

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **3477** DE 2011

"Por la cual se establecen Indicadores de Efectividad en la entrega y en el uso de Números de Identificación Personal (NIP) de Confirmación para la Portabilidad Numérica Móvil en Colombia"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 1245 de 2008, la Ley 1341 de 2009, el Decreto 25 de 2002, el parágrafo del artículo 9º del Decreto 2696 de 2004, y

CONSIDERANDO

Que teniendo en cuenta que la Ley 1245 de 2008 establece que "[L]os operadores de telecomunicaciones que tengan derecho a asignación directa de numeración se obligan a prestar el servicio de Portabilidad Numérica, [d]e conformidad con los requerimientos prescritos por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones", esta Entidad expidió la Resolución CRC 2355 de 2010 mediante la cual se establecen las condiciones para la implementación y operación de la Portabilidad Numérica para telefonía móvil en Colombia.

Que la Ley determinó las obligaciones y competencias de la CRC en materia de Portabilidad Numérica Móvil, señalando que ésta debe determinar aspectos tales como los mecanismos y formas de implementación de la misma para los sistemas de telefonía fija, móvil e intramodal, el esquema técnico que mejor se adecue a las condiciones del país, el diseño claro y oportuno de lineamientos precisos sobre los derechos y deberes de usuarios y operadores, y los demás aspectos y medidas regulatorias que considere indispensables para que la Portabilidad Numérica Móvil se haga efectiva, en los términos de la Ley 1245 de 2008.

Que de acuerdo con lo previsto en el artículo 10º de la Resolución CRC 2355 de 2010, la implementación de la Portabilidad Numérica para la telefonía móvil se debe realizar mediante el esquema ACQ de dos niveles, en el que se utiliza una Base de Datos Administrativa centralizada y se dispone de Bases de Datos Operativas a cargo de los Proveedores de Redes y Servicios a los que se hace referencia en el artículo 2º de la misma resolución.

Que tanto el esquema de enrutamiento All Call Query -ACQ- de dos niveles, como la operación del proceso de portación, están sustentados en la contratación por parte de los respectivos proveedores de un Administrador de la Base de Datos -ABD-, que acorde con la definición establecida en el artículo 3º de la Resolución CRC 2355 de 2010, tiene a su cargo la administración, gestión e integridad de la Base de Datos Administrativa, la mediación de los cambios de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones y la coordinación de la sincronía de la actualización de las Bases de Datos Operativas involucradas en la Portabilidad Numérica Móvil.

Que los Proveedores de Redes y Servicios Móviles, definieron conjuntamente las condiciones para la contratación del ABD teniendo en cuenta los criterios de eficiencia y maximización del beneficio para los usuarios, suscribiendo para tal efecto el respectivo contrato con el Administrador de la Base de Datos seleccionado bajo responsabilidad de los mismos, de acuerdo con lo establecido en los numerales 8.1.2 y 8.1.3 del artículo 8° de la Resolución CRC 2355 de 2010, e incluyendo dentro de las responsabilidades de dicho administrador la generación de los Números de Identificación Personal de Confirmación (NIP), en los términos del artículo 15 de la citada resolución.

Que el usuario tiene el derecho permanente de hacer uso de la posibilidad de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento de que cambie de proveedor, para lo cual es preciso garantizar la continuidad en la prestación del servicio, asegurando para el efecto la adecuada señalización y enrutamiento de las comunicaciones en los términos del artículo 1° de la Ley 1245 de 2008. De esta manera, respecto de los proveedores de redes y servicios, el mandato contenido en la citada Ley comporta el sometimiento a una serie de reglas y parámetros que la CRC le corresponde adoptar con el fin de asegurar al usuario el ejercicio cabal del derecho legal de éste a portar su número en las condiciones de calidad y confiabilidad prescritos por la Ley.

Que son principios que rigen la portabilidad numérica móvil los de trato no discriminatorio y la promoción de la competencia. En efecto, los numerales 4.5 y 4.6 del artículo 4° de la Resolución CRC 2355 de 2010, respectivamente, señalan lo siguiente: "*[t]odos los agentes que participen en el Proceso de Portación están obligados a dar un tratamiento no discriminatorio a los demás agentes involucrados, en relación con los trámites que se realicen con ocasión del mismo. En particular, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones están obligados a enrutar, en condiciones no discriminatorias, las comunicaciones que se realicen hacia números portados y no portados*" y, de otra parte, "*[l]a Portabilidad Numérica se implementará en un escenario de libre y leal competencia, que incentive la inversión actual y futura en el sector, permitiendo la concurrencia de los diferentes proveedores al mercado, bajo la observancia del régimen de competencia en condiciones de igualdad*".

Que acorde con el objeto de las Leyes 1245 de 2008 y 1341 de 2009, los principios orientadores de las mismas, las finalidades de la portabilidad numérica móvil y los fines de la intervención del Estado, es competencia de la CRC adoptar la regulación que incentive la construcción de un mercado competitivo y permita el ejercicio de los derechos de los usuarios, en particular el derecho a portar su número.

Que el Administrador de la Base de Datos –ABD, según lo establecido en el artículo 38 de la Resolución CRC 2355 de 2010 y conforme a las Condiciones Generales de Contratación del ABD para la implementación de la portabilidad numérica móvil en Colombia, debe proveer a la CRC estadísticas que permitan efectuar el seguimiento a la evolución de dicha funcionalidad.

Que en seguimiento a la operación de la Portabilidad Numérica Móvil, y en particular sobre la forma en que se viene ejecutando el proceso de portación establecido en la regulación vigente, la CRC, a partir de los datos suministrados por el Administrador de la Base de Datos, comparó el número de portaciones efectivas entre agosto y octubre de 2011 con el total de solicitudes de NIP generadas por dicho agente a petición de los proveedores receptores en el mismo período, cuya recepción fue confirmada al ABD por parte de los proveedores donantes.

Que la CRC abrió espacios de discusión e interacción con los Proveedores de Redes y Servicios Móviles sobre la efectividad de los procesos de portación, dentro de los cuales se observó, entre otros aspectos, que en desarrollo de dicha operación pueden presentarse condiciones que potencialmente pueden impedir la entrega de los NIP a los usuarios a través de mensajes cortos de texto –SMS– por parte del proveedor donante, tales como que el Equipo terminal móvil –ETM– estuviera apagado, fuera de cobertura o con memoria insuficiente para recibir dichos mensajes.

Que acorde con los principios orientadores de las Leyes 1245 de 2008 y 1341 de 2009, y en aras de fortalecer los procesos de portación, entregar herramientas que permitan trámites más efectivos, y suministrar información para las autoridades, la CRC observó la existencia de potenciales espacios de mejora orientados a fortalecer las diferentes etapas del citado proceso, en la búsqueda de incrementar su eficiencia en beneficio de los usuarios.

Que a efectos de determinar parámetros objetivos de cumplimiento que permitan fortalecer y aumentar la efectividad de los procesos de portabilidad, contribuir a garantizar el derecho legal de

los usuarios a acceder a la misma, y a la vez actuar como elemento que facilite el control por parte de las autoridades competentes en la materia, se estima apropiado incluir en la regulación, como mejora aplicable al seguimiento a los procesos de portación por parte de los agentes involucrados, condiciones operativas asociadas a la medición de efectividad en el uso de los NIP generados para cada uno de los Proveedores de Redes y Servicios Móviles en su calidad de donante.

Que en aplicación de lo dispuesto en el párrafo del artículo 9° del Decreto 2696 de 2004, según el cual "[c]ada Comisión definirá y hará públicos los criterios, así como los casos en los cuales las disposiciones contenidas en el presente artículo no serán aplicables a resoluciones de carácter general", este acto administrativo no será objeto de la publicación de que trata el Decreto citado, toda vez que el mismo corresponde a un desarrollo operativo subsiguiente que resulta necesario para la correcta implementación y operatividad de la Portabilidad Numérica Móvil, con base en lo previsto en el artículo 44 de la Resolución CRC 2355 de 2010 y dentro del término fijado de manera perentoria por la Ley 1245 de 2008.

Que la presente resolución fue aprobada en el Comité de Comisionados de la CRC, según consta en el Acta No. 792 del 11 de noviembre de 2011 y, posteriormente, presentada a los miembros de la Sesión de Comisión de la CRC, según consta en el Acta No. 260 del 21 de noviembre de 2011.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1º. - Indicador de Efectividad en el uso de NIP (EFU). Los proveedores de redes y servicios móviles –PRSTM- así como los operadores móviles virtuales, deberán adoptar las adecuaciones en sistemas y procesos así como también las acciones necesarias para efectuar la medición mensual del indicador de efectividad del uso de los NIP generados en su calidad de proveedor donante en el proceso de portación, y para dar cumplimiento al valor mínimo del mismo, de acuerdo con lo establecido en la presente resolución.

ARTÍCULO 2º. - Medición del EFU. El cálculo del Indicador de Efectividad en el uso de NIP se realizará con base en la siguiente fórmula:

$$\text{EFU} = (\text{PEX} + \text{RAB} + \text{RPD} + \text{SIE}) / (\text{NTN})$$

Donde:

EFU: Efectividad del Uso del NIP

PEX: Portaciones Exitosas dentro del mes a reportar (t)

RAB: Portaciones Rechazadas por el ABD, de acuerdo con las causales establecidas en la regulación, dentro del mes a reportar (t)

RPD: Rechazos por el PRSTM Donante, acordes con las causales establecidas en la regulación vigente, dentro del mes a reportar (t)

SIE: Mensajes cortos de texto (SMS) no entregados por el proveedor donante al usuario, por causales asociadas a: (i) equipo terminal móvil apagado, (ii) equipo terminal fuera del área de cobertura, o (iii) equipo terminal con memoria insuficiente para recibir tales mensajes, dentro del mes a reportar (t)

NTN: Número Total de NIPs enviados por el ABD al proveedor donante para su remisión al usuario y con confirmación de recibo de dicho proveedor, calculado a partir de la siguiente fórmula:

$$\text{NTN} = \text{N}(t) + \text{Nv}(t-1) - \text{Nv}(t+1) - \text{Np}(t-1) - \text{Np}(t)$$

Donde:

- N(t) = NIPs generados en el mes a reportar (t)
- Nv(t-1) = NIPs generados en el mes anterior (t-1) y vigentes al inicio del mes a reportar (t)

- $N_v(t+1)$ = NIPs generados en el mes a reportar (t) y vigentes al inicio del mes siguiente (t+1)
- $N_p(t-1)$ = NIPs generados en el mes anterior (t-1), vigentes al inicio del mes a reportar (t) y cuya ventana de cambio haya sido programada para el mes siguiente (t+1)
- $N_p(t)$ = NIPs generados en el mes a reportar (t) y cuya ventana de cambio haya sido programada para el mes siguiente (t+1)

La información correspondiente a PEX, RAB, RPD y NTN, será suministrada por el ABD a los Proveedores de Redes y Servicios Móviles. Por su parte, la información correspondiente al SIE deberá ser relacionada y justificada por el proveedor donante que reporta el indicador para cada mes calendario de medición. Los soportes de la información correspondientes al parámetro SIE deberán estar disponibles para consulta inmediata y en cualquier momento por parte de la CRC y de las entidades de control y vigilancia.

A partir del 1º de diciembre de 2011, los Proveedores de Redes y Servicios Móviles y los operadores móviles virtuales deberán adelantar las mediciones internas, de tal forma que el indicador EFU sea calculado mensualmente por cada uno de los mismos en su operación. El valor obtenido correspondiente al mes inmediatamente anterior deberá ser reportado a la CRC a través del SIUST (www.slust.gov.co) dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, iniciando a partir de enero de 2012, adjuntando los datos a partir de los cuales se soporta la cifra obtenida.

PARÁGRAFO: Los Proveedores de Redes y Servicios Móviles, en su condición de donantes y a solicitud de envío de mensaje corto de texto (SMS) recibido del ABD como resultado de una solicitud de portación del usuario a través del PRS receptor, deben efectuar al menos tres (3) intentos de envío de cada mensaje con el NIP al usuario, dentro del plazo establecido en el inciso segundo del artículo 15 de la Resolución CRC 2355 de 2010.

ARTÍCULO 3º. - Valor mínimo del Indicador de Efectividad en el uso de NIP (EFU). El Indicador de Efectividad en el uso del NIP (EFU) definido en el artículo 2º de la presente resolución y medido por cada uno de los Proveedores de Redes y Servicios Móviles en su calidad de donante, deberá ser igual o superior al 97% en cada medición mensual.

ARTÍCULO 4º. - Indicador de Efectividad de entrega de NIP (EFE). El Administrador de la Base de Datos -ABD- deberá adoptar las adecuaciones en sistemas y procesos así como también las acciones necesarias para efectuar la medición mensual del indicador de Efectividad de entrega de los NIP de cada proveedor donante en el proceso de portación. Así mismo, deberá coordinar lo pertinente con cada uno de los Proveedores de Redes y Servicios Móviles para dar cumplimiento al valor mínimo de dicho indicador, de acuerdo con lo establecido en la presente resolución.

ARTÍCULO 5º. - Medición del EFE. El cálculo del Indicador de Efectividad de Entrega de NIP se realizará con base en la siguiente fórmula:

$$EFE = N_c / N_e$$

Donde:

EFE = Efectividad de entrega de NIP entre el ABD y el proveedor donante

N_c = NIPs confirmados como recibidos por el proveedor donante al ABD

N_e = Total NIPs enviados por el ABD al proveedor donante

A partir del 1º de diciembre de 2011, el ABD deberá adelantar mediciones mensuales del indicador EFU para cada uno de los Proveedores de Redes y Servicios Móviles en su calidad de donante. El valor obtenido correspondiente al mes inmediatamente anterior deberá estar disponible para consulta por parte de la CRC, dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, iniciando a partir de enero de 2012, especificando los parámetros a partir de los cuales se efectúa dicha medición.

ARTÍCULO 6º. - Valor mínimo del Indicador de Efectividad de entrega de NIP (EFE). El Indicador de Efectividad de entrega de NIP definido en el artículo 4º de la presente resolución y medido para cada uno de los Proveedores de Redes y Servicios Móviles en su calidad de donante, deberá ser igual o superior al 97% en cada medición mensual.

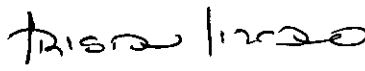
ARTÍCULO 7º. - La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C., a los **22 NOV 2011**

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



DIEGO MOLANO VEGA
Presidente



CRISTHIAN LIZCANO ORTÍZ
Director Ejecutivo

C.E. 11/11/2011 Acta 792
S.C. 21/11/2011 Acta 260
Proyecto 9000-3-6
NSC/MPT/JPG

2
23

8