

Rad. 2023816587 2023712032
Cod. 2000
Bogotá D.C.



REF: Consulta - Alcance e Implementación Resolución 7151 de 2023 "Por la cual se modifican disposiciones del régimen de Portabilidad Numérica Móvil -PNM definidas en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación bajo el número de radicado 2023816587, mediante la cual solicita unas aclaraciones relacionadas con la Resolución CRC 7151 de 2023.

Al respecto, previo dar respuesta a sus inquietudes, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio o las funciones respecto de las cuales esta entidad ostenta competencias.

Una vez aclarado lo anterior a continuación procedemos a dar respuesta a cada una de sus inquietudes en el orden presentado en su comunicación.

"1. Consulta Frente a la Causal contenida en el artículo 2.6.4.7.2.3:

1.1 Reconociendo que la realidad del mercado hace que existan operadores que comercializan líneas a través de diferentes canales, en los que se hace uso de líneas preactivadas que inicialmente se pueden nominar a nombre de los distribuidores o agentes comerciales, pero luego de comercializadas y activadas a un usuario final, el usuario final no realiza el registro de la línea a su nombre; en el

¹ "ARTÍCULO 28. ALCANCE DE LOS CONCEPTOS. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución."

evento en que se reciba una solicitud de portación de una línea bajo esta situación ¿cuál sería la causal de rechazo que debería invocar el operador donante?"

Respuesta CRC:

Frente a este punto es indispensable recordar –tal y como se hizo durante el desarrollo del proyecto regulatorio que dio lugar a la expedición de la Resolución CRC 7151 de 2023, el cual fue conocido por diversos PRST, entre ellos WOM, quien presentó múltiples observaciones en distintas etapas del mismo– que los numerales 12 y 13 del artículo 95 de la Ley 1801 de 2016, Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, califican como *"comportamientos que afectan la seguridad de las personas y sus bienes, y por lo tanto no deben realizarse"*, el activar líneas telefónicas y Sim Card (IMSI) *"sin que el usuario haya suministrado al prestador del servicio, los datos biográficos en el momento de la activación"*.

Si en la práctica, como refiere en su consulta, los PRST están activando líneas sin contar con los datos biográficos, se estaría infringiendo lo dispuesto en los referidos numerales 12 y 13 del artículo 95 de la Ley 1801 de 2016.

En el caso presentado en la consulta, es decir, en el que la identidad de quien solicita la portación no coincida con el titular de la línea a portar, el proveedor donante podrá invocar la causal de rechazo dispuesta en el numeral 2.6.4.7.1. del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, en las específicas condiciones allí establecidas.

1.2. ¿Cuál debería ser el soporte correspondiente para dicho rechazo?

Respuesta CRC:

El soporte de la causal de rechazo establecida en el numeral 2.6.4.7.1. del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016 es aquel descrito en el numeral i) del art. 2.6.4.7 de la referida resolución.

1.3. En el evento en que con, la situación de hecho anteriormente descrita, el rechazo del operador donante se realice bajo la causal del artículo 2.6.4.7.1. de la Resolución ya citada, es decir, "Cuando el tipo de documento de identificación, la fecha de expedición y el número del documento del solicitante, sea persona natural o jurídica, no coincida con el del titular de la línea", ¿podría generar un rechazo injustificado?

Respuesta CRC:

En el caso presentado, siempre y cuando se verifiquen las condiciones establecidas en el numeral 2.6.4.7.1. del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016 modificada por la Resolución CRC 7151 de 2023, y se aporte el soporte contenido en el numeral i) del art. 2.6.4.7 de la referida resolución, el rechazo de la solicitud de portación se ajusta a la regulación general, por lo que este sí estaría justificado.

1.4. En el evento en que el rechazo del operador donante se realice bajo la causal del artículo 2.6.4.7.2.3. de la Resolución ya citada, es decir, "aquellas que correspondan a numeración implementada en la red del Proveedor Donante que no ha sido asignada efectivamente a usuarios finales a que hace referencia el numeral 6.2.2.1.6 del artículo 6.2.2.1 de la presente resolución.", ¿podría generar un rechazo injustificado?

