

Bogotá D.C., 4 de noviembre de 2022.

Doctora

PAOLA ANDREA BONILLA CASTAÑO

Directora Ejecutiva

Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC

Calle 59 A bis No. 5- 53

Ciudad.

Asunto: Comentarios al documento de Alternativas Regulatorias “Revisión del Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil”.

Respetada doctora,

En atención a la publicación para comentarios al documento del asunto, desde Colombia Móvil S.A. ESP, nos permitimos presentar para su consideración los siguientes comentarios frente a los objetivos planteados en el proyecto regulatorio y las alternativas regulatorias presentadas para alcanzarlos:

COMENTARIOS GENERALES

PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL

Dado el impacto sobre la Portabilidad Numérica Móvil (PNM), es pertinente hacer aclaraciones frente a algunos elementos que consideramos debe incluir la expedición de la norma para el cumplimiento de cada objetivo.

1. CAUSAL ESPECÍFICA DE RECHAZO DE LA PNM CUANDO SE PRESENTE FRAUDE EN EL PROCESO.

I. Esquema taxativo de rechazo de PNM

La norma debe propender por describir de manera clara, precisa e inequívoca, las conductas que deben acatar los diferentes actores debido a los retos que representa la implementación e interpretación de esta, considerando que, aquellas normas ambiguas, extremadamente generales e indeterminadas, que admiten diferentes interpretaciones dando lugar a conflictos e indebida aplicación.

Por ello, resulta ser el proyecto regulatorio y el acto administrativo definitivo que como consecuencia del mismo se expida, el instrumento idóneo para que el ente regulador defina reglas que permitan generar un entendimiento uniforme de los diferentes actores, facilitando la aplicación de la norma y, por ende, reduciendo las controversias por ambigüedad en su comprensión, lo que redundará en procesos de portación más eficientes, y transparentes entre los operadores y de cara a los usuarios. Por tal motivo, las normas aplicables al mismo deben ser claras, especificando de forma taxativa las

situaciones que se enmarcan en un caso de fraude durante el proceso de portación, por lo que desde Colombia Móvil proponemos como causales para considerarse en el desarrollo normativo, las siguientes:

- **Líneas móviles que NO presentan ningún tipo de actividad desde su activación.** Esta situación hace referencia a aquellas líneas móviles que, desde que se activó la línea móvil hasta el momento de solicitud de la portación, no cuentan con un registro de recargas ni ningún tipo de tráfico, esto es, llamadas salientes, llamadas entrantes, SMS salientes y consumo de datos.
- **Líneas móviles que NO se encuentran activas.** En referencia a aquellas líneas nuevas que no han sido asignadas, o aquellas que están pendientes de ser reasignadas, al momento de solicitud de portación.
- **Portabilidad de múltiples líneas de números consecutivos.** Práctica que generalmente se da en líneas en la modalidad prepago y cuyos titulares son personas naturales.
- **Suplantación de identidad.** Requerimiento de portación de múltiples líneas a una misma persona natural en la modalidad prepago, en la misma solicitud.

II. Negar la solicitud de portación, pero sin bloqueo de líneas

Parte del proceso de portación incluye la aceptación o rechazo de la solicitud de portación por parte del operador donante de líneas que no cumplan con los criterios que señala la norma, sin embargo, se han observado casos de malas prácticas competitivas por parte de algunos PRSTM que en su afán de retener a sus usuarios, al momento de rechazo de la solicitud de portación, realizan también el bloqueo de la línea del usuario y con ello, estaría no solo incurriendo en conductas reprochables desde el punto de vista de la competencia sino además, y más grave aún, vulnerando los derechos de protección de los usuarios a la libre escogencia del operador con el que quieren contratar la prestación del servicio y en sí mismo, el régimen aplicable al proceso de portabilidad.

Lo anterior es incluso evidenciado por parte de la SIC cuando a través de la Resolución 60367 de 2021, manifiesta que se han presentado diferentes quejas de usuarios en el sentido de que: “cuando presentaron la solicitud de portación, sus líneas fueron bloqueadas quedando sin servicio de telefonía móvil, situación que los dejó incomunicados percibiendo el proceso como un castigo”.

De acuerdo con las facultades otorgadas a la Comisión en virtud del Artículo 19 de la Ley 1341 de 2019, es esta la encargada “(...) ***promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.***” (SNFT), así mismo y de conformidad con lo establecido en el numeral 10 del Artículo 53 de la Ley 1341 de 2019, debe velar por la “***Protección contra conductas restrictivas o abusivas***”, por ello, consideramos que es la Comisión la llamada a establecer mecanismos para evitar

tal arbitrariedad dejando claramente establecido en la resolución definitiva que **no se puede bloquear una línea durante el proceso de portación, incluso si la misma fue rechazada por presunto fraude**. Si un operador observa que un usuario está incumpliendo con sus obligaciones y debe restringir sus servicios, debe hacerlo en su diaria operación, no cuando inicia un proceso de portación, con lo cual, se reitera, se está desincentivando la utilización del proceso y con ello vulnerando la sana competencia y lo que reviste de mayor gravedad, los derechos de los usuarios.

2. PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA TITULARIDAD PARA USUARIOS PREPAGO, PERSONAS JURÍDICAS Y PORTACIONES MÚLTIPLES.

La situación 2 presentada en el documento de alternativas, plantea escenarios que ayudarían para verificar la titularidad de los usuarios, sin embargo, hay otros elementos que no se abordaron dentro del documento, por lo que debería adicionarse una alternativa regulatoria, que incluya:

I. Nombre de Usuario como obstáculo de portación

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 2.6.4.3 de la Resolución 5050 de 2016: “*El Proceso de Portación se inicia con la entrega de la Solicitud de Portación por parte del Usuario al Proveedor Receptor. **La Solicitud de Portación puede hacerse por escrito, personalmente o a través de la línea telefónica de atención al cliente, o por cualquier otro medio** que determine o convalide la Comisión.”, (SNFT) indicando a su vez que para personas naturales uno de los requisitos establecidos para poder iniciar el proceso de portación, es que el usuario provea el nombre completo.¹*

Las opciones que contempla la norma señalada, permiten obtener la información del usuario interesado en iniciar el proceso de portación a través de diferentes medios o canales de atención. Durante este proceso, se están presentando inconvenientes con la verificación del nombre de los usuarios, debido a que al registrar los datos del solicitante se puede digitar información diferente a la que el usuario intenta transmitir al estar sujeto a la interpretación de la persona que atiende la solicitud o porque el sistema ofimático que utiliza el usuario no le permite escribir ciertos caracteres que tiene su nombre, en consecuencia, en la solicitud queda registrado un nombre con alguna variante de caracteres, por ejemplo, Hernan Cortes, en vez de Hernán Cortés, o Jhon Riano, en lugar de John Riaño, por mencionar algunos.

Aunado a lo anterior, en Colombia se puede realizar el cambio de nombres y/o apellidos, permitiendo a los ciudadanos optar por esta alternativa por diferentes motivos, entre ellos: porque sus nombres suelen ser confusos y generalmente son mal escritos por las demás personas, las personas que cambian de género por no sentirse identificados con el nombre de pila que les había sido asignado y en el caso

¹ Artículo 2.6.4.3.1. de la Resolución 5050 Para las personas naturales: 2.6.4.3.1.1. Nombre completo. 2.6.4.3.1.2. Número del documento de identidad. 2.6.4.3.1.3. Autorización del suscriptor del contrato de servicios de telecomunicaciones tratándose de servicios en la modalidad de prepago, y copia del documento de identidad, en caso que la solicitud no sea presentada por el mismo. 2.6.4.3.1.4. Número(s) telefónico(s) asociado(s) a la portación solicitada. 2.6.4.3.1.5. Proveedor Donante. 2.6.4.3.1.6. 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).

de las mujeres casadas, pueden solicitar que se adicione o se suprima el apellido de su esposo, entre otros casos. El cambio de nombres puede darse con posterioridad al momento cuando un usuario ya adquirió una línea telefónica y al iniciar el proceso de portación, su nombre ya no coincide con el que tenía registrado con su proveedor actual.

