

Bogotá, D.C., 04 de noviembre de 2022

Doctora

**PAOLA BONILLA CASTAÑO**

Directora Ejecutiva

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

[RevisinRNEyPN@crcom.gov.co](mailto:RevisinRNEyPN@crcom.gov.co); [atencioncliente@crcom.gov.co](mailto: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. a las alternativas regulatorias del proyecto "Actualización del Registro de Números Excluidos y revisión de las causales de rechazo de la Portabilidad Numérica Móvil".**

Apreciada Doctora Bonilla:

Por medio del presente documento **Partners Telecom Colombia S.A.S.**, (en adelante PTC), se permite presentar comentarios al documento de alternativas regulatorias al proyecto "*Actualización del Registro de Números Excluidos y revisión de las causales de rechazo de la Portabilidad Numérica Móvil*", que esperamos sean tenidos en cuenta por la importancia que este proyecto regulatorio representa para el sector, especialmente para todos los prestadores de servicios de telecomunicaciones en Colombia.

Inicialmente, PTC celebra nuevamente la publicación del proyecto de la referencia, teniendo en cuenta la gran relevancia que supone especialmente para los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles. Es evidente 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 a la CRC.

En este sentido y habiendo revisado el documento objeto de análisis, desde la Compañía, nos permitimos reiterar varios puntos para tener en cuenta durante la elaboración del proyecto de resolución que se aproxima.

## **COMENTARIO GENERAL**

En primer lugar, frente a los comentarios generales de los agentes del sector, se evidencia un consenso frente al desacuerdo que existe con el árbol del problema. Puntualmente, para PTC existe un problema de forma en la regulación, y es que actualmente existen cuatro causales de rechazo y cinco medios de prueba, por lo

cual resulta necesario que la CRC defina y estandarice el medio de prueba para cada causal. Lo anterior por supuesto, preservando los criterios adoptados en la Portabilidad Numérica Móvil (PNM) de simplificación de los trámites para el ejercicio del derecho de los usuarios.

En cuanto al fraude en la PNM, actualmente no son claras las condiciones para que opere la causal de rechazo por fraude, y el proyecto tampoco busca encontrar una definición para el "fraude", sus implicaciones, ni contempla eliminar la causal para crear unas nuevas que se ajusten a la realidad de los operadores. En este sentido, es preocupante que el documento solo se enmarque en el concepto de rechazo por fraude y titularidad, y deja de lado escenarios ambiguos del día a día, como las inconsistencias relacionadas con el NIP, y mora inexistente como causal de rechazos en portabilidad.

Por lo anteriormente expuesto, el llamado de PTC es a unificar conceptos, reducir interpretaciones y hacer un régimen con escenarios favorables y más claros para todos los agentes que hacemos parte del sector y de la operación; profundizando en las causales de rechazo por titularidad, alineación de las interpretaciones y el entendimiento con relación al fraude, el manejo de la misma frente a usuarios prepago, el concepto de usuario y las particularidades que se deben definir con relación a las personas jurídicas. Garantizando la portación dentro de tiempos reales y adecuados a la necesidad de los usuarios, situación que actualmente no se reconoce.

PTC considera que el hecho de omitir la revisión integral del régimen de portabilidad numérica y no definir la prueba para cada causal o aclarar si la prueba la debe conocer o no el operador receptor, implica que se está generando un proyecto regulatorio que por vía indirecta favorece a quienes más poder tienen en el mercado, y no abarca la realidad del problema jurídico y los problemas actuales del proceso de portabilidad, ni atiende a las solicitudes de todos los operadores; en definitiva, es una necesidad de mercado tener una revisión general del régimen.

Por otro lado, con respecto al Registro de Números Excluidos (RNE), celebramos que la CRC haya atendido nuestra sugerencia de proceder con la eliminación de esta herramienta, postura que reiteraremos a lo largo de este documento.

En conclusión, nuevamente desde la compañía consideramos que este es el mejor escenario para revisar integralmente la regulación vigente y adaptarla a las nuevas dinámicas de consumo, para restringir al máximo la manipulación del proceso por parte de los operadores y así evitar retenciones ilegales basadas en

causas creadas artificialmente para impedir el ejercicio del derecho que tienen los usuarios.

Con todo lo mencionado previamente y los puntos ampliamente expuestos, PTC se permite responder la consulta pública.

## **CONSULTA PÚBLICA**

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

**¿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? ¿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.**

**Rta/** Con respecto a la situación No. 1, *“Multiplicidad de criterios de interpretación frente a la causal de rechazo de la PNM, asociada a fraude”*, en efecto no existe una única interpretación, ni un entendimiento de lo que se puede considerar como un fraude en la regulación.

Reiteramos nuevamente que no debería solamente revisarse el rechazo asociado a fraude sino todas las causales de rechazo frente a la reglamentación, teniendo en cuenta que están siendo usadas de forma indebida por cada operador según su parecer, ya que existe una puerta abierta muy amplia debido a la ambigüedad de la regulación.

Sin perjuicio de lo expuesto anteriormente, en caso de que se decida no modificar el árbol del problema y no ampliar las alternativas generales, y limitarse al fraude en el proceso de portabilidad, frente a la situación número 1, desde PTC apoyamos 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.”*

Ahora bien, respecto a los soportes probatorios de rechazo, para los operadores se dificulta cargar un documento por cada causal y en cada caso, por eso se sugiere la implementación de un único documento estándar donde se entregue la información de los sistemas de información de cada operador, y se registre el soporte necesario y suficiente para adelantar una PNM.

Finalmente, se sugiere contemplar la posibilidad de imponer un plazo mínimo de uso del servicio, que implique una recarga y consumo, en línea no solo con la experiencia internacional de varios países de Latinoamérica, si no también ayudaría a minimizar los casos de fraude. De igual forma, también consideramos útil establecer un límite al número de líneas que un usuario pueda portar, ya que se evidencia un manejo fraudulento de la portabilidad en estos aspectos.

Por otro lado, frente a la Situación 2 *"Dificultad en la validación de la titularidad en proceso de portación"*, PTC considera que la Alternativa 2 *"Equilibrar requisitos de PNM para todos los usuarios (personas naturales, personas jurídicas, prepago y pospago)"*, constituye la alternativa más viable y ajustada a la realidad.

Sin duda alguna, es necesario que los usuarios prepago y pospago registren su información de forma adecuada por los canales de atención de cada uno de los operadores. Por lo cual, extender 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.

En particular, la exigencia de la titularidad en usuario prepago es de gran preocupación para la operación, y en el documento de consulta se deja de lado el escenario habitual donde valiéndose de maniobras, como las portaciones masivas, se termina configurando un escenario de fraude asociado a titularidad y de conocimiento público en el sector, sobre el cual existe ausencia regulatoria; por lo cual, se propone sea obligatoria la asignación del NIP u otro tipo de control para las portabilidades masivas y algún tipo de herramienta para controlar y verificar las portabilidades de personas jurídicas.

Por otra parte, actualmente no se presenta ningún tipo de validación de la titularidad para personas jurídicas, esto ha generado sin lugar a duda posibles fraudes o gestiones que llevan a intuir el conocido "fraude del distribuidor" y la posibilidad de que algunos operadores manipulen las solicitudes de portabilidad. Una posible alternativa de mejora regulatoria consiste en exigir la validación de titularidad de solicitudes de persona jurídica, garantizando que el usuario solicitante sea un usuario real.

Por último, vale la pena traer a colación que, malas prácticas como lo son saldos no debidos por el cliente y violación a los datos personales, han acarreado sanciones impuestas recientemente por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), respecto a irregularidades en el proceso de portabilidad. Este tipo de situaciones se mitigarían eficientemente si la CRC como única autoridad

en materia de regulación del sector de las Telecomunicaciones buscara cerrar la brecha de ambigüedad en la Regulación.

### **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? ¿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.**

**Rta/** PTC considera que las alternativas regulatorias planteadas sobre el Registro de Números Excluidos son pertinentes y suficientes. De conformidad con lo sostenido en distintas ocasiones, desde PTC consideramos que este registro debe ser eliminado integralmente de la regulación, ya que se ha convertido en un medio ineficiente.

Tal y como se desarrolla en la Alternativa No. 3 "Eliminación del RNE", la Ley de Protección de Datos Personales o Ley 1581 de 2012, es herramienta suficiente y posterior, que cubre todos los sectores más allá del sector de telecomunicaciones. Por lo cual, y en consonancia con la postura de distintos agentes del sector, nuevamente reiteramos y solicitamos amablemente a la CRC, proceder a la eliminación del Registro de Números Excluidos.

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.

Saludos cordiales,



**MARGARITA MARÍA RUBIO V.**

Directora de Regulación

**Partners Telecom Colombia S.A.S**