Respuesta CRC:

En el caso presentado, dado que la línea corresponde a numeración que sí ha sido implementada y que, además, sí ha sido asignada a un usuario final, la causal de rechazo establecida en el numeral 2.6.4.7.2.3. no sería aplicable, de modo que el proveedor donante no podía invocar dicha causal para rechazar la solicitud de portación. Adicionalmente, si el proveedor donante invocara la referida causal, se debe recordar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 7151 de 2023, "el ABD deberá constatar la validez del rechazo a través de los soportes aportados", a partir de lo cual puede concluir que el rechazo es injustificado o inválido, caso en el cual deberá proceder con la portación pese al rechazo del proveedor donante.

1.5. En todo caso, ¿cuál es el entendimiento del regulador, acorde con la normatividad vigente, para evitar que se vulneren los derechos de los usuarios cuando la solicitud de portación de su línea es rechazada bajo la causal de que trata el artículo 2.6.4.7.1. (titularidad), cuando realmente si existe un usuario final haciendo uso de la línea y esta se encontraba en el operador donante registrada a nombre de un distribuidor, comercializador o agente comercial?

Respuesta CRC:

Frente a este interrogante, es necesario recordar que el propósito de la causal establecida en el numeral 2.6.4.7.1. del artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 7151 de 2023, es garantizar que solamente el titular de la línea pueda solicitar la portación de esta, para así evitar portaciones fraudulentas, es decir, esta causal de rechazo está encaminada, precisamente, a proteger a los usuarios. Así, si la identidad del solicitante de la portación no coincide con la identidad del titular de la línea, el donante podrá rechazar válidamente la solicitud de portación.

Ahora bien, tal como se explicó antes, la Ley 1801 de 2016, Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana prohíbe la activación de líneas sin contar con los datos biográficos del titular, de modo que, en la práctica, no tendría por qué haber líneas activadas registradas a nombre de un distribuidor, comercializador o agente comercial.

2. En el evento en que una línea prepago se encuentre registrada en un operador a nombre de un distribuidor, comercializador o agente comercial, ¿qué acciones debería adelantar un usuario final, de acuerdo con la regulación vigente, para poder registrar la línea a su nombre?

Sin perjuicio de que la situación planteada en su consulta revelaría una directa infracción de las ya referidas disposiciones del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, es procedente también traer a colación que de conformidad con el numeral 2.1.2.2.11. del artículo 2.1.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, los usuarios tienen la obligación de *"actuar de buena fe durante toda la relación contractual"*, lo que no es más que un normal desarrollo de lo dispuesto en el numeral 2.2. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, que dispone que es deber de los consumidores *"cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos"*. Lo anterior significa que los usuarios están en el deber de desplegar conductas leales, honestas, transparentes y diligentes que contribuyan al normal desarrollo de la relación contractual con los PRST con quienes han contratado los servicios de telecomunicaciones. Con base en lo anterior, en caso de que, por cualquier circunstancia, la línea no se encuentre registrada a nombre del usuario real, este estaría en capacidad de adelantar las gestiones necesarias con el operador con quien tiene activa su línea para efectos de registrar o actualizar la titularidad de su línea.

En el mismo sentido, y previendo la existencia de situaciones como las planteadas en su consulta, la Resolución CRC 7151 de 2023 adicionó el subnumeral 2.6.2.5.2.7 al artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, estableciendo la obligación de los proveedores de realizar campañas informativas, pedagógicas y permanentes *"dirigidas a sus usuarios relacionadas con la prevención del fraude"*, de modo que los usuarios puedan conocer, entre otras cosas, el procedimiento que deben realizar ante su operador para efectos de registrar o actualizar sus datos como titulares reales de la línea.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación, y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga.

Cordial Saludo

**SARMIENTO
ARGUELLO
MARIANA**

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Fecha: 2023.11.10 15:47:22
-05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Julián Farías/ Camilo Bustamante
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto