



RESOLUCIÓN No. **5929** DE 2020

"Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de Portabilidad Numérica Móvil y se deroga la compensación automática por deficiencias en la prestación del servicio de voz a través de redes móviles"

LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y

CONSIDERANDO

Que conforme al artículo 334 de la Constitución, corresponde al Estado ejercer, por mandato de la ley, la intervención económica, para asegurar la racionalización, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo, entre otros cometidos relacionados con la prestación de los servicios públicos.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que el Estado mantendrá la regulación, control y vigilancia de los servicios públicos, en procura de garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios y la satisfacción del interés social.

Que la regulación es un instrumento de intervención del Estado en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), y debe atender las dimensiones social y económica de las mismas, debiendo para el efecto velar por la libre competencia y la protección de los usuarios, por lo que debe orientarse a la satisfacción de sus derechos e intereses.

Que conforme lo establecido en los artículos 22 y 53 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como expedir el régimen jurídico de protección aplicable a los mismos.

Que el inciso final del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, dispone que *"La expedición de la regulación de carácter general y el ejercicio de la función regulatoria por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones se hará con observancia de criterios de mejora normativa en el diseño de la regulación, lo que incluye la aplicación de las metodologías pertinentes, entre ellas, el análisis de impacto normativo para la toma de decisiones regulatorias"*.

Que con ocasión de la expedición de la Ley 1245 de 2008 *"Por medio de la cual se establece la obligación de implementar la portabilidad numérica y se dictan otras disposiciones"*, los operadores de telecomunicaciones que tengan derecho a asignación directa de numeración se encuentran obligados a prestar el servicio de portabilidad numérica, entendida esta como la posibilidad del usuario de cambiar de operador conservando su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, atendiendo a las condiciones dispuestas por la CRC.

Que el 29 de julio de 2011, tuvo inicio la operación de la portabilidad numérica móvil, en cumplimiento de la Resolución CRC 2355 de 2010, norma que dispone los principios aplicables a la portabilidad, los derechos y deberes correspondientes, las condiciones de implementación y

[Handwritten signature]
73

operación, así como el trámite de portación, plazo para el cual contempló inicialmente un término máximo de 5 días, y de 3 días a partir de agosto de 2012.

Que si bien, posterior a la entrada en vigencia de la Portabilidad Numérica Móvil, han sido expedidos actos administrativos¹ modificando la referida Resolución CRC 2355 (la cual actualmente se encuentra compilada en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016), los mismos han tenido como finalidad modificar algunas condiciones de la implementación y la operación de la Portabilidad Numérica Móvil, manteniendo el término de duración máxima de portación inicialmente dispuesto y no se ha analizado la pertinencia de modificar el mismo.

Que los ejercicios de psicología del consumidor realizados con ocasión el proyecto regulatorio "*Revisión Integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones*" permitieron evidenciar que el término de 3 días para el trámite de Portabilidad Numérica Móvil, conlleva a la generación de una incertidumbre por parte del usuario, en tanto se sigue presentado una asimetría de información entre el operador y el usuario frente a aspectos operativos del proceso de portación, tales como que la ventana de cambio se da en la madrugada por lo que el usuario no experimentará una pérdida del servicio en las horas pico; contrario a la creencia que manifestaron algunos usuarios, quienes consideran que durante el término de 3 días – el cual manifestaron es muy amplio- corrian el riesgo de permanecer sin servicio, conllevando así a un desincentivo al cambio.

Que posterior análisis de las condiciones regulatorias vigentes, así como la experiencia internacional consultada, se evidenció que las condiciones en que actualmente se adelanta el trámite de portación numérica en Colombia representa altos costos de transacción para los usuarios que hacen uso del servicio de Portabilidad Numérica Móvil, lo que se traduce en un desincentivo a su utilización, en la pérdida de oportunidad frente a la vigencia de ofertas y en el desaprovechamiento del mecanismo de portabilidad para inyectar dinamismo al mercado. En consecuencia, la CRC considera que es necesario resolver esta problemática mediante la optimización del proceso de portación.

Que haciendo uso de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), y bajo el ámbito de las competencias otorgadas a la CRC se delimitó el alcance y los objetivos de la intervención regulatoria, para luego determinar alternativas que podrían ser adelantadas, ponderando y evaluando las mismas de acuerdo con los objetivos planteados.

