

# REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS Y FRAUDE EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL

Formulación del problema

Política Regulatoria y Competencia

Agosto 2022

— [www.crccom.gov.co](http://www.crccom.gov.co) —

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. EXPERIENCIAS INTERNACIONALES .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>10</b>
<b>2.3. PROBLEMA IDENTIFICADO .....</b>	<b>12</b>
<b>3. REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS.....</b>	<b>18</b>
<b>3.1. EXPERIENCIAS INTERNACIONALES .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>28</b>
<b>3.3. PROBLEMA IDENTIFICADO .....</b>	<b>30</b>
<b>4. OBJETIVOS .....</b>	<b>34</b>
<b>4.1. PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL .....</b>	<b>34</b>
<b>4.2. REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS .....</b>	<b>35</b>
<b>5. GRUPOS DE VALOR ASOCIADOS AL PROYECTO.....</b>	<b>35</b>
<b>6. CONSULTA SECTORIAL.....</b>	<b>37</b>
<b>7. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>37</b>

## REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS Y FRAUDE EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL

### 1. INTRODUCCIÓN

Dentro de las medidas regulatorias del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU), contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, que a su vez promueven la competencia y la mejora en la calidad del servicio, se encuentra la obligación de proveer el servicio de Portabilidad Numérica Móvil (PNM)<sup>1</sup>. Con ocasión de la expedición de la Ley 1245 de 2008 *"Por medio de la cual se establece la obligación de implementar la portabilidad numérica y se dictan otras disposiciones"*, los operadores de telecomunicaciones móviles que tengan derecho a asignación directa de numeración se encuentran obligados a prestar el servicio de PNM, entendida esta como la posibilidad del usuario de cambiar de operador conservando su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, atendiendo a las condiciones dispuestas por la CRC.

El 29 de julio de 2011, tuvo entonces inicio la operación de la PNM, en cumplimiento de la mencionada Resolución CRC 2355 de 2010, norma que dispone los principios aplicables a la portabilidad, los derechos y deberes correspondientes, las condiciones de implementación y operación, así como el trámite de portación, plazo para el cual contempló inicialmente un término máximo de 5 días, posteriormente de 3 días a partir de agosto de 2012, y de horas a partir del 1 de julio de 2020 con ocasión de la Resolución CRC 5929 de 2020.

Durante la vigencia de la PNM, han sido expedidos actos administrativos<sup>2</sup>, que modifican la referida Resolución CRC 2355 (actualmente compilada en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016), los cuales tuvieron como finalidad modificar algunas condiciones de su implementación y operación. Posteriormente con ocasión de la expedición de la Resolución CRC 5929 de 2020, fueron modificadas algunas disposiciones, dentro de las cuales fue reducido como se mencionó previamente el tiempo de portación a horas<sup>3</sup>.

Ahora bien, para ejercer este derecho, el usuario deberá presentar la solicitud ante el operador al cual desea portar su número (proveedor receptor), quien remitirá dicha solicitud al Administrador de la Base de Datos (ABD), y le asignará un Número de Identificación Personal (NIP), el cual debe ser único para cada proceso de portación y debe ser enviado al usuario para la identificación de su solicitud.

<sup>1</sup> Resolución CRC 5050 de 2016. Título II. Capítulo 1. Sección 17

<sup>2</sup> Resoluciones CRC 3003, 3050, 3051, 3069, 3086, 3100, 3153 y 3477 de 2011.

<sup>3</sup> De conformidad con el artículo 2.1.17.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, 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.

Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil	Cód. Proyecto: 2000-38-3-8	<b>Página 3 de 39</b>	
	Actualizado: 11/08/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Sucedido lo anterior, el ABD debe verificar la solicitud, y el proveedor donante deberá proceder a la aceptación o rechazo de la portación. Este operador solo podrá rechazar la portación cuando se configure alguna de las situaciones dispuestas en el numeral 2.6.4.7.4. del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016. La aceptación o rechazo de la solicitud de portación debe ser enviada por el proveedor donante al ABD, el cual a su vez la reenviará al proveedor receptor. En caso de rechazo de la solicitud de portación el proveedor donante deberá remitir la justificación y prueba del hecho que configuró la respectiva causal.

Una de las causales de rechazo de la portación se configura cuando el número portado haya sido desactivado por fraude, la cual, tal y como se desarrolla de forma amplia en el capítulo 2.3 del presente documento, ha sido objeto de variadas interpretaciones en los últimos años en relación con su alcance, lo cual ha generado multiplicidad de criterios respecto a su aplicación por parte de los destinatarios de la norma. Es así como el marco de análisis del presente proyecto regulatorio versará sobre esta causal de rechazo de la PNM.

Por otra parte, la Resolución CRT 1732 de 2007<sup>4</sup>, dispuso en su artículo 65 una serie de reglas asociadas a las comunicaciones de índole comercial y publicitario enviada a través de mensajes cortos de texto - SMS y mensajes multimedia - MMS y especificó el derecho que tienen los usuarios a solicitar en cualquier momento la exclusión y confidencialidad de sus datos, así como la obligación de los operadores de consultar al usuario, respecto del uso de su información personal para fines comerciales y publicitarios.

Posteriormente, ante el incremento en el envío de mensajes SMS y MMS con fines comerciales y de contenidos para adultos, mediante Resolución CRT 2015 de 2008, la Comisión introdujo modificaciones al texto original del artículo 65 de la citada Resolución CRT 1732, para que estos mensajes fueran enviados únicamente a aquellos usuarios que hubieran solicitado expresamente su remisión. Adicionalmente, se establecieron otras reglas frente a los mensajes con contenido comercial, como el derecho de los usuarios a solicitar la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos del proveedor de telecomunicaciones utilizadas para enviar este tipo de mensajes, para lo cual los usuarios podrán efectuar esta solicitud en cualquier momento, con la obligación por parte de los proveedores de proceder de manera inmediata ante dichas peticiones. Como complemento a lo anterior, también se establecieron franjas de horarios para el envío de estos mensajes a los usuarios.

Ahora bien, en el 2009, mediante Resolución CRC 2229, la Comisión creó el Registro de Números Excluidos (RNE)<sup>5</sup> con el propósito de brindar a los usuarios de servicios móviles herramientas complementarias para controlar la recepción de SMS o MMS con fines comerciales y publicitarios no

<sup>4</sup> "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones"

<sup>5</sup> Inscripción de números de usuarios móviles que han solicitado evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) con fines publicitarios o comerciales

solicitados, a través de la inscripción de manera gratuita del número móvil a una base de datos administrada por la CRC, cuando no se desee la recepción de este tipo de mensajes.

Dentro de las reglas definidas mediante dicha resolución se tenían:

1. La información suministrada por los usuarios solo podía ser utilizada para los fines previstos en la resolución.
2. El número del usuario inscrito debía aparecer en el registro al día hábil siguiente de aquel en que se efectúe su inscripción.
3. Los PRSTM tenían el deber de confrontar y actualizar permanentemente las bases de datos de usuarios para esta clase de envíos con el mencionado registro y debían retirar los números telefónicos de los usuarios que se hayan inscrito.
4. Los PRSTM contaban con cinco días hábiles, desde de la fecha de inscripción del usuario, para abstenerse de enviar este tipo mensajes a los usuarios inscritos en el RNE.
5. Los usuarios podían modificar su inscripción y solicitar la exclusión del RNE de forma gratuita. En caso tal el número telefónico del usuario debía ser eliminado del RNE al día hábil siguiente.
6. Los PRSTM tenían el deber de informar al usuario sobre la existencia del RNE y sus derechos sobre la recepción de este tipo mensajes. Esta información debía estar también disponible en la página web del proveedor y a través de las líneas gratuitas de atención al usuario.
7. La inscripción al RNE por parte del usuario no excluía a este de la base de datos para el envío de mensajes relacionados con la prestación de servicios propios de la red por parte de los proveedores tales como avisos de vencimiento o corte de facturación.
8. La inscripción al RNE por parte del usuario no excluía a este de servicios de mensajes comerciales o publicitarios previamente solicitados, así como tampoco la de aquellos solicitados de manera expresa e inequívoca con posterioridad al registro de su número en el RNE.

Dichas medidas fueron integradas a la modificación del Régimen de Protección de los Usuarios realizada a través de la Resolución CRC 3066 de 2011. Posteriormente, en el año 2014, mediante Resolución CRC 4458 fueron extendidas las medidas del RNE a mensajes a través de Servicio Suplementario de Datos no Estructurados – USSD.

Por su parte, la Resolución CRC 5111 de 2017<sup>6</sup>, compilada en el Capítulo I del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionó una disposición que establece que el usuario que porte su número y este se haya inscrito con anterioridad al RNE debía actualizar la inscripción para que tuviera efecto. Así mismo, con la Resolución CRC 6522 de 2022<sup>7</sup>, se extendieron las obligaciones definidas en el RNE a los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT), permitiéndoles el acceso a dicho registro con el fin de que estos agentes realicen directamente la actualización de sus

<sup>6</sup> Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.

<sup>7</sup> Por la cual se modifican algunas disposiciones referidas al acceso, uso e interconexión de redes de telecomunicaciones contenidas en el Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones.

Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil	Cód. Proyecto: 2000-38-3-8	<b>Página 5 de 39</b>	
	Actualizado: 11/08/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

propias bases de datos utilizadas para el envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, tarea que antes era responsabilidad exclusiva de los PRSTM. Esta extensión de obligaciones a los PCA e IT entra en vigor en Julio del 2023.

Ahora bien, existen diferentes medios a los SMS mediante los cuales son contactados los usuarios con fines publicitarios o comerciales y que no se encuentran dentro del marco normativo del RNE, como lo son a través de llamadas<sup>8</sup>. En este sentido, se realizará una revisión de las condiciones o normatividad que restringe las llamadas con fines comerciales o publicitarios en otros países del mundo a fin de analizar la pertinencia y viabilidad de complementar la regulación vigente.

De acuerdo con lo previamente expuesto, en la Agenda Regulatoria 2022-2023<sup>9</sup>, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) identificó la necesidad de incluir el proyecto "Actualización del Registro de Números Excluidos y Revisión de las causales de rechazo de la Portabilidad Numérica Móvil" con dos objetivos principales: i) analizar las condiciones técnicas y el alcance del Registro de Números Excluidos (RNE), en aras de evidenciar la posibilidad de adoptar medidas que permitan su actualización y mejora, así como determinar la pertinencia de ampliar su alcance a la recepción de llamadas.; y ii) revisar, entre otros aspectos, los requerimientos que debe cumplir el usuario para el ejercicio del derecho a portar su número de telefonía móvil, así como también las causales en virtud de las cuales se puede rechazar la respectiva solicitud de portación en aras de promover la competencia y contribuir con el adecuado ejercicio de los derechos de los usuarios.

En este sentido, la Comisión presenta en este documento, como primer paso del análisis de impacto normativo, las motivaciones y análisis preliminares orientados a la formulación de los problemas asociados a las iniciativas señaladas en el aparte anterior.

El documento está organizado en 5 capítulos y una introducción, así: en el Capítulo dos se presenta la identificación del problema de la Portabilidad Numérica Móvil a partir de la contextualización de la temática, y las experiencias internacionales relacionadas con la regulación en la materia. Así mismo, en el Capítulo tres se presenta la definición del problema concerniente al el RNE y las experiencias internacionales que giran en torno al tema recepción de publicidad no deseada. En el Capítulo cuatro se encuentran los objetivos del proyecto en aras de solventar los problemas identificados para cada temática. Luego se exponen los grupos de valor que tienen intereses y que impacta la iniciativa y finalmente la se presenta consulta dirigida a esto grupos, con el fin de obtener realimentación respecto de las problemáticas planteadas.

<sup>8</sup> En promedio los usuarios reciben diez (10) llamadas de spam por mes, <https://truecaller.blog/2021/12/17/top-20-countries-affected-by-spam-calls-in-2021/>

<sup>9</sup> [https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/agenda/Agenda\\_Regulatoria\\_22\\_23\\_FINAL.pdf](https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/agenda/Agenda_Regulatoria_22_23_FINAL.pdf)

Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil	Cód. Proyecto: 2000-38-3-8	<b>Página 6 de 39</b>	
	Actualizado: 11/08/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

## 2. PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL

En este capítulo se presenta en primer lugar un recuento de algunas medidas regulatorias adoptadas por autoridades de otros países en relación con el fraude en los procesos de portación, así como también causales adoptadas en la normativa internacional, que posibilitan el rechazo de la respectiva solicitud de portación. En segundo lugar, se define el problema que será objeto de resolución con ocasión del desarrollo del presente proyecto regulatorio. Y, finalmente se presentan las causas y consecuencias del referido problema.

### 2.1. EXPERIENCIAS INTERNACIONALES

#### 2.1.1. Medidas para disminuir fraude dentro de los procesos de portación

Dado que uno de los ejes principales de este proyecto regulatorio es la revisión de las problemáticas asociadas a la causal de fraude, esta sección tiene como objetivo la revisión de normas regulatorias relacionadas con la prevención o definición del fraude dentro del proceso de Portabilidad Numérica Móvil.

En este sentido, a nivel internacional se evidencia que algunas autoridades regulatorias han introducido normas referidas a exigir a los operadores que adopten métodos seguros para autenticar a un cliente antes de proceder a realizar una portación. Algunos de los instrumentos establecidos son la configuración de un pin o contraseña para que el usuario se identifique cuando realiza una solicitud al operador, uso de datos biométricos, autenticación de múltiples factores, entre otros. Estas medidas buscan prevenir el fraude dentro del proceso de PNM, y en especial para aminorar una práctica muy común a nivel internacional, correspondiente a la transferencia fraudulenta de números móviles para realizar suplantación o fraude de identidad<sup>10</sup>. Además, estas medidas tienen como objetivo garantizar que el proceso de portación resulte en una experiencia positiva para los consumidores, puesto que estos solo se beneficiarán de la competencia cuando tengan confianza en la PNM.

A partir de esta revisión internacional, se evidencia que, en países como Australia, Estados Unidos, y a nivel de Latinoamérica Perú y México han establecido medidas concentradas relativas a la implementación de mecanismos de verificación de identidad adicional antes realizar un proceso de portación numérica móvil:

<sup>10</sup> El fraude de identidad en la portabilidad se comete cuando un delincuente utiliza la información personal de otra persona para cometer un delito. El delito de identidad puede tomar muchas formas, incluyendo: (i) el robo de información de identidad personal e información financiera relacionada, (ii) asumir la identidad de otra persona con fines fraudulentos, o (iii) producir identidades y documentos financieros falsos para permitir otros delitos.

ACCAN (2017). Fraudulent mobile number porting and identity theft. Disponible en: <https://accan.org.au/files/News%20Items/Fraudulent%20mobile%20number%20porting%20and%20identity%20theft%20FINAL.pdf>

Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil	Cód. Proyecto: 2000-38-3-8	<b>Página 7 de 39</b>	
	Actualizado: 11/08/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

El gobierno **australiano**, en el año 2020, en busca de minimizar la portabilidad fraudulenta de números móviles, en cabeza de la Autoridad Australiana de Medios y Comunicaciones (ACMA), optó por introducir una nueva regulación en forma de un estándar de la industria que requiere que los PRSTM implementen verificaciones de identidad adicionales antes de portar un número de servicio móvil. Los métodos de verificación que estableció la autoridad regulatoria para hacer coincidir la identidad de la persona que solicita una portabilidad con el titular de los derechos de uso del número móvil que se va a portar son: (i) uso de datos biométricos, (ii) autenticación de múltiples factores, y (iii) uso de documentos -para circunstancias limitadas-<sup>11</sup>.

Del mismo modo, la FCC en **Estados Unidos**, ha propuesto reglas para evitar el fraude de portabilidad, como exigir a los operadores que adopten métodos seguros, como la configuración de un pin o contraseña, para autenticar la identidad del cliente antes de redirigir un número de teléfono a un nuevo dispositivo o proveedor. También estableció exigir a los proveedores que notifiquen inmediatamente a los clientes cada vez que se realice un cambio de SIM o una solicitud de portabilidad en sus cuentas<sup>12</sup>. Adicionalmente, la FCC cuenta con una guía del consumidor sobre cómo protegerse contra fraudes como suplantación de identidad<sup>13</sup>.

Si bien en algunos casos, cuando los estafadores inician una solicitud de portabilidad engañan a la compañía telefónica de la víctima haciéndole creer que la solicitud proviene del titular autorizado de la cuenta, como una forma de secuestrar su número de teléfono, existen otros escenarios donde los vendedores o distribuidores pueden realizar portaciones con dolo dado que se benefician por comisiones por venta de líneas telefónicas, por cambios y nuevas contrataciones hacia los operadores<sup>14</sup>, como es el caso de México y Perú. Cabe aclarar que este posible fraude no hace referencia a un comportamiento por parte de los operadores, sino de otros agentes que obtienen beneficios a partir de estos procesos de portación.

Ante este fenómeno el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) en **Perú**, prohibió la contratación del servicio de telefonía móvil en la vía pública a través del Decreto Legislativo 1.338 de 2017. Posteriormente, en 2019, este regulador tomó medidas para velar por su pleno cumplimiento, considerando que esta práctica comercial abre puertas a portaciones no deseadas e incluso uso de datos y huellas para fines delictivos<sup>15</sup>, además, de las dificultades para supervisar a este tipo de comerciantes. Por otra parte, operadores como Claro Perú han tomado la iniciativa de ejecutar nuevas medidas de seguridad, adicionales a las dispuestas por OSIPTEL, para brindar mayor

<sup>11</sup> ACMA (2020). Mobile porting fraud— Regulation Impact Statement. Australian Government. Disponible en: [https://www.acma.gov.au/sites/default/files/2020-03/RIS\\_Mobile%20porting%20fraud.pdf](https://www.acma.gov.au/sites/default/files/2020-03/RIS_Mobile%20porting%20fraud.pdf)

<sup>12</sup> FCC (2021). FCC Proposes Rules to Prevent SIM Swapping and Port-Out Fraud. Disponible en: <https://www.fcc.gov/document/fcc-proposes-rules-prevent-sim-swapping-and-port-out-fraud>

<sup>13</sup> Guía al consumidor: <https://go.usa.gov/xMNUH>

<sup>14</sup> Forbes (2019). La portabilidad con dolo, un fraude que crece y que toca a miles de usuarios. Disponible en: <https://www.forbes.com.mx/aumentan-las-inconformidades-en-portabilidad-numerica/>

<sup>15</sup> TeleSemana (2019). Osipitel frenará la venta de chips en las calles por problemas ajenos a las telecomunicaciones. Disponible en: <https://www.telesemana.com/blog/2019/11/27/osipitel-frenara-la-venta-de-chips-en-las-calles-por-problemas-ajenos-a-las-telecomunicaciones/>

Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil	Cód. Proyecto: 2000-38-3-8	<b>Página 8 de 39</b>	
	Actualizado: 11/08/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			



protección en las transacciones para la activación y portabilidad de líneas telefónicas que se realizan en todos sus canales de venta. Entre estas medidas se encuentra: (i) PIN de seguridad para portabilidad y (ii) identificación biométrica del vendedor, con lo cual se elimina el anonimato de vendedores inescrupulosos<sup>16</sup>.

Finalmente, en **México** el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), en el año 2019, realizó modificaciones a las reglas de portabilidad. En primera medida el IFT estableció que los usuarios de telefonía únicamente podrán iniciar el trámite de portabilidad enviando un mensaje de texto (SMS) con la palabra NIP<sup>17</sup> o solamente llamando al número 051; en este sentido, los proveedores ya no podrán iniciar el proceso enviando dicho SMS con el NIP de portabilidad. Por otro lado, el IFT realizó cambios en cuanto a la vigencia del NIP, en busca de proporcionar una mayor seguridad a los usuarios; en este sentido, el NIP tiene cinco días hábiles para su uso<sup>18</sup>.

### 2.1.2 Causales de rechazo de la portabilidad numérica.

Ahora bien, al analizar a nivel internacional los regímenes de portabilidad establecidos por las autoridades regulatorias, en específico, las causales de rechazo en el proceso de portabilidad numérica móvil y cuáles de estas están relacionadas con fraude, se evidencia que las causales de rechazo más comunes son: (i) Datos incompletos o incorrectos, (ii) Cargos pendientes, (iii) Datos no válidos -Ej. identificación inválida-, (iv) Diferencia entre el nombre de la persona que solicita la portabilidad y el titular del servicio; estas dos últimas pudiendo estar asociadas con intentos de fraude dado la inconsistencia en la identidad de quien solicita la portación. Sin embargo, en la revisión no se identificó una causal directa al proceso de fraude, más bien instrumentos o medidas para prevenir y blindar el proceso de portación como los mecanismos de verificación de identidad.

A continuación, se expone un cuadro resumen de las causales de rechazo de la portabilidad a nivel internacional:

**Tabla 1. Causales de rechazo en el proceso de Portabilidad Numérica Móvil**

Causales de rechazo	Argentina	Brasil	Chile	Ecuador	Paraguay	Perú	Costa Rica	México	Costa Rica	Canadá	Estados Unidos
El número de teléfono no existe	X										
Datos incompletos o incorrectos.	X	X		X	X			X			X
Datos no válidos (Ej. identificación inválida)		X		X	X			X			

<sup>16</sup> Claro Perú (2019). CLARO implementa nuevas medidas de seguridad para combatir la venta ilegal de chips. Disponible en: <https://www.claro.com.pe/institucional/centro-de-prensa/claro-nuevas-medidas-seguridad/>

<sup>17</sup> NIP de portabilidad o Número de Identificación Personal es una clave de identificación única, compuesta por 4 dígitos, gracias a esta el usuario tiene derecho de cambiar de operador móvil.

<sup>18</sup> IFT (2019). Acuerdo Mediante el cual el pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones modifica las Reglas de Portabilidad Numérica. DOF - Diario Oficial de la Federación. Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/politica-regulatoria/modificacionportabilidad2019.pdf>

Causales de rechazo	Argentina	Brasil	Chile	Ecuador	Paraguay	Perú	Costa Rica	México	Costa Rica	Canadá	Estados Unidos
Diferencia entre el nombre de la persona que solicita la portabilidad y el titular del servicio					X		X	X			X
Solicitud de transferencia en curso para el mismo número de teléfono	X	X					X				
El cliente fue portado o activado en los 30 días anteriores	X		X			X					
El cliente fue portado en los 60 días anteriores			X								
Cargos pendientes			X			X			X	X	X
Terminal es reportado como robado			X								
Servicio suspendido o bloqueado (por falta de consumo)							X				X
Más de cinco procesos de portabilidad en un año							X				
Se suspende el servicio por orden judicial						X					

Fuente: Elaboración propia a partir de información de Cullen International<sup>19</sup>

## 2.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo con el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, le asiste al usuario el derecho a elegir y cambiar libremente de PRSTM, lo cual es reconocido a su vez por el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, al consagrar el principio de libre elección, según el cual “[e]n todo momento, corresponde exclusivamente al usuario elegir el operador, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio. En ningún caso se puede presumir su voluntad o consentimiento”. Una de las formas de materialización de este principio es la PNM.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 2.6.4.7 del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el proveedor donante solo podrá rechazar la solicitud de portación en alguno de los siguientes casos: i) cuando 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) cuando el número portado se encuentre reportado como extraviado o hurtado ante el Proveedor Donante, siempre y cuando este no haya realizado la reposición de la SIM CARD al usuario; iii) cuando el número portado haya sido desactivado por fraude, y iv) cuando 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.

En caso de rechazo de la solicitud de portación, el proveedor donante deberá remitir la justificación y prueba del hecho que configura la causal. De conformidad con el numeral 2.6.4.7.4 del artículo 2.6.4.7 de la norma en mención, las pruebas que deberá remitir el proveedor donante al ABD como soporte del

<sup>19</sup> <https://www.cullen-international.com/client/site/documents/CTTELN20210074>

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; y 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.

Específicamente frente a la causal asociada a que el número objeto de la solicitud de portación haya sido desactivado por fraude, la CRC ha evidenciado en los últimos años la confusión que se ha generado respecto de su aplicación, en atención a que se desconoce el alcance y la casuística asociada a dicha causal.

Esto se evidencia en las respuestas dadas por los PRSTM a la consulta formulada el 11 de mayo de 2022 mediante comunicación con radicado de salida 2022512086<sup>20</sup>, en las cuales fueron expuestas las siguientes situaciones:

- No existe una reglamentación específica que permita determinar cuándo ocurre un fraude en el proceso de portación numérica.
- La obligación que impone la regulación de contribuir a la prevención del fraude resulta ser muy general.
- No existen los controles suficientes que permitan evitar procesos relacionados con carruseles de portabilidad numérica.
- Se rechaza la solicitud de portación cuando se evidencia que no se han realizado recargas o no se ha cursado tráfico en un término definido por el proveedor donante.
- Se rechaza la solicitud de portación cuando la línea ha sido activada o portada en un tiempo inferior a 30 días.
- Las condiciones de fraude varían para cada proveedor, y bajo este entendido se generan inconvenientes en el proceso de portabilidad.

Las situaciones previamente descritas, permiten concluir a esta Comisión, que existe falta de unanimidad respecto del alcance de la causal de rechazo de la solicitud de portación asociada a la desactivación de la línea por fraude, lo cual ha llevado a que se genere una variedad de interpretaciones por parte de los PRSTM y a su vez a una aplicación que no atiende a criterios unificados.

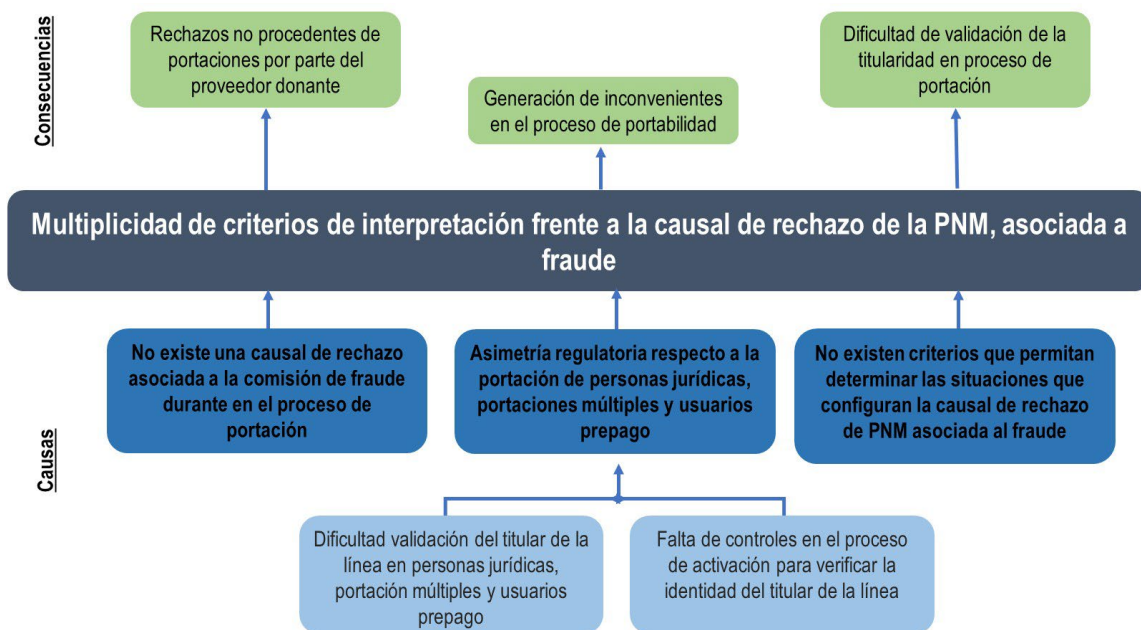
<sup>20</sup> Los PRSTM que dieron respuesta a la consulta fueron: Comcel S.A., Telefónica, S. A., Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P (ETB), Colombia Movil S.A. E.S.P, Avantel S.A.S, Virgin Mobile Colombia, Partners Telecom Colombia S.A.S y Suma Móvil S.A.S.

Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil	Cód. Proyecto: 2000-38-3-8	<b>Página 11 de 39</b>	
	Actualizado: 11/08/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

## 2.3. PROBLEMA IDENTIFICADO

De acuerdo con lo desarrollado en el acápite anterior, el problema a ser resuelto con ocasión del desarrollo del presente proyecto regulatorio es el siguiente: **Multiplicidad de criterios de interpretación frente a la causal de rechazo de la portabilidad numérica móvil, asociada a fraude**

### 2.3.1 ÁRBOL DEL PROBLEMA



Fuente: Elaboración propia

### 2.3.2 CAUSAS DEL PROBLEMA

#### 2.3.2.1. No existe una causal de rechazo asociada a la comisión de fraude durante el proceso de portación

Tal y como se explicó en el acápite 2.2 del presente documento, una de las causales dispuestas por la regulación vigente para que proceda el rechazo por parte del proveedor donante de la solicitud de portación, se configura cuando el número portado haya sido desactivado por fraude.

Dicha causal presupone entonces dos requisitos: i) la ocurrencia de un hecho asociado a fraude por parte del usuario, que conlleve al operador a desactivar la respectiva línea telefónica, y ii) que la desactivación de la línea telefónica se haya generado antes de la presentación de la solicitud de portación por parte del usuario.

Es así como se evidencia entonces que la causal existente de rechazo de la portabilidad numérica, asociada a fraude, atiende a la ocurrencia de un hecho anterior a la solicitud de portación que haya llevado al operador a desactivar el número, por lo cual de ninguna manera puede entenderse que el alcance de esta causal se predica respecto de posibles actos de fraude que ocurran durante el proceso de portación. En este sentido, cuando se presenta en el proceso de portación una situación donde presuntamente se evidencian actos delictivos, la ausencia de una causal de rechazo asociada a fraude durante dicho proceso puede llegar a imposibilitar que se genere un rechazo de la respectiva portación.

### **2.3.2.2. Asimetría regulatoria respecto a la portación de personas jurídicas, portaciones múltiples y usuarios prepago**

El artículo 2.6.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los requisitos que se deben incluir dentro de la solicitud de portación de parte del usuario para validar que la persona que está realizando la solicitud de la portación sea la autorizada para hacerla y así evitar posibles fraudes. En este sentido, los requisitos que se deben presentar varían dependiendo de si se trata de una persona natural o jurídica y si se encuentra dentro de un contrato bajo la modalidad prepago o pospago. A continuación, se pueden observar los requisitos que se encuentran actualmente definidos en la regulación:

#### **Para las personas naturales:**

- Nombre completo.
- Número del documento de identidad.
- Autorización del suscriptor del contrato de servicios de telecomunicaciones tratándose de servicios en la modalidad de pospago, y copia del documento de identidad, en caso de que la solicitud no sea presentada por el mismo.
- Número telefónico asociado a la portación solicitada.
- Proveedor Donante.
- NIP de Confirmación para los Usuarios de Servicios Móviles, el cual ha sido enviado previamente por el ABD al usuario a través de un SMS.

#### **Para las personas jurídicas:**

- Razón social.
- Número de Identificación Tributaria (NIT).
- Copia del Certificado de Cámara de Comercio con fecha de expedición no superior a treinta días.
- Tratándose de servicios en la modalidad de pospago autorización del representante legal y copia del documento de identidad, en caso de que la solicitud no sea presentada por el mismo.

- Número(s) telefónico(s) asociado(s) a la portación solicitada.
- Proveedor Donante.

Como se puede observar en la normatividad vigente se encuentran diferentes requisitos para los usuarios dependiendo del tipo que sea, siendo en algunas más flexibles, como es para usuarios prepago, donde no es necesaria la autorización del suscriptor del contrato, como si lo es para los usuarios pospago.

Ahora bien, dentro de las respuestas dadas por los PRSTM al requerimiento de información efectuado mediante radicado 2022512086 del 11 de mayo de 2022, estos manifiestan problemas al momento de identificar quien realmente está solicitando la portación es el titular de la línea o apoderado, principalmente para personas jurídicas, tanto para portaciones individuales como múltiples<sup>21</sup>, dado que, a diferencia de las personas naturales, de acuerdo con la regulación vigente, estas no deben presentar NIP el cual es el que facilita en gran medida la identificación del titular ante el operador donante.

### **2.3.2.3. No existen criterios que permitan determinar las situaciones que configuran la causal de rechazo de la portación asociada al fraude**

Si bien la causal de rechazo de la solicitud de portabilidad numérica que se configura cuando el número objeto de portación se encuentre desactivado por fraude, tal y como se ha explicado a lo largo de este documento solo se permite que el proveedor donante la alegue cuando dicha desactivación se haya generado antes de la respectiva solicitud de portación, situación que debe constar en el documento que como prueba el proveedor debe remitir al ABD; de acuerdo con lo expresado por los PRSTM como respuesta al requerimiento de información efectuado mediante radicado 2022512086 del 11 de mayo de 2022, esta causal resulta ser muy general, en tanto no existen criterios claros que permitan determinar qué se entiende como fraude y el alcance del mismo.

Es así como la regulación vigente indica que, cuando el número se encuentre desactivado por fraude el proveedor donante podrá rechazar la solicitud de portación, informando esta situación al ABD para lo cual deberá remitir la justificación del rechazo, así como la respectiva prueba, sin establecer de forma concreta los hechos que pueden llevar a la configuración de dicho fraude, la definición de este término, así como tampoco las pruebas que se requieren para evidenciar la configuración de esta causal.

Esta situación tal y como lo han evidenciado los PRSTM genera confusión respecto del alcance de esta causal de rechazo de la PNM, lo cual a su vez puede llevar a que el usuario experimente altos costos de transacción en el aprovechamiento del proceso de portación y el ejercicio de su derecho a portarse de operador móvil podría ver afectado considerablemente.

<sup>21</sup> Trámite de portación que involucra un número plural de líneas asociadas a un único contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones. Sólo se entenderá que hay portación múltiple cuando las condiciones de prestación del servicio contenidas en el contrato varíen por virtud de la portación de un número de líneas inferior al total de las líneas contratadas.

### 2.3.3. CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA

#### 2.3.3.1. Rechazos no procedentes de portaciones por parte del proveedor donante

La causal de rechazo de la solicitud de portación, asociada a que el número haya sido desactivado por fraude, ha tenido interpretaciones diversas por parte de los PRSTM, tal y como se mencionó en el acápite 2.3 del presente documento, dentro de las cuales se encuentran la evidencia que desde la respectiva línea telefónica no se ha cursado tráfico o no se han realizado recargas dentro de un periodo de tiempo, así como también que la misma ha sido activada o portada al proveedor donante en un término reciente al momento en que se presenta la solicitud.

Este entendimiento va en contra con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, el cual consagra que *"si durante un periodo de 2 meses, el usuario no realiza ni recibe llamadas, o no cursa tráfico de datos, o no envía ni recibe SMS, así como tampoco hace recargas, ni tiene saldos vigentes; el operador podrá disponer del número de su línea celular, para lo cual este debe darle aviso al usuario con 15 días hábiles de antelación."*<sup>22</sup>.

Es así como posterior a que el usuario bajo la modalidad prepago realice la activación del servicio, cuenta con un término de 2 meses para no cursar ningún tipo de tráfico, tiempo durante el cual posee la condición de titular de la línea telefónica, así como de usuario del respectivo proveedor, por lo cual, si no presenta ninguna causal de rechazo dispuesta en la regulación, podrá realizar el trámite de portación al proveedor que desee.

Ahora bien, respecto a los usuarios bajo la modalidad pospago, se entienden que poseen la titularidad del número asociado a la línea telefónica, mientras el contrato se encuentre vigente, razón por la cual, pese a que no existan consumos, podrá hacer uso de su derecho de portación en cualquier momento.

Finalmente, en virtud del principio de libre elección del mencionado régimen, en todo momento, corresponde exclusivamente al usuario elegir el proveedor que desea le preste los servicios de comunicaciones, principio que cobija el derecho a terminar el contrato en cualquier momento. Considerando lo anterior, es de mencionar por otra parte, que los proveedores en ningún caso pueden rechazar una solicitud de portación atendiendo a un criterio de permanencia, a una portación previa al proveedor donante dentro de un límite de tiempo, así como tampoco a la activación de la línea en un periodo corto de tiempo.

Cabe anotar que esta situación ha sido evidenciada por la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, la cual en septiembre de 2021 inició investigaciones administrativas y formuló pliego de cargos en contra de algunos PRSTM, por la presunta transgresión de la regulación de portabilidad numérica móvil,

<sup>22</sup> Artículo 2.1.16.2. del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil	Cód. Proyecto: 2000-38-3-8	Página 15 de 39	
	Actualizado: 11/08/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			



específicamente entre otros motivos, por el no envío al ABD de los soportes probatorios que permitieran corroborar la desactivación de la línea por fraude, fundamentando así rechazos en solicitudes de portación, y por ende una presunta violación del principio de libre elección consagrado en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 y en el Régimen de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

### 2.3.3.2. Generación de inconvenientes en el proceso de portabilidad

De conformidad con el artículo 2.6.4.7 del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuando el proveedor donante rechace la solicitud de portación atendiendo a las causales taxativas dispuestas en la regulación, deberá remitir al ABD las pruebas que soporten dicho rechazo. Específicamente cuando invoque la causal de rechazo, relacionada con que el número objeto de portación se encuentra desactivado por fraude, debe allegar copia del documento mediante el cual se determinó el fraude y la desactivación correspondiente.

A partir de lo anterior, esta causal procede cuando efectivamente el proveedor haya determinado la existencia de la comisión de un fraude en relación con el número a ser portado y que el mismo se encuentre desactivado en el momento de la solicitud de portación como consecuencia de dicho fraude; respecto de lo cual el proveedor debe poseer y presentar las respectivas pruebas.

No obstante la redacción de la referida causal de rechazo de la solicitud de portación, se ha evidenciado, tal y como se expuso en la definición del problema que se pretende solucionar con el desarrollo del presente proyecto regulatorio, que los PRSTM, han adoptado diversas interpretaciones y alcances para esta causal, lo cual se evidencia en la respuesta efectuada frente a la consulta que se les formuló mediante comunicación 2022512086 del 11 de mayo de 2022, en la cual se indagó sobre el entendimiento y dificultades que estos agentes tienen en relación con este motivo de rechazo dispuesto en la regulación.

Es así como se generaron diversas respuestas, tales como que cuando un usuario no tenga consumos la solicitud de portación es rechazada pues *"alguien que no haga uso del servicio, no puede tener criterios de valoración para saber si el servicio de su operador actual es adecuado y decidir la portación del número"*<sup>23</sup>, así mismo, se presentaron respuestas en las que se evidencia que han creado un procedimiento propio para determinar si la línea objeto de portación se encuentra inmersa en la causal de rechazo en cuestión, así: *"para identificar eventos de fraude, en el momento en el que recibe el NIP de portabilidad, (...) verifica inicialmente que línea se encuentre activa, si no está activa y asignada a un usuario, en caso contrario es causal de rechazo por fraude. Si se encuentra activa, se verifica la existencia de tráfico de voz o de datos en la línea, en caso de no encontrar tráfico se verifica la actividad de recargas, si no existe actividad de tráfico ni de recargas se desactiva la línea y se procede a rechazar*

<sup>23</sup> Respuesta allegada por VIRGIN MOBILE, a la consulta formulada mediante radicado 2022512086

Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil	Cód. Proyecto: 2000-38-3-8	Página 16 de 39	
	Actualizado: 11/08/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			



por fraude<sup>24</sup>. Otros proveedores, por su parte argumentaron que estas políticas de rechazo conllevan a que "se generen rechazos sin fundamento alguno, afectando en últimas a los usuarios"<sup>25</sup>.

