



Digitally signed by
SÁRMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Date: 2023.12.04 21:16:54 -02:3441 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC Radicación: 2023526840 Fecha: 4/12/2023 11:25:54 A. M. Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA
--

Rad. 2023817187
Cod. 2000
Bogotá D.C.



REF: Solicitud de emisión de Circular para aclarar el alcance de la Resolución 7151 de 2023

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación bajo el número de radicado 2023817187, mediante la cual solicita la emisión de una circular para aclarar el alcance de 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.

En su consulta, plantea situaciones aparentemente irregulares en relación con la aplicación de las causales de rechazo de solicitudes de portación introducidas por la Resolución CRC 7151 de 2023, en especial las dispuestas en el numeral 2.6.4.7.1 y en el subnumeral 2.6.4.7.2.3. del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En relación con la causal establecida en el numeral 2.6.4.7.1 del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016², en su comunicación señala:

"Por la dinámica real de la comercialización de líneas en prepago en el mercado, muchas de estas líneas se venden de una forma en que son puestas en canales de agentes comerciales masivos en los que se preactivan a nombre de los agentes comerciales (personas jurídicas o incluso naturales o representantes de estas), quienes, a su turno, las venden al cliente final,

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."

² "El Proveedor Donante solamente podrá rechazar la solicitud de Portación en los siguientes casos:
2.6.4.7.1. 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."

sin que sea factible, fiable e indispensable que realicen una actualización de datos o de alta comercial con los datos reales del cliente”.

Por lo anterior, en su comunicación manifiesta que la aplicación irregular de dicha causal ha generado el aumento de los rechazos de solicitudes de portación de líneas prepago, *“en tanto que son denegadas por el operador donante, bajo el argumento de que son líneas para las cuales los datos del presunto titular de la línea en el donante, no son los mismos que los que otorga el usuario real que llega a solicitar la portación de una línea que ha utilizado”* o son *“líneas que se han denominado como “no legalizadas” o innominadas (dependiendo de la marcación interna de cada operador) es decir, líneas que no tienen datos de usuario final en absoluto, o los tienen de forma insuficiente o defectuosa, las cuales se rechazan por titularidad, aun cuando han tenido un comportamiento de consumo entrante y saliente de tráfico, es decir, de uso y disfrute del servicio”.*

Sumado a lo anterior, en relación con la causal de rechazo establecida en el numeral 2.6.4.7.2.3. del artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en su comunicación señala lo siguiente:

“esta también está siendo utilizada para prácticas irregulares que afectan los derechos de los usuarios en una casuística similar, habida cuenta de que para las líneas que se encuentran innominadas o con nominación defectuosa en el operador donante, pero sobre las que llega una solicitud de portación, el donante se limita a invocar dicha causal de rechazo para impedir la portación de la línea, sin verificar realmente si la línea ha tenido un comportamiento de tráfico entrante y saliente, basándose en el simple hecho de que sobre esa línea el usuario no ha actualizado o diligenciado en el operador donante debidamente sus datos de contacto.”

Por estas razones, solicita a esta Comisión la expedición de una circular en donde se aclare cuál debe ser el proceder del proveedor donante en aquellos casos en los que los datos del titular de la línea en las bases de datos del proveedor donante no coinciden con los del solicitante, o cuando ni siquiera se registren datos del titular de la línea en las bases de datos del proveedor donante, y en donde se establezcan las reglas y el procedimiento a aplicar por parte del proveedor donante para los casos en los que el solicitante de la portación no coincida con el titular de la línea registrado en las bases de datos del proveedor donante. Adicionalmente, solicita que en dicha circular se dé alcance a la obligación en cabeza de los operadores establecida en el numeral 2.6.2.5.2.7 del artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016 consistente en realizar campañas informativas, pedagógicas y permanentes dirigidas a los usuarios en relación con la prevención del fraude y el proceso de portabilidad numérica móvil.

Respuesta CRC

Para efectos de dar respuesta a su comunicación, en primer lugar, se debe recordar que si bien en la práctica pueden existir algunas situaciones en las que se activen líneas prepago sin contar con los datos del usuario titular de la línea, esto va en directa contradicción de lo establecido en el artículo 95 de la Ley 1801 de 2016, Código Nacional de Policía, en cuyos numerales 12 y 13 se estableció lo siguiente:

“Artículo 95. Comportamientos que afectan la seguridad de las personas y sus bienes

relacionados con equipos terminales móviles. Los siguientes comportamientos afectan la seguridad de las personas y sus bienes, y por lo tanto no deben realizarse:

12. Activar líneas telefónicas sin que el usuario haya suministrado al prestador del servicio, los datos biográficos en el momento de la activación.

