



RESOLUCIÓN No. [xxxxxx] DE 2023

*"Por la cual se modifican disposiciones del régimen de Portabilidad Numérica Móvil definidas en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016"*

## **LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confieren los numerales 3, 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y

### **CONSIDERANDO**

#### **1. ANTECEDENTES NORMATIVOS**

Que según lo dispuesto en el artículo 334 de la Constitución Política, la dirección general de la economía está a cargo del Estado, el cual intervendrá de manera especial, por mandato de la ley en los servicios públicos y privados, con el fin de racionalizar la economía, en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, conforme lo disponen los artículos 1 y 2 de la Carta Fundamental y, en consecuencia, le corresponde asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Que de igual forma el artículo 365 mencionado establece que los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la Ley y que, en todo caso, al Estado le corresponde la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios.

Que de conformidad con el numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, el Estado propiciará escenarios de libre y leal competencia que incentiven la inversión y futura en el sector de las TIC y que permitan la concurrencia al mercado.

Que de conformidad con el numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, el Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información de las Comunicaciones, así como el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación servicio.

Que de conformidad con el artículo 4 de la Ley 1341 de 2009, el Estado intervendrá en el sector TIC para proteger los derechos de los usuarios, velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios; promover la oferta de mayores condiciones de seguridad del servicio para el usuario final, incentivando acciones de prevención de fraudes en la red; promover y garantizar la libre y leal competencia y evitar el abuso de la posición dominante y las prácticas restrictivas de la competencia; promover la seguridad informática y de redes para desarrollar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Que de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora. Para estos efectos la CRC adoptará una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la mencionada ley.

Que de conformidad con el numeral 1 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC deberá establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios. Adicionalmente, de conformidad con el numeral 12 del mismo artículo deberá regular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones. También, de conformidad con el numeral 14 del referido artículo deberá definir por vía general la información que los proveedores deben proporcionar sin costo a sus usuarios o al público.

Que de conformidad con 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 Portabilidad Numérica Móvil (PNM), entendido este como la posibilidad del usuario de cambiar de operador conservando su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, atendiendo las condiciones dispuestas por la CRC. En igual sentido, el Decreto 1078 de 2015, en su artículo 2.2.12.2.3.1 establece la obligación de los PRST de prestar el servicio de PNM.

Que mediante Resolución CRC 2355 de 2010 –la cual actualmente se encuentra compilada en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016– se fijaron los principios aplicables a la portabilidad, los derechos y deberes correspondientes, las condiciones de implementación y operación, así como el trámite de portación, las causales de rechazo y los plazos para su realización. Si bien con posterioridad a la entrada en vigencia de la PNM han sido expedidos múltiples actos administrativos modificando la referida resolución, los mismos han tenido como finalidad modificar algunas condiciones de la implementación y la operación de la PNM<sup>1</sup>.

Que mediante Resolución CRC 4444 de 2014, "*por la cual se prohíbe el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones móviles y se dictan otras disposiciones*", compilada en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, se introdujeron medidas para garantizar y hacer efectivo el derecho de los usuarios a escoger libremente a su Prestador de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST). Finalmente, mediante la Resolución CRC 5929 de 2020 se modificaron algunas disposiciones sobre la PNM, en particular, en relación con los plazos necesarios para la portación.

Que el artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, "*por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones*" establece las causales por las cuales el denominado proveedor donante podrá rechazar solicitudes de portación.

## **2. EVOLUCIÓN DEL PROYECTO REGULATORIO**

Que en la Agenda Regulatoria 2022-2023<sup>2</sup>, la CRC identificó la necesidad de incluir la iniciativa "*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 un PRSTM 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, esto con ocasión de distintos requerimientos elevados por algunos PRSTM, en los cuales indicaban la existencia de confusión respecto del alcance de la causal asociada a fraude, la

<sup>1</sup> Resoluciones CRC 3003, 3050, 3051, 3069, 3086, 3100, 3153, 3477 y 5111 de 2011.

