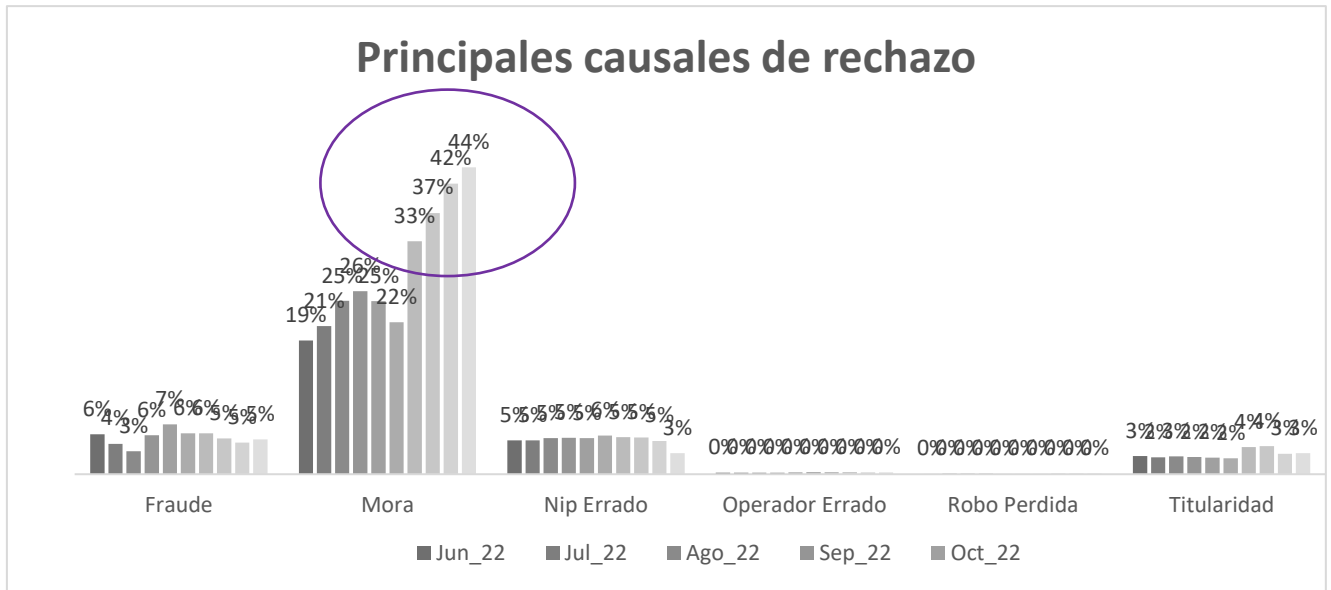
Por otro lado, actualmente el envío del NIP se da por gestionado por el ABD, sin embargo, resulta beneficioso implementar una alternativa de confirmación de entrega al usuario. Lo anterior permitiría controlar los tiempos de entrega al usuario de forma real y sin la manipulación de otros operadores.

iv. ELIMINACIÓN DE CAUSAL DE MORA

PTC apoya la decisión de la CRC de eliminar las restricciones a la portabilidad por falta de pago - lo cual al final podrá generar reducción en algunas prácticas que adelantan algunos proveedores para justificar moras inexistentes - siendo así esta eliminación podría generar mejores dinámicas y favorecer a los usuarios y su legítima libertad de elegir su proveedor de redes y servicios de comunicaciones.

Del análisis de información publicada por la CRC en cuanto a portabilidades, información suministrada por el Administrador de la Base de Datos- ABD, así como cálculos propios, puede apreciarse como la participación de la causal de mora dentro del número de portaciones rechazadas ha crecido injustificadamente durante los últimos meses, afectando cientos de miles de usuarios:





Fuente de información: INETUM Proyecto ABD Colombia Incidencia #0004035827; Datos marzo proyectados corte 01/03/2023 de incidencia #0004036381 #0004036973

Con este este tipo de medidas, se eliminarán prácticas inadecuadas usadas en el mercado para retener ilegítimamente a los clientes como propios. La aplicación no consentida de paquetes de datos a usuarios con planes ilimitados, evidencian que este tipo de prácticas solo tienen por objeto frenar o impedir las portaciones efectivas.

v. PRÁCTICAS DE RECUPERACIÓN DE USUARIOS POST - RECHAZO

De otra parte, en las investigaciones de la SIC - tal como la CRC lo indicó - se concluyó que otra práctica que fue objeto de juicio de reproche, consistía en ofrecer promociones a los usuarios que presentaban solicitudes de portación con el propósito de retenerlos, en abierta violación de lo establecido en el artículo 2.6.2.5.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, según el cual el proveedor donante deberá *“abstenerse de realizar prácticas de recuperación de los usuarios durante el proceso de portación”*.

Estas conductas, según se pudo establecer, consistían en rechazar portabilidades, justificándose en cualquiera de las causales vigentes en la regulación sectorial y una vez ocurrido eso, llevar a cabo prácticas comerciales de recuperación de usuarios solicitantes de procesos de Portabilidad Numérica. De igual forma, la SIC

pudo establecer que las prácticas de retención y recuperación de usuarios, también se daban mientras la solicitud de portabilidad estaba en trámite, como se advierte en la Resolución Nro. 13425 del 18 de marzo de 2022, por medio de la cual impuso sanción administrativa a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC, en donde la Autoridad manifestó que el operador sancionado *“sistemática y efectivamente procedió a realizar prácticas de recuperación de los usuarios solicitantes de portabilidad a través de llamadas en las cuales ofreció beneficios, promociones y demás productos tendientes a hacer declinar al usuario que realiza una solicitud de portación”*.

En ese Acto Administrativo, frente a las consecuencias derivadas de la conducta que venimos de reseñar, la SIC indicó que *“el derecho del usuario a escoger libremente su proveedor de telecomunicaciones sin que éstos últimos interfieran en dicho proceso, es un elemento clave para que los consumidores puedan acceder a la elección de nuevas ofertas, a mejor la calidad y variedad de los servicios de telecomunicaciones, por lo que cuando un operador intenta recuperar a su cliente cuando este ha iniciado su proceso de portación, dicha conducta constituye es un obstáculo en el camino de la libre elección de las personas”*.

Así, pues, la SIC concluyó que la interrupción del derecho a portarse libremente, mediante la implementación de este tipo de medidas por parte del Operador Donante, se convierte en un constreñimiento al usuario, destinado a lograr la permanencia con un operador determinado e imposibilitar el acceso a nuevas, mejores y más amplias alternativas de telecomunicaciones.

Es pertinente indicar que, aun cuando la CRC considera que problemas como el que nos ocupa puede ser resuelto con la *“expedición de una circular que permita aclarar y precisar el entendimiento correcto de las medidas regulatorias a implementar”*, lo cierto es que esas interpretaciones vienen acompañadas de un incentivo perverso para algunos Proveedores del mercado, que reiteramos, en su afán de retener y capturar usuarios, hacen interpretaciones alejadas de la realidad, con la finalidad de distorsionar el ejercicio de la portabilidad numérica y con ello, la competencia en el mercado de los servicios móviles.

De este modo, consideramos que urge contar con una medida regulatoria destinada a complementar la obligación prevista en el numeral 2.6.2.5.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, según la cual los Proveedores deben abstenerse de realizar prácticas de recuperación de usuarios solicitantes en el trascurso de una solicitud de portabilidad, ampliando sus efectos a un lapso posterior al rechazo de una solicitud de portabilidad por un Proveedor Donante.

Aunado a ello, de cara a lograr generar una verdadera consecuencia disuasiva de la prohibición, se sugiere que el incumplimiento de esta obligación o cualquiera otra de las previstas en el artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, no solo sea susceptible de sanción por incumplimiento de la normativa regulatoria, sino que además sea constitutivo de renuencia grave en el cumplimiento de las instrucciones impartidas por el regulador, con la consecuencia sancionatoria que ello genere en los términos que lo establezca el procedimiento sancionatorio aplicable. Por lo cual sugerimos agregar el siguiente apartado al artículo 2.6.2.5.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016:

*" 2.6.2.5.3.2. Abstenerse de realizar prácticas de recuperación de los usuarios solicitantes durante el Proceso de Portación. a la Resolución. **En aquellos casos en los que el Proveedor utilice prácticas de recuperación en el transcurso de una solicitud de portabilidad, incurrirá en las sanciones previstas y que por este comportamiento le sean impuestas por las autoridades de control y vigilancia.**"*

vi. ULTIMAS MEDIDAS TOMADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

De acuerdo con el comunicado de prensa publicado por la superintendencia de Industria y Comercio el pasado 27 de abril (Anexo), esa entidad, considerando las denuncias presentadas por usuarios y operadores "abrió investigación contra Movistar y Comcel S.A. por presuntamente no suministrar información completa, afectando el derecho de portabilidad numérica". En el documento, la entidad describe las imputaciones de la siguiente manera:

- *Desconocer el derecho que les asiste a los usuarios de recibir información clara, cierta, veraz, oportuna y completa para tomar decisiones respecto del servicio ofrecido o activado.*
- *Modificar las condiciones acordadas previamente con los usuarios, imponiéndoles y cobrándoles servicios que presuntamente no fueron aceptados expresamente por estos.*
- *Desconocer el derecho que les asiste a los usuarios de recibir copia del contrato de prestación de servicios de comunicaciones ajustado, durante el período de facturación siguiente a aquel en que se efectuó la modificación del plan inicialmente contratado por parte del proveedor.*
- *Diseñar e implementar estrategias comerciales y/o promociones y ofertas que tienen como efecto impedir que los usuarios elijan libremente su proveedor de servicios, lo que a la postre generaría una permanencia en el uso del servicio prestado con el operador. "*

Aunque se trata de apertura de investigación, resulta claro que la entidad analizó información suficiente que demuestra la existencia de una seria de situaciones que afectan de manera grave a un importante número de usuarios y en consecuencia, la dinámica del mercado. La adopción de esta decisión, que conduce a medidas que refuerza la necesidad de modificar la reglamentación de esta figura.

vii. TÉRMINO DE 24 HORAS PARA LA PORTABILIDAD

Por otro lado, en lo referente al término actual para llevar a cabo el trámite de portabilidad, la CRC consideró que, *“(i) el alcance y delimitación del presente proyecto, (ii) el tiempo adicional que implicaría surtir las etapas del Análisis de Impacto Normativo frente a esta temática, (iii) la importancia de tener en cuenta los resultados de la evaluación ex-post que actualmente se está adelantando en relación con la modificación regulatoria introducida a las disposiciones sobre PNM por la Resolución CRC 5929 de 2020, y (iv) la importancia de atender las situaciones relacionadas con el uso de prácticas que desde la perspectiva de la definición jurisprudencial del concepto, implican incurrir en cierto abuso del derecho que se puede traducir en una restricción de la PNM, derecho éste que recae en los usuarios”*, hacen que no resulte pertinente incluir el asunto de la revisión del plazo total del proceso de portación dentro de la presente propuesta, sino esperar a una próxima oportunidad regulatoria para el efecto.

Ahora bien, contrario de lo indicado por el regulador, PTC reitera la necesidad de abordar dicha discusión, no por evaluar una eventual reducción - o aumento, como lo manifestaron dos de los Proveedores presentes en el mercado colombiano de servicios móviles - sino para evaluar su efectividad, en los términos en que se implementó.

En efecto, cuando la efectividad de ese término regulatorio se ve afectada negativamente por las condiciones en las que se estableció, esto es, que el término de menos de un día solo opera para días hábiles, es menester pensar si resulta necesaria la intervención del regulador para corregir esa situación.

No se debe perder de vista, que ese término del trámite de portabilidad, que ocurre en el lapso que corre entre el día de presentación de la solicitud (viernes) y el día en que se aprueba (con suerte lunes), termina por convertirse en un incentivo perverso para los Proveedores, que, en su calidad de donantes, aspiran a capturar y retener a los usuarios que pretenden llevar a cabo trámites de portabilidad.

Vale la pena traer a debate algunos casos de ejemplo regional en materia de portabilidad numérica, en donde se reconoce la celeridad del proceso como un incentivo para la masificación de su uso.

En el caso de Perú, mediante el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, OSIPTEL determinó que la portabilidad numérica para usuarios de servicios móviles se debe realizar en un plazo máximo de 24 horas después de presentada la solicitud de portabilidad, sin indicación alguna acerca de días u horas hábiles.