Esa singularidad está generando múltiples rechazos del proceso de portación, con el argumento de que los datos suministrados por el usuario al proveedor receptor no coinciden con los datos registrados del usuario en las bases de datos del proveedor donante.

Ahora bien, en sentencia de la Corte Constitucional, esta corporación precisó: *“Jurídicamente hablando, la identificación constituye la forma como se establece la individualidad de una persona con arreglo a las previsiones normativas. **La ley le otorga a la cédula el alcance de prueba de la identificación personal**, de donde se infiere que sólo con ella se acredita la personalidad de su titular en todos los actos jurídicos o situaciones donde se le exija la prueba de tal calidad. En estas condiciones, este documento se ha convertido en el medio idóneo e irremplazable para lograr el aludido propósito.”*² (NFT)

El número de documento de identidad es otro elemento que se le solicita al usuario para iniciar el trámite de portación. A diferencia del nombre, el número de documento de identidad al estar conformado solo por números y ser **único para cada individuo**, permite rápidamente identificar un usuario. Debe considerarse que, aunque la cédula de ciudadanía también contiene los nombres de una persona, se puede dar el caso que exista otro ciudadano con los mismos nombres y/o apellidos. Por ello, el número de identificación debe considerarse como la información primordial para la identificación personal.

Por lo anterior, y en ejercicio de las facultades establecidas en cabeza de la CRC por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009 antes mencionadas, es deber de la Comisión intervenir para evitar las malas prácticas competitivas con el rechazo de solicitudes de portación por las diferencias que pueda encontrarse en el nombre, aun cuando los demás datos se encuentren en orden, por lo que, con el ánimo de buscar simplificar la norma, incentivar la competencia entre los prestadores de servicios móviles y velar por la protección de los derechos de los usuarios, desde Colombia Móvil se sugiere a la Comisión establecer como un elemento no vinculante dentro del proceso de portación la solicitud del Nombre Completo a los usuarios, considerando que el número de documento de identidad contiene información amplia y suficiente para identificar una persona.

II. Equilibrar requisitos de PNM para todos los usuarios

Aunque el planteamiento de equilibrar los requisitos de PNM para todos los usuarios, sean usuarios prepago, pospago, persona natural o persona jurídica, en principio sea bueno, no se puedan desconocer las particularidades para cada caso. En este sentido, las alternativas expuestas no satisfacen el alcance de la problemática, por lo que se plantea aclarar las siguientes situaciones tanto para personas jurídicas como personas naturales.

² Corte Constitucional. Sentencia T-042 de 2008, M.P. Clara Inés Vargas Hernández

- Para las personas jurídicas, la alternativa 2 plantea considerar sus particularidades y propone la solicitud del NIP. Desde Colombia Móvil vemos acertada esta alternativa para personas jurídicas haciendo la aclaración de que debe exigirse tanto para usuarios prepago como usuarios pospago. Así mismo, pensamos que debe mencionarse el requisito de documento de identificación, señalando como suficiente el número de identificación tributaria (NIT) o la copia del certificado de la cámara de comercio. Cualquiera de los dos documentos de identificación serían habilitantes para continuar con el proceso de portación.
- Para las personas naturales, la alternativa 2 no contempla las particularidades que tienen los usuarios prepago frente a los usuarios pospago. Es importante indicar que las condiciones de la regulación actual deben mantenerse, salvo en lo relacionado con la eliminación del requisito del nombre de usuario como habilitador para iniciar el proceso de portación por las razones antes expuestas. Imponer cargas a los usuarios prepago generaría un desincentivo enorme, considerando que para el 2022 el 76% de abonados de servicios móviles del mercado colombiano son usuarios en esta modalidad.³

3. ELEMENTOS DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE SUSCEPTIBLES DE SIMPLIFICACIÓN O MODIFICACIÓN EN EL PROCESO DE LA PNM

Respecto a la información presentada en el documento de alternativas regulatorias, el proyecto solo incluyó escenarios referentes a los objetivos 1 y 2, y no presentó alternativas regulatorias para abordar el objetivo 3. Debido a la importancia de revisar los elementos susceptibles de simplificación, presentamos para consideración de la Comisión los siguientes planteamientos:

I. Proceso de Aceptación o Rechazo de la solicitud de portación (Proveedor Donante)

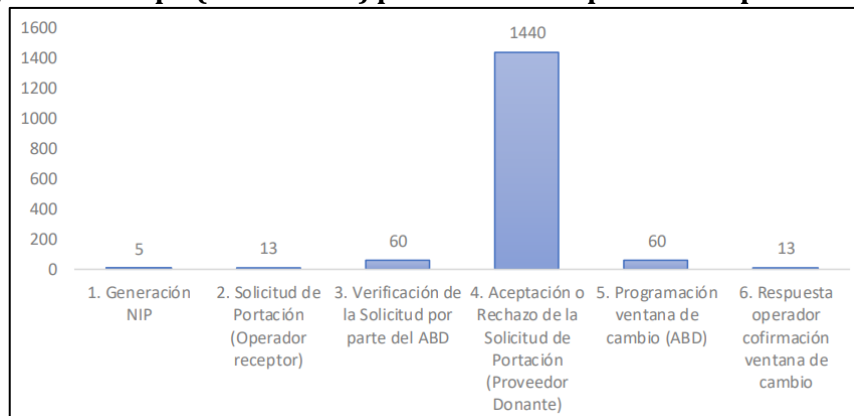
De acuerdo con el Artículo 2.6.4.1. de la Resolución 5050 de 2016, dentro del proceso de portación se encuentran las siguientes etapas: “(i) Generación del NIP de Confirmación, (ii) Solicitud de Portación, (iii) Verificación de la Solicitud por parte del ABD, (iv) Aceptación o Rechazo de la Solicitud de Portación por parte del Proveedor Donante, (v) Planeación de la Ventana de Cambio, y (vi) Activación del Número Portado.”

Como lo indica la figura 1, la etapa clave durante el proceso de portación se da en el momento de aceptación o rechazo de la solicitud de portación debido a los tiempos que implica ejecutar las diferentes validaciones y la remisión de los soportes al ABD, que de acuerdo con lo presentado en el documento soporte de la propuesta regulatoria “Revisión de los regímenes de Portabilidad Numérica Móvil y Compensación Automática por Llamadas caídas”, se daba en un tiempo promedio de 1440 minutos (equivalente a 24 horas), considerando el contexto del año 2019 donde la portación se realizaba en un periodo máximo de 3 días y se tenían en promedio 724.087 solicitudes diarias⁴.

³ Disponible en: <https://postdata.gov.co/dataset/abonados-ingresos-y-tr%C3%A1fico-de-telefon%C3%ADa-m%C3%B3vil/resource/3a9c0304-3795-4c55-a78e-079362373b4d#{}>

⁴ Disponible en: <https://postdata.gov.co/dataset/portabilidad-num%C3%A9rica-m%C3%B3vil>

Figura 1. Tiempo (en minutos) promedio en el proceso de portabilidad.



Fuente: Tomada del documento soporte Resolución 5929 de 2020⁵, elaboración CRC.

Ahora bien, el proyecto regulatorio en virtud del cual se expidió la Resolución 5929 de 2020, se enfocó en reducir el tiempo del proceso de portabilidad, descuidando las implicaciones operativas que se generarían en el desarrollo del mismo. Así, en el numeral 2.5.3.2.4. del documento soporte de la propuesta regulatoria analizada en ese momento, la Comisión indicó frente al criterio de medición **“Término de portación en 1 día frente a la complejidad de adopción”** que *“En caso de que sea reducido el término de portación numérica de 3 días a 1 día hábil, la implementación de esta alternativa representa algunos costos para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, así como la necesidad de afrontar retos operativos, **por lo cual la complejidad en su adopción sería media**”*⁶. (NFT)

La Comisión, en respuesta a los comentarios de ese proceso regulatorio, manifestó que establecer el tiempo de portación en un día se fundamentó con base en las herramientas tecnológicas dispuestas al momento de la expedición de la medida regulatoria⁷, sin especificar a qué herramientas tecnológicas hacía referencia y partiendo del supuesto de considerar que las herramientas tecnológicas evolucionarían en el tiempo, desconociendo que:

- Reducir el tiempo de portación a 1 día incentivaría las solicitudes de portación, en consecuencia, también se incrementaría los requerimientos de validación de aceptación o rechazo, por lo que el

⁵ CRC. Documento de soporte a la propuesta regulatoria del proyecto “Revisión de los Regímenes de Portabilidad Numérica Móvil y Compensación automática por llamadas caídas. Disponible en: <https://crc.com.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-13>

⁶ CRC. Documento soporte de la Propuesta regulatoria del proyecto “Revisión de los regímenes de Portabilidad Numérica Móvil y Compensación Automática por llamadas caídas”. Pág.40. Disponible en: https://crc.com.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-13/Propuestas/documento_amarillo_portabilidad_y_compensacion_ajustes_comite_scc.pdf

⁷ Disponible en: https://crc.com.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Revisi%C3%B3n%20de%20los%20Reg%C3%ADmenes%20de%20Portabilidad%20y%20de%20Compensaci%C3%B3n%20por%20llamadas%20ca%C3%ADdas/final_documento_repuesta_comentarios_portabilidad_y_compensacion.pdf

tiempo manifestado para este proceso podía aumentar. Según el último reporte de PNM, para el 2022 en promedio se han dado 1.261.908 solicitudes diarias, lo que representa un incremento de 74pp respecto al 2019.

Promedio diario por trimestre de portaciones como proveedor donante.

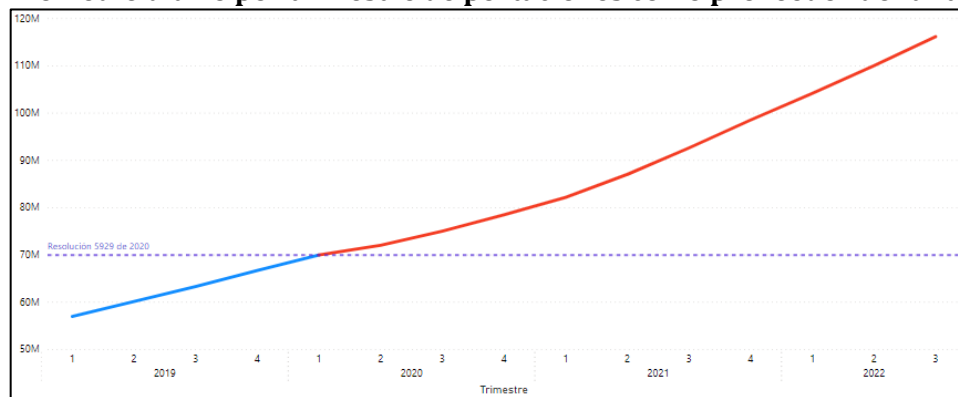


Tabla 1. Elaboración propia basada en datos de la página de posdata de la CRC.⁸

- El tiempo de aceptación o rechazo de la solicitud de portación (Proveedor Donante) correspondía al mismo periodo máximo que se estableció de portación, sin embargo, no dispuso de elementos regulatorios para simplificar este proceso con el fin de reducir tiempos.
- En el escenario de contar, al cabo de un determinado tiempo con herramientas tecnológicas con mejores prestaciones a nivel funcional, primero los Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones deben realizar estudios de mercado para validar la pertinencia, costos, implicaciones y requerimientos técnicos que permitieran la interoperabilidad de la nueva tecnología con las tecnologías existentes en cada compañía, lo que haría que la implementación requiriera de un tiempo considerable para poder hacer la adaptación.

A propósito, en lo que respecta al proyecto regulatorio en discusión, las alternativas regulatorias NO abordan toda la problemática, desconociendo los elementos principales en torno a la Portabilidad Numérica Móvil, estas quedaron de manifiesto de acuerdo a lo expresado por la Superintendencia de Industria y Comercio donde, en su rol de autoridad nacional de protección al consumidor, sancionó a 8 operadores de servicios móviles,⁹ señalando que la infracción se debió a:

- Incumplimiento de los pasos para hacer efectivo el trámite de portación, dispuestos por el regulador.
- Rechazo de solicitudes de portabilidad, sin cumplir con los requisitos establecidos en la regulación.

⁸ Disponible en: <https://postdata.gov.co/dataset/portabilidad-num%C3%A9rica-m%C3%B3vil>

⁹ Disponible en: <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>

- Incumplimiento de los plazos máximos y los pasos previstos para adelantar las actividades dentro del proceso de portación.
- Desconocimiento del deber de suministrar la información requerida por la autoridad de manera exacta y completa.

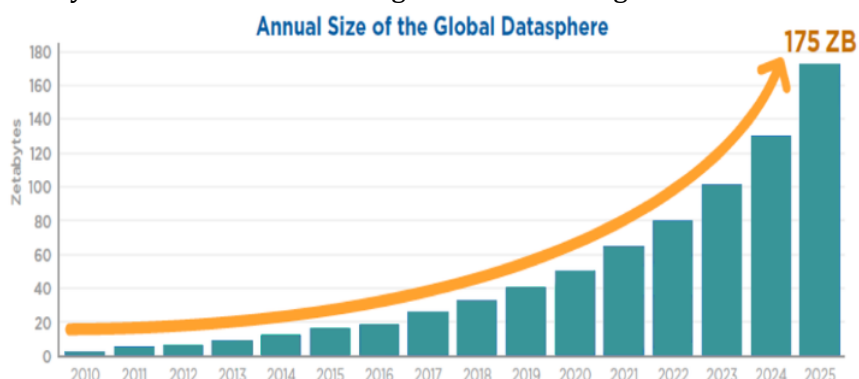
De acuerdo con lo anterior, se observa que tres de las cuatro situaciones que presentó la SIC, hacen referencia al incumplimiento del proceso y plazos máximos. Es evidente que se requiere tomar acciones para la búsqueda de eficiencia del proceso de portación incluyendo la opción para revisar lo relacionado con el trámite, sus pasos y los documentos exigibles.

Por lo anterior, debe haber una alternativa para abordar mecanismos que permitan mejorar los tiempos de respuesta, agilizar y realizar simplificación regulatoria en la etapa “Aceptación o Rechazo de la Solicitud de Portación (Proveedor Donante)”.

II. En pro del Desarrollo Sostenible

No se puede desconocer el impacto ambiental que está forjando la creación y envío de archivos. Cada documento digital que se crea, representa un espacio de almacenamiento en la nube que genera una huella ecológica.¹⁰ Los superordenadores en los que se basa la nube permanecen constantemente activos, las 24 horas del día y los siete días de la semana, contienen una gran cantidad de datos, medibles en millones de gigabytes. Cada gigabyte transferido genera un consumo de energía que según un estudio elaborado por McKinsey & Company en 2008 mostró que solo entre el 6% y el 12% del consumo de electricidad de los servidores, se usaba para operaciones de cálculo,¹¹ sumado al impacto del consumo de agua requerido por los sistemas de refrigeración que se usan para controlar la temperatura que producen los superordenadores debido al procesamiento de datos¹².

Figura 2. Proyecciones de crecimiento global de datos según IDC Global DataSphere.



Fuente: Data Age 2015, patrocinado por Seagate con datos de IDC Global DataSphere, Nov. 2018

¹⁰ Disponible en: <https://www.greenpeace.org/usa/reports/click-clean-virginia/>

¹¹ Disponible en: https://www.sallan.org/pdf-docs/McKinsey_Data_Center_Efficiency.pdf

¹² Disponible en: <https://engineering.fb.com/2022/09/14/data-center-engineering/data-centers-meta-thermal-simulation-optimization/>

El impacto ambiental en la nube es un problema creciente. La normativa no solamente debe buscar una simplificación en el desarrollo normativo, sino que también debe encaminar sus acciones en velar por la protección del medio ambiente, mediante la eficiencia en el almacenamiento de datos, considerando que cada día que pasa, más y más ciudadanos se están sumando al uso de medios digitales.

El numeral 13 del Artículo 4 de la Ley 1341 de 2009, se establece que en desarrollo de los principios de intervención contenidos en la Constitución Política, el Estado intervendrá en el sector las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para lograr entre otros *“Incentivar la inversión para la construcción, operación y mantenimiento de infraestructuras de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y **propender por la protección del medio ambiente** y la salud pública”*, así como lo establecido en el Artículo 9 La Ley 1341 de 2009 donde se señala que, los productos de la industria TIC: *“deben estar diseñados para permitir la función de tratamiento de la información y la comunicación por medios electrónicos, **sin afectar negativamente el medio ambiente**”*. (SNFT)

A su vez, en septiembre de 2015, a través de las Organizaciones de Naciones Unidas, varios estados miembro, de acuerdo a la Agenda 2030 aprobaron 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible “ODS”. Como lo señala la UIT, las Tecnologías Digitales pueden contribuir considerablemente al cumplimiento de cada uno de los ODS. Particularmente, el ODS No. 13 relacionado con la Acción contra el cambio climático señala que *“Las herramientas digitales permiten crear modelos cada vez más sofisticados sobre el clima. La UIT facilita la cooperación internacional en materia de políticas y normas que contribuyen a reducir la energía necesaria para suministrar productos y servicios TIC. Las importantes normas de la UIT fomentan la creación de centros de datos ecológicos y sistemas de alimentación eléctrica ecológicos. La UIT tiene en marcha un proyecto conjunto para crear modelos de ciudades utilizando la técnica del gemelo digital.*¹³

Por lo tanto, todos los esfuerzos de las tecnologías digitales para reducir el consumo de datos, junto con el procesamiento que conlleva la generación masiva de archivos y envíos diarios de los soportes de rechazo de las solicitudes de portación, tendría un impacto positivo en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, considerando que desde la gestión de políticas se puede aportar para contrarrestar los efectos negativos que está provocando el cambio climático sobre las economías nacionales.

III. Soportes de rechazo a una solicitud de portabilidad

De acuerdo al Artículo 2.6.4.7 de la Resolución 5050 de 2016, se establece que en caso de rechazo de la Solicitud de Portación, el Proveedor Donante deberá remitir la justificación y **prueba del mismo**, la cuales dependiendo de la causal del rechazo son: (i) factura respectiva de la línea, (ii) declaración de extravío o hurto reportada por el usuario, (iii) documento mediante el cual se determinó el fraude y

¹³ Disponible en: <https://www.itu.int/es/mediacentre/backgrounders/Pages/icts-to-achieve-the-united-nations-sustainable-development-goals.aspx>

(iv) documento mediante el cual se determinó el estado de desactivación, no activación o inexistencia.¹⁴ Así, de acuerdo con la casuística del rechazo, se debe adjuntar un determinado soporte como prueba del mismo.

En el proyecto regulatorio que nos ocupa, está planteando tipificar nuevas causas de rechazo de portabilidad por fraude durante el PNM, por lo que se podría entender que se requerirán diferentes documentos que sirvan como prueba de la nueva causal de rechazo, aumentando la carga documental para poder cumplir con la exigencia actual, la cual se está generando un impacto operativo imposible de cumplir y este tipo de acciones por parte del regulador, van en contra de las apuesta de simplificación normativa.

No obstante, debe referenciarse que la generación documental está basada en información almacenada en bases de datos. Cuando se crea un documento digital, los sistemas informáticos hacen la consulta a las bases de datos para extraer la información, luego los ERP generan el respectivo documento. Por ello, toda la información requerida en los documentos que se solicitan como prueba del rechazo, se pueden consolidar, para que a través de un solo formato se remita toda la información necesaria para justificar la causal de rechazo, en contraste con los múltiples documentos que se deben remitir actualmente, con lo cual se permitiría agilizar la etapa de “Aceptación o Rechazo de la Solicitud de Portación por parte del Proveedor Donante”.

