



Bogotá D.C., 13 de noviembre de 2019

Doctora
ZOILA VARGAS MESA
Directora Ejecutiva (E.F.)
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES
Calle 59 A Bis No. 5- 53 Piso 9
Ciudad

Asunto: Comentarios proyecto regulatorio: Revisión de los Regímenes de Portabilidad numérica Móvil y Compensación automática por llamadas caídas.

Respetada Doctora Vargas:

De manera atenta nos permitimos remitir comentarios al proyecto regulatorio indicado en el asunto en los siguientes términos:

1. Comentarios sobre la Portabilidad Numérica Móvil.

1.1. Comentarios Generales:

El documento plantea la revisión del estado actual de la regulación sobre portabilidad numérica, y contempla reducir el tiempo efectivo de la portabilidad de tres (3) días a menos de un día, si se tiene en cuenta que la propuesta indica que: *"si el usuario presenta la solicitud de portabilidad dentro del horario hábil (8 am a 4 pm de lunes a viernes) su número deberá ser activado en la ventana de cambio del día hábil siguiente"*.

En este sentido, reconocemos el ejercicio realizado por la CRC, con el cual a partir de la metodología de análisis de impacto normativo adelanta una revisión de la regulación para que la misma este acorde con las condiciones actuales del sector. Sin embargo, consideramos que esta propuesta sigue siendo bastante general, pues el documento soporte no hace referencia a detalles técnicos, operativos y plazos de cumplimiento del proceso de portación propuesto. Por lo tanto, se reitera la necesidad de convocar a mesas de trabajo con todos los interesados del sector que serán impactados directamente con la medida, con el fin de hacer un levantamiento de los impactos técnicos de esta modificación regulatoria.

1.1.1. Sobre el análisis internacional presentado:

Respecto del benchmark internacional presentado por la CRC, se echa de menos un diagnóstico profundo sobre la medida y sus efectos; el comparativo simplemente se limita a plantear un breve análisis cuantitativo, en el que se indican cifras de aumento en portaciones sin identificar el beneficio que se genera con las mismas para el usuario.



Para el caso particular, sería relevante saber y conocer la forma cómo cada país realiza el proceso de portabilidad en cuanto a tiempos internos del mismo.

De acuerdo con los estudios internacionales divulgados ninguno de los países latinoamericanos que se presentaron, establecen términos inferiores a 24 horas, por lo que no se entiende por qué la propuesta de la CRC se reduce la propuesta a términos tan ajustados. Es así que de acuerdo a lo señalado en la página 7 del documento "Revisión Portabilidad Numérica y Compensación Automática por llamadas caídas" de Diciembre de 2018 se estableció:

Gráfica 2. Operadores móviles en Colombia con presencia en países de Latinoamérica con mecanismos de portación de un (1) día

PAISES	TIEMPO DE PORTACIÓN (DÍAS)	OPERADORES		
ARGENTINA	1	Claro	Movistar	Virgin Mobile
BRASIL	1	Claro	Movistar	
CHILE	1	Claro	Movistar	Virgin Mobile
COLOMBIA	3	Claro	Movistar	Virgin Mobile
MÉXICO	1	Aló	Movistar	Virgin Mobile
PERÚ	1	Claro	Movistar	Virgin Mobile

Fuente: Elaboración CRC a partir de información de agencias de regulación de comunicaciones de cada país

Sobre Brasil, es necesario indicar que de acuerdo a lo señalado en la página ocho (8) del documento *Revisión de los Regímenes de Portabilidad Numérica Móvil y Compensación automática por llamadas caídas* de octubre de 2019, su término de portabilidad es de tres (3) días hábiles. Dicho documento señaló:

"La Agencia Nacional de Telecomunicaciones -ANATEL- expidió mediante la Resolución 460 del 19 de marzo de 2007, el Reglamento General de Portabilidad, con el objetivo de "establecer las condiciones para la implementación de la Portabilidad de Código de Acceso por las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones de interés colectivo"11. Esta implementación se dio a partir de 2009.

