

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

Documento de  
alternativas regulatorias

**Política Regulatoria y Competencia**

Octubre de 2022

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

## CONTENIDO

<b>1. PROBLEMA IDENTIFICADO .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Problema para el fraude en la Portabilidad Numérica Móvil .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Problema para la Actualización del RNE .....</b>	<b>4</b>
<b>2. COMENTARIOS RECIBIDOS AL ÁRBOL DEL PROBLEMA .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Comentarios sobre el Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1. Comentarios generales .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1.2. Comentarios sobre la consulta realizada .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2. Comentarios sobre la Actualización del RNE .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.1. Comentarios Generales .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.2. Comentarios sobre la consulta realizada: .....</b>	<b>14</b>
<b>3. OBJETIVOS DEL PROYECTO .....</b>	<b>18</b>
<b>3.1. Objetivos para el Fraude sobre la Portabilidad Numérica Móvil .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2. Objetivos para la Actualización del RNE .....</b>	<b>18</b>
<b>4. ALTERNATIVAS REGULATORIAS .....</b>	<b>19</b>
<b>4.1. Alternativas para el fraude en la Portabilidad Numérica Móvil .....</b>	<b>19</b>
<b>4.2. Alternativas para actualización del RNE .....</b>	<b>23</b>
<b>5. CONSULTA PÚBLICA.....</b>	<b>24</b>

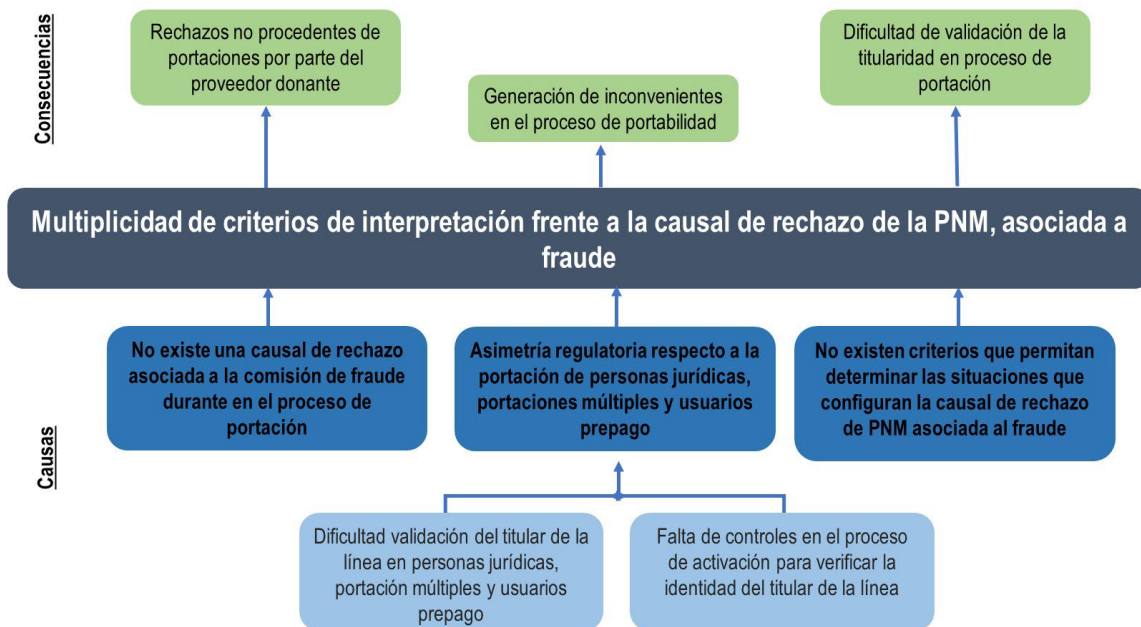
## DOCUMENTO DE ALTERNATIVAS REGULATORIAS REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS Y FRAUDE EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL

### 1. PROBLEMA IDENTIFICADO

El 11 de agosto de 2022, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) publicó para conocimiento y participación de los interesados la formulación de los problemas del proyecto<sup>1</sup> «*Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil*». En dicho documento se identificaron y describieron las causas que permitieron delimitar la existencia de la problemática en cada tema en análisis. A continuación, se presenta el árbol de problema previamente publicado para las temáticas mencionadas.

#### 1.1. Problema para el fraude en la Portabilidad Numérica Móvil

**Ilustración 1. Árbol de Problema.**

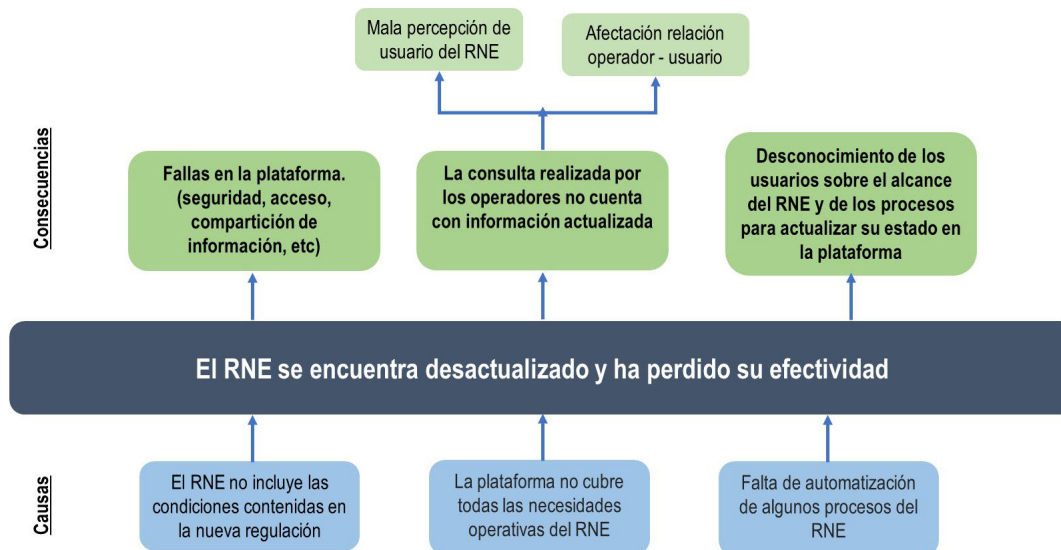


Fuente: Elaboración propia.

<sup>1</sup> <https://crc.com.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-8>

## 1.2. Problema para la Actualización del RNE

**Ilustración 2. Árbol de Problema**



Fuente: Elaboración propia.