<sup>2</sup> [https://www.crc.com.gov.co/sites/default/files/agenda/Agenda\\_Regulatoria\\_22\\_23\\_FINAL.pdf](https://www.crc.com.gov.co/sites/default/files/agenda/Agenda_Regulatoria_22_23_FINAL.pdf)

cual es constitutiva de rechazo del trámite de portación, así como presuntas prácticas relacionadas con la portación de números que no se encuentran bajo la titularidad de usuarios reales.

Que una vez recibidos los comentarios se procedió a su análisis para definir las posibles alternativas<sup>3</sup> para dar solución a las problemáticas planteadas, las cuales fueron socializadas mediante el correspondiente documento el 14 de octubre del 2022, y se recibieron comentarios hasta el 4 de noviembre del mismo año<sup>4</sup>.

Que frente a la temática del RNE, dados los comentarios de la industria presentados durante las distintas etapas del proyecto, se consideró necesario profundizar en la evaluación del alcance, las características operativas y el funcionamiento del referido Registro. Adicionalmente, se vio la necesidad de tener en cuenta la implementación y el posterior desempeño de las modificaciones introducidas por el artículo 1 de la Resolución CRC 6522 de 2022 al numeral 2.1.18.2.3. del artículo 2.1.18.2. sobre la operación del RNE, la cual empezará a regir el 5 de julio de 2023 y cuya puesta en marcha requiere adelantar diversos desarrollos por parte de los PRSTM, de los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones y los Integradores Tecnológicos que tengan asignados y utilicen códigos cortos, sobre lo cual esta Comisión deberá adelantar un monitoreo y evaluación posterior. De esta manera, los resultados de la evaluación de la entrada en vigor de dicha modificación también serán tenidos en cuenta para la temática del RNE en una fase posterior del presente proyecto.

Que a partir de los comentarios presentados por los distintos agentes del mercado y los demás interesados, así como también de la información obtenida y de los análisis adelantados por la Comisión durante el desarrollo del proyecto, se procedió a precisar y actualizar la formulación del problema identificado al inicio del proyecto regulatorio, ampliando el alcance de la problemática e incorporando una nueva causa y situación del problema que afectan la posibilidad de los usuarios de portarse, esto con el fin de atender las perspectivas y situaciones que se han puesto en conocimiento de la Comisión por parte de la industria y que se relacionan con el alcance definido inicialmente.

### **3. EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS REGULATORIAS**

Que finalizado el periodo de socialización del documento de "Alternativas Regulatorias", a partir de los comentarios recibidos, la CRC depuró y actualizó las alternativas propuestas y procedió con su evaluación, para lo cual utilizó una metodología de análisis multicriterio.

Que teniendo en cuenta la actualización de la formulación del problema identificado al inicio del proyecto regulatorio, para atender la nueva causa y situación identificadas, la CRC llevó a cabo el análisis y diseño de otras medidas regulatorias a implementar mediante la metodología de simplificación normativa, el cual tiene como finalidad contar con un marco regulatorio dinámico, sencillo y claro. Así, la aplicación de la metodología de simplificación normativa se habilita en tanto se cumpla alguno o varios de los criterios de 'evolución del mercado', 'evolución tecnológica', 'duplicidad normativa' y 'transitoriedad'. En este caso, el enfoque de simplificación normativa es aplicable debido a que se enmarca en el criterio de 'evolución del mercado' en la medida que las situaciones planteadas por los agentes interesados relacionadas con la nueva causa del problema se asocian a la posibilidad de que los usuarios puedan portarse a otro proveedor, siendo esta una importante variable de competencia en el mercado.

Que una vez realizada la evaluación de alternativas, así como también el desarrollo del enfoque de simplificación regulatoria referido, se estructuró la propuesta regulatoria con las siguientes medidas en relación con la PNM:

- i. Contenido del mensaje a través del cual se remite el Número de Identificación Personal de confirmación:** Incluir una advertencia en el texto del NIP dirigido al usuario solicitante de la portación con el objetivo de prevenir situaciones de fraude derivadas del envío de dicho código.