13. Activar Sim Card (IMSI) sin que el usuario haya suministrado al prestador del servicio, los datos biográficos en el momento de la activación."

Por lo anterior, es deber de los operadores contar con esta información sin importar la modalidad de servicio. Lo anterior se resaltó en el documento de respuesta a comentarios del proyecto regulatorio que resultó en la expedición de la Resolución CRC 7151 de 2023³ y también fue puesto de presente por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. en sus comentarios a la propuesta regulatoria en cuestión⁴. Es por esta razón que los datos del usuario real de una línea –quien eventualmente podrá solicitar la portación– deben coincidir con los datos del titular de esa línea que se encuentren registrados en las bases de datos del proveedor donante, de modo que cuando ello no sea así, el proveedor donante podrá rechazar la solicitud de portación con base en lo establecido 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.

En segundo lugar, es necesario precisar que la inclusión de las causales de rechazo establecidas en los numerales 2.6.4.7.1. y 2.6.4.7.2.3 del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 7151 de 2023, tuvo como propósito prevenir situaciones de portaciones fraudulentas o no solicitadas por los titulares de las líneas a portar, las cuales fueron informadas por varios PRST a esta Comisión durante el desarrollo del proyecto regulatorio que resultó en la expedición de la Resolución CRC 7151 de 2023. Así las cosas, teniendo en cuenta que, en criterio del solicitante, se está dando una aplicación indebida a dichas causales de rechazo, esta Comisión procederá a dar traslado de su comunicación y de esta respuesta a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en su doble condición de autoridad de protección de usuarios de servicios de comunicaciones y de autoridad nacional de protección de la libre competencia.

En tercer lugar, en relación con la solicitud de que mediante circular se establezcan las reglas y el procedimiento que deberá seguir el proveedor donante para efectos de dar aplicación a las causales de rechazo establecidas en los numerales 2.6.4.7.1. y 2.6.4.7.2.3 del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 7151 de 2023, en los casos informados en su comunicación, se debe recordar que a través de la expedición de una circular no es posible adicionar o modificar la regulación general expedida por esta Comisión, pues a través de una circular únicamente es viable dar claridad en relación con disposiciones regulatorias, sin

³ CRC. Revisión del proceso de portabilidad numérica móvil – Documento de respuesta a comentarios. Pág. 36. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/documento-respuesta-comentarios-revision-procedimiento-portabilidad-numerica>.

⁴ Comentarios de PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. a la propuesta regulatoria y al documento soporte que resultó en la expedición de la Resolución CRC 7151 de 2023. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-8>.

que se incluyan o adicionen nuevos mandatos a aquellos ya contenidos en la regulación. Por este motivo, no encuentra esta Comisión viable la expedición de una circular en el sentido solicitado. A lo anterior se debe agregar que dentro de las modificaciones introducidas por la Resolución CRC 7151 de 2023 se encuentran aquellas relacionadas con los soportes a través de los cuales se debe acreditar la ocurrencia del supuesto de hecho establecido en las causales de rechazo de la solicitud de portabilidad. Así, en los numerales i) al iv) del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 7151 de 2023, se establecieron en forma detallada las características precisas que deberán reunir los soportes que deberán ser aportados por el proveedor donante en caso de que rechace una solicitud de portación.

Finalmente, en atención a la necesidad planteada de que se aclare el alcance del numeral 2.6.2.5.2.7. adicionado al artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, que impone la obligación en cabeza de los operadores de *“realizar campañas informativas, pedagógicas y permanentes en las oficinas físicas (salvo que la respectiva interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario) y virtuales de atención al usuario (página web del proveedor), dirigidas a sus usuarios relacionados con la prevención del fraude y los pasos a seguir para impedir un proceso de portación no solicitado”*, esta Comisión considerará ese aspecto para efectos de expedir una circular en donde se especifiquen o detallen aquellos asuntos específicos sobre los cuales deben versar las campañas en cuestión a cargo de los operadores.

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: 2023.12.04 23:05:21
-05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

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

Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278