En Chile, la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) del Ministerio de Transportes y Comunicaciones determinó que el proceso de portabilidad móvil debe materializarse durante el día hábil siguiente al ingreso la solicitud; específicamente entre las 3 y las 5 de la mañana. Para los efectos del trámite de portabilidad, se consideran hábiles todos los días de lunes a domingo, incluyendo los festivos.

En México, el IFT expidió las Reglas de Portabilidad Numérica, con el fin de establecer los procesos para que los usuarios puedan ejercer su derecho a elegir libremente al proveedor de servicios de telecomunicaciones de su preferencia conservando su número telefónico. El plazo máximo del proceso de PNM es de 24 horas contadas a partir del ingreso de la solicitud. Esto siempre y cuando este ingreso ocurra entre las 11:00 y 17:00 horas en día hábil, ya que las solicitudes presentadas en horario posterior se consideran como ingresadas a las 11:00 horas del día hábil siguiente.

Todo lo anterior nos permite advertir que, sin distinción alguna, las normas regulatorias de los 4 países tienen un término máximo para llevar a cabo el trámite de portabilidad de 24 horas, por considerar que la celeridad en el trámite es un incentivo adecuado para su uso. En el caso peruano, sin limitación alguna, en los demás casos, con algunas variables relacionadas con días y horas hábiles.

Por lo anterior, respetuosamente solicitamos a la CRC nuevamente revisar las condiciones operativas del término máximo del trámite de Portabilidad Numérica, para que en lugar de que sea de un (1) día hábil, se elimine la alusión a día hábil y el lapso de 24 horas, cómo término máximo, opere en horas corrientes, sin restricción alguna.

En este sentido, sugerimos agregar un artículo adicional al proyecto de Resolución, el cual modifique los relacionados en la regulación vigente al trámite de portación (Resolución 5929 de 2020 -CRC), así:

“ARTÍCULO 2.1.17.3. TRÁMITE DE PORTACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 5929 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> El usuario podrá elegir el día ~~hábil~~ a partir del cual se hará efectiva la portación, **incluyendo fines de semana**. Si el usuario presenta la solicitud de portación ~~dentro del día hábil en la portabilidad numérica (8 a. m., a 3 p. m., de lunes a viernes)~~ su número deberá ser activado en la ventana de cambio del día ~~hábil~~ siguiente.

*“El usuario podrá elegir el día a partir del cual se hará efectiva la portación. Si el usuario presenta su solicitud de portación, su número deberá ser portado dentro de las **24 horas corrientes (7x24 incluyendo fines de semana) siguientes a la solicitud.**”*

Si la solicitud de portación no fue realizada en una oficina física de atención al cliente, el número deberá ser activado en la ventana de cambio del día ~~hábil~~ siguiente al recibo de la SIM card por parte del usuario, caso en el cual, el tiempo entre la presentación de la solicitud y la portación efectiva no podrá ser superior a 3 días hábiles. Si transcurrido este término el usuario no ha recibido la SIM card, procederá la compensación automática por falta de disponibilidad del servicio de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.1.11.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.”

viii. VIGENCIA

Teniendo en cuenta que esta decisión implica un beneficio directo a los usuarios, es una herramienta dinamizadora de la competencia y que para su implementación no se requiere de un ajuste que amerite esfuerzos extraordinarios ni en los sistemas de los operadores, como tampoco en los del ABD, se propone una reducción en la fecha de inicio de su vigencia, PTC amablemente sugiere revisar los tiempos y ajustar de manera proporcional a los desarrollos que pretende la Resolución. Por consiguiente, se propone la siguiente redacción al artículo 7:

*“La presente resolución empezará a regir a partir del 1 de ~~octubre~~ **julio** de 2023.”*

Así las cosas, esperamos que nuestros comentarios sean de recibo por parte de la CRC y quedamos atentos a cualquier aclaración o mecanismo de participación que se adelante frente a la propuesta regulatoria.

Cordialmente,

Faihan Alfayez

Faihan Alfayez (4 máy. 2023 20:25 CDT)

FAIHAN AL-FAYEZ

Vicepresidente de Asuntos Corporativos

PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.

Anexo:

1. Análisis de derecho comparado experiencia internacional portabilidad
2. Comunicado de prensa Superintendencia de Industria y Comercio - Abril 27 / 2023