<sup>3</sup> <https://www.crc.com.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-8/Propuestas/alternativas-rne-y-pnm.pdf>

<sup>4</sup> La CRC recibió comentarios de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S., COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S., LOGÍSTICA FLASH COLOMBIA S.A.S., ALMACENES ÉXITO INVERSIONES S.A.S., SUMA MÓVIL S.A.S. LOV COMUNICACIONES S.A.S., EZTALK MOBILE S.A.S., LIWA S.A.S. E.S.P. y PLINTRON COLOMBIA S.A.S., los cuales se encuentran disponibles para consulta en <https://crc.com.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-8>.

- ii. Condiciones de la solicitud de portación a validar por parte del ABD:** Incluir como requisito de validación de las solicitudes de portación de líneas en la modalidad prepago presentadas por personas naturales la verificación de que el solicitante no haya portado más de cinco (5) líneas diferentes durante el mismo mes, caso en el cual se deberá rechazar la solicitud de portación.
- iii. Obligación de pagar deudas pendientes como condición para la portación:** Eliminar la referencia a que el pago de las deudas pendientes es una condición necesaria para la portación contenida en el numeral 2.6.2.3.1. del artículo 2.6.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- iv. Requisitos de la solicitud de portación:** Equiparar el requisito de titularidad de la línea a portar en la modalidad prepago y en la modalidad pospago. Adicionalmente, incluir el envío y verificación del NIP para las solicitudes de portación realizadas por personas jurídicas.
- v. Causales de rechazo de portaciones por parte del proveedor donante y sus soportes:** Modificar las reglas sobre las causales de rechazo de portaciones por parte del proveedor donante en el sentido de: **i.** Eliminar la causal de rechazo relacionada con la existencia de obligaciones de pago exigibles; **ii.** Eliminar la causal de rechazo de líneas desactivadas por fraude; **iii.** Incluir una causal de rechazo por desactivación, suspensión, numeración no implementada y numeración no asignada a usuarios finales; **iv.** Modificar la causal de rechazo relacionada con la validación de titularidad del usuario a portar en el sentido de que dicha validación se debe realizar tanto para usuarios prepago como también pospago y para la misma se deberá utilizar únicamente el número de identificación consignado en el documento correspondiente (cédula, pasaporte, NIT, etc.) **vi.** Ajustar la redacción de las reglas sobre los soportes que acreditan la configuración de las causales de rechazo teniendo en cuenta las anteriores modificaciones.
- vi. Transparencia en el proceso de portabilidad:** Establecer el deber del ABD de remitir al proveedor receptor el soporte enviado por el proveedor donante que justifica el rechazo de la solicitud de portación de conformidad con las causales de rechazo establecidas en la regulación.

#### **4. ETAPA DE PARTICIPACIÓN SECTORIAL Y ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA**

Que con fundamento en los artículos 2.2.13.3.2 y 2.2.13.3.3 del Decreto 1078 de 2015 y en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), entre el x de x de 2023 y el x de x de 2023, la CRC publicó el proyecto de resolución " *Por la cual se modifican disposiciones del régimen de Portabilidad Numérica Móvil definidas en el Capítulo 6 del Título II y se dictan otras disposiciones*" con su respectivo documento soporte que contiene los análisis realizados por esta Entidad, con el fin de garantizar la participación de todos los agentes interesados en el proceso de regulación de la iniciativa mencionada.

Que dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones o sugerencias por parte de los siguientes agentes:

[...]

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.30.5. del Decreto 1074 de 2015, esta Comisión diligenció el cuestionario expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) mediante el artículo 5 de la Resolución SIC 44649 de 2010, con el fin de verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo tienen efectos en la competencia.

Que, en observancia de lo definido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el artículo 2.2.2.30.8. del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, el XX de XX de 2022 la CRC envió a la SIC el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, y anexó el cuestionario dispuesto por tal entidad para proyectos regulatorios de carácter general, así como los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria que fueron recibidos durante el plazo establecido por la CRC.

Que la SIC, en sede del mencionado procedimiento de abogacía de la competencia, mediante comunicación identificada con el radicado No. XXXX del XX de XXXX de 2023, emitió concepto donde arguyó que el proyecto regulatorio sometido a su estudio XXXX.

[...]

Que el documento de respuestas a comentarios y el presente acto administrativo fueron puestos a consideración del Comité de Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta No. x del x de x de 2023 y de los miembros de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el x de x de 2023 y aprobados en dicha instancia, según consta en el Acta No. x.

Que, en virtud de lo expuesto,

## RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Modificar el artículo 2.6.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 2.6.2.3. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS RESPECTO DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA.** *Son obligaciones de los Usuarios de los servicios de telecomunicaciones a los que hace referencia el ARTÍCULO 2.6.1.2 del CAPÍTULO 6 del TÍTULO II las siguientes:*

2.6.2.3.1. *Cumplir con sus obligaciones contractuales asociadas al Proveedor Donante y al Proveedor Receptor. ~~En consecuencia, para ejercer el derecho a portar su número, el usuario deberá al momento de efectuar la solicitud de portación haber pagado las obligaciones cuyo plazo se encuentre vencido o venza en la fecha de presentación de dicha solicitud.~~ Lo anterior sin perjuicio de los demás cargos que se puedan generar hasta la activación de la ventana de cambio, o cualquier otra a su cargo de acuerdo con el contrato suscrito con el Proveedor Donante.*

2.6.2.3.2. *Seguir los procedimientos definidos para adelantar el Proceso de Portación del número.*

2.6.2.3.3. *Abstenerse de iniciar nuevas solicitudes de portación para un número, cuando exista un Proceso de Portación en trámite respecto del mismo.*

**ARTÍCULO 2.** Modificar el artículo 2.6.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 2.6.4.2. NIP DE CONFIRMACIÓN.** ~~*Cuando se trate de personas naturales que sean Usuarios de Servicios Móviles;*~~ *El Proveedor Receptor deberá solicitar al ABD el Número de Identificación Personal (NIP) de Confirmación, el cual se constituirá en un requisito indispensable para autenticar la condición de Usuario del número a ser portado.*

*El ABD deberá enviar el NIP de Confirmación al Usuario a través de un mensaje corto de texto (SMS), en un lapso no mayor a cinco (5) minutos desde el momento en que se ha solicitado su envío en el noventa y cinco por ciento (95%) de los casos, y en ningún evento podrá ser superior a diez (10) minutos. El contenido del mensaje deberá ser el siguiente:*

*"Su Número de Identificación Personal es xxxxx y será usado para cambiar su línea xxxxxxxxx a otro operador. Si no lo solicitó comuníquese con su operador móvil."*

*El ABD deberá mantener, al menos por seis (6) meses a partir de su emisión, un registro de los NIP de Confirmación enviados y sus correspondientes números asociados.*

**ARTÍCULO 3.** Modificar el artículo 2.6.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 2.6.4.3. SOLICITUD DE PORTACIÓN.** *El Proceso de Portación se inicia con la entrega de la Solicitud de Portación por parte del Usuario al Proveedor Receptor. La Solicitud de Portación puede hacerse por escrito, personalmente o a través de la línea telefónica de atención al cliente, o por cualquier otro medio que determine o convalide la Comisión.*

*En la Solicitud de Portación, el Usuario deberá proveer únicamente la siguiente información:*

2.6.4.3.1. *Para las personas naturales:*

2.6.4.3.1.1. *Nombre completo.*

2.6.4.3.1.2. Número del documento de identidad.

2.6.4.3.1.3. Autorización del ~~suscriptor titular de la línea 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.

2.6.4.3.1.4. Número(s) telefónico(s) asociado(s) a la portación solicitada.

2.6.4.3.1.5. Proveedor Donante.

2.6.4.3.1.6. NIP de Confirmación para los Usuarios de Servicios Móviles, el cual ha sido enviado previamente por el ABD al Usuario a través de un mensaje corto de texto (SMS).

2.6.4.3.2. Para las personas jurídicas:

2.6.4.3.2.1. Razón social.

2.6.4.3.2.2. Número de Identificación Tributaria (NIT).

2.6.4.3.2.3. Copia del Certificado de Cámara de Comercio con fecha de expedición no superior a treinta (30) días.

2.6.4.3.2.4. ~~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.

2.6.4.3.2.5. Número(s) telefónico(s) asociado(s) a la portación solicitada.

2.6.4.3.2.6. Proveedor Donante.

2.6.4.3.2.7. NIP de Confirmación para los Usuarios de Servicios Móviles, el cual ha sido enviado previamente por el ABD al Usuario a través de un mensaje corto de texto (SMS).

**ARTÍCULO 4.** Modificar el artículo 2.6.4.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 2.6.4.5. VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD POR PARTE DEL ABD.** Para efectos de aceptar o rechazar la Solicitud de Portación el ABD, una vez reciba la misma, deberá validar los siguientes aspectos:

2.6.4.5.1. NIP de Confirmación ~~para personas naturales que sean Usuarios del Servicio Móvil~~, y su concordancia con el Número No Geográfico de Redes objeto de portación.

2.6.4.5.2. Existencia de Solicitudes de Portación previas en trámite para el número a portarse.

2.6.4.5.3. Correspondencia de (los) Número(s) Telefónico(s) con los bloques de numeración autorizados por el administrador de los recursos de identificación para uso del Proveedor Donante.

**ARTÍCULO 5.** Modificar el artículo 2.6.4.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 2.6.4.6. ACEPTACIÓN O RECHAZO POR PARTE DEL ABD:** El incumplimiento de cualquiera de los requisitos que deberá validar el ABD en los términos del artículo 2.6.4.5 originará el rechazo de la solicitud de Portación de que se trate, dando por finalizado el Proceso de Portación respectivo. El ABD informará al Proveedor Receptor el rechazo de la Solicitud de Portación, indicando la causa respectiva, en un tiempo máximo de sesenta (60) minutos a partir de la presentación de la solicitud.

Cuando se trate de una solicitud de portación de líneas prepago presentada por una persona natural, el ABD deberá rechazarla si el solicitante ya ha portado cinco (5) líneas diferentes durante el mismo mes.

*Si la solicitud de Portación es aceptada por parte del ABD, este enviará al Proveedor Donante la solicitud de Portación, y simultáneamente informará al Proveedor Receptor que la misma fue aceptada.*

**ARTÍCULO 6.** Modificar el artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 2.6.4.7. ACEPTACIÓN O RECHAZO POR PARTE DEL PROVEEDOR DONANTE.** *Si en el plazo acordado entre los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles, para que el Proveedor Donante acepte o rechace la solicitud de Portación el ABD no recibe respuesta, se entenderá aceptada la solicitud de Portación y se continuará el Proceso de Portación.*

*El Proveedor Donante solamente podrá rechazar la solicitud de Portación en los siguientes casos:*

*2.6.4.7.1. Cuando el número del documento de identificación del solicitante no coincide con el del titular de la línea ~~tratándose de servicios en la modalidad de postpago el solicitante no es el suscriptor del contrato del servicio de telecomunicaciones~~ o con el de la persona autorizada por este.*

~~*2.6.4.7.2. 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.*~~

~~*2.6.4.7.3. Cuando, con antelación a la solicitud de portación, el número portado haya sido desactivado por fraude.*~~

~~*2.6.4.7.4. Cuando tratándose de servicios en la modalidad postpago, 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, esto es, respecto de las cuales el plazo se encuentra efectivamente vencido a la fecha de presentación de la solicitud de portación, de acuerdo con lo previsto en el numeral 2.6.2.3.1 del artículo 2.6.2.3 del Título II.*~~

*2.6.4.7.2. Cuando se trate de solicitudes de portación de línea(s) que se encuentre(n) en alguno de los siguientes estados:*

*2.6.4.7.2.1. Desactivada(s) previo a la solicitud de portación.*

*2.6.4.7.2.2. Suspendida(s) por solicitud del usuario en los términos del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.*

*2.6.4.7.2.3. Aquellas que correspondan a numeración que no ha sido implementada en la red.*

*2.6.4.7.2.4. Aquellas que correspondan a numeración implementada en la red que no han sido asignadas efectivamente a usuarios finales*

*La aceptación o rechazo de la Solicitud de Portación debe ser enviada por el Proveedor Donante al Proveedor Receptor, por medio del 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 de este. *Así mismo el ABD deberá remitir dicha justificación y prueba al Proveedor Receptor para su conocimiento.* A su vez, el Proveedor Receptor deberá informar del rechazo y su justificación al usuario, en un plazo no mayor a tres (3) horas hábiles, contado a partir de la recepción de la respectiva comunicación.*

*Las pruebas que deberá remitir el Proveedor Donante al ABD como soporte del rechazo de la solicitud se presentarán en formato electrónico y corresponderán a los siguientes documentos:*

*i) Cuando se trate de servicios en la modalidad de postpago, copia de la última factura de la respectiva línea expedida por el Proveedor Donante. Cuando se trate de servicios en la modalidad prepago, la prueba mediante la cual se verificó que el documento de identificación del solicitante no coincide con el del titular de la línea o con el de la persona autorizada por este.*

*ii. Cuando se trate de solicitudes de portación de línea(s) que se encuentre(n) dentro de los estados del numeral 2.6.4.2 del presente artículo, prueba donde se determinó el estado de la misma.*

*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 al operador a través de cualquier medio de atención dispuesto para tal fin.*

*iii) Cuando el número portado haya sido desactivado por fraude, copia de la prueba mediante la cual el Proveedor Donante determinó el fraude y de la desactivación correspondiente.*

*iv) Cuando tratándose se trate de servicios en la modalidad de pospago en los que 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, la fecha de la última obligación cuyo plazo se ha vencido, indicando el no pago de la misma.*

*iii) 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.*

**PARÁGRAFO.** Para los casos de solicitudes de portación múltiple, si el Proveedor Donante determinara que debe rechazar dicha solicitud en razón a que uno o varios de los números se encuentran incursos en alguna de las causales de rechazo enunciadas en el presente artículo, podrá denegar por una sola vez la solicitud de portación de la totalidad de los números contenidos en la misma. En este caso, el Proveedor Donante deberá informar en un único mensaje al proveedor Receptor a través del ABD los números del grupo en cuestión que se encuentran incursos de causal de rechazo, junto con la justificación y prueba correspondiente para cada uno de ellos.

Una vez el usuario aclare o subsane a través del proveedor receptor las causales de rechazo señaladas por el proveedor Donante en la solicitud inicial, este último no podrá alegar nuevas causales de rechazo para denegar la misma. En la solicitud de portación subsanada no deben incluirse los números que han sido debidamente rechazados según las causales expuestas en el presente artículo.

En caso de que el usuario expresamente haga la solicitud de que varios números en los que este sea titular se haga de manera conjunta, el proveedor Donante le dará aplicación a lo establecido en el presente artículo para portaciones múltiples. En todo caso, el usuario a su elección siempre puede portar su número de manera individual, sin perjuicio de las modificaciones contractuales a que haya lugar frente a los demás números no portados.

**ARTÍCULO 7. VIGENCIAS.** La presente resolución empezará a regir a partir del 1 de octubre de 2023.

Dada en Bogotá D.C. a los x días del mes de x de 2023.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**XXXXXXXXX**  
Presidente

**NICOLÁS SILVA CORTÉS**  
Director Ejecutivo



S.C.C. X-X-23 Acta X

Revisado por: Lorena Vivas – Coordinadora de Política Regulatoria y Competencia (E).

Elaborado por: Julián Farías, Isabella Russi, Camilo Bustamante.

BORRADOR