Que delimitado el alcance del presente proyecto regulatorio en relación con la Portabilidad Numérica Móvil, se definieron como objetivos: i) generar incentivos desde el marco regulatorio que promuevan el uso por parte de los usuarios de este mecanismo; ii) facilitar el uso y aprovechamiento de ofertas y promociones de un término de vigencia corto; iii) reducir los costos de cambio, maximizando el bienestar de los usuarios; y iv) evidenciar las medidas regulatorias asociadas a este mecanismo que sean sujetas de simplificación.

Que posterior aplicación del AIN -el cual se encuentra desarrollado en el documento soporte que acompaña esta resolución- se evidenció que la alternativa denominada "*Término de portación inferior a 1 día*" resulta ser la que más beneficios presenta, atendiendo al cumplimiento de los objetivos planteados con ocasión del presente proyecto regulatorio.

Que en virtud del análisis de las cifras históricas de operaciones de Portabilidad Numérica Móvil en Colombia, se evidencia una disminución porcentual de portaciones para periodos recientes, por lo cual esta Comisión considera que la alternativa regulatoria que resulta de la aplicación del AIN y adoptada en la presente resolución, contribuye a dinamizar el mecanismo de portabilidad y reduce las barreras asociadas a su aprovechamiento por parte de los usuarios de servicios de comunicaciones móviles.

Que por otra parte, mediante Resolución CRC 4296 de 2013, compilada en el Capítulo 3 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, así como el numeral 2.1.11.1.2 del artículo 2.1.11.1 de la Sección 11 del Capítulo 1 del Título II y en el numeral 2 del Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, la CRC determinó las condiciones bajo las cuales debe materializarse la compensación automática ante la deficiente prestación de servicios de voz a través de redes móviles en razón a los eventos de llamadas caídas, es decir, las llamadas que finalizan sin que medie la voluntad del usuario.

¹ Resoluciones CRC 3003, 3050, 3051, 3069, 3086, 3100, 3153 y 3477 de 2011.

Que para la época en la cual se adelantaron los análisis que dieron como resultado la medida regulatoria de compensación automática por llamadas caídas, no era común el ofrecimiento de planes con tasación y tarificación por segundos y planes ilimitados para el servicio de voz móvil.

Que atendiendo a que el problema determinado con ocasión del presente proyecto regulatorio, resultó ser que la compensación automática por llamadas caídas ha perdido su efectividad, se hizo necesario evaluar si las medidas regulatorias definidas en su momento asociadas a este mecanismo, son necesarias en la actualidad.

Que en relación con la compensación automática por llamadas caídas, se definieron como objetivos generales dentro del presente proyecto regulatorio: i) promover el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio de voz móvil; ii) mejorar la relación operador – usuario; y iii) promover una debida compensación ante fallas en la prestación del servicio de voz móvil.

Que posterior aplicación del AIN preliminarmente se evidenció que la alternativa denominada "*Modificar el mecanismo de Compensación Automática por llamadas caídas, el cual solo será aplicable a modalidad prepago cuando no se trate de planes de consumo ilimitado*", resultaba ser la que menores costos y mayor efectividad generaba, atendiendo al cumplimiento de los objetivos planteados.

Que por otra parte, el proyecto regulatorio denominado "*Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC*", el cual tuvo como resultado la expedición de la Resolución CRC 5586 de 2019 "*Por la cual se eliminan normas en desuso del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones*", llevó a cabo una revisión sistemática del marco regulatorio que se encontraba vigente en función de las dinámicas del mercado.

Que el sector de las TIC se caracteriza por tener un rápido avance en términos de desarrollo tecnológico y de dinámicas que transforman los modelos de negocio de los agentes involucrados directa o indirectamente; y que dichas dinámicas requieren que el marco regulatorio sea revisado de forma continua para determinar si los objetivos propuestos se cumplieron o se están cumpliendo y verificar la pertinencia de la regulación en el entorno cambiante sobre el cual se implementa.

Que atendiendo a lo anterior y dando continuidad a la revisión del marco jurídico de la Portabilidad Numérica Móvil y de la Compensación Automática por llamadas caídas, esta Entidad considera necesario simplificar algunas medidas regulatorias asociadas con dichos regímenes, tales como la eliminación de algunos apartes que hacen referencia al proceso de implementación de la Portabilidad Numérica Móvil, ajustes de algunas referencias, precisiones de las obligaciones asociadas a los números portados cuando se presente desconexión de un proveedor o su retiro del mercado.

Que de acuerdo con las actuales condiciones del mercado, esto es la tendencia a la oferta de planes tarifarios con gran volumen de capacidad y de tasación por segundos, así como planes con minutos a todo destino sin un diferencial de precio entre las llamadas On Net y las llamadas Off Net; la CRC ha evidenciado que no se requiere el mecanismo para contención de costos de incertidumbre correspondiente al mensaje de voz de notificación al usuario de las llamadas hacia números portados y al sitio web con la información de números portados, por lo cual dicho mecanismo será eliminado de la regulación, así como las referencias a este dentro de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que con ocasión del presente proyecto regulatorio fueron celebradas mesas de trabajo² con los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles y el Administrador de la Base de Datos de Portabilidad Numérica Móvil.

Que atendiendo a lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, con ocasión del presente proyecto regulatorio fue analizada la necesidad de establecer cargas diferenciales en zonas de servicio universal, frente a lo cual se determinó que tanto la facilidad de Portabilidad Numérica Móvil, así como el mecanismo de compensación automática por llamadas caídas, son medidas orientadas a maximizar el bienestar de todos los usuarios del servicio de voz móvil y a la reducción de costos para todos los agentes, razón por la cual no se requiere la generación de medidas particulares en favor del despliegue de infraestructura.

Que con posterioridad a la expedición de la resolución compilatoria CRC 5050 de 2016, la CRC ha emitido resoluciones de carácter general que han sustituido integralmente o modificado total o parcialmente varias medidas regulatorias compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016, como es

² Los días 14 de febrero y 29 de octubre de 2019, en las instalaciones de la CRC.

[Handwritten signature]
213

el caso de la Resolución CRC 5111 de 2017 *"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, se modifica el capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"*.

Que esta Comisión, en atención a lo previsto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, publicó el 28 de octubre de 2019 el proyecto regulatorio *"Revisión de los Regímenes de Portabilidad Numérica Móvil y de Compensación Automática por llamadas caídas"*, junto con su respectivo documento soporte, frente a lo cual se recibieron comentarios hasta el 15 de noviembre de 2019.

Que a efectos de surtir el trámite de abogacía de la competencia ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el artículo 2.2.2.30.5. del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, la CRC mediante radicado No. 19-269527-0 del 18 de noviembre de 2019 remitió a dicha Entidad el contenido de la propuesta regulatoria, su respectivo documento soporte, el cuestionario al que hace referencia la mencionada resolución y los comentarios recibidos de los agentes interesados. Frente a lo anterior, la Delegatura para la Protección de la Competencia manifestó en relación con las medidas asociadas a Portabilidad Numérica Móvil que: *"la disminución en el término para el proceso de portabilidad numérica móvil a un día puede aumentar las dinámicas competitivas dentro del mercado de telefonía móvil pues permite que los usuarios reaccionar (sic) a las promociones y ofertas de corta vigencia ofrecidas por los operadores (...) recomienda a la CRC incluir dentro de la redacción de este artículo un tiempo máximo para la gestión del ABD, de tal manera que se garantice la eficiencia del proceso"*.

Que frente a esta recomendación expuesta por la Delegatura para la Protección de la Competencia, tal y como se desarrolló en el documento de respuesta a comentarios que acompaña el presente acto administrativo, la CRC bajo un enfoque de autorregulación y luego de 9 años de implementada la Portabilidad Numérica Móvil en Colombia, considera pertinente que sean los proveedores los que definan conjuntamente, los tiempos máximos en que deben ser cumplidas cada una de las etapas del proceso descritas en artículo 2.6.4.1. del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050, con el fin de lograr que la portabilidad se lleve a cabo en los términos dispuestos en la regulación. Así las cosas los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la entrada en vigor del presente acto administrativo, deberán remitir a la CRC la información relativa a los tiempos acordados entre las partes para cada proceso.