Lo expuesto previamente, refleja cómo la generación de diversas interpretaciones respecto de esta causal que predica que los proveedores pueden rechazar la solicitud de portación cuando la línea se encuentre desactivada por fraude, ha generado disyuntivas en el cumplimiento de la norma por parte de los proveedores, lo cual no solo atenta contra la competencia de este mercado, sino a su vez limita el efectivo ejercicio del usuario de su derecho a portar su número y por ende podría vulnerar el principio de libre elección, consagrado no solo en el Régimen de Protección a Usuarios, sino a su vez en la Ley 1341 de 2009.

### 2.3.3.3. Dificultad de validación de la titularidad en proceso de portación.

De conformidad con la Resolución CRC 5050 de 2016, se entiende como usuario de servicios de comunicaciones a la "persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones" y como usuario en portabilidad numérica "la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio de telecomunicaciones, o con la cual se ha celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones".

Asimismo, es de recordar la definición dispuesta en la regulación para el término de portabilidad numérica, indicando que este término atiende a la "posibilidad del usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento que cambie de Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones"<sup>26</sup>.

Por otra parte, es de mencionar el alcance que la regulación ha dado a la activación del servicio en el contexto de PNM, al indicar expresamente refiriéndose al trámite de portación en el artículo 2.6.4.9 del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 que "con la activación del servicio por parte del Proveedor Receptor se da inicio a la nueva relación contractual con el usuario, dando con ello por terminado el contrato con el Proveedor Donante".

De lo anterior se evidencia entonces, que una persona adquiere la condición de usuario de un proveedor, en el momento en que el servicio es activado, y por ende atendiendo a que el derecho de portación recae en el usuario, de no presentarse dicha condición no podría llevarse a cabo el trámite de portabilidad.

Ahora bien, tal y como se explicó en el acápite 2.4.2.2 del presente documento, cuando la portación verse sobre una línea de telefonía móvil bajo modalidad pospago, la solicitud debe ser presentada por el suscriptor del contrato o en caso de que sea un tercero, debe contar con la respectiva autorización,

<sup>24</sup> Respuesta allegada por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL, a la consulta formulada mediante radicado 2022512086

<sup>25</sup> Respuesta allegada por SUMA MÓVIL, a la consulta formulada mediante radicado 2022512086

<sup>26</sup> Resolución CRC 5050 de 2016. Título I. Numeral 1.170

Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil	Cód. Proyecto: 2000-38-3-8	<b>Página 17 de 39</b>	
	Actualizado: 11/08/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

lo cual no ocurre cuando se trata de una línea bajo modalidad prepago. Por otra parte, para aceptar o rechazar la solicitud de portación el ABD, una vez reciba la misma, deberá validar entre otros aspectos, el NIP de confirmación solo cuando la solicitud sea por parte de personas naturales.

Estas situaciones evidencian que si bien el derecho de portación se predica de todos los usuarios de servicios móviles, como un ejercicio de su libre elección del proveedor que desea le preste este servicio; al no existir en todos los casos los mismos controles de validación que se exigen cuando la solicitud es presentada por personas naturales respecto de una línea bajo la modalidad pospago, esto puede conllevar a que tratándose de líneas bajo la titularidad de una persona jurídica o líneas bajo la modalidad prepago, dicha solicitud sea presentada por sujetos que en realidad no ostentan la condición de usuarios, sin que los proveedores cuenten con las herramientas necesarias para evidenciar esta situación.

### 3. REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS

#### 3.1. EXPERIENCIAS INTERNACIONALES

A nivel internacional, las autoridades regulatorias han introducido normas referidas a la protección de los usuarios sobre la recepción de llamadas no solicitadas con fines comerciales o publicitarios. Algunos de los instrumentos establecidos son las listas de exclusión o registros que tienen como objetivo inscribir usuarios que no desean recibir llamadas, comunicaciones o mensajes con contenidos comerciales o publicitarios. Estas listas deben ser consultadas por agentes como los centros de telemarketing, operadores y prestadores de servicios y contenidos con el fin de verificar a los usuarios inscritos, y excluirlos de las comunicaciones comerciales.

A continuación, se expone un conjunto de experiencias internacionales relativas al manejo de las llamadas comerciales no solicitadas a los usuarios de servicios de telefonía.

##### 3.1.1. Estados Unidos

En los Estados Unidos fue creado un registro o base de datos para ofrecer a los usuarios de servicios de telecomunicaciones una opción de queja sobre las llamadas de telemarketing que reciben. La decisión fue tomada por la Federal Trade Commission<sup>27</sup> (**FTC**) quien creó y administra un Registro Nacional (**National Do Not Call Register**<sup>28</sup>) de acuerdo con la ley de telemarketing (**Telemarketing Sales Rule - 16 CFR Part 310**).

El registro fue creado en 2003 para ofrecer a los consumidores una opción con respecto a las llamadas de telemarketing. La decisión de la FTC de crear el Registro Nacional *Do Not Call* fue la culminación de

<sup>27</sup> la FTC es la Comisión Federal de Comercio de EE.UU. que trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y es quien provee información de utilidad al consumidor con el objetivo de identificar, detener y evitar dichas prácticas. [www.ftc.gov/bcp/rulemaking/tsr/tsrulemaking/index.htm](http://www.ftc.gov/bcp/rulemaking/tsr/tsrulemaking/index.htm)

<sup>28</sup> National Do Not Call Registry: [www.donotcall.gov](http://www.donotcall.gov)

una revisión exhaustiva de tres años de la Regla de Ventas de Telemarketing<sup>29</sup>. Posteriormente, en 2013 y 2015 se han realizado enmiendas a las reglas de telemarketing, modificaciones necesarias para proteger a los consumidores de engaños o prácticas abusivas en el telemarketing<sup>30</sup>.

El tipo de información que se recolecta en este registro está autorizado bajo la ley de privacidad del año 1974 (**Privacy Act**)<sup>31</sup> y es utilizada para satisfacer las solicitudes y quejas de los usuarios. El acceso al registro nacional está limitado a vendedores, vendedores telefónicos y otros proveedores de servicios. Los vendedores son empresas que proporcionan o hacen arreglos para que otros proporcionen bienes o servicios a un cliente a cambio de algún tipo de pago como parte de una transacción de telemarketing. Los vendedores telefónicos son empresas que hacen llamadas telefónicas a los consumidores en nombre de los vendedores. Los proveedores de servicios son empresas que ofrecen servicios a vendedores que participan en transacciones de telemarketing, como proporcionar listas de números de teléfono para llamar o eliminar números de teléfono de las listas de vendedores<sup>32</sup>.

El usuario inscribe el número de teléfono en el Registro Nacional *Do Not Call* y es almacenado para que las entidades de telemarketing y vendedores comprendidos por las reglamentaciones de la FTC puedan eliminar su número de teléfono de sus listas de llamadas. Los números de teléfono inscritos en el registro también pueden ser compartidos con aquellas entidades encargadas de aplicar la ley para garantizar la observancia de la ley federal y estatal.

Las principales características del registro *Do Not Call* son las siguientes:

- El número del usuario aparecerá en el registro al día siguiente de su inscripción. Las entidades de telemarketing tienen un plazo de 31 días para obtener su número de teléfono y quitarlo de sus listados de llamadas o mensajes.
- EL usuario puede cancelar la inscripción de su número de teléfono con sólo llamar a una línea 1-888 desde el número de teléfono que desea retirar del registro. El número telefónico es eliminado del Registro Nacional al día siguiente.
- El usuario tiene la opción de entrar a una página Web o puede llamar a un número de cobro revertido para saber si su número se encuentra en el registro.
- No es posible que compañías privadas ni otros terceros puedan inscribir a los consumidores en el Registro Nacional y esta inscripción es brindada gratuitamente por el gobierno federal para los consumidores.

<sup>29</sup> FTC (2022). Q&A for Telemarketers & Sellers About DNC Provisions in TSR. Disponible en: <https://www.ftc.gov/business-guidance/resources/qa-telemarketers-sellers-about-dnc-provisions-tsr-0>

<sup>30</sup> FTC (2015). Telemarketing Sales Rule; Final Rule. 16 CFR Part 310. Disponible en: [https://www.ftc.gov/system/files/documents/federal\\_register\\_notices/2015/12/151214tsr\\_frn.pdf](https://www.ftc.gov/system/files/documents/federal_register_notices/2015/12/151214tsr_frn.pdf)

<sup>31</sup> FTC (2022). Freedom of Information Act. Disponible en: [http://www.ftc.gov/foia/privacy\\_act.shtm](http://www.ftc.gov/foia/privacy_act.shtm)

<sup>32</sup> <sup>32</sup> FTC (2022). Q&A for Telemarketers & Sellers About DNC Provisions in TSR. Disponible en: <https://www.ftc.gov/business-guidance/resources/qa-telemarketers-sellers-about-dnc-provisions-tsr-0>

Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil	Cód. Proyecto: 2000-38-3-8	<b>Página 19 de 39</b>	
	Actualizado: 11/08/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

En forma complementaria, cabe anotar que en 2003 el Congreso de los Estados Unidos expidió la Ley de Control de Pornografía y Mercadeo No Solicitados (CAN-SPAM)<sup>33</sup>, por lo cual la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) autorizó normas que prohíben realizar llamadas comerciales a usuarios que no lo deseen. Esta prohibición entró en vigor en marzo de 2005.

La ley de CAN-SPAM complementa algunas protecciones al consumidor ya implementadas por la Ley de Protección al Consumidor de Servicios Telefónicos (TCPA). Conforme a esta ley, la FCC y la FTC establecieron el Registro Nacional *Do Not Call*, para que también cubra el registro para no envío de mensajes de texto.

Las reglas de venta de telemarketing de la FCC prohíben el envío de mensajes comerciales indeseables a un número de teléfono si son enviados usando la marcación automática<sup>34</sup> o de forma manual, si el número se encuentra en el registro nacional *Do Not Call*.

Adicionalmente, es relevante aclarar que si tiene su número de teléfono en el registro nacional *Do Not Call* la TCPA no lo protege de recibir mensajes o llamadas comerciales enviados a ese número si:

- Ha dado su previo consentimiento al remitente, o;
- Tiene relaciones de negocio ya establecidas con el remitente.

Los usuarios de telecomunicaciones pueden presentar una queja a la FCC si reciben:

- Publicidad realizada a un número telefónico que se encuentra en el registro nacional "*Do Not Call*." o
- Mensajes comerciales no deseados enviados a un dispositivo fijo o móvil de una compañía de telecomunicaciones, o que anuncia productos o servicios de compañías de telecomunicaciones.

Adicionalmente, la FTC ha publicado guías a los usuarios<sup>35</sup> que buscan enseñarles cómo bloquear llamadas no deseadas, a través del uso de aplicaciones, funciones integradas del dispositivo móvil, o por medio del proveedor de telefonía móvil o fijo<sup>36</sup>; también referencian algunos recursos de bloqueo de llamadas de la FCC, donde exponen que un informe reciente de la FCC<sup>37</sup> encontró que al asociarse con compañías de análisis de terceros, los proveedores de servicios pueden bloquear miles de millones

<sup>33</sup> U.S. Government (2003) Public Law 108-187—Dec. 16, 2003. [http://frwebgate.access.gpo.gov/cgi-bin/getdoc.cgi?dbname=108\\_cong\\_public\\_laws&docid=f:publ187.108.pdf](http://frwebgate.access.gpo.gov/cgi-bin/getdoc.cgi?dbname=108_cong_public_laws&docid=f:publ187.108.pdf)

<sup>34</sup> Un marcador automático es una pieza de software que está diseñado para marcar un número telefónico automáticamente. también tienen la función de marcar un número de teléfono, a intervalos regulares, hasta que una persona responde al teléfono.

<sup>35</sup> FTC (2021). What Are Call Blocking and Call Labeling? Disponible en: <https://consumer.ftc.gov/articles/how-block-unwanted-calls#what%20are%20blocking%20and%20labeling>

<sup>36</sup> Las compañías telefónicas a veces bloquean las llamadas conectadas a patrones de llamadas sospechosas de manera proactiva para sus clientes. Muchas compañías telefónicas también permiten a sus clientes bloquear llamadas no deseadas adicionales inscribiéndose en un servicio o instalando una aplicación.

<sup>37</sup> FCC (2020) Call Blocking Report: Tools Now Substantially Available to Consumers. Disponible en: <https://www.fcc.gov/document/call-blocking-report-tools-now-substantially-available-consumers>

de llamadas no deseadas a los consumidores estadounidenses cada año<sup>38</sup>. Si bien los programas específicos difieren de un proveedor a otro, la disponibilidad de soluciones de bloqueo de llamadas para los consumidores ofrece varias opciones para bloquear las llamadas de manera gratuita mediante herramientas o aplicaciones de empresas de análisis de terceros, por ejemplo, Call Protect de AT&T, Call Filter de Verizon, Scam ID y Scam Block de T-Mobile, entre otros. Los consumidores también pueden descargar aplicaciones de empresas de análisis de terceros para etiquetar o bloquear llamadas, por lo que tienen opciones de bloqueo que van más allá de lo que ofrece su propio proveedor de servicios de voz.

### 3.1.2. Canadá

En el año 2006, el Parlamento de Canadá desarrolló una ley que permitía la creación de una base de datos nacional llamada *National Do Not Call List* (DNCL)<sup>39</sup> con el objeto de ofrecer a los usuarios de servicios de telecomunicaciones una opción de queja sobre las llamadas de telemercadeo que reciben los usuarios de telefonía móvil, y telefonía fija. Las reglas de telecomunicaciones no solicitadas se recopilan en la Decisión Telecom 2007-48<sup>40</sup>. Sin embargo, se han realizado adiciones y modificaciones a las reglas en decisiones posteriores, de acuerdo con los análisis desarrollados por la Comisión de Telecomunicaciones Canadiense, *Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC)*; entidad encargada de manejar esta base de datos.

La inscripción a esta base de datos se realiza llamando a un número de cobro revertido o utilizando la página Web, el número aparecerá en la lista 24 horas después de la inscripción, y las entidades que se encuentran inscritas en la base de datos tienen 31 días para actualizar sus listas y detener el envío de mensajes con contenido comercial a este número. La inscripción del número no caduca; es decir la persona que se registre *National Do Not Call List* permanecerá en la lista indefinidamente a menos que esta elimine su registro. Un usuario solo puede registrar o eliminar un número para el cual es el suscriptor del servicio o para el cual se le ha otorgado la autoridad expresa para actuar en nombre del suscriptor del servicio.

Según la legislación canadiense, la pena económica para quien incumpla esta legislación es de 15.000 dólares canadienses en el caso de una corporación y de \$1,500 en el caso de un individuo<sup>41</sup>.

Existen ciertos tipos de llamadas que son permitidos:

- Con fines de caridad.

<sup>38</sup> FCC (2022) Stop Unwanted Robocalls and Texts. Disponible en: <https://www.fcc.gov/consumers/guides/stop-unwanted-robocalls-and-texts?from=home#call-blocking-resources>

<sup>39</sup> CRTC (2018). Canada's National Do Not Call List. Disponible en: <https://lnnte-dncl.gc.ca/en>

<sup>40</sup> CRTC (2014). Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Unsolicited Telecommunications Rules. Disponible en: <https://crtc.gc.ca/eng/trules-reglest.htm>

<sup>41</sup> CRTC (2020) What you should know about telemarketing in Canada. Disponible en: <https://crtc.gc.ca/eng/phone/telemarketing/ysk.htm>

- Con fines de desarrollo de encuestas.
- Con fines políticos.
- Con fines de suscripción a periódicos.

La CRTC, al igual que la FTC en Estados Unidos, cuenta con una guía para los ciudadanos<sup>42</sup> que busca brindarles consejos para reducir las llamadas no deseadas y explicar el proceso de inscripción al *National Do Not Call List*.

### 3.1.3. Unión Europea

Dentro de las directivas desarrolladas en la Unión Europea, se han definido modalidades o formas de comunicaciones no solicitadas, que van desde la utilización del correo electrónico, ventanas emergentes o *Pop ups*, *Phishing*,<sup>43</sup> entre otros, y las que son objeto de este estudio consistentes en Comunicaciones comerciales no solicitadas por fax o las llamadas automáticas.

Al respecto, la Directiva 58/2002/CE<sup>44</sup>, introdujo el principio de consentimiento previo para realizar llamadas comerciales. El artículo 13 numeral primero dispone lo siguiente:

*"1. Sólo se podrá autorizar la utilización de sistemas de llamada automática sin intervención humana (aparatos de llamada automática), fax o correo electrónico con fines de venta directa respecto de aquellos abonados que hayan dado su consentimiento previo."*

Por otra parte, el Parlamento Europeo en septiembre de 2008 adoptó una directiva que establece acciones legales contra operadores y empresas que envíen SPAM o realicen llamadas comerciales o publicitarias sin consentimiento expreso del usuario (enmiendas 38, 148 y 131).

Varios países de Europa tienen sus listas Robinson<sup>45</sup>, también llamadas *"Do not call"* (no llamar) o servicios de exclusión de email: España, Alemania, Austria, Suiza, Francia, Italia, Bélgica, Holanda. Estas listas son un servicio de exclusión publicitaria, que se enmarca en el ámbito de la publicidad dirigida a nombre de una persona y a una dirección de correo postal, a una dirección de correo electrónico o a un número de teléfono concreto.

En España, el servicio de Lista Robinson es prestado por la Asociación Española de la Economía Digital (Adigital), una organización empresarial que impulsa la digitalización y reúne a más de 500 compañías. La Asociación indica que desde la creación de la lista cada cambio relacionado con el tratamiento de datos de los usuarios inscritos o a la administración de la plataforma ha sido consultado y presentado

<sup>42</sup> CRTC (2018). Canada's National Do Not Call List. Disponible en: <https://lnnte-dncl.gc.ca/en>

<sup>43</sup> En este caso se aclara que más que una forma de *spam* es ingeniería social dirigida a recabar datos personales.

<sup>44</sup> Modificada por la Directiva 2009/136/CE.

<sup>45</sup> Se llaman listas Robinson a varios directorios creados con la finalidad de ayudar a particulares a librarse del acoso publicitario a través de llamadas telefónicas, SMS, correos electrónicos, por correo postal o fax, practicado por varias compañías, particularmente las operadoras telefónicas.

Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil	Cód. Proyecto: 2000-38-3-8	Página 22 de 39	
	Actualizado: 11/08/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

previamente a la Agencia Española de Protección de Datos. Cualquier persona puede inscribirse en el Servicio de Lista Robinson de forma gratuita. Para ello es necesario indicar, de acuerdo con lo señalado en el Reglamento del Servicio, el medio a través del cual no desea recibir publicidad de entidades con las cuales no mantenga ni haya mantenido algún tipo de relación. En el caso de los menores de 14 años será necesario que lo realicen sus padres o tutores.

La inscripción necesita seguir dos pasos:

1. Desde el link de la página Web<sup>46</sup> el usuario debe llenar el formulario y obtener una contraseña, la confirmación se envía a la cuenta de correo electrónico del usuario.
2. El usuario inscrito podrá seleccionar el canal o canales a través de los que no desea recibir publicidad. (Correo postal, llamadas telefónicas, correo electrónico, SMS o MMS)

Las entidades o empresas que utilizan este servicio se comprometen a no enviarle publicidad a través de medio de comunicación que seleccione. La inscripción puede tardar en ser plenamente efectiva hasta dos meses, ya que es posible que los datos del ciudadano ya estén siendo utilizados por alguna campaña comercial en ejecución.

La inscripción en la lista Robinson no caduca. Desde Adigital señalan que el registro está activo hasta que el ciudadano decide darse de baja. Una vez inscrito, sólo es necesario volver a acceder para añadir o actualizar los datos de contacto.

### 3.1.4. Reino Unido

En el Reino Unido, el servicio de preferencia telefónica (TPS por sus siglas en inglés) es el único registro oficial de "No llamar" para números de teléfonos fijos y móviles. Permite a las personas y empresas optar por no recibir llamadas de marketing y ventas en vivo no solicitadas<sup>47</sup>.

También existe un registro de empresas, denominado Servicio de Preferencia Telefónica Corporativa (CTPS por sus siglas en inglés). Si un número está registrado con el TPS/CTPS, las organizaciones están legalmente obligadas, según las Regulaciones de Privacidad y Electrónica (Directiva CE) de 2003, a abstenerse de llamar a las empresas inscritas. En el Reino Unido, la Oficina del Comisionado de Información hace cumplir la ley y tiene poder para multar a las empresas que la infringen. Se requiere que las organizaciones se evalúen contra TPS/CTPS al menos una vez cada 28 días.

Si bien el registro en el TPS no necesita ser renovado, el registro en el CTPS se renueva anualmente, por medio de un recordatorio por correo electrónico de los números registrados actualmente, y se solicita una confirmación donde se exprese que se desea permanecer registrado<sup>48</sup>.

<sup>46</sup> Asociación Española de Economía Digital (2018). Lista Robinson. Disponible en: <https://www.listarobinson.es/>

<sup>47</sup> TPS (2022). Telephone Preference Service. Disponible en: [https://www.tpsonline.org.uk/pages/what\\_is\\_tps](https://www.tpsonline.org.uk/pages/what_is_tps)

<sup>48</sup> Ibid., TPS (2022).

Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil	Cód. Proyecto: 2000-38-3-8	<b>Página 23 de 39</b>	
	Actualizado: 11/08/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			



### 3.1.5. México

En México el 8 de noviembre de 2007, fueron adoptadas las Reglas de Operación y Funcionamiento del Registro Público de Consumidores para Evitar Publicidad (REPEP), cuya vigencia inició el 26 de noviembre 2007. Dicho registro<sup>49</sup> fue creado con el propósito de proteger, en una primera etapa, a los consumidores que no deseen recibir publicidad en su número telefónico o que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios.

Dentro su funcionamiento, los usuarios pueden llamar desde el número telefónico que se pretenda inscribir o cancelar al número telefónico del RPC, y podrán solicitar la inscripción o cancelación de números telefónicos (fijos y celulares) y fax de los que sean usuarios, lo cual será gratuito.

La vigencia de la inscripción en el RPC será de tres años. Pasado dicho tiempo se podrá realizar nuevamente la inscripción.

El número telefónico proporcionado por el consumidor será transmitido a los proveedores y empresas que así lo soliciten para que estos depuren sus listas y evitar llamadas con fines mercadotécnicos.

Las organizaciones políticas, entidades de beneficencia y encuestadores telefónicos, siempre que no publiciten bienes, productos o servicios, quedan excluidas del RPC.

Dentro de la regulación existente, ningún proveedor o empresa que utilice información sobre consumidores con fines publicitarios podrá enviar publicidad a los usuarios que expresen previamente o que estén inscritos en el RPC.

En el caso de que un proveedor o empresa realice una llamada con fines publicitarios a un usuario inscrito en el RPC, este podrá ser sujeto a una sanción por un monto de \$381.30 a \$1'220,141.12, pesos mexicanos. Los operadores solo podrán realizar llamadas publicitarias bajo los siguientes criterios<sup>50</sup>:

1. Cuando un consumidor haya otorgado su consentimiento expreso a un proveedor determinado para recibir publicidad, independientemente de que el número telefónico del consumidor se encuentre inscrito en el RPC.
2. Durante los 30 días siguientes a la solicitud de inscripción por parte del consumidor debido a que es el plazo necesario para que dicha inscripción se haga efectiva.
3. Cuando se realice una llamada con fines distintos a los mercadotécnicos o publicitarios, tales como cobros por servicio.
4. Cuando un número telefónico no se encuentre inscrito, o haya vencido el plazo de los tres años de vigencia de la inscripción en el RPC.

<sup>49</sup> REPED (2022). Registro Público de Consumidores para Evitar Publicidad. Disponible en: <https://repep.profeco.gob.mx/>

<sup>50</sup> *Ibíd.* REPED (2022).



### 3.1.6. Argentina

En Argentina fue creado el *Registro No Llame* creado al amparo de la Ley N° 26.951 de 2014<sup>51</sup> con el objetivo de proteger a los usuarios de servicios telefónicos de los posibles abusos que puedan surgir del uso del *telemarketing* para publicitar bienes o servicios. En principio, la entidad encargada de su administración y funcionamiento es la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor (DGDPC). Sin embargo, con la entrada en vigor la Resolución 243/2019, se aprobó la implementación del *Registro Nacional No Llame* y su sistema de gestión, bajo la órbita de la Agencia de Acceso a la Información Pública.

La mecánica de este registro se hace por medio del sitio web [nollame.aaip.gob.ar](http://nollame.aaip.gob.ar), donde el ciudadano debe acreditar su identidad declarando su número de documento, género y número de trámite que figura en su DNI. Se admite el registro de hasta cinco (5) líneas telefónicas por DNI. En caso de que se requiera el registro de más de cinco (5) líneas, corresponderá el trámite por "Flota"<sup>52</sup>, donde además de llenar el formulario de registro se deben adjuntar los siguientes documentos: (i) Nota dirigida a la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales solicitando la inscripción en el *Registro Nacional No Llame* de las líneas que conforman la flota, con firma certificada del solicitante, (ii) Copia simple de la documentación que acredita la personería del solicitante, y (iii) Copia de las facturas del servicio de telefonía de las líneas<sup>53</sup>.

Las empresas que utilizan el sistema de telemarketing tienen la obligación de revisar las bases de datos de los registros por lo menos cada treinta (30) días corridos.

El trámite de baja al *Registro No Llame* de líneas telefónicas puede efectuarse completando el formulario de solicitud disponible a tal efecto. La solicitud, tiene carácter de declaración jurada, y es confirmada de forma automática.

Por otro lado, aquel titular o usuario que desee realizar la inscripción de una línea ya registrada debe aguardar que el anterior titular o usuario confirme el trámite. Para ello, el sistema envía un correo electrónico automático a quien haya registrado la línea a fin de que confirme si desea mantener su titularidad. Ante el silencio del titular anterior, la línea queda a nombre del nuevo titular o usuario. El cambio de titularidad, que tiene carácter de declaración jurada es confirmado automáticamente<sup>54</sup>.

### 3.1.7. Chile

<sup>51</sup> Congreso de Argentina (2014). Ley 26.951. Créase el Registro Nacional "No Llame". Disponible: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26951-233066/actualizacion>

<sup>52</sup> Flota es el registro de más de 5 líneas telefónicas.

<sup>53</sup> Agencia de Acceso a la Información Pública (2019). Resolución 243/2019. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-243-2019-332506/texto>

<sup>54</sup> *Ibid.*, Agencia de Acceso a la Información Pública (2019).

Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil	Cód. Proyecto: 2000-38-3-8	<b>Página 25 de 39</b>	
	Actualizado: 11/08/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

El artículo 28 b de la Ley del Consumidor<sup>55</sup> indica que las personas tienen el derecho a solicitar la suspensión de los envíos de comunicaciones promocionales o publicitarias que no desean a sus correos electrónicos, teléfonos o mensajería telefónica. En este sentido el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) dispuso la herramienta *No Molestar* (Anti-Spam) para que los consumidores puedan manifestar su voluntad expresa, de ser borrados de los listados de las empresas con el fin de no recibir promociones y publicidad que no desean. Asimismo, el consumidor podrá solicitar directamente al proveedor la suspensión de comunicaciones de este tipo, en la forma que la empresa disponga. La herramienta permite editar sus preferencias de contacto, agregar o eliminar números de teléfono o correos electrónicos<sup>56</sup>.

Las solicitudes de *No Molestar* quedan ingresadas en la plataforma, desde donde las empresas descargarán la información. Una vez que lo hagan, subirán su respuesta al portal y los consumidores serán notificados vía correo electrónico del resultado de la gestión<sup>57</sup>.

El *Registro No Molestar* no bloquea a las empresas que se comunican por temas de cobranza, las cuales están reguladas por ley. Asimismo, es posible que el consumidor siga recibiendo llamadas de organizaciones políticas, entidades de caridad, compañías de cobranza de deudas, llamadas informativas y llamadas de encuestas telefónicas.

### 3.1.8. Perú

En Perú, el INDECOPI<sup>58</sup> creó en el año 2009 el registro *Gracias... No Insista* referido en la Directiva No. 005-2009/COD-INDECOPI, en el cual se tenía por objeto inscribir los números telefónicos o direcciones de correo electrónico brindadas por los consumidores que optan por no ser destinatarios de ofertas publicitarias por vía electrónica o telefónica fija o móvil, o por medios electrónicos, sistemas de llamado telefónico, de envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios.

Sin embargo, dada la poca acogida que tuvo esta iniciativa (solo el 0.4% de los usuarios de celulares había podido realizar la inscripción en dicho registro<sup>59</sup>), en el año 2018 se modificó el artículo 58° del Código de Protección y Defensa del Consumidor con la finalidad de evitar que los consumidores reciban mensajería instantánea, correos electrónicos o llamadas de proveedores promocionando productos o servicios, sin que cuenten con su autorización previa. Con esta modificación, quedó sin vigencia el

<sup>55</sup> Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción (2021). LEY 19496. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=61438>

<sup>56</sup> SERNAC (2022). No Molestar (Anti-Spam). Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyvalue-63007.html>

<sup>57</sup> *Ibíd.*, SERNAC (2022).

<sup>58</sup> Instituto Nacional de Defensa de la Competencia de la Protección de la Propiedad Intelectual

<sup>59</sup> Gestión (2018). Adiós al registro ¡Gracias... no insista!: Sepa qué cambios se plantean. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/adios-registro-gracias-insistas-sepa-cambios-plantean-226497-noticia/>

Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil	Cód. Proyecto: 2000-38-3-8	<b>Página 26 de 39</b>	
	Actualizado: 11/08/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

registro *Gracias... No insista*, en tanto ya no es necesario encontrarse inscrito en ningún registro para no recibir este tipo de comunicaciones sin haber dado su autorización<sup>60</sup>.

### 3.1.9 Resumen de experiencias internacionales

A partir de la revisión internacional, se observa que a nivel internacional resulta de esencial importancia, la existencia de regulación de protección de la privacidad de los usuarios, con el fin resguardar a los usuarios de la recepción de comunicaciones no deseadas tanto en sus dispositivos de telefonía celular como en sus terminales de telefonía fija.

**Tabla 2. Resumen de análisis de experiencias internacionales**

País		Canadá	Estados Unidos	UE/ (Aplicación España)	Argentina	Chile	México
<b>Nombre del Servicio</b>		"National Do Not Call List" (DNCL)	"National Do Not Call Register"	"Registro de Usuario" en Listas Robinson	"Registro No Llame"	<i>No Molestar (Anti-Spam)</i>	Registro Público de Consumidores (RPC)
<b>Respuesta</b>		Comisión Canadiense de Radio, Televisión y Telecomunicación (CRTC).	Federal Trade Commission (FTC)	Asociación Española de la Economía Digital	Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor (DGDPC)	Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).	CONDUSEF
<b>Datos que puede restringir el Usuario</b>	<b>Teléfono fijo</b>	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	<b>Celular</b>	SI	SI	NO	SI	SI	NO
	<b>Internet</b>	SI	NO	NO	SI	NO	SI
<b>Plazos para que entre en vigor la restricción</b>		24 horas	31 días	2 meses	30 días	Inmediato	30 días
<b>Costo de servicio a los usuarios</b>		Gratuito	Gratuito con excepción en el Estado de Texas	Gratuito	Gratuito	Gratuito	Gratuito
<b>Vigencia del registro</b>		Permanente	Permanente	Permanente	2 años	Permanente	3 años
<b>Procedimiento para efectuar una reclamación</b>		SI	SI	SI	Sí	SI	SI
<b>Imposición de multas</b>		SI	SI	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

<sup>60</sup> INDECOPI (2018). Gracias No Insista. [https://indecopi.gob.pe/en/testbusqueda/-/asset\\_publisher/assVAmoRuJIX/content/gracias-no-insis-1?inheritRedirect=false](https://indecopi.gob.pe/en/testbusqueda/-/asset_publisher/assVAmoRuJIX/content/gracias-no-insis-1?inheritRedirect=false)

[https://indecopi.gob.pe/en/testbusqueda/-/asset\\_publisher/assVAmoRuJIX/content/gracias-no-insis-1?inheritRedirect=false](https://indecopi.gob.pe/en/testbusqueda/-/asset_publisher/assVAmoRuJIX/content/gracias-no-insis-1?inheritRedirect=false)

### 3.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El RNE, como se mencionó en la sección de antecedentes, fue creado desde el año 2009 y si bien se han venido incluyendo algunas modificaciones, e estas han estado enfocadas en extender las medidas existentes a otros servicios o agentes como los PCA. En la actualidad, la cantidad de usuarios registrados en la plataforma del RNE, la cual es administrada por la CRC, es de 284.302, esta cifra alcanza el 0,04% de las líneas móviles<sup>61</sup> en Colombia.

Durante el primer semestre del año 2020, el 70,9%<sup>62</sup> de las quejas ciudadanas allegadas a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) son de personas que reciben llamadas, mensajes de texto, correos electrónicos de mensajes publicitarios sin que la persona haya previamente autorizado la recolección y uso de sus datos de contacto para esos fines. En este mismo año, la SIC emitió una resolución para contrarrestar el incremento del uso de llamadas automatizadas<sup>63</sup> por robótica y las quejas de los ciudadanos que no quieren verse obligados a recibir mensajes publicitarios no deseados. De esta forma, la SIC, en el ámbito de sus competencias, buscaba limitar esta práctica que atenta contra la protección que recae en los datos personales de los ciudadanos.

Sin embargo, según el último estudio de TrueCaller Insights<sup>64</sup>, se evidencia que Colombia registró un aumento sustancial de llamadas spam respecto a 2020, pasando del puesto 20 del ranking mundial en el año 2020 al puesto 11 en el año 2021. En promedio los usuarios reciben diez (10) llamadas de spam por mes<sup>65</sup>, esta cifra tiene una mayor relevancia si se multiplica por la cantidad de usuarios de teléfonos inteligentes en el país (aproximadamente 75 millones<sup>66</sup>) el volumen de llamadas spam puede alcanzar los 750 millones. Las llamadas etiquetadas como ventas (principalmente de operadores de telecomunicaciones) representaron el 64,5% de todas las llamadas marcadas como spam en el país. Las llamadas etiquetadas como servicios financieros representaron el 32,6% de todas las llamadas no deseadas<sup>67</sup>. Las estafas de citas<sup>68</sup> colombianas también siguen siendo populares.

<sup>61</sup> En Colombia se registraron 75.065.111 líneas móviles en el cuarto trimestre del 2021.

<sup>62</sup> Revista Semana, (2020). "Hasta \$ 1.755 millones en multa por hacer llamadas sin autorización del titular". Fuente principal de información la SIC. Disponible en: <https://www.semana.com/que-hacer-si-recibe-llamadas-publicitarias-que-no-ha-autorizado/688044/>

<sup>63</sup> Las empresas que utilicen estas herramientas o tecnologías sin que tengan autorización sobre el uso de datos personales podrían enfrentarse a multas de hasta 2.000 salarios mínimos legales vigentes.

<sup>64</sup> Aplicación que identifica y bloquea llamadas telefónicas y SMS. <https://www.truecaller.com/about>

<sup>65</sup> Truecaller (2021). Truecaller insights: top 20 countries affected by spam calls in 2021. Disponible en: <https://truecaller.blog/2021/12/17/top-20-countries-affected-by-spam-calls-in-2021/>

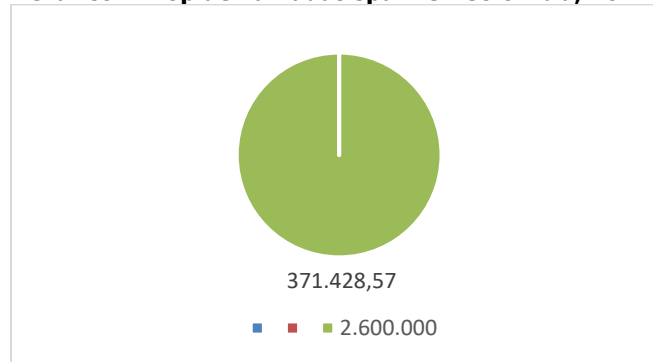
<sup>66</sup> CRC, 2022. En Colombia se registraron 75.065.111 líneas móviles en el cuarto trimestre del 2021.

<sup>67</sup> Truecaller (2021). Truecaller insights: top 20 countries affected by spam calls in 2021. Disponible en: <https://truecaller.blog/2021/12/17/top-20-countries-affected-by-spam-calls-in-2021/>

<sup>68</sup> Intentos de fraude, estafa de dinero, enlaces desconocidos, intentos de phishing, etc.

Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil	Cód. Proyecto: 2000-38-3-8	<b>Página 28 de 39</b>	
	Actualizado: 11/08/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

**Gráfico 1. Top de llamadas spam en Colombia, 2021**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de estadísticas de TrueCaller Insights<sup>69</sup>

En este sentido, se deja en evidencia el alto porcentaje de llamadas (64,5%) que reciben los colombianos con contenidos comerciales o publicitarios, principalmente por parte de los operadores de servicios móviles. Si bien, a través de la autorización de datos personales, contenida en los contratos de los servicios de telecomunicaciones, se da pie para que los operadores realicen este tipo de llamadas, los consumidores que desean no ser destinatarios de ofertas publicitarias no cuentan con opciones o herramientas donde puedan manifestar su voluntad expresa de no recibir llamadas con este tipo de contenidos por parte de los operadores.

Bajo esta óptica, es claro que los usuarios están cada vez más expuestos a campañas publicitarias o comerciales a través de diferentes medios, dentro de las que se encuentran las campañas que se realizan a través de servicios móviles como lo son los SMS y llamadas publicitarias. Esto supone inconformidad en algunos usuarios, los cuales, aunque existen herramientas para que soliciten la exclusión para evitar recibir este tipo de información, no las usan o las desconocen, con lo cual continúan recibiendo publicidad no deseada. Lo anterior, también se puede evidenciar con las quejas presentadas por los usuarios a los PRSTM, relacionadas con mensajes publicitarios o comerciales, las cuales para el año 2021 y primer trimestre de 2022 suman un total de 1684<sup>70</sup>. En este sentido, se evaluará la necesidad de actualizar el RNE con el fin de que este pueda mejorar su eficiencia, y que permita controlar en mejor medida cuando desean o no recibir publicidad y poder ejercer sus derechos.

Todo lo anterior, hace necesario que la CRC realice una revisión integral del RNE, en cuanto a las condiciones técnicas y alcance de este, en aras de evidenciar la posibilidad de adoptar medidas que permitan su actualización y mejora, así como determinar la pertinencia de ampliar su alcance a la recepción de llamadas.

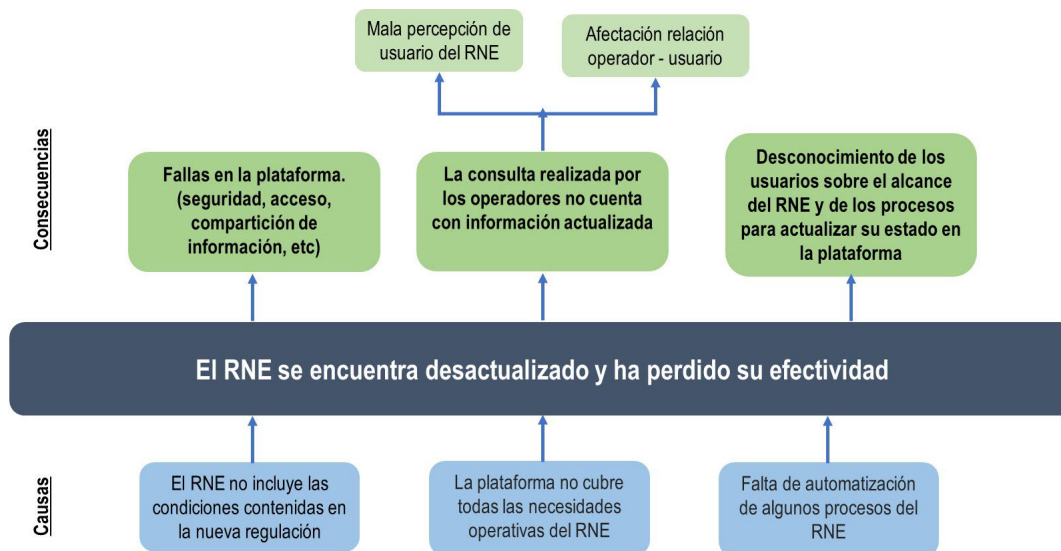
<sup>69</sup> Truecaller (2021). Truecaller insights: top 20 countries affected by spam calls in 2021. Disponible en: <https://truecaller.blog/2021/12/17/top-20-countries-affected-by-spam-calls-in-2021/>

<sup>70</sup> Información tomada de los reportes que realizan los PRSTM al Formato T.4.2 "MONITOREO DE QUEJAS" de la Resolución CRC 5050 de 2016

### 3.3. PROBLEMA IDENTIFICADO

De acuerdo con lo expuesto en el acápite anterior el problema a resolver con ocasión del presente proyecto regulatorio es: **El Registro de Números Excluidos se encuentra desactualizado y ha perdido su efectividad**

#### 3.3.1. ÁRBOL DEL PROBLEMA



Fuente: Elaboración propia

#### 3.3.2. CAUSAS DEL PROBLEMA

##### 3.3.2.1. El RNE no incluye las condiciones contenidas en la nueva regulación

Como se mencionó, el RNE fue concebido en el 2009 y desde entonces no se han realizado modificaciones de fondo, por lo que este no se encuentra ajustado a las medidas regulatorias que se han expedido posteriores a su creación, como, por ejemplo: (i) la PNM, caso en el cual se ha evidenciado el problema que los usuarios que se han registrado en el RNE, puesto que posterior a la portación de su número, el referido registro no se mantiene, o también en algunos casos se ha presentado para usuarios portados imposibilidad de darse de baja en la referida plataforma; (ii) las condiciones regulatorias de los PCA y las obligaciones que tienen estos actores frente al registro.

Es importante mencionar que esta causa no solo atiende a la regulación expedida por la CRC, sino que a su vez se ha evidenciado la necesidad de armonizar el RNE con otra normativa, como es la Ley 1581 de 2012.

De conformidad con lo anterior se evidencia que las condiciones vigentes del RNE no permiten una adaptación dinámica a los avances normativos que se presentan.

### 3.3.2.2. La plataforma no cubre todas las necesidades operativas del RNE

La actual plataforma administrada por la CRC carece de algunas de las características en términos de interoperabilidad, flexibilidad y escalabilidad la cual no ha permitido ajustarse a los cambios regulatorios (como se mencionó en la sección anterior) y tecnológicos. En esta línea, diversos operadores en la respuesta dada a la consulta realizada el 11 de mayo de 2022<sup>71</sup> manifestaron problemas de conexión e inestabilidad de la plataforma generando dificultades para la descarga de la información contenida en el registro. Así mismo, en el año 2021 se presentaron 184 quejas ante la CRC por problemas con el registro, tanto para la inscripción como para darse de baja de este.

### 3.3.2.3. Falta de automatización de algunos procesos del RNE

La gestión de tramites a través de plataformas digitales busca simplificar los procesos, reducir tiempos y costos, entre otros muchos beneficios. Sin embargo, existen plataformas digitales que presentan limitaciones y dificultan el desarrollo de los trámites de algunos usuarios, dado que no contemplan nuevas necesidades de los usuarios, o carecen de procesos automatizados que simplifiquen los procesos. En este sentido, dentro del diseño y actualización de estas plataformas es relevante contemplar las necesidades de todos los agentes que interactúan con esta (usuarios externos e internos, administradores de la plataforma, entre otros). El mapeo de las necesidades de cada agente involucrado en las interacciones de la plataforma resulta el primer paso para mejorar la experiencia del usuario al garantizar la inclusión de todos los requerimientos funcionales para el desarrollo de los trámites, consultas o actualizaciones de información. Otro paso importante por evaluar dentro de este proceso de digitalización es la automatización de procesos que simplifiquen las interacciones de los usuarios.

En este sentido, la automatización de los procesos se remite a detalles o facilidades que marcan grandes diferencias y permiten a los usuarios mejorar su experiencia al interactuar con plataformas que simplifiquen sus necesidades<sup>72</sup>. Dentro del sistema para el RNE, se han identificado una serie de procesos, que son potenciales a automatizar, debido a que su proceso manual dificulta el desarrollo de las interacciones, y genera costos de oportunidad a los usuarios.

<sup>71</sup> Los PRSTM que dieron respuesta a la consulta fueron: Comcel S.A., Telefónica, S. A., Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P (ETB), Colombia Movil S.A. E.S.P, Avantel S.A.S, Virgin Mobile Colombia, Partners Telecom Colombia S.A.S y Suma Móvil S.A.S.

<sup>72</sup> Zendesk (2021). Automatización de procesos y sus beneficios. Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/automatizacion-de-procesos/>



En este sentido, teniendo en cuenta la consulta realizada a los operadores móviles el 11 de mayo de 2022, se identificaron algunos procesos que en la actualidad tienen un componente manual y que pueden ser susceptibles a automatizar, como:

**(i) Actualización de la inscripción en el RNE al realizar un proceso de portación:** en la actualidad cuando el usuario porta su número a un nuevo PRSTM y este haya sido registrado previamente en el RNE, el usuario debe actualizar la respectiva inscripción. Sin embargo, la consulta evidencia la inconformidad de algunos usuarios al tener que realizar una nueva inscripción al RNE, después de realizar la portación de su número móvil. Lo anterior, genera un aumento de PQR a los operadores relacionados con este tema y una mala percepción del usuario frente al operador, dada su incomodidad por recibir mensajes con contenido comerciales o publicitarios, y al tener que realizar una nueva inscripción al RNE.

**(ii) Consulta de la información del RNE por parte de los operadores:** hoy en día, los PRSTM presentan fallas e inestabilidad en la plataforma al momento de consultar las bases del RNE. Lo anterior se genera por barreras en la conexión (no hay interoperabilidad) entre los dos sistemas de información de operador y la Comisión.

**(iii) Actualización del estado en el RNE de los números que fueron recuperados por los operadores o devueltos por los usuarios:** en la actualidad, el nuevo titular de la línea no puede actualizar el estado de su número móvil en el RNE, dado que previamente ya se cuenta con un registro de línea en el sistema, que inhabilita un nuevo registro o actualización de este. En este caso, el titular anterior debe dar de baja el número dentro de su perfil de usuario, para que se habilite al nuevo titular. Esto genera que la información contenida en plataforma del RNE se encuentre desactualizada y su proceso de actualización sea complejo.

### 3.3.3. CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA

#### 3.3.3.1. Fallas en la plataforma

Como se mencionó en la sección anterior, a partir de las quejas que presentan constantemente los usuarios a la CRC, que se relacionan con el registro, y de la información allegada por los operadores por motivo de la consulta realizada por la Comisión, se puede determinar que la plataforma presenta problemas de disponibilidad e interoperabilidad en cuanto a la actualización de la base de datos, por parte de los PRSTM, o problemas de acceso y de registro, por parte de los usuarios.

Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil	Cód. Proyecto: 2000-38-3-8	<b>Página 32 de 39</b>	
	Actualizado: 11/08/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			



### 3.3.3.2. La consulta realizada por los operadores no cuenta con información actualizada

#### i. Mala percepción de usuario del RNE

Como se mencionó anteriormente, los operadores y los usuarios han manifestado problemas con la plataforma del RNE principalmente al momento de descargar la información contenida en la base de datos. Por ejemplo, los operadores manifiestan que los usuarios presentan problemas con la administración de su perfil. Esto conlleva a que los operadores en cierto modo no puedan actualizar las bases de datos o tengan problemas para descargar la información allí contenida, lo cual refleja un problema de interoperabilidad para la actualización de las bases del RNE. Al existir este inconveniente, pueden presentarse usuarios que se encuentren inscritos y reciban los SMS promocionales o comerciales o en su defecto algunos que no estén inscritos y dejan de recibir algunos SMS de interés.

Esto puede generar una mala percepción del usuario frente al RNE, creando desconfianza por parte de estos y contribuyendo a que en algunas ocasiones desistan de hacer uso de este registro. La desactualización de la información también causa que la CRC deba atender diferentes quejas por este motivo, generando costos administrativos adicionales por ineficiencias en la plataforma.

#### ii. Afectación relación operador – usuario

En línea con el punto anterior, al no ser efectiva la exclusión, se afecta la relación operador usuario, teniendo como posible efecto la presentación de quejas, que a su vez puede traducirse en el inicio de actuaciones administrativas por parte de la entidad de vigilancia, inspección y control.

### 3.3.3.3. Desconocimiento de los usuarios sobre el alcance del RNE y de los procesos para actualizar su estado en la plataforma

De acuerdo con la consulta realizada a los operadores móviles el 11 de mayo del 2022, estos indicaron que se presentaban dificultades para que los usuarios se dieran de baja al RNE y que a pesar de que cuentan con el tratamiento de datos personales para el envío de notificaciones a través de SMS, como por ejemplo entidades financieras, estas no les llegan.

En este sentido, se evidencia un desconocimiento de la regulación de los usuarios y operadores que enmarca el RNE, puesto que dentro de la norma se manifiesta que la inscripción en el RNE no implica la no prestación de los servicios de mensajes comerciales o publicitarios solicitados por el usuario antes de que realizara la inscripción al RNE, ni tampoco aquellos que solicita expresamente con posterioridad a dicha inscripción.

Por otro lado, al realizar una revisión de la “Guía Trámite Registro de Números Excluidos”<sup>73</sup> donde se busca informar al usuario sobre este tema, se identifican algunos puntos de mejora<sup>74</sup> que se deben tener presentes para que los ciudadanos cuenten con una mayor claridad sobre este trámite. Lo anterior, tomando como referencia las guías a los consumidores consultadas en la revisión internacional de listas de exclusión y registros que tienen como objetivo inscribir usuarios que no desean recibir llamadas, comunicaciones o mensajes con contenidos comerciales o publicitarios.

Aunado a esto, se evidencia la baja acogida que esta iniciativa ha tenido por parte de los usuarios, puesto que, a la fecha, hay 284.302 líneas registradas en el RNE, y en Colombia se registraron 75.065.111 líneas móviles en el cuarto trimestre del 2021, es decir solo el 0,04% del total de las líneas existentes hace parte del RNE. Lo anterior, deja en evidencia la baja difusión o desconocimiento de esta iniciativa por parte de los usuarios.

## 4. OBJETIVOS

A continuación, se establecen los objetivos que se pretenden cumplir con ocasión del presente proyecto regulatorio en aras de solventar los problemas identificados en este documento, respecto de las temáticas de Portabilidad Numérica Móvil y Registro de Números Excluidos.

### 4.1. PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL

#### 4.1.1. Objetivo General

Evaluar la pertinencia de establecer criterios relativos al alcance de la causal de rechazo de PNM asociada al fraude con el fin de dar claridad a los agentes involucrados en el proceso.

#### 4.1.2. Objetivos específicos

1. Evaluar la pertinencia y necesidad de establecer una causal específica de rechazo de la PNM cuando se presente fraude en el proceso.
2. Determinar la procedencia de incluir mecanismos que permitan fortalecer el proceso de verificación de la titularidad para usuarios prepago, personas jurídicas y portaciones múltiples.

<sup>73</sup> Consulte la guía en el siguiente link:

[https://tramitescrcom.gov.co/tramites/comun/guia.xhtml?tit=&subtit=&tram=ebhrEbS9qKn04bkBEBApXQ==&pr1=3578LkxQ3T03y3t5FY9/BQ==&onA=S0etv8CCdHqPI8wYF9h5dtdTbijZh1Ii32LohKmsEd6aN1b0ia4DPDtKgFkbFjDn#:~:text=El%20Registro%20de%20N%C3%BAmeros%20Excluidos%20\(RNE\)%20es%20un%20servicio%20que,que%20se%20efect%C3%BAe%20su%20inscripci%C3%B3n.](https://tramitescrcom.gov.co/tramites/comun/guia.xhtml?tit=&subtit=&tram=ebhrEbS9qKn04bkBEBApXQ==&pr1=3578LkxQ3T03y3t5FY9/BQ==&onA=S0etv8CCdHqPI8wYF9h5dtdTbijZh1Ii32LohKmsEd6aN1b0ia4DPDtKgFkbFjDn#:~:text=El%20Registro%20de%20N%C3%BAmeros%20Excluidos%20(RNE)%20es%20un%20servicio%20que,que%20se%20efect%C3%BAe%20su%20inscripci%C3%B3n.)

<sup>74</sup> Como tener una guía más intuitiva; mayor claridad al usuario sobre el alcance del RNE, es decir, que la restricción solo aplica para los mensajes de texto SMS con fines comerciales y/o publicitarios que emiten los PRSTM; dar claridad sobre las excepciones para recibir los SMS; información sobre vigencia del registro; pasos en caso de dar de baja un línea, pérdida de contraseña; entre otros aspectos a mejorar.

- Identificar aquellos elementos de la normatividad vigente susceptibles de simplificación o modificación en el proceso de la PNM.

## 4.2. REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS

### 4.2.1 Objetivo General

Determinar la conveniencia de actualizar las disposiciones relacionadas con el RNE con el fin de aumentar su efectividad y responder a las necesidades actuales de los agentes involucrados.

### 4.2.2. Objetivos específicos

- Evaluar la necesidad de incorporar nuevas funcionalidades dentro de la plataforma del RNE para que responda a la regulación vigente y a las necesidades de los agentes involucrados.
- Identificar aquellos procesos susceptibles de automatización dentro de la plataforma del RNE para facilitar su administración y determinar la posibilidad de implementar dichas automatizaciones.
- Generar mecanismos que permitan que la información de los usuarios en el RNE se encuentre actualizada, para mejorar la percepción que estos tienen frente al mismo.
- Evaluar la pertinencia de ampliar el alcance del RNE para las llamadas móviles con fines comerciales o publicitarios.
- Identificar aquellos elementos de la normatividad vigente susceptibles de simplificación o modificación para actualizar de una manera adecuada las disposiciones relacionadas al RNE.

## 5. GRUPOS DE VALOR ASOCIADOS AL PROYECTO

**Tabla 4.6.1. Grupos de valor**

No.	Grupo de valor identificado	Descripción	Interés en el proyecto	Impacto del proyecto
1	Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM)	Persona jurídica, que ofrece a distintos agentes las redes y servicios de telecomunicaciones móviles.	<b>Alto.</b> Sobre estos agentes recaerán las modificaciones de PNM y RNE surgidas de los análisis que se realicen en el proyecto.	<b>Alto.</b> Son los agentes llamados a modificar lo pertinente por motivo de las posibles medidas que se adopten en el proyecto.
2	Proveedores de Contenidos y Aplicaciones	Agentes responsables directos por la producción, generación o consolidación de contenidos y aplicaciones a través de redes de telecomunicaciones.	<b>Alto.</b> Sobre estos agentes recaerán las modificaciones de RNE surgidas de los análisis que se realicen en el proyecto.	<b>Alto.</b> Son los agentes llamados a modificar lo pertinente por motivo de las posibles medidas que se adopten en el proyecto.

No.	Grupo de valor identificado	Descripción	Interés en el proyecto	Impacto del proyecto
2	Asociaciones donde participen PRSTM	ASOMÓVIL, ANDESCO, CCIT.	<b>Medio.</b> Al converger en ellos los intereses de sus agremiados, tienen interés en propiciar asignaciones más eficientes a través del cambio regulatorio, lo cual forma parte esencial de su razón de existir.	<b>Bajo.</b> En la medida en que son interlocutores con la CRC y no son destinatarios directos de las obligaciones que pudieran ser modificadas.
3	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Institución gubernamental encargada del diseño, formulación, adopción y promoción de la política general del sector TIC y postal; y facultada como Autoridad de Inspección, Control y Vigilancia de estos sectores.	<b>Medio.</b> MinTIC, como entidad encargada de las funciones de Inspección, Vigilancia y Control, debe velar por el cumplimiento de las disposiciones regulatorias que eventualmente se expidan.	<b>Medio.</b> Las modificaciones que se pudieran introducir a la regulación pueden generar un impacto dentro de sus funciones de Inspección, Control y Vigilancia.
4	Superintendencia de Industria y Comercio	Entidad gubernamental que vela por el buen funcionamiento de los mercados a través de la vigilancia y protección de la libre competencia económica y de los derechos de los consumidores en los sectores TIC y postal.	<b>Alto.</b> En la medida en que las disposiciones normativas expedidas tendrán que ser eventualmente analizadas por la autoridad de competencia en ejercicio de sus funciones.	<b>Medio.</b> Las modificaciones que se pudieran introducir a la regulación pueden generar un impacto dentro de sus funciones de vigilancia y control.
6	Usuarios de servicios de telecomunicaciones	Persona natural o jurídica consumidora de servicios de telecomunicaciones.	<b>Alto.</b> En la medida en que, los usuarios son receptores directos de los beneficios frente a las disposiciones regulatorias que eventualmente se expidan.	<b>Alto.</b> Las posibles medidas que se tomen en el presente proyecto pueden impactar los derechos de los usuarios.
7	CRC- Coordinación de Tecnología y Sistemas de Información	Área que lidera proyectos que apalancan la estrategia de la Entidad y del Gobierno en lo referente al uso y aprovechamiento de las tecnologías de información y de las comunicaciones entre los cuales se destaca: la administración del RNE.	<b>Alto.</b> Sobre esta coordinación recaerán los desarrollos tecnológicos de acuerdo con las modificaciones de RNE surgidas de los análisis que se realicen en el proyecto.	<b>Alto.</b> Esta coordinación está llamada a modificar lo pertinente por motivo de las posibles medidas que se adopten en el proyecto.

Fuente: Elaboración propia

## 6. CONSULTA SECTORIAL

Acorde con la metodología del Análisis de Impacto Normativo (AIN), con esta consulta la CRC busca validar con los agentes interesados el problema identificado, así como la pertinencia de sus causas y consecuencias, y los grupos de valor identificados de manera que sean un insumo en la identificación de alternativas que consideran deben hacer parte de los análisis que se llevarán a cabo en el marco de este proyecto para solucionar el problema.

Con el objetivo de orientar esta consulta, solicitamos contestar las preguntas que se indican en el siguiente enlace para realizar sus comentarios: <https://forms.office.com/r/2G3FzsFzW3>. El plazo máximo para remitir el formulario diligenciado y los comentarios adicionales que se consideren pertinentes es el 29 de agosto de 2022.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

1. ACCAN. Fraudulent mobile number porting and identity theft. [en línea]. 2017. Disponible en: <https://accan.org.au/files/News%20items/Fraudulent%20mobile%20number%20porting%20and%20identity%20theft%20FINAL.pdf>
2. ACMA. Mobile porting fraud— Regulation Impact Statement. Australian Government. [en línea]. 2020. Disponible en: [https://www.acma.gov.au/sites/default/files/2020-03/RIS\\_Mobile%20porting%20fraud.pdf](https://www.acma.gov.au/sites/default/files/2020-03/RIS_Mobile%20porting%20fraud.pdf)
3. AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, ARGENTINA. Resolución 243/2019. [en línea]. 2019. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-243-2019-332506/texto>
4. ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ECONOMÍA DIGITAL. Lista Robinson. [en línea]. 2018. Disponible en: <https://www.listarobinson.es/>
5. CLARO PERÚ. CLARO implementa nuevas medidas de seguridad para combatir la venta ilegal de chips. [en línea]. 2019. Disponible en: <https://www.claro.com.pe/institucional/centro-de-prensa/claro-nuevas-medidas-seguridad/>
6. CONGRESO DE ARGENTINA. Ley 26.951. Créase el Registro Nacional “No Llame”. [en línea]. 2014. Disponible: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26951-233066/actualizacion>
7. CRTC. Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Unsolicited Telecommunications Rules. [en línea]. 2014. Disponible en: <https://crtc.gc.ca/eng/trules-reglest.htm>

8. CRTC. Canada's National Do Not Call List. [en línea]. 2018. Disponible en: <https://lnntedncl.gc.ca/en>
9. CRTC. What you should know about telemarketing in Canada. [en línea]. 2020. Disponible en: <https://crtc.gc.ca/eng/phone/telemarketing/ysk.htm>
10. FCC. Call Blocking Report: Tools Now Substantially Available to Consumers. [en línea]. 2020. Disponible en: <https://www.fcc.gov/document/call-blocking-report-tools-now-substantially-available-consumers>
11. FCC. FCC Proposes Rules to Prevent SIM Swapping and Port-Out Fraud. [en línea]. 2021. Disponible en: <https://www.fcc.gov/document/fcc-proposes-rules-prevent-sim-swapping-and-port-out-fraud>
12. FCC. Stop Unwanted Robocalls and Texts. [en línea]. 2022. Disponible en: <https://www.fcc.gov/consumers/guides/stop-unwanted-robocalls-and-texts?from=home#call-blocking-resources>
13. FORBES. La portabilidad con dolo, un fraude que crece y que toca a miles de usuarios. [en línea]. 2019. Disponible en: <https://www.forbes.com.mx/aumentan-las-inconformidades-en-portabilidad-numerica/>
14. FTC. Telemarketing Sales Rule; Final Rule. 16 CFR Part 310. [en línea]. 2015. Disponible en: [https://www.ftc.gov/system/files/documents/federal\\_register\\_notices/2015/12/151214tsr\\_frn.pdf](https://www.ftc.gov/system/files/documents/federal_register_notices/2015/12/151214tsr_frn.pdf)
15. FTC. What Are Call Blocking and Call Labeling? [en línea]. 2021. Disponible en: <https://consumer.ftc.gov/articles/how-block-unwanted-calls#what%20are%20blocking%20and%20labeling>
16. FTC. Q&A for Telemarketers & Sellers About DNC Provisions in TSR. [en línea]. 2022. Disponible en: <https://www.ftc.gov/business-guidance/resources/qa-telemarketers-sellers-about-dnc-provisions-tsr-0>
17. FTC. Freedom of Information Act. [en línea]. 2022. Disponible en: [http://www.ftc.gov/foia/privacy\\_act.shtm](http://www.ftc.gov/foia/privacy_act.shtm)
18. GESTIÓN. Adiós al registro ¡Gracias... no insista!: Sepa qué cambios se plantean. [en línea]. 2018. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/adios-registro-gracias-insistas-sepa-cambios-plantan-226497-noticia/>

19. IFT. Acuerdo Mediante el cual el pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones modifica las Reglas de Portabilidad Numérica. DOF - Diario Oficial de la Federación. [en línea]. 2019. Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/politica-regulatoria/modificacionportabilidad2019.pdf>
20. INDECOPI. Gracias No Insista. [en línea]. 2018. Disponible en: [https://indecopi.gob.pe/en/testbusqueda/-/asset\\_publisher/assVAmoRuJIX/content/gracias-no-insis-1?inheritRedirect=false](https://indecopi.gob.pe/en/testbusqueda/-/asset_publisher/assVAmoRuJIX/content/gracias-no-insis-1?inheritRedirect=false)
21. MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN, CHILE. LEY 19496. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. [en línea]. 2021. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=61438>
22. REPED. Registro Público de Consumidores para Evitar Publicidad. [en línea]. 2022. Disponible en: <https://repep.profeco.gob.mx/>
23. REVISTA SEMANA, (2020). "Hasta \$ 1.755 millones en multa por hacer llamadas sin autorización del titular". Fuente principal de información la SIC. Disponible en: <https://www.semana.com/que-hacer-si-recibe-llamadas-publicitarias-que-no-ha-autorizado/688044/>
24. SERNAC. No Molestar (Anti-Spam). [en línea]. 2022. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyvalue-63007.html>
25. TELESEMANA. Osiptel frenará la venta de chips en las calles por problemas ajenos a las telecomunicaciones. [en línea]. 2019. Disponible en: <https://www.telesemana.com/blog/2019/11/27/osiptel-frenara-la-venta-de-chips-en-las-calles-por-problemas-ajenos-a-las-telecomunicaciones/>
26. TPS. Telephone Preference Service. [en línea]. 2022. Disponible en: [https://www.tpsonline.org.uk/pages/what\\_is\\_tps](https://www.tpsonline.org.uk/pages/what_is_tps)
27. TRUECALLER. Truecaller insights: top 20 countries affected by spam calls in 2021. [en línea]. 2021. Disponible en: <https://truecaller.blog/2021/12/17/top-20-countries-affected-by-spam-calls-in-2021/>
28. U.S. GOVERNMENT. Public Law 108–187—Dec. 16, 2003. [en línea]. 2003. Disponible en: [http://frwebgate.access.gpo.gov/cgi-bin/getdoc.cgi?dbname=108\\_cong\\_public\\_laws&docid=f:publ187.108.pdf](http://frwebgate.access.gpo.gov/cgi-bin/getdoc.cgi?dbname=108_cong_public_laws&docid=f:publ187.108.pdf)
29. ZENDESK. Automatización de procesos y sus beneficios. [en línea]. 2021. Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/automatizacion-de-procesos/>