De esta forma, y con el fin de mejorar y facilitar el proceso de aprobación de las solicitudes de “port_out”, desde Colombia Móvil sugerimos a la CRC plantear una alternativa regulatoria para permitir al operador donante, remitir un formato con toda la información relacionada con la causal de rechazo, como la fecha de registro, fecha de desactivación, etc.; en lugar de las pruebas (copias de los documentos, fechas y/o declaraciones) exigidas en el artículo 2.6.4.7. de la Resolución 5050 de 2016, considerando que los soportes exigidos deberán estar a disposición y remitirse a las entidades de vigilancia y control y de los usuarios a quienes se les rechace la portabilidad, en el caso de estar en curso un proceso de investigación.

La necesidad de modificar la regulación con el fin de incorporar el formato único propuesto y eliminar la exigencia del envío de los soportes al ABD, se ajusta al incremento que se ha tenido de las solicitudes que debe gestionar el proveedor en calidad de Proveedor Donante, el mejoramiento de los tiempos de respuesta de la etapa de “Aceptación o Rechazo de la Solicitud de Portación por parte del Proveedor

¹⁴ Artículo 2.6.4.7. de la Resolución 5050. Cita “*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. 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.”

Donante” para poder cumplir con el tiempo (4 horas y media) acordado para esta etapa, y aportar un impacto positivo al Desarrollo Sostenible.

CONSULTA PÚBLICA.

Sobre el fraude en la Portabilidad Numérica Móvil:

1. ¿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?

Respuesta.

No. El documento de alternativas regulatorias presenta 2 situaciones que solo abordan los 2 primeros objetivos y de forma imprecisa. Por tanto, considerando lo expuesto en los comentarios generales se sugiere:

- Hacer ajustes en la situación 1 y establecer de forma clara las situaciones que implican fraude y justifican el rechazo de la solicitud de portación, evitando el bloqueo de la línea durante este proceso.
- Plantear una nueva alternativa para la situación 2 que contemple las singularidades que cada tipo de titularidad debe cumplir y elimine el requisito de la validación del nombre del usuario.
- Formular alternativas que impacten el cumplimiento del objetivo 3. Aquí debe evaluarse la reducción de los tiempos de la etapa de Activación o Rechazo de la solicitud de portación, por lo que se propone la eliminación de la carga operativa atinente al envío de los soportes de rechazo.

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

Respuesta.

Si. Se requiere incluir alternativas para el cumplimiento de los objetivos 2 y 3 según se mencionó en la respuesta anterior.

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

Respuesta.

Si. Las alternativas planteadas no satisfacen todo lo requerido para la solución de la problemática. Deben considerarse los elementos expuestos en los comentarios generales.

Consulta sobre la actualización al RNE

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

Respuesta.

Si. La alternativa 3 que trata sobre la eliminación del RNE cumple con el objetivo del proyecto, toda vez que, tal como lo menciona la Comisión, los lineamientos para salvaguardar los datos personales, y el acceso a la información por parte de sus titulares ya se encuentran contemplados en la Ley 1581 de 2012, aunado el hecho de que es la SIC la entidad competente para vigilar y garantizar el cumplimiento de los principios, derechos y garantías en el tratamiento de los datos personales.

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

Respuesta.

No.

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

Respuesta.

Si. Las Alternativas 1 y 2, el funcionamiento del RNE no es efectivo para aportar con la protección del tratamiento de datos de los usuarios. Como bien se mencionó en la formulación del problema, los usuarios registrados en el RNE solo llegan al 0,04% del total de líneas móviles registradas en Colombia, en contraste con el entendimiento que tiene la ciudadanía para dirigirse a la SIC, indicando que el 70,9% de las quejas allegadas a esta entidad corresponde a temas relacionados con el uso de los datos personales.

Finalmente, esperamos que se contemple nuestros aportes y preocupaciones como sector, en aras de maximizar los beneficios que traerá este proyecto para el desarrollo del país.

Cordialmente,



IVÁN ORLANDO MANTILLA PINILLA
Gerente de Asuntos Regulatorios e Implementación
Vicepresidencia de Asuntos Corporativos