

Bogotá D.C., 7 de septiembre 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 formulación del problema “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, UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y EDATEL S.A., en adelante TIGO, nos permitimos presentar para su consideración los siguientes comentarios:

COMENTARIOS GENERALES

1. Registro de Números Excluidos

Llamadas móviles con fines comerciales o publicitarios.

Dentro del contexto internacional se observa como las autoridades regulatorias mediante la implementación de mecanismos de protección a los consumidores han estado buscando reducir el inconformismo de los usuarios ante las llamadas móviles con fines comerciales o publicitarios, es así como llama la atención, la adopción de políticas dirigidas a bloquear el despliegue de publicidad que realizan las empresas desde sus campañas de mercadotecnia, al punto de llegar a multar a las empresas que realizan llamadas con fines comerciales cuando un usuario previamente había manifestado que no deseaba recibir este tipo de información.

En Colombia, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, los datos personales solo pueden ser tratados (recolectados, almacenados, usados, circulados o suprimidos) previa autorización expresa e informada del titular de los mismos, por lo que, en ejercicio de dicha facultad, puede solicitarle a los responsables o encargados del tratamiento de datos personales la declinación de la autorización para recibir información con fines comerciales y/o publicitarios. En este sentido, el usuario actualmente cuenta con mecanismos para restringir llamadas de aquellas empresas de las cuales no tienen interés en este tipo de información, por lo que una nueva imposición de este tipo, generará una carga operativa adicional para los operadores, innecesaria y desalineada con el enfoque de las buenas prácticas regulatorias encaminadas a la simplificación normativa.

Aunado a lo anterior, los usuarios cuentan con alternativas que brindan los teléfonos inteligentes o smartphones para controlar las llamadas telefónicas indeseadas. Por una parte, el usuario puede utilizar la opción de bloqueo de contacto en sus celulares móviles, funcionalidad que traen de fábrica estos dispositivos, siendo intuitiva y de fácil uso. Esto le permite al usuario bloquear un contacto no deseado de forma inmediata. Por otra parte, existen aplicaciones para smartphone que permiten identificar llamadas de números telefónicos perteneciente a entidades que han sido previamente reportados por otros usuarios, con ello, los usuarios pueden verificar de ante mano el remitente de la llamada y decidir si atiende o rechaza la misma. Dentro de estas aplicaciones se destacan: Truecaller-Caller ID, Call Control, Whoscall, Mr. Number e Hiya, que proporcionan la opción de bloqueo de llamadas, función de bloqueo de spam e incluso ofrecen la opción para evitar que la persona que llama por fraude acceda a su teléfono¹.

Con las herramientas anteriormente mencionadas, los usuarios tienen a disposición alternativas de la que pueden hacer uso para el control de llamadas telefónicas de forma inmediata, en contraste de casos de referencia a nivel internacional en control de llamadas telefónicas donde deben esperar alrededor de un mes para obtener este beneficio, como en el caso de: Reino Unido, donde las empresas deben revisar las listas al menos cada 28 días², por lo que el usuario vería el beneficio una vez inscrito en las bases de datos máximo durante ese tiempo; Canadá, que aunque el registro esté disponible 24 horas después de su inscripción, las empresas tiene hasta 31 días para actualizar sus bases de información y detener el envío de mensajes con contenido comercial; o Perú, donde una vez el usuario inscribe el número, el mismo aparecerá en el registro de inmediato, y los proveedores de bienes y servicios tienen, desde ese momento, un plazo de hasta 30 días para dejar de contactarle a través de su teléfono celular³.

Así mismo, consideramos que la opción de restringir llamadas móviles con fines comerciales o publicitarios no es viable técnicamente. Lo anterior, debido a que actualmente desde TIGO no contamos con equipos que permitan configurar de manera masiva, el bloqueo de llamadas de voz desde una línea a otra, y en caso de hacerlo no hay forma de determinar si la llamada tenía un fin comercial y/o publicitario.

Finalmente, en caso de buscar ampliar el alcance al RNE para que allí se adicionen bases de datos con registros de números telefónicos a los cuales no se pueda realizar llamadas de voz con fines comerciales,

¹ WonderShare. Mejores aplicaciones gratuitas para bloquear llamadas.

<https://famisafe.wondershare.com/es/blocker/best-free-call-blocker-app-for-android.html>

² Telephone Preference Service. https://www.tpsonline.org.uk/pages/what_is_tps

³ Ley 5830/2017 – Registro Nacional “No Molestar”. <https://www.nomolestar.gov.py/>

en donde las empresas deban realizar la consulta al RNE para obtener las listas de números telefónicos a los cuales no se podría llamar con tales propósitos, considerando la forma como opera en el escenario internacional, se sugiere que de parte de la CRC se coordinen mesas técnicas de trabajo con los grupos de interés durante el desarrollo del proyecto regulatorio para revisar el impacto que implicaría un posible desarrollo en los sistemas de información interno de los PRST e industria, definir la información relevante que debería contener, costos de implementación, periodicidad en la que se realizaría la consulta al RNE, y otros. En todo caso, de llegar a implementarse un funcionamiento similar en Colombia, debería ser la CRC como ente administrador del RNE, el encargado de informar al usuario el nuevo alcance que dé lugar este proyecto regulatorio.

Vigencia del registro

Desde TIGO consideramos oportuno revisar las condiciones actuales en cuanto a la vigencia de la autorización para restringir el envío de mensajes por parte de un usuario, señalando que, aunque un usuario decida no recibir información con fines publicitarios en un determinado momento, esto no implica que con el tiempo cambie de parecer, siendo que, ese tipo de mensajes o llamadas puede contener información que pueda interesarle y beneficiar al usuario, alineado con lo establecido en el artículo 3.1.3. de la Ley 1480 de 2011 por medio de la cual se establece el Estatuto del Consumidor, donde señala que dentro de los derechos y deberes de los consumidores y usuarios está el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación.

Esta visión se observa en el panorama internacional donde, en México establecieron que la vigencia de la inscripción de un número telefónico en el registro será de 3 años, contados a partir del día hábil siguiente en que surta efectos la inscripción en el registro. Al transcurrir dicho plazo se cancelará automáticamente el registro correspondiente. En todo caso, el consumidor podrá realizar nuevamente y en cualquier momento el trámite de una nueva solicitud de inscripción⁴.

De este modo, podrían considerarse alternativas que permitan conocer si el usuario está dispuesto a recibir información de tipo comercial y/o publicitario pasado un determinado tiempo, con esto, se buscaría configurar la manifestación de la voluntad del usuario para habilitar la eliminación de la exclusión.

2. Portabilidad Numérica Móvil

Causales de rechazo de la portabilidad numérica.

Como bien se indica en el documento de estudio, la causal asociada a fraude, contenida en el artículo 2.6.4.7.3 de la Resolución 5050 de 2016, hace referencia a una situación previa al inicio de la portación y no a las situaciones que se puedan ejecutar **durante** el proceso de portación. En este sentido, es

⁴ https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5005694&fecha=08/11/2007#gsc.tab=0

pertinente realizar algunas precisiones en la norma respecto a los casos que se han identificado y que podrían considerarse dentro de la causal de fraude por actividades realizadas durante el proceso de portabilidad.

Al respecto, se exponen dos casos a considerar: El primero caso se da cuando **las líneas móviles NO presentan ningún tipo de actividad y la fecha de activación es menor a tres (3) meses**. Esta situación hace referencia a aquellas líneas móviles que no cuentan con un registro de recargas, ni tráfico de algún servicio como navegación, llamadas salientes, llamadas entrantes y SMS salientes, considerando un periodo menor o igual a tres meses desde el momento en el que se activa la línea móvil y el momento de solicitud de portación. El segundo caso se presenta cuando **las líneas móviles NO se encuentran activas**, en referencia a aquellas líneas nuevas o que están pendientes de ser resignadas. Estas modalidades deben especificarse en la norma debido a que en las dos situaciones mencionadas, se puede estar presentando casos de malas prácticas comerciales de terceros.

Así mismo, es importante poder identificar y categorizar las diferentes necesidades que se han venido presentando para hacer un adecuado uso de las causales que impidan la PNM. Esta falta de claridad en la norma está generando rechazo de solicitudes de portación sin fundamento alguno afectando a los usuarios que hacen uso del trámite de PNM, generando un detrimento en el costo de oportunidad que se deja de percibir como proveedor receptor y un riesgo reputacional por la falla en el proceso de portación.

En este sentido, de acuerdo con el último reporte presentado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) sobre portabilidad numérica móvil “Data Flash 2022-008”⁵, llama la atención el comportamiento que presenta las portaciones como proveedor donante en el 1T del 2021 respecto al mismo periodo del 2022. En este informe, se observan variaciones superiores al 50% en la mayoría de los proveedores, en contraste con aquellas variaciones inferiores al 5%, siendo esta una diferencia considerable que amerita la revisión de las prácticas o causales que se están empleando para restringir las port_out como proveedor donante.