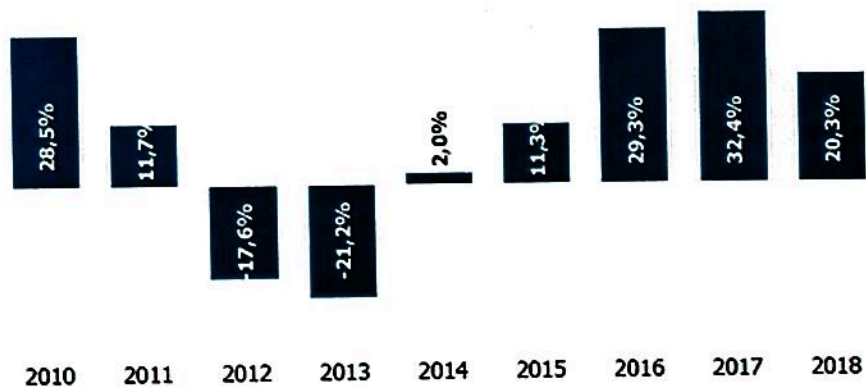
Este reglamento estipuló, en primer lugar, que los operadores deben ser los encargados de contratar a la Entidad Administradora para la ejecución de los procedimientos relativos a la portabilidad, la cual debe, a su vez, administrar la Base de Datos Nacional de Referencia de Portabilidad.

En segundo lugar, la Resolución estableció que el método de enrutamiento debe ser directo, y que la duración del proceso de portabilidad debe ser de 3 días hábiles. (NSFT)"



Adicional a lo anterior, Brasil no ha tenido modificación regulatoria con el objeto de disminuir el tiempo de portación móvil, y aun así las cifras de portabilidad han aumentado con los años, el mismo documento en su página nueve (9) estableció:

Gráfica 4. Crecimiento anual de las solicitudes de portabilidad móvil



Fuente: ABR Telecom

“En línea con lo anterior, los últimos 3 años, junto con el primer año de implementación de la portabilidad, son aquellos en los que se ha presentado un mayor incremento de las solicitudes de portabilidad móvil en este país”¹.(NSFT)

Por lo anterior se puede concluir que el aumento en la realización de portaciones no necesariamente se debe al cambio regulatorio en disminución de tiempo para implementar una portación.

1.1.2. Sobre la falta de voluntad de los operadores de mermar el tiempo de la portabilidad:

El documento objeto de estudio establece que: “(...) De igual manera se ha evidenciado que actualmente no existen factores que motiven a los operadores para adelantar por sí mismos acciones de mejora en relación con la reducción de los tiempos del referido procedimiento de portabilidad en Colombia (...)”²

Con la manifestación anterior, la CRC atribuye la imposibilidad de mejora a una aparente falta de motivación de los operadores. En ese orden de ideas, es necesario aclarar que las dificultades en el cumplimiento de las obligaciones regulatorias que se generan para los PRSTM no dependen exclusivamente de una acción directa e individual (del mismo PRSTM), sino de la obtención de

¹ Ver: Documento soporte: Revisión de los Regímenes de Portabilidad y de Compensación por llamadas caídas. Pág 9.
² Ver: Documento soporte: Revisión de los Regímenes de Portabilidad y de Compensación por llamadas caídas. Pág 22.



consensos, por ejemplo para la contratación y puesta en funcionamiento de la base de datos de portabilidad (ABD).

Por lo anterior, es necesario que se aclare dentro del documento que no es falta de motivación de los PRSTM de mermar el tiempo de portación, sino que este se deriva de acciones tanto para los PRSTM como para el ABD, los cuales implican costos y desarrollos para los interesados en el proceso.

1.1.3. Sobre la incertidumbre por parte del usuario frente al proceso de portación:

En cuanto a la incertidumbre por parte del usuario frente al proceso de portación, la misma resulta infundada, en la medida que se trata de un procedimiento reglado en virtud de la Resolución CRC 2355 de 2010; así como también, a que las obligaciones de información sobre el proceso de portabilidad de cara al usuario fueron expresamente definidas por la Comisión al expedir la Resolución CRC 5111 de 2017, y a que las piezas informativas generadas para dar cumplimiento a dichas obligaciones de información por los medios obligatorios de atención, fueron igualmente elaboradas por la CRC.

En ese orden de ideas, resulta cuestionable que no se analice en ningún aparte del documento, el impacto de la información desarrollada por la misma Comisión y se traslade la presunta responsabilidad por la incertidumbre del usuario (que es a todas luces inexistente), a los operadores móviles celulares del país.

En conclusión, la incertidumbre no se deriva del plazo otorgado por la regulación para surtir el proceso de portabilidad, si se tiene en cuenta que en el proceso vigente se asegura que el usuario cuente con sus servicios con solución de continuidad, pues desde el momento en que es desactivado de la red del donante, es habilitado en la del receptor, de tal manera que no se interrumpe el servicio en forma alguna.

Así las cosas, no es cierto que al momento de hacer uso del mecanismo de portabilidad los usuarios perciban un nivel de costo de transacción alto, y que por este motivo no aprovechen el mecanismo de portación, ni mucho menos que se trate de medidas que no aseguren el bienestar de los usuarios. Si bien no nos oponemos a la reducción del término de portación, consideramos que se debe realizar un análisis de impacto normativo para definir el tiempo de reducción en línea con los procesos internos de los operadores involucrados y terceros como el ABD.

1.1.4. Sobre la digitalización del trámite de portabilidad numérica móvil.

En cuanto a la Promoción de la digitalización del trámite de Portabilidad Numérica Móvil, consideramos que es fundamental que la CRC no se limite a definir la posibilidad de desmaterialización del trámite, sino que establezca reglas, incluyendo los requisitos que se deberán establecer para garantizar que las solicitudes de portabilidad se realicen por el titular de la línea o por un tercero legítimamente habilitado para el efecto. Esto, habida cuenta que la portabilidad es un trámite que por expresa



disposición regulatoria, debe ser desatado exclusivamente por el Titular de la línea, en la medida que es una modalidad de cancelación de servicios y/o terminación del contrato, bajo el amparo de la Resolución CRC 5111 de 2017.

1.1.5. Sobre las modificaciones propuestas al proceso de portabilidad:

Es necesario indicar que dentro del análisis realizado por la CRC no se hace una diferenciación a partir del canal a través del cual se surte el proceso, y en este sentido, se echa de menos un análisis sobre el impacto de la reducción del tiempo de procesamiento de la solicitud de portabilidad, para canales diferentes al presencial, es decir para los canales de venta no presenciales -tales como el canal telefónico, las ventas a través de aplicaciones o página web y los mecanismos de autogestión-, pues en estos casos se requiere integrar al proceso de portabilidad un escenario diferencial que contemple la duración promedio de la entrega a domicilio de la *sim card* requerida para surtir la activación de la línea.

En este contexto además es importante valorar que no todas las entregas se surten en zonas urbanas sino que abarcan zonas rurales e incluso zonas sin cobertura logística tradicional por parte de los operadores de servicios de mensajería, obligando al proveedor de servicios de comunicaciones a contratar servicios de entrega especializada que se someten a sus propios lineamientos de cobertura, tiempos de entrega y logística en consideración a la zona en la que ésta se requiera, por lo que necesariamente al estudio de análisis de impacto normativo debería haberse integrado un componente del análisis logístico del último paso del proceso de portabilidad cuando éste depende de la entrega de una *sim card* a domicilio al usuario a portar.

En consecuencia, escenarios como el expuesto imponen la necesidad de integrar nuevas variables al análisis y de proponer entradas graduales y tiempos diferenciados para la reducción del tiempo en el proceso de portabilidad.

1.1.6. Sobre las propuestas en reducción de tiempo presentadas por la CRC:

La CRC propone tres alternativas en disminución de tiempo para la realización de la portabilidad. Dentro de ella establece como primera posibilidad, mantener la regulación sin cambios, como segunda posibilidad, establecer como tiempo de portación en un (1) día hábil, y como tercera, en reducir el término de portación en menos de un (1) día.

Sobre la propuesta de conservar la regulación con los tiempos actuales, consideramos que es posible mejorar los tiempos de realización de la portación móvil. No obstante, un cambio tan drástico en tiempo, para que sea de menos de 24 horas, debe ser estudiado a profundidad por la CRC.

Sin perjuicio de lo anterior, consideramos que la reducción en tiempo, se ajusta más a las necesidades del usuario, por las cuales podría entrar a disfrutar en menor tiempo de los planes y promociones ofertadas por terceros operadores, sumado a que con esta propuesta los PRSTM estarían obligados



a mejorar en las estrategias comerciales para ofrecer productos y servicios móviles de mejor calidad y menor precio.