## 2. COMENTARIOS RECIBIDOS AL ÁRBOL DEL PROBLEMA

Dentro del término indicado por la Comisión se recibieron comentarios y observaciones respecto de la formulación del problema que identificó la CRC por parte de los siguientes interesados:

**Cuadro 1. Relación de agentes que presentaron comentarios a la formulación de los problemas**

REMITENTE	ABREVIATURA
ASOMÓVIL	ASOMÓVIL
CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A. E.S.P.	CELLVOZ
CERTICAMARA	CERTICAMARA
COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP.	TIGO
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.	TELEFÓNICA
COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.	CLARO




REMITENTE	ABREVIATURA
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.	ETB
EZTALK MOBILE S.A.S.	EZTALK
LOGISTICA FLASH COLOMBIA S.A.S	FLASH
GRUPO ÉXITO	ÉXITO
LOV TELECOMUNICACIONES SAS	LOV
PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.	WOM
PLINTRON COLOMBIA SAS	PLINTRON
SUMA MOVIL S.A.S	SUMA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	SIC
VIRGIN MOBILE COLOMBIA SAS	VIRGIN

Fuente: Elaboración CRC




A partir de lo anterior, a continuación, se presentará un resumen de los comentarios recibidos de acuerdo con las temáticas relacionadas con los problemas formulados, las causas y las consecuencias, de modo que la CRC se pronunciará respecto de estas en relación con la pertinencia de realizar las modificaciones sobre los árboles de problema. Lo anterior, sin perjuicio de la consulta de los textos completos de cada documento, los cuales se encuentran publicados en la página web de esta Comisión<sup>2</sup>.

## 2.1. Comentarios sobre el Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil

### 2.1.1. Comentarios generales


	Indica que se debe analizar si las causales de rechazo de portabilidad actualmente definidas en la regulación son suficientes. Adicionalmente considera que el problema debería ser más amplio dado que hay falta de claridad y unanimidad a los soportes para acreditar el rechazo y más dentro del tiempo actual que se debe llevar a cabo el proceso, por lo que propone unificar los criterios mediante un formato único
	Indica que el problema debería ser más amplio y no solo limitarse a analizar la causal de rechazo por fraude.  Adicionalmente expone diferentes situaciones que afectan el proceso de portabilidad, dentro de las cuales se tienen: i) obligaciones monetarias ficticias para los usuarios, ii) inactividad del usuario y verificación por parte del operador donante y iii) los usuarios se mantienen activos a pesar del rechazo por causal de fraude.
	Considera que el problema debería ser más amplio, donde se incluyan todos los inconvenientes que se presentan en el proceso de portabilidad de acuerdo con lo siguiente: <b>Solicitud de portabilidad:</b> Si el encargado de enviar el NIP es el operador donante puesto que pueden existir incentivos a no envío de este.

<sup>2</sup> Los comentarios recibidos pueden ser consultados en el micrositio del proyecto regulatorio <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-8>

	<p><b>Formato o formulario de rechazo de portabilidad:</b> El contenido debería ser definido por la CRC con el fin de unificar criterios y mitigar las diferencias interpretativas.</p> <p><b>Rechazo por Titularidad:</b> Se deben definir criterios o pautas para la validación de titularidad e identificación.</p> <p><b>Rechazo cuando el número portado se encuentre reportado como extraviado o hurtado:</b> Solicita unificar los criterios en cuanto a la prueba requisito de la causal de rechazo con la actualidad del proceso para la cual basta la manifestación del usuario.</p> <p><b>Rechazo por suspensión del servicio o por falta de pago Terminación del contrato por falta de pago, o cuando existan obligaciones de pago exigibles:</b> Sugiere revisar si en las condiciones actuales la mora sí debe ser una causal de rechazo de portabilidad, por el efecto que tiene la portación en relación con el contrato, esto es, su terminación.</p>
	<p>Sugiere que la CRC debería aprovechar la iniciativa para estudiar si las causales vigentes resultan suficientes. Así mismo, indica que se realice una definición general concerniente al fraude como causal de rechazo con el propósito de limitar la interpretación.</p> <p>Por otro lado, también sugiere que establezca el NIP para persona jurídica y solicitar la doble autenticación de identidad.</p>
	<p>Expone dos casos a ser revisados y que podrían ser consideradas dentro de la causal de fraude por actividades realizadas durante el proceso de portabilidad. La primera cuando las líneas móviles no presentan ningún tipo de actividad y la fecha de activación es menor a 3 meses. Y el segundo caso se presenta cuando las líneas no se encuentran activas.</p> <p>Adicionalmente solicita revisar la posibilidad de permitir al operador donante, remitir un formato con toda la información relacionada con la causal de rechazo, en lugar de las pruebas considerando que los soportes exigidos deberán ser conservados por cada PRST y estar a disposición de las entidades de vigilancia y control y de los usuarios a quienes se les rechace la portabilidad.</p>
	<p>Manifiesta que en varias ocasiones han expuesto la problemática en los manejos frente al alto porcentaje de portabilidades sobre líneas que por su comportamiento, su operatividad y otras características evidentes, no deberían ser consideradas como usuarios por lo que se deberían revisar si corresponden a operaciones fraudulentas o de usuarios fraudulentos, donde los define como aquellos que realmente no existen en la red, que son prepago pero no generan recargas, ni tráficos, y otros que corresponden a personas jurídicas, que nunca han sido relacionados con un usuario (fenómeno conocido internacionalmente como "Fraude del Dealer").</p> <p>En este sentido indica que al tratar de controlar han sido objeto de investigaciones y sanciones sin justificación suficiente.</p> <p>Por lo anterior, está de acuerdo con la iniciativa para este proyecto y propone que se revise más a fondo todo lo que rodea el proceso de portabilidad principalmente frente a las demás causales de rechazo como lo es por titularidad. Asimismo, pide revisar la definición de usuario y particularidades en relación con las personas jurídicas.</p>

### 2.1.2. Comentarios sobre la consulta realizada



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

OPERADOR	SÍ	NO	OBSERVACIONES
	X		No plantea observaciones adicionales.






OPERADOR	SÍ	NO	OBSERVACIONES
		X	<p>La CRC debe analizar a la luz de la regulación las siguientes causales de rechazo, las cuales no se analizan en el documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando el número portado haya sido desactivado por fraude.</li> <li>• Cuando el número a ser portado se encuentre inmerso en obligaciones "ficticias".</li> <li>• Cuando se rechaza la portación por desactivación por fraude de la línea, pero la línea permanece activa en el operador donante.</li> </ul> <p>En virtud de lo anterior, señala que es necesario revisar la problemática planteada, máxime cuando en temas de fraude o prácticas restrictivas de portabilidad los escenarios varían constantemente, de tal manera que regulatoriamente se establezca un escenario general y no casuístico.</p>
	X		<p>Insisten en la necesidad de regular taxativamente, los escenarios en que se configura la causal de bloqueo por fraude, lo anterior, debido a la ambigüedad de la definición en la actualidad.</p> <p>Igualmente manifiesta que se debe precisar cada uno de los soportes que deben presentar los operadores frente a las causales de rechazo.</p> <p>Señala que la falta de definición de los soportes del rechazo presenta casuísticas como rechazos por fraude sin soportes o soportes generados luego de la solicitud de portación, rechazos por deudas inexistentes o desconocidas por el usuario o rechazos por productos cargados a la línea del usuario sin aceptación por parte de este. Piden también que estas causales puedan ser requeridas cuando es usuario las requiera.</p>
		X	<p>El problema no sólo se centra en la multiplicidad de criterios frente a la causal de fraude, sino a todas las causales de rechazo de la solicitud de portación y otras etapas del proceso.</p>
	X		<p>Indica que no queda completamente claro que el problema se debe en gran medida al engaño y manipulación que se hace sobre un usuario, que implica acciones para tratar de minimizarlo.</p>
		X	<p>Indica que deben considerarse escenarios donde se encuentran prácticas de portación en las cuales es claro que no hay usuarios reales y se han evidenciado portaciones 10 minutos después de la activación del servicio.</p> <p>Señala que el problema no debe limitarse a la revisión de la causal de fraude sino ser lo suficientemente amplio para revisar todo el proceso de PNM.</p> <p>Resalta que entre junio y diciembre de 2021 el 98% de usuarios que realizaron solicitudes de portación no generaron ningún tipo de recarga en los últimos 6 meses. Por lo anterior solicita no rechazar de plano estas alternativas teniendo en cuenta las prácticas internacionales.</p>
	X		<p>No plantea observaciones adicionales.</p>
		X	<p>En línea con sus comentarios generales, indica que debe ampliarse el problema.</p>



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

OPERADOR	SÍ	NO	OBSERVACIONES
		<b>X</b>	<p>Señala que deben considerarse como causas del problema las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las prácticas comerciales restrictivas de ciertos PRSTM de imponer obligaciones económicas de manera inconsulta a los usuarios, para luego constituirlos en mora, impidiendo la portación, y el derecho del usuario de migrar su línea móvil al operador de su preferencia.</li> <li>2. Requisitos de portabilidad para persona jurídica, toda vez que la simple Cámara de Comercio, no es suficiente para determinar la titularidad de cada una de las líneas sobre las cuales se solicita la portabilidad, dado que es información que solamente tiene el Operador Donante.</li> </ol> <p>Adicionalmente, dicha verificación con Cámara de Comercio se está prestando para fraude, pues el certificado de las personas jurídicas puede obtenerse desde la web por cualquier persona que lo descargue, lo cual causa que se estén presentado solicitudes de portabilidad de líneas asignadas a una persona jurídica las cuales no están autorizadas por el titular de la línea.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Carruseles de portabilidad, que se generan con usuarios inexistentes o inactivos en la red.</li> </ol>
		<b>X</b>	<p>Consideran que no es correcto establecer una de las causas a la falta de controles en el proceso de activación, teniendo en cuenta que se debe dar cumplimiento a la Resolución 912 de 2008, expedida por el Ministerio de Defensa Nacional, según el cual "[l]os concesionarios y licenciatarios garantizarán que al activar una línea telefónica deben registrar de inmediato en sus respectivas bases de datos: Nombre y apellidos completos del suscriptor o usuario, número de identificación, tipo de identificación de documento (CC, CE, Pasaporte, NIT, TI), número del móvil o línea telefónica fija, número ID y Flota (si aplica). Lo anterior, sin perjuicio a la legalización posterior de los demás datos exigidos en el Anexo Uno (1)".</p> <p>Adicionalmente, solicitan analizar la ausencia de regulación específica relacionada con las conductas que pueden tipificarse como fraude, así como de un análisis permanente de nuevas tipificaciones, entendiendo que el fraude es un delito dinámico y evolutivo.</p> <p>Así mismo, solicitan revisar y reconsiderar la conclusión a que llega el documento al desestimar como causal de fraude en usuarios prepago, 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 muy corto. Lo anterior, bajo el argumento que desconocer una situación que representa un fraude que permanentemente afecta a los usuarios, contraría las referencias a algunas experiencias internacionales como Chile y Perú que le asignan un periodo de permanencia al usuario 60 días antes de solicitar una nueva portabilidad numérica y Argentina con una permanencia mínima de 30 días.</p>

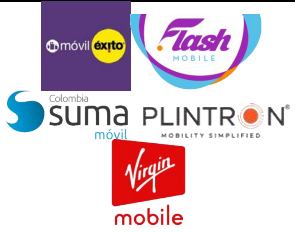


OPERADOR	SÍ	NO	OBSERVACIONES
		X	Señala que las causas del problema no solo están asociadas al fraude como causal de rechazo de la portabilidad. Por lo anterior, es necesario que se revise el alcance y los objetivos del proyecto.
	X		Señala que se debe establecer qué se puede, y qué no, tener presente como criterio de categorización de fraude. Adicionalmente, manifiesta que el pretender mantener también todas las garantías sobre el cliente que aun cuando no realice consumos y aun cuando hace algunos instantes haya logrado la portación, abre puertas para las prácticas ya documentadas y evidenciadas por la industria.  Es importante ver cómo en países como Perú el usuario debe cumplir un mínimo de permanencia en el prestador al que se porta.
		X	Propone las siguientes causas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Rechazo por titularidad en solicitudes de tipo persona jurídica cuando el producto en el donante sea prepago teniendo en cuenta que no tiene NIP.</li> <li>Rechazo de solicitudes de portabilidad realizadas por persona natural de numeraciones prepago que incluyan rangos de numeración consecutivos completos.</li> <li>Rechazo de solicitudes realizadas por persona natural de numeraciones prepago que no han generado uso del servicio ni recargas y tienen menos de 30 días desde la activación del servicio. Debería limitarse a nivel de tiempo de antigüedad con el operador donante la ejecución del proceso para el usuario. Así como numeraciones con más de un proceso de portabilidad dentro del mismo periodo y limitarse a nivel de tiempo la ejecución del proceso para el usuario.</li> </ul>
		X	Considera que debería incluirse como una causa la revisión de malas prácticas comerciales de terceros. Indica que perciben condiciones que deben evaluarse en las prácticas o modalidades de rechazo de portaciones que como proveedor receptor perjudica la libre elección del usuario y afecta el costo de oportunidad. De igual manera, señala que debe incluirse la necesidad de optimizar el proceso de portación, eliminando la obligación de remitir los soportes al ABD, reemplazándolo con el envío de un formato y estableciendo que los soportes deben estar a disposición de las autoridades competentes en materia de vigilancia y control.
	X		Frente a la primera causa indica que se debe definir con exactitud qué se debe catalogar o no como fraude, y propone lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Líneas Prepago no activas (No nominadas y sin primera recarga) - Política antifraude.</li> <li>Líneas activas reportadas por el cliente como fraude.</li> <li>Líneas con Bloqueos temporales por solicitud del cliente.</li> <li>Líneas en estado de terminación.</li> <li>Líneas que se portan y no se mantienen por un periodo razonable y se cambian de operador de manera sospechosa.</li> </ul> Frente a la causa "no existen criterios para determinar el fraude" señala que se deben definir en detalle, forma y fondo, los soportes de rechazo necesarios

OPERADOR	SÍ	NO	OBSERVACIONES
			<p>y las condiciones mínimas que deben cumplir en caso de un fraude o incluir causas particulares según las situaciones manifestadas.</p> <p>Finalmente considera necesario incluir en el árbol del problema la causal de titularidad y su revisión.</p>

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

OPERADOR	SÍ	NO	OBSERVACIONES
		X	<p>Señala que deben considerarse como consecuencias del problema las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El rechazo de la portabilidad por prácticas comerciales restrictivas de PRSTM al imponer obligaciones económicas desconocidas a los usuarios para luego constituirlos en mora e impedir la portación.</li> <li>• Portaciones en personas jurídicas no titulares de las líneas que solicitan portar.</li> <li>• La portabilidad de la línea aun cuando presuntamente existe una situación de suplantación del usuario.</li> </ul>
	X		De manera general, establece que las consecuencias planteadas no sólo se asocian a la "Multiplicidad de criterios de interpretación frente a la causal de rechazo de la portabilidad numérica móvil, asociada a fraude" sino a las demás diferencias interpretativas planteadas en los comentarios generales.
		X	Considera que debe verse con mayor amplitud el proyecto y en ese sentido, evidenciar otro tipo de consecuencias, como portabilidades ficticias, afectación en las cifras del mercado entre otros, incremento de costos comerciales por captación y activación de clientes.
	X		No plantea observaciones adicionales.
	X		Considera que una de las consecuencias ha sido el inicio de investigaciones y sanciones asociadas a que los PRSTM, en pro de la protección de la red, toman medidas propias que no son aceptadas por entidades de vigilancia, inspección y control por no encontrarse en la regulación.
  		X	Consideran que otra consecuencia derivada del problema identificado es la materialización de sanciones por parte de las entidades de control y vigilancia contra los operadores, generadas por la interpretación subjetiva generada o por la ausencia de regulación sobre la materia o por la poca claridad que la misma ofrece.

OPERADOR	SÍ	NO	OBSERVACIONES
			<p>Así mismo, propone otra consecuencia correspondiente a los perjuicios que sufre el mismo usuario, debido a la imposibilidad del operador receptor de ejecutar controles para tipificaciones de fraude aún no regulados, que redundan en delitos financieros principalmente.</p> <p>La CRC además debe considerar las demoras y reprocesos en la portabilidad que afectan al usuario, por prácticas inadecuadas por parte de los operadores.</p> <p>Sugieren también adicionar a las consecuencias expuestas las generadas por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechazos sin soportes del bloqueo por fraude.</li> <li>• Rechazos por deudas inexistentes.</li> <li>• Rechazos por productos no aceptados por el usuario.</li> </ul>

### Respuesta CRC:

Frente a los comentarios generales, se puede observar que en su mayoría están orientados a que se amplíe el problema con el fin de cubrir una revisión integral de todas las causales de rechazo de la PNM definidos en la regulación. Lo anterior bajo el entendido que, según manifiestan los PRSTM, las causales actuales son insuficientes para tener un control del fraude en el proceso de portación. Al respecto, como se identificó en el documento de formulación del problema, a partir de las respuestas dadas a la consulta formulada el 11 de mayo de 2022<sup>3</sup>, fueron expuestas las situaciones y que son reiteradas en los comentarios presentados dentro de la etapa de formulación del problema. Estas situaciones se presentan a continuación:

- 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.
- Solicitud de portación cuando se evidencia que no se han realizado recargas o no se ha cursado tráfico.
- 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.
- Problemas con la validación de la titularidad de la línea.

<sup>3</sup> Mediante comunicación con radicado número 2022512086




Lo anterior, permitió concluir que existía 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, con lo cual se definió el árbol de problema que se presentó en la Sección 1.1 del presente documento, donde las causas identificadas están relacionadas con i) el fraude en el proceso de la PNM (que puede deberse a diferentes factores como la dificultad de validación de la titularidad en el proceso) y ii) en la interpretación de la causal de rechazo por motivo de que el número portado haya sido desactivado por fraude.

Así las cosas, es de mencionar que las situaciones presentadas por los interesados han sido tenidas en cuenta dentro del árbol del problema sometido a comentarios y como tal en las alternativas que serán expuestas en el presente documento con el fin de dar solución a dichas situaciones, de manera tal que se minimice el fraude en el proceso de portabilidad y cumpla con el derecho de los usuarios de conservar su número.

En tal sentido, esta Comisión no considera necesario modificar el árbol del problema, dado que con el actual se buscan alternativas que no solo pretendan que se rechacen las portabilidades que puedan incurrir en fraude durante el proceso, sino también aquellas que permitan minimizarlo a través de otros mecanismos o causales de rechazo. Lo anterior preservando los criterios adoptados en la Portabilidad Numérica Móvil de simplificación de los trámites para el ejercicio del derecho de los usuarios.