⁵ Data Flash 2022-008 - Portabilidad Numérica Móvil. Comisión de regulación de comunicaciones CRC. <https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2022-008-portabilidad-numerica-movil>

Tabla 1. Operaciones de portación como donante en miles (2021-1T vs. 2022-1T) Port_out.

Operador	2021-1T	2022-1T	Variación	Operador	2021-1T	2022-1T	Variación
Claro	359,5	▲ 577,9	60,8%	EtB	31,9	▲ 24,5	-23,4%
tigo	245,5	▲ 456,1	85,8%	móvil expto	15,5	▲ 23,9	54,7%
movistar	369,7	▲ 387,2	4,7%	Flash	14,7	▼ 8,6	-41,7%
WOM	-	328,9	-*	setroc mobile.	0,24	▲ 0,88	>100%
Virgin	36,3	▲ 40,9	12,7%	suma	0,18	▲ 0,65	>100%
Avantel	200,1	▼ 35,1	-82,4%				

Fuente: Información reportada por los proveedores en cumplimiento de lo establecido en el numeral 2.6.2.5.2.4. del artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

*WOM por ser un operador que entró al mercado en abril de 2021, no es posible hacer el cálculo de la variación con respecto a 2020-1T.

Soportes de rechazo a una solicitud de portabilidad.

De acuerdo al artículo 15 de la Resolución CRC 5929 de 2020, se estableció que en caso de rechazo de la Solicitud de Portación, el Proveedor Donante deberá remitir la justificación y **prueba del mismo**. Según lo dispuesto en la mencionada resolución, las pruebas que deberá remitir el Proveedor Donante al ABD como soporte del rechazo de la solicitud 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.

Esta condición establecida en la norma está generando inconvenientes debido a la magnitud de solicitudes y documentación que debe adjuntarse, teniendo en cuenta que para el caso de Colombia Móvil, actualmente recibe en promedio más de 8.000 solicitudes de “Port_out” diarias. Lograr hacer la validación

de la información, además de obtener y remitir la documentación exigida al ABD en un tiempo límite de 4 horas y media, es una tarea imposible tanto a nivel técnico como operativo.

Sumado a esto, según indica el más reciente Data Flash de telefonía móvil que publica la CRC⁶, durante el cuarto trimestre de 2021, los suscriptores de voz móvil presentaron un crecimiento del 10,9% frente al mismo período de 2020, y llegaron a los 75 millones. De la mano con este crecimiento, el último reporte de PNM publicado por la CRC, las operaciones de portación realizadas durante el primer trimestre de 2022 alcanzaron los 1,88 millones representando un incremento de 48,05% en relación con el primer trimestre de 2021⁷. Estos datos muestran el incremento a nivel de usuarios y a su vez de portaciones, y de acuerdo con las metas de cierre de la brecha digital, sin lugar a duda esas cifras irán en aumento, razón por lo cual se hace insostenible el envío de la documentación de soporte del proceso de portación, por lo que debe reformularse y replantearse ese proceso.

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 revisar la posibilidad de 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 2.6.4.7.4 de la Resolución 5050 de 2016, considerando que los soportes exigidos deberán ser conservados por cada PRST y estar a disposición de las entidades de vigilancia y control y de los usuarios a quienes se les rechace la portabilidad, para que los mismos sean solicitados a necesidad en caso de ser requeridos.

La necesidad de modificar la regulación con el fin de incorporar el formato propuesto y eliminar la exigencia del envío de los soportes al ABD, se justifica en la realidad operativa del proceso de portación en un día, la cual, considerando los altos volúmenes de solicitudes de portación, hace operativamente imposible garantizar la remisión de tales soportes, los cuales en todo caso, deben ser recibidos y administrados únicamente por el ABD como el administrador y veedor del proceso.

⁶ Abonados de telefonía móvil en Colombia aumentaron 10,9% durante Q4/2021. Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC. [https://www.crcm.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/abonados-telefonía-movil-en-colombia-aumentaron-109-durante-cuarto#:~:text=Durante%20el%20cuarto%20trimestre%20de,Regulaci%C3%B3n%20de%20Comunicaciones%20\(CRC\).](https://www.crcm.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/abonados-telefonía-movil-en-colombia-aumentaron-109-durante-cuarto#:~:text=Durante%20el%20cuarto%20trimestre%20de,Regulaci%C3%B3n%20de%20Comunicaciones%20(CRC).)

⁷ Data Flash 2022-008 - Portabilidad Numérica Móvil. Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC. <https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2022-008-portabilidad-numérica-movil>

CONSULTA PÚBLICA.