Ahora bien, respecto de los beneficios para el usuario para la disminución en término **en menos de un (1) día hábil**, adicional a los beneficios que la CRC presenta para la disminución de un (1) día, solo se indica por parte de la CRC la de una **"reducción del tiempo máximo para surtir el proceso de PNM respecto del tiempo actual"**³ (NSFT)

No obstante, respecto de la complejidad en la adopción para que este **sea inferior a 24 horas**, el análisis de la CRC se queda corto al indicar que **"esto podría suponer desarrollos e inversiones adicionales a los proveedores en términos de capacidad de procesamiento que permitan atender la portación con la inmediatez necesaria, lo cual puede llevar a la generación de nuevos costos y retos a afrontar."** (NSFT)

Por el contrario, si la reducción se realiza para que esta tenga un **término de un (1) día hábil**, establece la CRC que **"En caso de que sea reducido el término de portación numérica de 3 días a 1 día hábil, la implementación de esta alternativa representa algunos costos para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, así como la necesidad de afrontar retos operativos, por lo cual la complejidad en su adopción sería media"**.

Por lo anterior, si se tiene en cuenta que el único diferencial en la medida es la reducción en el tiempo máximo para la realización de la portación, en contravía con los altos costos operativos, de funcionamiento y de capacidad y procesamiento que se genera para los PRSTM y la ABD, no se encuentra justificado el planteamiento presentado por la CRC con el que busca que la reducción sea de menos de 24 horas.

1.1.7. Sobre la necesidad del plazo para implementar la medida

Por todo lo expuesto, se reitera que la reducción en tiempo debe ser de 1 día hábil, y no de menos de 24 horas.

En este sentido, y caso de que se reduzca el tiempo de portación a menos de tres (3) días, se reitera la necesidad de que la CRC convoque mesas de trabajo con todos los interesados del sector que serán impactados directamente con la medida, con el fin de hacer un levantamiento de los impactos técnicos de esta modificación regulatoria, y los tiempos de implementación que se requieren para cada uno de los procesos.

Por lo anterior, es necesario contar con un plazo por lo menos de ocho (8) meses contados desde la firmeza de la resolución, para realizar las modificaciones necesarias a nivel operativo, como capacitaciones de consultores, modificaciones en los medios de atención al usuario, entre otros; interacciones con el ABD y los desarrollos informáticos que permitirán cumplir con dicha obligación.

³ Página 41.



1.2. Comentarios al análisis sobre la Compensación Automática.

El documento establece que la revisión se lleva a cabo, "atendiendo a la necesidad de consolidar un marco normativo actualizado, acorde con las dinámicas del sector, las necesidades de los usuarios, y en sintonía con las tendencias internacionales de simplificación regulatoria⁴". En este sentido, aplaudimos este tipo de proyectos, en los cuales, a partir de la metodología de análisis de impacto normativo, se revisa la regulación para que la misma este acorde con las condiciones actuales del sector.

En consecuencia, la CRC afirma que el mecanismo de compensación automática por llamadas caídas ha perdido su efectividad así: "Como se ha mencionado, la CRC encontró que el mecanismo de compensación automática por llamadas caídas ha perdido su efectividad, con lo cual, en el documento de Formulación del Problema, la Comisión demostró la pertinencia de una actuación regulatoria para subsanar el problema señalado⁵."

Por lo anterior, y de acuerdo a la propuesta regulatoria presentada en este documento, estamos de acuerdo con su eliminación. En línea con lo expuesto, en concepto de esta compañía, la migración de los planes de voz a segundos y el ofrecimiento de planes de voz ilimitados, hace aún más ineficaz e ineficiente la medida regulatoria de compensación.

En efecto, la misma CRC a página 55 del documento, afirma lo siguiente:

"(...) Con la tasación por segundos, se presenta una mayor subestimación de la compensación, toda vez que, al disminuir la unidad de medida (de minutos a segundos), los usuarios podrían percibir que la retribución por la falla en la prestación del servicio es menor a la obtenida con la tasación por minutos. Sumado a lo anterior, con la tasación por segundos se pierde el efecto "redondeo" en favor del usuario, ya que la compensación se hará con la menor unidad de medida posible, por lo que no existiría la posibilidad de aproximación hacia una cantidad mayor de tiempo (...)⁶.(NSFT)

Sobre el particular, es prudente aclarar a la CRC que dicha circunstancia no se presenta exclusivamente en la oferta postpago, como pretende hacer ver el estudio, sino que se extiende en gran medida a los paquetes prepago, por cuanto estos, pueden contar con voz todo destino en segundos, o bolsas ilimitadas de minutos durante la vigencia del respectivo paquete.