## 2.2. Comentarios sobre la Actualización del RNE

### 2.2.1. Comentarios Generales

	<p>Piden que se considere evaluar la necesidad de continuar con el funcionamiento del RNE, toda vez que actualmente la autorización de los usuarios se encuentra contenida mediante la Ley 1581 de 2012, por lo que cualquier vulneración de este régimen ya cuenta con la tutela de la SIC.</p>
	<p>Expone la importancia de evaluar si un acto administrativo como lo sería la resolución de carácter general a expedir por parte de la Comisión tiene la facultad para limitar o modificar la autorización de tratamiento de datos personales -ATDP- dado <i>"que se presenta una contención o una divergencia entre las dos figuras y surgen situaciones como: 1. Usuario que se registra en el RNE y posteriormente concede la autorización de tratamiento de datos personales. 2. Usuario que concede la autorización de tratamiento de datos personales y posteriormente se registra en el RNE sin hacer modificaciones o actualizaciones sobre el tratamiento de sus datos personales."</i></p>
	<p>Considera <i>"pertinente aprovechar la oportunidad para valorar la viabilidad de agregar un paso al proceso de recuperación o devolución en el que el PRSTM actualice la información de la línea a portar, en lo que se refiera al envío de mensajes de texto publicitarios o comerciales."</i></p>

	"Adicional a lo anterior, la SIC sugiere tener en consideración que el marco de actualización de las normas también debe venir aparejado de una verificación técnica que permita establecer los alcances de la incorporación en el registro y, si resulta pertinente, que se hagan modificaciones adicionales en el manejo de los códigos cortos para enviar mensajes de texto, para facilitar a los usuarios decidir sobre el tipo de contenido que quiere excluir de la línea a portar."
	Menciona que se debe analizar un marco de simplificación regulatoria para evaluar si el RNE ha perdido efectividad antes que promover su extensión al servicio de voz móvil.  Adicionalmente, Telefónica considera necesario que "se evalúen las medidas tomadas en la resolución 6522 de 2022 respecto del RNE, hacer un monitoreo y revisar su impacto antes de tomar una decisión sobre este registro."
	Pide considerar alternativas que permitan conocer si el usuario está dispuesto a recibir información de tipo comercial o publicitario pasado un determinado tiempo después de la inscripción al RNE, con lo cual se buscaría configurar la manifestación de la voluntad del usuario de permanecer o no en la plataforma.
	El RNE "no es eficiente, ni útil frente a las necesidades reales del sector y los usuarios, en especial después de la expedición de la Ley de Protección de Datos Personales. El RNE se ha convertido en una carga operacional injustificada, incluso para los usuarios y que efectivamente se quedó corta frente al control que pretendía ejercer..."  Considera también "...que este registro debe ser eliminado integralmente de la regulación y que se debería pensar en un mecanismo más eficiente y universal, teniendo en cuenta las herramientas con las que hoy se cuentan, en cabeza de la SIC, y las disposiciones generales que hoy existen."
	Consideran "necesario que se genere un documento actualizado sobre las condiciones técnicas y operativas de conectividad con el RNE, para todos los actores (PRSTM, PCA, Operadores fijos, Call Center etc.), incluyendo niveles de servicio, que hacer en caso de intermitencias, diagnósticos de falla de la plataforma, escalamientos, etc."

### Frente a la propuesta de implementar el registro de números excluidos para los servicios de voz móvil








	Consideran que esta propuesta no es viable por las siguientes razones:  "...no existe esa fase previa al ingreso de la llamada a los elementos de red que permita analizar la pareja origen – destino para hacer la exclusión solicitada, una vez se recibe la llamada originada por un usuario la red inicia con el análisis del número marcado para encontrar por donde debe enrutar la llamada para encontrar al destino, utilizando los recursos de los elementos de red. De modo que no es técnicamente viable hacer esta validación en los elementos de red, y en todo caso cualquier validación al inicio de la llamada saturaría la capacidad de la red, lo que podría afectar la calidad del servicio y la experiencia del usuario."
---	---

	<p>Adicionalmente es importante tener en cuenta que <b>muchos teléfonos</b> ya incluyen la opción de que sea el propio usuario quien bloquee un número origen, lo cual haría innecesario adicionar esta funcionalidad a las redes de telecomunicaciones."</p>
	<p>Señala "que hacer extensivo el RNE para registros tipo "no me llame" en un marco jurídico como el colombiano con amplia protección en materia de uso de datos personales, no resulta justificado, en tanto los consumidores pueden hacer uso del derecho a revocar la autorización de uso de datos personales, así como de ser más responsables al momento de dar dichas autorizaciones."</p> <p>Adicionalmente, "la extensión del RNE generará una limitación a una actividad comercial legítima que podría resultar desproporcionada en tanto los usuarios tienen otros mecanismos para evitar este tipo de llamadas, en el marco de una responsabilidad como consumidores respecto de las autorizaciones de uso de datos personales otorgadas y el derecho a revocar dichas autorizaciones."</p>
	<p>Considera que "el usuario actualmente cuenta con mecanismos para restringir llamadas de aquellas empresas de las cuales no tienen interés en este tipo de información, por lo que una nueva imposición de este tipo generará una carga operativa adicional para los operadores, innecesaria y desalineada con el enfoque de las buenas prácticas regulatorias encaminadas a la simplificación normativa."</p> <p>"Aunado a lo anterior, los usuarios cuentan con alternativas que brindan los teléfonos inteligentes o smartphones para controlar las llamadas telefónicas indeseadas. Por otra parte, existen aplicaciones para smartphone que permiten identificar llamadas de números telefónicos perteneciente a entidades que han sido previamente reportados por otros usuarios..."</p>
	<p>Considera que el RNE no debe incluir llamadas, toda vez que "esto ya se encuentra contemplado bajo la ley de protección de datos personales, siendo este registro ineficaz frente a lo que hoy realmente requieren los usuarios y el mercado."</p>
	<p>Consideran que el alcance del RNE se debe ajustar a las nuevas tecnologías utilizadas para las campañas de prospección comercial e incluyendo canales de comunicación como llamadas de voz, WhatsApp y correo electrónico.</p>


### 2.2.2. Comentarios sobre la consulta realizada:

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



OPERADOR	SÍ	NO	OBSERVACIONES
 Validez y seguridad jurídica electrónica		X	Considera que debe existir un procedimiento claro con términos razonables para que las empresas excluyan los números de las bases de datos y de esta manera se disminuya el número de quejas.
		X	Señala que el RNE es innecesario, toda vez que existen otros mecanismos legales para garantizar este derecho.
		X	Considera que es necesario que se revise la pertinencia del RNE frente a la normatividad de habeas data.
		X	Propone que debe realizarse una revisión de la pertinencia, necesidad y constitucionalidad de la medida, por cuanto esta genera una limitación al derecho de comunicación y al desarrollo de la actividad comercial que se trata de una actividad legítima, y sujeta a otros mecanismos para su desempeño.
		X	No se identifica con el problema planteado y, en consecuencia, considera que en este momento no se hace necesaria, ni justificable una regulación adicional respecto al RNE.
		X	Considera que el problema no contempla todos los elementos relacionados a las dificultades del RNE, ya que no tiene en cuenta la normativa posterior a su creación, en especial la Ley de Protección de Datos Personales, (Ley 1581 de 2012).
		X	Consideran que el proceso de registro no es amigable para el usuario, ya que algunos usuarios han manifestado que el registro es confuso.





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



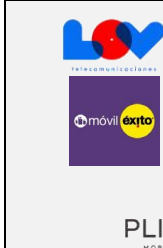
OPERADOR	SÍ	NO	OBSERVACIONES
 Validez y seguridad jurídica electrónica		X	Considera como una causa adicional es la falta de socialización y capacitación sobre el uso de esta herramienta a los usuarios.



OPERADOR	SÍ	NO	OBSERVACIONES
		X	Señala que la SIC es la entidad competente para vigilar y garantizar que el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos que se determinan en la ley.
		X	Considera necesario que se revise la pertinencia del RNE frente a la normatividad de habeas data.
	X		No plantea observaciones adicionales.
	X		No plantea observaciones adicionales.
	X		Señalan que en algunas ocasiones el uso indiscriminado de los SMS con fines comerciales y engañosos dan lugar a delitos tales como suplantación personal, hurto, entre otros.

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

OPERADOR	SÍ	NO	OBSERVACIONES
	X		No plantea observaciones adicionales.
		X	Considera como una consecuencia adicional la falta de actualización de los datos incluidos en la plataforma.
		X	Considera como una consecuencia adicional que la existencia de las dos bases, esto es, RNE y autorización de tratamiento de datos personales ha incrementado la confusión de los usuarios frente a los efectos de una y otra.
		X	Considera como una consecuencia adicional el desconocimiento de los usuarios respecto del RNE, y su alcance.

			X	No considera que las consecuencias tengan relación directa con la materialización del problema.
			X	Considera que más allá de una mala percepción, es una falta de conocimiento que existe acerca del mecanismo. Menos del 1% de usuarios están registrados en el RNE, lo cual refleja que el usuario no conoce y no hace uso del RNE.
			X	Sugieren complementar la consecuencia de "Desconocimiento de los usuarios sobre el alcance del RNE y de los procesos para actualizar su estado en la plataforma" con falta de claridad en la plataforma RNE, para el usuario.

### Respuesta CRC:

A partir del análisis de los comentarios recibidos al documento de formulación del problema del presente proyecto regulatorio, la Comisión considera pertinente no realizar una modificación al árbol de problema. Dado que las precisiones que realizaron los PRSTM a las causas y consecuencias del problema son precisiones o particularidades que se pueden incluir dentro de las planteadas, como es el caso de los OMV que sugieren complementar la consecuencia de "Desconocimiento de los usuarios sobre el alcance del RNE y de los procesos para actualizar su estado en la plataforma" con falta de claridad en la plataforma RNE para el usuario. En este sentido, lo que se propone es abordar este tipo de presiones en el desarrollo del documento amarillo y adicionar al proyecto regulatorio un objetivo específico que haga referencia a fortalecer mecanismos de divulgación para que los usuarios conozcan herramientas para evitar contenido comercial y publicitario no deseado ya sea por llamadas o SMS.

Sin embargo, a partir de los comentarios de los operadores y ASOMÓVIL respecto a su inconformidad de incluir dentro del RNE las llamadas de voz, dada las barreras técnicas que dificultan a los PRSTM bloquear estas llamadas con contenidos publicitarios o comerciales, la Comisión considera conveniente no incluir dicha iniciativa dentro del RNE y trasladar dicha problemática a la SIC, para que esta entidad, como autoridad de protección de datos personales, evalúe la forma adecuada de evaluar dicha problemática velando así por el bienestar de los usuarios. Por lo anterior, se procederá a eliminar el objetivo específico al que hace referencia esta temática.

Por otra parte, atendiendo los comentarios de algunos operadores, que señalan necesario evaluar la necesidad de continuar con el funcionamiento de la base de datos del RNE, dado que la Ley 1581 de 2021 es una Ley Estatutaria de rango superior al RNE, que establece lineamientos para salvaguardar los datos personales, y el acceso a la información por parte de sus titulares, y puesto que la Superintendencia de Industria y Comercio es la competente para vigilar y garantizar que en el

tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos que se determinan en la ley, la Comisión, considera adecuado incluir dentro de las alternativas del Análisis de Impacto Normativo (AIN) para el RNE, evaluar la pertinencia de eliminarlo a la luz de lo establecido en Ley 1581 de 2012, debido a la posibilidad de que esté presentando duplicidad normativa.

### 3. OBJETIVOS DEL PROYECTO

Si bien el árbol del problema de cada temática no requiere cambios a nivel de la problemática identificada, así como tampoco a nivel de las causas y consecuencias, a partir de los comentarios recibidos, se considera necesario incluir un objetivo específico en la temática de la actualización del Registro de Números Excluidos en el sentido de fortalecer la publicidad para que los usuarios conozcan esta herramienta. A continuación, se presentan los objetivos para cada temática.

#### 3.1. Objetivos para el Fraude sobre la Portabilidad Numérica Móvil

##### Objetivos General

Establecer criterios que permitan determinar el alcance de la causal de rechazo de PNM asociada al fraude con el fin de dar claridad a los agentes involucrados en el proceso.

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

#### 3.2. Objetivos para la Actualización del RNE

Actualizar las disposiciones relacionadas con el RNE con el fin de cumplir con el objetivo para el cual fue creado y responder a las necesidades de los agentes involucrados

##### Objetivos específicos

1. Evaluar la necesidad de incorporar nuevas funcionalidades dentro de la plataforma del RNE respondiendo a la regulación vigente y a las necesidades de los agentes involucrados.
2. Identificar qué procesos son susceptibles de automatización dentro de la plataforma del RNE para facilitar su administración.

Alternativas regulatorias "Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-8	<b>Página 18 de 25</b>	
	Actualizado: 14/10/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

3. Garantizar que el RNE cuente con información actualizada de los usuarios mejorando la percepción que estos tienen frente al mismo.
4. Identificar aquellos elementos de la normatividad vigente susceptibles de simplificación o modificación en relación con el RNE.
5. Fortalecer mecanismos de divulgación para que los usuarios conozcan herramientas para evitar contenido comercial y publicitario no deseado.

## 4. ALTERNATIVAS REGULATORIAS

### 4.1. Alternativas para el fraude en la Portabilidad Numérica Móvil

#### 4.1.1. Situación 1.

<b>Situación identificada:</b>	Multiplicidad de criterios de interpretación frente a la causal de rechazo de la PNM, asociada a fraude.
<b>Alternativa 1:</b>	Statu Quo
<b>Alternativa 2:</b>	Establecer una causal de rechazo asociada a fraude en el proceso.
<b>Alternativa 3:</b>	Definir situaciones que implican fraude para la desactivación de la línea.
<b>Alternativa 4:</b>	Establecer una causal de rechazo asociada a fraude en el proceso y definir situaciones que implican fraude para la desactivación de la línea.

#### **Alternativa No. 1. Statu Quo.**

De acuerdo con la regulación vigente, esto es el artículo 2.6.4.7 del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, una de las causales por la cual el proveedor donante puede rechazar la solicitud de portación se constituye cuando el número portado haya sido desactivado por fraude. Es así como para su configuración se requiere 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.

Con esta alternativa se mantiene la situación actual en donde la causal de rechazo de la portabilidad numérica, asociada a fraude, solo atiende a la ocurrencia de un hecho anterior a la solicitud de portación que haya llevado al operador a desactivar el número. Es así como, en caso de que el proveedor donante aduzca esta causal, debe remitir la respectiva prueba de la justificación y prueba al ABD que, de conformidad con la regulación, debe ser copia del documento mediante el cual el proveedor donante determinó el fraude y la desactivación correspondiente.

#### **Alternativa No. 2: Establecer una causal de rechazo asociada a fraude en el proceso.**

De acuerdo con esta opción, se presentaría una modificación al artículo 2.6.4.7 del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el sentido de adicionar una nueva causal de rechazo de la solicitud de portación, según la cual el proveedor donante podría alegar la misma cuando se presenten actos de fraude durante el proceso.

Es así como la modificación del referido artículo, adicionaría a su texto la siguiente causal: "*v. cuando durante el proceso de solicitud de portación se haya presentado un fraude*"; adicionalmente si se opta por esta alternativa, se requerirá modificar el numeral 2.6.4.7.4 del artículo en mención, en el sentido de adicionar que cuando el proveedor donante rechace la solicitud de portación aduciendo la ocurrencia de fraude durante el proceso de portación, deberá remitir al ABD como prueba: "*copia del documento mediante el cual el proveedor donante determinó el fraude*". Así mismo se incluirán las situaciones en las que se está ante un posible fraude como lo son: i) suplantación de identidad dentro del proceso de portación, ii) números no activados en la red o asignados a usuarios que no existen y son sometidos al proceso de portación.

### **Alternativa No. 3: Definir en la regulación cuándo existe fraude para la desactivación de la línea**

En atención a que la regulación vigente se limita a indicar 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 y 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. Así, esta alternativa consiste en definir cuándo los PRSTM se encuentran en una situación por desactivación de una línea por fraude, lo cual debe ir en línea con la jurisprudencia en la materia.

Si se opta por esta alternativa, la normativa en materia de PNM tendría que establecer de forma clara y concreta criterios en línea con lo definido en la ley que permitan determinar las situaciones que configuran esta causal de rechazo o los hechos puntuales y taxativos que podrán ser considerados fraude para que proceda por parte del proveedor donante el respectivo rechazo.

### **Alternativa No. 4: Establecer una causa de rechazo asociada a fraude en el proceso y Definir situaciones que implican fraude para la desactivación de la línea.**

Esta alternativa considera la implementación de lo expuesto en la Alternativa 2 y Alternativa 3 de manera conjunta.

#### 4.1.2. Situación 2.

Alternativas regulatorias " <i>Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil</i> "	Cód. Proyecto: 2000-38-3-8	<b>Página 20 de 25</b>	
	Actualizado: 14/10/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

<b>Situación identificada:</b>	Dificultad en la validación de la titularidad en proceso de portación.
<b>Alternativa 1:</b>	Statu Quo
<b>Alternativa 2:</b>	Equilibrar requisitos de PNM para todos los usuarios (personas naturales, personas jurídicas, prepago y postpago).
<b>Alternativa 3:</b>	Fortalecer la validación de identidad del titular de la línea a portar.
<b>Alternativa 4:</b>	Equilibrar requisitos de PNM para todos los usuarios y fortalecer la validación de identidad del titular de la línea a portar.
<b>Alternativa 5:</b>	Control por parte de los PRSTM de sus comercializadores.

### **Alternativa No. 1: Statu Quo**

Bajo esta alternativa se propone mantener los requisitos para la solicitud de portación que se encuentran vigentes en el artículo 2.6.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los cuales se muestran a continuación:

<p><b>Para las personas naturales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre completo.</li> <li>Número del documento de identidad.</li> <li>Autorización del suscriptor del contrato de servicios de telecomunicaciones tratándose de servicios en la modalidad de postpago, y copia del documento de identidad, en caso de que la solicitud no sea presentada por el mismo.</li> <li>Número telefónico asociado a la portación solicitada.</li> <li>Proveedor Donante.</li> <li>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.</li> </ul>	<p><b>Para las personas jurídicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Razón social.</li> <li>Número de Identificación Tributaria (NIT).</li> <li>Copia del Certificado de Cámara de Comercio con fecha de expedición no superior a treinta días.</li> <li>Tratándose de servicios en la modalidad de postpago autorización del representante legal y copia del documento de identidad, en caso de que la solicitud no sea presentada por el mismo.</li> <li>Número(s) telefónico(s) asociado(s) a la portación solicitada.</li> <li>Proveedor Donante.</li> </ul>
---	---

### **Alternativa No. 2: Equilibrar requisitos de PNM para todos los usuarios (personas naturales, personas jurídicas, prepago y postpago)**

De acuerdo con esta alternativa las condiciones dispuestas en la regulación vigente tratándose de la solicitud de portación de un usuario que sea una persona natural bajo la modalidad postpago, se harán extensivas a los usuarios prepago, así como también para las personas jurídicas atendiendo a sus particularidades.

Es así como la solicitud deberá ser presentada por el titular de la línea o en caso de que sea un tercero, debe contar con la respectiva autorización. Asimismo, para aceptar o rechazar la solicitud de portación el ABD, una vez reciba la misma, deberá validar entre otros aspectos, el NIP de confirmación así se trate de personas jurídicas.

Esta alternativa conllevaría a que se generen los mismos controles respecto de la validación y aceptación de la solicitud de portación que cuando esta es presentada por personas naturales respecto de una línea bajo la modalidad pospago, lo cual ayudaría a prevenir 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.

La adopción de esta alternativa implicaría la necesidad de modificar el artículo 2.6.4.3 del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el sentido de unificar 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.

### **Alternativa No. 3: Fortalecimiento en la validación de identidad del titular de la línea a portar**

Esta alternativa busca que los operadores adopten métodos seguros, como: (i) la configuración de un pin o contraseña, (ii) uso de datos biométricos, (iii) autenticación de múltiples factores para validar la identidad del cliente al momento de la solicitud de portabilidad. En esta alternativa, también se propone que los proveedores notifiquen inmediatamente a los clientes cada vez que se realice un cambio de SIM o una solicitud de portabilidad en sus cuentas.

Adicionalmente, se considera pertinente que, de la mano con la implementación de estas validaciones, los operadores brinden a sus usuarios guías del consumidor sobre cómo protegerse contra fraudes como suplantación de identidad.

### **Alternativa No. 4: Control por parte de los PRSTM de sus comercializadores.**

Esta alternativa tiene como propósito adicionar una medida de seguridad para brindar mayor protección en las transacciones para la activación y portabilidad de líneas que se realizan en todos sus canales de venta de los PRSTM. Esta medida consiste en que los operadores integren dentro de sus procesos de ventas y portación equipos de identificación biométrica<sup>4</sup> del vendedor, con lo cual se elimina el anonimato de estos agentes en el proceso de venta de SIM y PNM. De esta manera, se tendrá un control

<sup>4</sup> La identificación biométrica es la tecnología que permite el reconocimiento de las personas a través de aquellos rasgos físicos únicos de cada individuo, los más utilizados son los centrados en el reconocimiento facial, huellas dactilares, voz o el iris de los ojos. Este tipo de reconocimiento permite facilitar los procesos de alta seguridad al no tener que hacer uso de contraseñas y, de esta forma, solucionar los típicos problemas asociados al fraude suplantación o anonimato de las personas que hacen parte del proceso, en este caso de Portabilidad.



más eficiente de los casos de portaciones múltiples, o de los casos donde se realicen portaciones sin consentimiento del titular de la línea.

## 4.2. Alternativas para actualización del RNE

En cuanto a las alternativas que buscan la solución del problema identificado para el RNE se presentan dos situaciones, la primera relacionada con la actualización del RNE y la segunda, que dependerá de los resultados de la evaluación de la situación 1, corresponde a la pertinencia de evaluar la inclusión al RNE de la exclusión de las llamadas publicitarias o comerciales.

<b>Situación identificada:</b>	El RNE se encuentra desactualizado y ha perdido su efectividad
<b>Alternativa 1:</b>	Statu Quo.
<b>Alternativa 2:</b>	Actualización del RNE atendiendo necesidades regulatorias, operativas y de automatización.
<b>Alternativa 3:</b>	Eliminación del RNE.

### **Alternativa No. 1 Statu Quo**

En esta alternativa se plantea no realizar ningún ajuste, ni al marco regulatorio del RNE ni a la plataforma y que esta continúe funcionando bajo las reglas establecidas actualmente en los artículos 2.1.18.2. y 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

### **Alternativa No. 2: Actualización del RNE atendiendo necesidades regulatorias, operativas y de automatización**

Esta alternativa pretende generar que el RNE sea lo suficientemente flexible para adaptarse a futura regulación con el fin de que un cambio en esta no genere grandes desarrollos que implique tiempos largos en su implementación.

Así mismo busca actualizar la plataforma del RNE y simplificar los procesos que la integran, atendiendo las necesidades de todos los agentes que interactúan con esta (usuarios externos e internos, administradores de la plataforma, entre otros), garantizando la inclusión de todos los requerimientos funcionales para el adecuado desarrollo de los trámites, consultas o actualizaciones de información del RNE.

Otro factor importante, que aborda esta alternativa es la automatización de procesos que simplifiquen las interacciones de los usuarios de la plataforma. La automatización de algunos procesos permitirá a

los usuarios mejorar su experiencia al interactuar con una plataforma diseñada para simplificar o hacer más fácil e intuitivas las interacciones.

En el mapeo de las necesidades de cada agente involucrado en las interacciones de la plataforma se evidencia la premura de algunas mejoras operativas como:

- (i) Actualización del estado (activo/inactivo) del RNE dentro del proceso de portación.
- (ii) Interoperabilidad entre los sistemas de información del operador y la Comisión para garantizar que la consulta de la información del RNE sea más estable.
- (iii) Eliminación del registro los números móviles que fueron recuperados por los operadores o devueltos por los usuarios en el RNE, para que el nuevo titular de la línea pueda realizar su registro sin obstáculos.

### **Alternativa No. 3: Eliminación del RNE**

En atención a que la regulación vigente para algunos agentes del sector resulta un factor limitante la autorización de tratamiento de datos personales -ATDP-, dado que, consideran que en algunos casos se presenta una contención o una divergencia entre las dos figuras, en esta alternativa se propone la eliminación del Registro de Número Excluidos, y en caso tal realizar un trabajo conjunto con la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), para generar un mecanismo regulatorio alineado a las disposiciones generales que hoy existen, es decir, la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales.

## **5. CONSULTA PÚBLICA**

De acuerdo con la metodología AIN, con esta consulta la CRC se permite socializar con los agentes interesados el proceso de análisis realizado que culminó con la propuesta de las alternativas regulatorias identificadas para abordar las causas asociadas al problema definido en el marco del proyecto regulatorio "*Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil*".

Con el objetivo de orientar esta consulta, se solicita a los agentes interesados contestar las siguientes preguntas al momento de realizar sus comentarios, los cuales se recibirán hasta el **4 de noviembre de 2022** a través del correo electrónico [revisinrneypn@crcom.gov.co](mailto:revisinrneypn@crcom.gov.co).

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

- ¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas sobre el fraude en la portabilidad numérica móvil son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? ¿Adicionaría otra alternativa frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarla y explicarla. ¿Descartaría alguna o varias de las alternativas? En caso afirmativo, por favor indicarla y explicarla.

Alternativas regulatorias " <i>Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil</i> "	Cód. Proyecto: 2000-38-3-8	<b>Página 24 de 25</b>	
	Actualizado: 14/10/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

## Consulta sobre la actualización al RNE

- ¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas sobre Registro de Números Excluidos son pertinentes y adecuadas para cumplir con los objetivos del proyecto? ¿Adicionaría otra alternativa frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarla y explicarla. ¿Descartaría alguna o varias de las alternativas? En caso afirmativo, por favor indicarla y explicarla.

Alternativas regulatorias " <i>Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil</i> "	Cód. Proyecto: 2000-38-3-8	<b>Página 25 de 25</b>	
	Actualizado: 14/10/2022	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			