Frente al Registro de Números Excluidos

4. ¿Considera que el problema definido en este documento contempla todos los elementos relacionados con las dificultades que se presentan frente al Registro de Números Excluidos?

Respuesta.

Desde Colombia Movil no se ha percibido problemas frente al Registro de Números Excluidos, por ende, no se identifica con el problema planteado y en consecuencia, se considera que en este momento no se hace necesaria, ni justificable una regulación adicional respecto a los RNE.

5. ¿Considera que las causas planteadas abordan de manera integral o al menos de manera considerable el problema identificado? En caso negativo, favor indique de manera justificada que otras causas añadiría.

Respuesta.

Respecto a las condiciones contenidas en la nueva regulación, de acuerdo a lo dictado en la Resolución 6522 de 2022 la cual entró en vigencia a partir del 1 de septiembre de 2022, se realizó modificaciones que incluyeron lineamientos contenidas en normativas posteriores a la fecha en la que fue concebido el RNE.

6. ¿Cree usted que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema? ¿Adicionaría una consecuencia a dicho problema? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.

Respuesta.

De acuerdo con las respuestas anteriores, no se considera que las consecuencias tengan relación directa con la materialización del problema.

7. ¿Qué otras fuentes de información adicionales a las usadas en el documento, considera relevantes para los fines del proyecto? Indique cuáles.

Respuesta.

No se consideran fuentes de información adicionales a las usadas en el documento, más cuando desde TIGO se considera que la problemática identificada por la CRC no debería desencadenar una modificación regulatoria.

8. Finalmente, indique las observaciones o comentarios adicionales que considere pertinente mencionar en relación con el problema identificado frente al Registro de Números Excluidos.

Respuesta.

Se reitera que la opción de restringir llamadas móviles con fines comerciales o publicitarios no es viable técnicamente y actualmente los usuarios cuentan con recursos para realizar esta acción de manera autónoma e inmediata.

Frente a la Portabilidad Numérica Móvil

9. ¿Considera que el problema definido en este documento contempla todos los elementos relacionados con la causal de rechazo de portación asociada a fraude?

Respuesta.

El problema planteado contempla los elementos a la causal de rechazo de portación asociada con fraude.

10. ¿Considera que las causas planteadas abordan de manera integral o al menos de manera considerable el problema identificado? En caso negativo, favor indique de manera justificada que otras causas añadiría.

Respuesta.

No. Consideramos que debería incluirse como una causa la revisión de malas prácticas comerciales de terceros. Desde TIGO en cumplimiento de lo establecido en la Resolución CRC 5929 de 2020 se ha venido realizando el proceso de portación como lo establece la norma; sin embargo, percibimos condiciones que deben evaluarse en las prácticas o modalidades de rechazo de portaciones que como proveedor receptor perjudica la libre elección del usuario y afecta nuestro costo de oportunidad.

De igual manera, debe incluirse la necesidad de optimizar el proceso de portación, eliminando la obligación de remitir los soportes al ABD, reemplazándolo con el envío de un formato y estableciendo que los soportes deben estar a disposición de las autoridades competentes en materia de vigilancia y control.

11. ¿Cree usted que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema? ¿Adicionaría una consecuencia a dicho problema? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.

Respuesta.

No se contemplan consecuencias adicionales.

12. ¿Qué otras fuentes de información adicionales a las usadas en el documento, considera relevantes para los fines del proyecto? Indique cuáles.

Respuesta.

No se consideran fuentes de información adicionales.

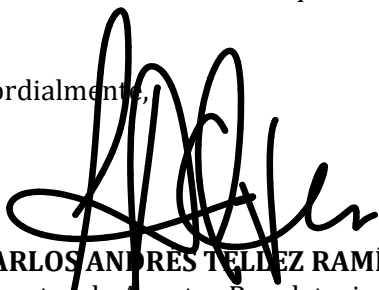
13.Finalmente, indique las observaciones o comentarios adicionales que considere pertinente mencionar en relación con la causal de rechazo de portación asociada a fraude.

Respuesta.

Es importante reformular el proceso de envío de la información de rechazo de las solicitudes de portabilidad, debido a que la alta demanda que se presenta diariamente de solicitudes de portación hace insostenible el envío de la documentación de soporte, teniendo en cuenta que con ocasión de la implementación de la resolución 5929 de 2020, los PRSTM disponen de solo 4 horas 30 minutos para realizar la revisión de la información y generar respuesta al ABD con la documentación exigida.

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,



CARLOS ANDRÉS TELLEZ RAMÍREZ

Director de Asuntos Regulatorios, Implementación e Interconexión
Vicepresidencia de Asuntos Corporativos