Que por otra parte, la Delegatura para la Protección de la Competencia manifestó que *"la eliminación de la compensación para el evento de llamadas caídas en beneficio de los usuarios del servicio de telefonía, exceptuando aquellos que hagan uso de la modalidad prepago en planes de consumo ilimitado, no resuelve la asimetría de la información identificada por el regulador y podría generar, por el contrario, un impacto negativo en el bienestar de los consumidores por conducto del traslado de los costos de implementación de la medida hacia los usuarios a través de las tarifas que estos deben asumir por la contraprestación del servicio. Además, genera un trato diferenciado entre usuarios prepago y pospago que se encuentran en condiciones análogas, en lo relativo a la cantidad limitada de tiempo del plan adquirido"*.

Que frente a este comentario allegado por la Delegatura para la Protección de la Competencia, es de mencionar que con ocasión de los comentarios recibidos a la propuesta regulatoria, así como las estimaciones de costos por parte de algunos proveedores, esta Entidad pudo evidenciar lo siguiente: i) existe una tendencia de los usuarios a realizar los consumos del servicio de voz en segundos; ii) en la tasación de llamadas por segundos, al no existir redondeo se cobra el tiempo real de uso de la red; iii) existe una tendencia de los usuarios a adquirir planes de alta capacidad o de consumo ilimitado para el servicio de voz móvil; iv) existe una tendencia decreciente en el ingreso por minuto en el segmento prepago; v) los minutos o segundos compensados que reciben mensualmente los usuarios que se encuentran en planes de consumo limitado resultan imperceptibles, lo cual genera inconformidad entre los usuarios y una percepción de baja calidad del servicio; vi) entre 2014 y 2019 el volumen anual de llamadas caídas pasó de 1.403 millones a 446 millones, lo cual corresponde a una disminución del 68,21% que refleja una mejora en la calidad del servicio de voz móvil respecto de este indicador; y vii) En promedio, cada mes de 2019 solo 76 usuarios de 60 millones de líneas de telefonía móvil, presentaron quejas por llamadas caídas.

Que la obligación de compensación por falta de disponibilidad del servicio continúa vigente, por tanto, los usuarios que perciban baja calidad del servicio o interrupción del servicio de voz móvil pueden acceder a una compensación en los términos señalados en el numeral 1 del Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que en cumplimiento de los numerales 3 y 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019; el Régimen de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, contenido en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016; y en desarrollo del análisis ex post, el cual hace parte de la metodología de Análisis de Impacto Normativo, esta Comisión continuará adelantando monitoreos de los indicadores de calidad asociados a la prestación del servicio de voz móvil, de cara a determinar los efectos de la presente medida regulatoria.

Que aunado a lo anterior, tal y como se desarrolló en el documento de respuesta a comentarios que acompaña el presente acto administrativo, atendiendo a las complejidades técnicas evidenciadas, los costos y desarrollos requeridos para implementar la alternativa regulatoria *"Modificar el mecanismo de Compensación Automática por llamadas caídas, el cual solo será aplicable a modalidad prepago cuando no se trate de planes de consumo ilimitado"*, así como a los resultados de un análisis de aspectos prospectivos del mercado; se ha determinado que la alternativa que genera mayor costo efectividad es *"Eliminar la compensación automática por llamadas caídas"*, modificando así la propuesta regulatoria que había sido presentado inicialmente para comentarios del sector.

Que como consecuencia de lo anterior se debe derogar la Resolución CRC 4296 de 2013 y su compilación en el Capítulo 3 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016; el numeral 2.1.11.1.2. del artículo 2.1.11.1. de la Sección 11 del Capítulo 1 del Título II; el numeral 2 del Anexo 2.1 del título ANEXOS TITULO II y el Formato 4.1 *"Información para monitoreo de compensación automática"* de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que la eliminación del numeral 2.1.11.1.2. del artículo 2.1.11.1. de la Sección 11 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, implica la reordenación del articulado contenido en la mencionada Sección, de tal manera que las demás disposiciones que no son objeto de modificación por efecto de las decisiones aquí adoptadas mediante el presente acto administrativo, serán reenumeradas simplemente, sin que sufran variaciones en cuanto a su contenido y alcance.

Que adicionalmente, con el fin de unificar la terminología utilizada en la Sección 11 del Capítulo 1 del Título II y en el Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, es necesario reemplazar en la mencionada Sección el término "deficiencias en la prestación" por la expresión "Falta de disponibilidad".

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, y efectuados los análisis respectivos, se elaboró el documento de respuestas que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos. Dicho documento junto con el texto del presente acto administrativo, fueron puestos a consideración de los miembros de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el 26 de febrero de 2020 y aprobados en dicha instancia, según consta en Acta número 382.

Que en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Subrogar la definición "DÍA HÁBIL" dispuesta en el numeral 1.6 del artículo 3 de la Resolución CRC 2355 de 2010, adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRC 2532 de 2010, compilada en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

"DÍA HÁBIL: Período comprendido entre las 8:00:00 a.m. y las 3:00:00 p.m. de los días lunes a viernes sin incluir festivos."

ARTÍCULO 2. Subrogar la definición "NÚMEROS PORTADOS" dispuesta en el numeral 1.10 del artículo 3 de la Resolución CRC 2355 de 2010, modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 2532 de 2010 y compilada en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

"NÚMEROS PORTADOS: Números que han sido sometidos al Proceso de Portación y que el resultado de este proceso ha sido exitoso."

ARTÍCULO 3. Subrogar la definición "VENTANA DE CAMBIO" dispuesta en el numeral 1.22 del artículo 3 de la Resolución CRC 2355 de 2010, modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 2532 de 2010, compilada en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

Handwritten signature and initials in blue ink, including the number 25.

"VENTANA DE CAMBIO: Es el período dentro del proceso de portabilidad numérica en el cual el usuario no posee servicio, durante la desactivación de este en el Proveedor Donante y la activación en el Proveedor Receptor.

ARTÍCULO 4. Modificar la Sección 11 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

"SECCIÓN 11.

COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.

ARTÍCULO 2.1.11.1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET. *El usuario de los servicios de internet y/o de telefonía, tiene derecho a recibir una compensación automática por falta de disponibilidad en la prestación de los servicios, de acuerdo con las condiciones descritas en el Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, bajo las siguientes reglas:*

2.1.11.1.1. *Ante la falta de continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación automática por el tiempo en que el mismo no estuvo disponible.*

2.1.11.1.2. *La compensación automática por parte del operador no limita el derecho del usuario de presentar en cualquier momento una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) a través de los distintos medios de atención por falta de disponibilidad de los servicios que ha contratado, incluyendo la inconformidad con el tiempo que le fue compensado.*

ARTÍCULO 2.1.11.2. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN. *Cuando el servicio de televisión por suscripción sea interrumpido, por cualquier causa no imputable al usuario, los cargos correspondientes al período de la suspensión deben ser descontados proporcionalmente al tiempo de duración del mismo, cuando dicha interrupción supere 16 horas continuas o discontinuas en un lapso de 24 horas. Ocurrida la interrupción del servicio que supere el tiempo indicado, el operador deberá proceder directamente a reconocer y efectuar la compensación por el correspondiente período diario, sin que pueda exigir presentación de solicitud particular por parte del usuario o cualquier otro requisito adicional.*

Cuando no se pueda determinar a través de reportes técnicos internos el inicio de la interrupción del servicio, este se contará a partir del recibo de la respectiva PQR (petición, queja o reclamo) por parte del usuario, a través de cualquier medio de atención."

ARTÍCULO 5. Modificar el artículo 2.1.17.3. del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 2.1.17.3. 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 día hábil en la portabilidad numérica (8 a.m. a 3 p.m. de lunes a viernes) su número deberá ser activado en la ventana de cambio del día hábil siguiente.*

Si la solicitud de portación no fue realizada en una oficina física de atención al cliente, el número deberá ser activado en la ventana de cambio del día hábil siguiente al recibo de la SIM card por parte del usuario, caso en el cual, el tiempo entre la presentación de la solicitud y la portación efectiva no podrá ser superior a 3 días hábiles. Si transcurrido este término el usuario no ha recibido la SIM card, procederá la compensación automática por falta de disponibilidad del servicio de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.1.11.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016."

ARTÍCULO 6. Modificar el enunciado del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"OPERACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL"

Handwritten signature and initials.