⁴ página 78.

⁵ Página 50.

⁶ Ver: Documento soporte: Revisión de los Regímenes de Portabilidad y de Compensación por llamadas caídas. Pág 55.



Se observa que la misma CRC concluye que como consecuencia del surgimiento de planes y ofertas de telefonía móvil, en el segmento prepago se pasó del 22% al 52% de consumidores por segundo. Cifra que tenderá a crecer en la medida que los PRSTM están migrando toda su oferta de voz a ilimitados o a todo destino por segundos.

Conforme a lo expuesto, no resulta razonable mantener la compensación por falta de disponibilidad, para los usuarios prepago de planes por segundo sin importar si tienen o no tienen la característica de ilimitados. Es decir, la compensación por llamadas caídas a usuarios prepago por segundos debería dejar de aplicarse, pues con la facturación por segundos cuando se cae la llamada el usuario no está perdiendo nada de lo que se le está cobrando, es decir, si se le cayó la llamada al segundo 15, el usuario habló 15 segundos y se le cobraron esa misma cantidad de segundos.

Adicional a lo anterior, el proyecto de resolución y el documento de comentarios no es claro al determinar, si la compensación se hará sobre las fechas en que el usuario tuvo activo el paquete y como es el tratamiento para un usuario de servicio prepago limitado que consume varios paquetes de diferentes configuraciones en un mismo mes, esta definición implicaría modificaciones en el sistema actual que permite la compensación, para lo cual se requieren desarrollos altamente complejos e innecesarios, para una medida que debe eliminarse.

Adicionalmente es necesario que el proyecto regulatorio aclare cuál sería el tratamiento para el caso en que la vigencia del paquete abarque días de dos meses diferentes, es decir, un paquete de 6 días, limitado, que inicie su vigencia el día 28 de un mes, en este sentido, cuándo debe efectuarse la compensación?

Por otro lado, y de acuerdo a lo que señala la CRC, se debe tener en cuenta que la compensación de llamadas caídas solo está presente en Colombia, mientras que la compensación por indisponibilidad del servicio está presente en Colombia y en muchos países de la región. (Decisión 638 de la CAN).

En consecuencia, es necesario indicar que las llamadas caídas son un indicador de calidad y no de indisponibilidad del servicio. En este sentido se resalta que físicamente es imposible que una red móvil tenga cero llamadas caídas, por lo que a todas luces es claro que las llamadas caídas no pueden ser interpretadas como indisponibilidad del servicio, sino que se trata de un fenómeno inherente a las redes móviles y que debe manejarse como un indicador de calidad, bajo estándares establecidos por el regulador, en aras de ofrecer a los usuarios una buena calidad del servicio.

2. Comentarios al proyecto de resolución.

2.1. Comentarios a la parte considerativa del proyecto de resolución.

En la parte considerativa del proyecto, la CRC manifiesta que:

"(...)esta Entidad considera necesario simplificar algunas medidas regulatorias asociadas con dichos regímenes, tales como eliminación de algunos apartes que hacen



referencia al proceso de implementación de la Portabilidad Numérica Móvil, ajustes de algunas referencias erradas, precisiones de las obligaciones asociadas a los números portados cuando se presente desconexión de un proveedor o su retiro del mercado.(...)” (NFT)

Conforme a los argumentos expuestos previamente, resulta claro que si bien la CRC propone simplificar la regulación vigente relativa a la compensación automática, dicho propósito no se concreta en la revisión de normas relacionadas con la portabilidad numérica. No es lo mismo simplificar que reducir plazos. La reducción de plazos propuesta a menos de 24 horas, aun manteniendo el resto de la regulación incólume, hace más complejo el procedimiento, en la medida que se reducen los periodos definidos en el proceso, para dar cumplimiento a las disposiciones emanadas de la CRC. En ese orden de ideas, la eliminación de los apartes propuestos del régimen de portabilidad obedece más al reconocimiento de madurez del proceso y a la necesaria eliminación de los apartes que establecían las reglas para su implementación, que a una verdadera simplificación regulatoria.

El único punto que si representa una mejora y una acción de simplificación es la propuesta de supresión del mensaje de voz de notificación al usuario de las llamadas hacia números portados, así como del sitio web con información de números portados.

2.2. Comentarios al articulado del proyecto de resolución sobre portabilidad.

2.2.1. Comentarios al artículo 3 del proyecto. Trámite de la portación.

La CRC propone modificar el artículo 2.1.17.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

“(…) ARTÍCULO 3. Modificar el artículo 2.1.17.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“TRÁMITE DE PORTACIÓN. El usuario podrá elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación. Si el usuario presenta la solicitud de portación dentro del horario hábil (8 a.m. a 4 p.m. de lunes a viernes) su número deberá ser activado en la ventana de cambio del día hábil siguiente. El plazo máximo de portación será de 1-3 días hábiles.

El usuario podrá presentar la solicitud de portación a través de cualquiera de los medios de atención al usuario.

El operador debe disponer de un banner estático en su página web , a través del cual el usuario puede presentar la solicitud de portación de su línea, diligenciando la información dispuesta en el artículo 2.6.4.3 del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Una vez diligenciada esta información se entenderá presentada la solicitud de portación, sin que para esto el operador pueda exigir al usuario remitirse a un medio de atención distinto”
(NFT)



Respecto de este artículo reiteramos que la CRC, al bajar el tiempo del proceso de portabilidad de 3 a menos de 24 horas, no tuvo en cuenta el hecho de la solicitud por medios no presenciales, para la entrega de la *Sim Card* del operador receptor, máxime si se propone la disposición de un banner estático en la página web, por medio de la cual se puede hacer dicha solicitud. Adicional a lo anterior, y de acuerdo a los comentarios presentados en la parte inicial de este documento, se solicita que la disminución en tiempo para la portabilidad sea de 1 día hábil. Y no de menos de 24 horas como lo presenta el proyecto objeto de estudio.

En este sentido, es necesario que la CRC complemente este estudio, con tiempos de implementación para dichos casos, siendo como mínimo ocho (8) meses necesarios para poder cumplir con la medida.

Adicional a lo anterior, y de conformidad con lo señalado por la CRC en el numeral 2.6.2.2.1 del artículo 2.6.2.2 -Derechos de los usuarios respecto de la Portabilidad Numérica, "(...) Al solicitar la portación del número se entenderá que el Usuario ha solicitado la terminación del contrato con el proveedor donante y dará lugar a la celebración de un nuevo contrato con el Proveedor Receptor".

La regulación vigente de Protección a los Usuarios compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que la **terminación del contrato y la cancelación de servicios (Artículo 2.1.8.3. y 2.1.8.4.), son trámites que sólo pueden ser realizados por el usuario que suscribió el contrato.**

En ese orden de ideas, atendiendo a que la CRC está habilitando en la propuesta la posibilidad de terminación de contratos y nacimiento a la vida jurídica de otros tantos, por medios digitales y a que conforme a la regulación vigente se trata de trámites *intuitu persona*, que sólo pueden ser desatados por quien tiene la intención y/o previamente suscribió contratos de servicios de telecomunicaciones móviles, resulta fundamental que la CRC contemple que el operador debe implementar los procedimientos digitales de validación y verificación de identidad para garantizar que el titular es quien realiza el trámite de portación desde el portal web del operador.

En el mismo sentido, si bien la habilitación del medio digital para agilizar la solicitud de portabilidad resulta útil para el suscriptor, es igualmente necesario tener claridad sobre como operaría este canal para los casos en que las portabilidades sean solicitadas por terceros y como se realizaría, la validación y/o autenticación de la autorización y/o poder para desatar la solicitud y darle trámite efectivo a la misma, teniendo en cuenta que la propuesta prohíbe expresamente, el direccionamiento del cliente a otro canal de atención.

2.2.2. Comentarios al artículo 14 del proyecto. Solicitud de portación.

La Comisión propone subrogar el primer párrafo del artículo 16 de la Resolución CRC 2355 de 2010, así:

"(...) ARTÍCULO 14. Subrogar el primer párrafo del artículo 16 de la Resolución CRC 2355 de 2010, compilado en el artículo 2.6.4.3 del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:



"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 cualquiera de los medios de atención al usuario, de conformidad con la Sección 25 del Capítulo 1 del Título 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 ~~eserite; personalmente, a través de la línea telefónica de atención al cliente, o por cualquier otro medio que determine o convalide la Comisión (...).~~" (NFT)

Teniendo en cuenta que en este artículo se abre la posibilidad al usuario de solicitar la portabilidad numérica por cualquiera de los medios de atención al usuario, es necesario reiterar los comentarios realizados sobre la necesidad de garantizar la verificación de la titularidad del derecho.

2.2.3. Comentarios al artículo 17 del proyecto. Cancelación del servicio de un número portado.

La Comisión propone subrogar el artículo 23 de la Resolución CRC 2355 de 2010, de la Resolución CRC 5050 de 2016 en el sentido de incluir un parágrafo al mismo, el cual quedará así:

"PARÁGRAFO. El ABD deberá adelantar el procedimiento establecido en los numerales 2.6.4.10.2 y 2.6.4.10.2 del presente artículo, sin que se requiera aviso del proveedor receptor, con respecto a los números que aparezcan registrados en la Base de Datos Administrativa como portados a un proveedor que ha sido desconectado o ha salido del mercado, de manera que tales números sean eliminados de la Base de Datos Administrativa y retornen al proveedor asignatario."

Sobre el particular se está mencionando el mismo artículo por lo cual se debe eliminar uno de los dos.

2.3. Comentarios al articulado del proyecto de resolución sobre compensación automática.

2.3.1. Comentarios al Artículo 19. Ítem 2.1. Determinación del valor de la compensación:

El proyecto de Resolución establece:

"2.1. Determinación del valor de la compensación.

De acuerdo con lo previsto en el numeral 2.1.11.1.2 del Artículo 2.1.11.1 del Capítulo 1 del Título II de la presente resolución la compensación automática para usuarios en modalidad prepago que no hayan adquirido un plan con capacidad de voz ilimitada por deficiencias en la prestación del servicio de voz a través de redes móviles deberá efectuarse de la siguiente forma:

2.1.1. Compensación Automática Individual: La compensación individual será el resultado de multiplicar la totalidad de eventos de llamadas caídas en cada mes para cada usuario en particular, por el factor de compensación aplicable a cada operador:



Compensación individual [Tiempo al aire] = [ELC*Fc]

Donde:

- **Compensación individual:** Total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que debe ser entregado por el operador de servicios de voz a un usuario en particular en la modalidad prepago cuando no se trate de planes con capacidad de voz ilimitada. El valor obtenido de la fórmula de compensación deberá aproximarse al número entero superior más cercano; de esta forma, el valor sólo deberá corresponder a un número entero de minutos o segundos y no a fracciones de estos.

- **ELC. (Eventos de llamadas caídas):** Sumatoria de todos los eventos de llamadas finalizadas sin intervención del usuario en el mes para cada uno de los usuarios de manera particular.

Esto es, todas las llamadas que una vez asignado el canal de tráfico fueron finalizadas sin que el usuario realice la petición de colgar.

- **Fc. (Factor de compensación):** Es la ocupación promedio de canales de voz para cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles en cada mes, calculada como el tiempo total de ocupación de canales de voz, en minutos o segundos, según aplique, dividido entre los intentos de llamadas con asignación de canales de voz. Este factor no podrá ser inferior a uno. En los casos en que el resultado sea inferior a 1, deberá realizarse la aproximación correspondiente a 1°.

En este artículo no se especifica si el cálculo para obtener el factor de compensación abarca el 100% de los usuarios Claro o debe ser acotado a los usuarios prepago sin plan ilimitado. En este sentido, y dado el caso que el factor de compensación se deba realizar con la base de los usuarios prepago sin plan ilimitado, se requiere realizar desarrollos complejos, que son altamente costosos e innecesarios para la medida que se pretende establecer, adicionalmente, se requiere un mínimo de ocho (8) meses para poderlo desarrollar.

Esperamos que nuestros comentarios sean tenidos en cuenta.

Atentamente,


SANTIAGO PARDO FAJARDO

Director Corporativo de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales