



**COMCEL**  
Comunicación Celular S.A.  
NIT. 800.153.993-7

Bogotá D.C., 6 de Enero de 2010

Doctor  
**CRISTHIAN LIZCANO**  
Director Ejecutivo  
**COMISION DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
Ciudad

***Ref: Comentarios de COMCEL S.A. al proyecto de Resolución "Por la cual se establecen las condiciones para la implementación y operación de la Portabilidad Numérica en Colombia"***

Respetado Doctor Lizcano,

El pasado lunes 14 de Diciembre de 2009 la Comisión publicó para comentarios el Proyecto de Resolución "*Por la cual se establecen las condiciones para la implementación y operación de la Portabilidad Numérica en Colombia*", dentro del plazo fijado por el órgano regulador, e insistiendo en el poco tiempo otorgado para el análisis de este importante proyecto, me permito presentar los comentarios de COMCEL S.A.:

**Definiciones.-**

Definición de "Portabilidad Numérica": Se señala que es la posibilidad del suscriptor o usuario de conservar su número "... *sin deterioro de la calidad y confiabilidad, aún en el evento en que cambie de proveedor...*". Sobre el particular nos permitimos solicitar a la CRC se aclare los alcances de esta definición, pues claramente al existir un cambio de proveedor puede darse diferencias en el servicio ofrecido al usuario, por ejemplo en términos de cobertura, mayores servicios, entre otros.

A criterio de COMCEL S.A., la definición de portabilidad debe estar limitada a la posibilidad o derecho del usuario a cambiar de proveedor conservando el mismo



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

número, tal y como se indica en la regulación comparada. A continuación citamos como ejemplo la regulación de Perú, México y Ecuador:

- El Decreto Supremo No. 040-2007-MTC emitido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú por el cual se aprueban "*Condiciones para la implementación de la portabilidad numérica de los servicios públicos móviles en el país*" define portabilidad en su artículo tercero como: "*... es el derecho del usuario y/o abonado de mantener su número móvil aun cuando cambie de operador de los servicios públicos móviles*".
- La Resolución del 30 de mayo del 2007 emitida por la Comisión Federal de Telecomunicaciones de México "*Por la que el pleno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones, establece las reglas para implantar la portabilidad de números geográficos y no geográficos*" define en su artículo 1.11 portabilidad del número geográfico indicando que es: "*... la posibilidad que tiene un Suscriptor de conservar su Número Geográfico cuando cambie de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones...*" (la definición es similar para el caso de la portabilidad del número no geográfico del numeral siguiente).
- El Mandato No. 10 emitido por la Asamblea Constituyente del Ecuador el pasado 23 de mayo de 2008 por el cual se estableció la portabilidad en servicio de telecomunicaciones móviles señala en su artículo primero: "*Todo abonado de los servicios de telecomunicaciones móviles tiene el derecho a mantener su número telefónico móvil aún cuando cambie de red, servicio o de empresa...*".

**Derechos y deberes de los suscriptores y de los usuarios respecto de la portabilidad numérica (artículos 5 y 6 del proyecto de Resolución).-**

En relación a este listado de derechos, se resalta dos temas puntuales a saber: i) El derecho a portarse, aún cuando el usuario se encuentre sujeto a cláusulas de



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

permanencia mínima y ii) el derecho a elegir la fecha en que se hará efectiva la portación.

Como primera medida, resaltamos que en todo el contenido del proyecto de resolución de la CRC, no se encuentra ningún mecanismo eficiente que garantice al operador donante el pago de las deudas pendientes del suscriptor, ya sea por cláusulas de permanencia mínima, facturas no pagadas, deudas previas, entre otros.

Es preciso se garanticen mecanismos eficaces para impedir que la portabilidad sea utilizada para defraudar a los diferentes proveedores de servicios de telecomunicaciones, pues no basta con incluir como una obligación para los suscriptores y usuarios la de cumplir con las obligaciones derivadas de las cláusulas de permanencia mínima pactadas con el operador donante, cuando ya no existiría vinculación que permita por ejemplo el corte del servicio.

Se resalta sobre este importante punto lo recientemente resuelto por el órgano regulador del Perú, donde se emitió la Resolución del Consejo Directivo No. 71-2009-CD/OSIPTEL del 2 de diciembre de 2009, por la cual se modificó el Reglamento de Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles y donde se dispuso en el artículo octavo:

*“Artículo 8º.- Obligaciones pendientes de pago con el Concesionario Cedente. Las obligaciones de pago al término del contrato se registrarán por lo dispuesto en las Condiciones de Uso, independientemente de la modalidad de pago contratada.*

*Transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario a partir de la fecha de deshabilitación del número móvil y mientras el abonado mantenga obligaciones exigibles con el Concesionario Cedente respecto del número móvil portado, este último podrá solicitar al Concesionario Receptor la suspensión del servicio al abonado (...)”*

(El subrayado es mío).



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

En este caso el regulador Peruano ha reconocido la necesidad de garantizar con un mecanismo efectivo el pago de las obligaciones con el operador donante en el proceso de portabilidad y no simplemente fijar en la regulación una obligación que no tienen ningún mecanismo para su exigencia y que afecta los derechos contractuales legalmente constituidos a favor del operador donante.

Es preciso señalar que en los artículos 7 y 8 del proyecto de resolución objeto de estudio se consagran los derechos y obligaciones de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones sin señalar el derecho a recibir el pago por parte de los suscriptores y/o usuarios de las obligaciones derivadas de los contratos suscritos con el operador donante.

Por otro lado, se consagra en el proyecto de Resolución el derecho del suscriptor y/o usuarios a elegir la fecha en la que se hará efectiva la portación. (numeral 5.7 del artículo quinto del proyecto), sobre lo cual nos preguntamos el alcance de este derecho, en particular cuando el procedimiento operativo que se da en la denominada "Ventana de Cambio" es coordinado directamente entre el operador donante y el operador receptor con el administrador de la base de datos (ABD) – ver artículo 18 del proyecto de resolución objeto de estudio que define que los proveedores donante y receptor son quienes a través del ABD y de acuerdo con los formatos definidos por la CRC, deben acordar la fecha y hora de la ventana de cambio –.

El proceso de portabilidad debe garantizar unos tiempos máximos para la realización de cada una de sus etapas (condiciones operativas), pero no sería viable que fuera el suscriptor y/o usuario quien impusiera la fecha exacta para que se dé el cambio de operador. Así el artículo 14 del proyecto de resolución señala unos plazos máximos a ser cumplido por los proveedores sin que en ningún momento pudieran ser afectados por el suscriptor o usuario: "PROCESO DE PORTACIÓN. El Proceso de Portación incluirá las siguientes etapas: (i) Solicitud de Portación, (ii) Aceptación o Rechazo de la Solicitud de Portación, (iii) Planeación de la Ventana de Cambio, y (iv) Activación y



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

*Notificación del Número Portado. Todo el Proceso de Portación tendrá una duración máxima, contada partir del ingreso de la Solicitud de Portación por parte del Suscriptor o Usuario de cinco (5) días hábiles. A partir del 1º de Agosto de 2012, esta duración será de máximo tres (3) días hábiles (...)* (El subrayado es mío).

Por ejemplo, la Resolución del Consejo Directivo No. 71-2009-CD/OSIPTTEL del 2 de diciembre de 2009 emitida por el regulador peruano señala en su artículo 18:

*"Artículo 18º.- Ejecución de la portabilidad. (...). A más tardar el día hábil siguiente de comunicada la procedencia, el Concesionario Receptor comunicará al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal y al Concesionario Cedente mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad, la fecha y hora prevista para la habilitación del número móvil en su red a fin que el Concesionario Cedente proceda a deshabilitar el número móvil en su red considerando que el servicio sólo podrá ser interrumpido por un período máximo de tres (03) horas, acorde con lo dispuesto en el artículo 10º. Dicha fecha no podrá ser mayor a dos (02) días hábiles ni menor a un (01) día hábil de realizada la comunicación por el Concesionario Receptor.*

*El mismo día que se realice la comunicación a que se refiere el párrafo anterior, el Concesionario Receptor pondrá en conocimiento al abonado la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de su servicio público móvil.*

*Si el Concesionario Receptor no comunica la fecha y hora prevista para la habilitación del número móvil dentro del plazo establecido, deberá iniciar un nuevo trámite de portabilidad sin requerir una nueva solicitud del abonado, sin perjuicio de las acciones que pudiera tomar el OSIPTTEL en ejercicio de sus facultades supervisora y sancionadora." (El subrayado es mío).*

En el caso Mexicano el numeral 5.10 de la Resolución por la que el Pleno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones emite las especificaciones operativas para la



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

implementación de la portabilidad de números geográficos y no geográficos, se define que el operador receptor es quien define la fecha exacta de la portación:

*"PROGRAMACION DE LA FECHA DE EJECUCION POR PARTE DEL PROVEEDOR RECEPTOR. El Proveedor Receptor deberá notificar al ABD la fecha de ejecución de la Portabilidad dentro de los 5 Días Hábiles siguientes a la fecha en que el ABD le notifique que la Solicitud de Portabilidad está lista para ser programada. En caso de incumplimiento a esta obligación, la Solicitud de Portabilidad se tendrá por cancelada. Una vez que el ABD reciba del Proveedor Receptor la fecha de ejecución de la Portabilidad, deberá notificarla al Proveedor Donador en un plazo máximo de 10 minutos contados a partir de la recepción respectiva.* (...)". (El subrayado es mio).

El numeral 4.2.10 de las Condiciones Técnicas y Operativas del Ecuador, adoptadas mediante Resolución 624-24-CONATEL-2008 emitida por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones establece: "*Programación de la fecha de ejecución por parte del prestador receptor. El Prestador Receptor deberá notificar al ASCP la fecha de ejecución de la Portabilidad en el plazo definido en el Anexo. En caso de incumplimiento a esta obligación, la determinación de la fecha de ejecución de la portabilidad la realizará el ASCP dentro del plazo establecido en el Artículo 7.4.1 del Reglamento para la Aplicación de la Portabilidad Numérica en la Telefonía Móvil.*

*Una vez que el ASCP reciba del Prestador Receptor la fecha de ejecución de la Portabilidad deberá notificarla al Prestador Donante y al Prestador Receptor en un plazo máximo de 10 minutos contados a partir de la recepción respectiva, de conformidad con el Anexo".* (El subrayado es mio).

La elección de la fecha para la portabilidad está vinculada al número de portaciones diarias que debe ser regulado. Así, la Resolución 624-24-CONATEL-2008 emitida por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones del Ecuador señala: "*4.1.9. Cupo diario de*



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

*transacciones de la portabilidad. Cada Prestador del servicio móvil, se compromete a establecer los recursos necesario para atender un máximo de mil (1.000) bajas y quinientas (500) altas, durante la Ventana de Portabilidad. En el caso de que la demanda de altas supere este cupo, éstas serán procesadas en forma secuencial en los días subsiguientes a la notificación realizada por el ASCP para la programación de la fecha de Portabilidad'.*

En relación a la denominada "Ventana de Cambio" se solicita que la misma se amplíe por cada operadora de 2 a 3 horas, pues 2 horas pueden resultar insuficientes y estarían acordes con el periodo definido en el proyecto de Resolución comprendido entre las 00h00 y las 06h00. Así mismo se solicita se aclare que sucede si el Proveedor Donante no puede realizar la desactivación durante la primera hora de la ventana de cambio?, se finaliza la portación con rechazo? Se aplaza para la siguiente ventana de cambio?

Finalmente, recomendamos a la CRC eliminar los mensajes de notificación múltiples en la ventana de cambio, pues debería bastar con uno solo para la programación de estos trabajos. Los mensajes al usuario dentro de la Ventana de Cambio son inconvenientes y sería responsabilidad del proveedor receptor, la de indicarle a dicho usuario cuando tendrá operativo su servicio.

#### **Obligaciones y relación contractual con el ABD.-**

En el artículo octavo del proyecto de Resolución se consagra como obligación de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones la de definir las condiciones de contratación del ABD y de suscribir los respectivos contratos con el ABD seleccionado, pero no se aclara cómo se realizará el proceso de selección de dicho proveedor y si el mismo se realizará dentro del Comité de Técnico de Portabilidad al tener el mismo un carácter de simplemente "consultivo".



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

Por el otro lado, en el artículo 38 del proyecto de resolución se indica que será la CRC quien elaborará un documento con las condiciones del proceso de selección del ABD, incluyendo el modelo de contrato a suscribir entre los proveedores y el ABD pero no se define nada sobre mecanismo de selección para elegirlo (criterios de selección), que pasa si el ABD incumple las obligaciones contractuales con alguna de las operadoras, como se realizará la invitación a los diferentes proveedores que estén interesados en constituirse en ABD en Colombia, entre otros aspectos.

Por lo tanto, existe una diferencia entre las obligaciones del artículo octavo y las del artículo 38, por lo que se solicita aclarar quien es el responsable de la selección del ABD con todas sus implicaciones previamente expuestas, para lo cual, recomendamos que la instancia decisoria sea el Comité Técnico de Portabilidad.

Es preciso tener en cuenta la experiencia de diferentes países donde se ha implementado la portabilidad, en los cuales se han definido las bases del contrato a ser suscrito con el ABD dentro del marco del Comité Técnico de Portabilidad, y bajo la dirección del órgano regulador, dicho Comité ha determinado el oferente que cumple con dichas bases y que ofrece un precio por trámite de portación más bajo.

#### **Comité Técnico de Portabilidad.-**

En el Título IV del proyecto de Resolución se establece que el Comité Técnico de Portabilidad es una simple instancia de carácter consultivo: "*(...) para promover la cooperación entre los agentes del sector involucrados en la portabilidad numérica (...)*", señalándose que dicho comité emite conceptos no vinculantes, promueve la cooperación entre agentes del sector y las demás funciones que le asigne la CRC. En conclusión, los resultados del trabajo de las operadoras en el Comité Técnico de Portabilidad no tienen ningún carácter vinculante pues quien finalmente define las condiciones técnicas y operativas de la portabilidad es la CRC.



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

El artículo 1 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" establece:

*"Artículo 1º. Portabilidad numérica. (...) La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones determinará: (...) 8. El proceso público de consultas a los operadores y la conformación de una instancia permanente de carácter consultivo, que promueva la cooperación entre agentes (...)".*

En este sentido, consideramos que la obligación para la CRC de realizar consultas con los operadores y de conformar una instancia permanente de carácter consultivo, no puede implicar que el Comité Técnico de Portabilidad no pueda tener un nivel decisorio, en particular cuando está conformado por las propias operadoras que son quienes tendrán la relación directa con el denominado "ABD" y que por lo tanto deberían ser quienes determinen las condiciones técnicas y el detalle operativo de la portabilidad bajo la dirección de la CRC, quien además puede ser quien defina las controversias.

Conforme la redacción que consta en el actual proyecto de Resolución, el trabajo que sería realizado al interior del Comité Técnico de Portabilidad (que implica esfuerzo en recursos económicos y humanos de cada operadora, tiempo, consultas internacionales y a proveedores, etc.) no tendría sentido, por lo que debe garantizarse un mecanismo de concertación que derive en el uso real de la información y disposiciones que se definan en el seno del Comité.

Se cita algunos casos donde se evidencia el papel preponderante del Comité Técnico de Portabilidad:

El numeral 3 de la Resolución del regulador Mexicano "Por la que el pleno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones, establece las reglas para implantar la



**COMCEL**  
Comunicación Celular S.A.  
NIT. 800.153.993-7

*portabilidad de números geográficos y no geográficos* del 30 de mayo de 2007 establece en relación al Comité Técnico de Portabilidad:

*"3. Comité Técnico de Portabilidad. Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que tengan numeración asignada, interesados en participar en la definición de las especificaciones técnicas y operativas de la Portabilidad en términos de las presentes Reglas, formarán parte del Comité Técnico de Portabilidad, el cual será presidido y coordinado por la Comisión, la cual podrá invitar a concesionarios o asociaciones que puedan contribuir a su correcta implantación.*

*Para lo anterior, los representantes legales de los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deberán notificar por escrito a la Comisión los nombres de los responsables asignados por parte de su empresa para formar parte de dicho Comité.*

*Las reglas de operación del Comité Técnico de Portabilidad se aprobarán por unanimidad durante la primera sesión de trabajo realizada a partir de la fecha de publicación de la presente Resolución. En caso de no alcanzar unanimidad en el seno del Comité, la Comisión establecerá las reglas de operación".*

En el caso del Ecuador, la Resolución 448-19-CONATEL-2008 señala en su artículo décimo:

*"Artículo 10. Conformación y atribuciones del Comité Técnico de Portabilidad.  
10.1 El Comité Técnico de Portabilidad (CTP) estará constituido por el Secretario Nacional de Telecomunicaciones o su delegado quien lo presidirá y los representantes legales, o sus delegados, de los Prestadores del Servicio de Telefonía Móvil, que tengan asignado recurso numérico.*

*10.2 El Presidente del CTP designará un Secretario del CTP, el mismo que será seleccionado de entre los funcionarios de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.*



**COMCEL**  
Comunicación Celular S.A.  
NIT. 800.153.993-7

*10.3 El CTP, entre otras, tendrá las siguientes atribuciones:*

*10.3.1 Elaborar los términos de referencia y sustanciar el proceso de selección del Administrador del SCP.*

*10.3.2 Establecer las especificaciones técnicas y operativas así como sus modificaciones.*

*10.3.3 Fijar los valores que deben pagar los abonados cuando corresponda.*

*10.3.4 Coordinar y supervisar el proceso de implementación de la Portabilidad Numérica.*

*10.4 Los acuerdos que alcance el CTP deberán ser adoptados por unanimidad y aprobados por el CONATEL. En caso de no alcanzar unanimidad en las decisiones de la CTP, será el CONATEL quien resuelva en forma definitiva, tomando en consideración los argumentos y propuestas de cada parte, bajo los principios de equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación y sana competencia. Los acuerdos a los que llegue CTP deberán ser comunicados también a la Superintendencia de Telecomunicaciones’.*

#### **Limitaciones al operador donante dentro de la portabilidad.-**

El artículo 8.11 del proyecto de Resolución en estudio señala como una obligación del proveedor donante: *“Abstenerse de realizar prácticas de recuperación de los Suscriptores o de los Usuarios solitantes durante el proceso de Portación”*. Adicionalmente en el numeral 16.3. se indica que: *“Al recibir la Solicitud de Portación y hasta que se concluya el Proceso de Portación, el Proveedor Donante no podrá realizar ninguna práctica de retención del Suscriptor o Usuario”*.

A criterio de COMCEL S.A. es necesario aclarar qué se entiende por “prácticas de recuperación” pues las mismas no pueden implicar que la operadora donante no tenga derecho a intentar recuperar su cliente, quien ha iniciado un proceso de portabilidad ante otra operadora (receptor).



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

Precisamente si se tiene en cuenta que la portabilidad es un mecanismo para promover la competencia, favorece al usuario que en caso de portarse pueda recibir una mejor propuesta del operador que le provee los servicios y que pueda retractarse del proceso de portabilidad.

Así, la Resolución 624-24-CONATEL-2008 emitida por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones del Ecuador, establece en su numeral 4.2.11 la posibilidad de cancelar el proceso de portación: *"Una solicitud de Portabilidad sólo podrá cancelarse a solicitud del Prestador Receptor notificada al ASCP hasta las 15:00 horas del segundo Día Hábil contado a partir del inicio del procesamiento de la Solicitud de Portabilidad. Dicha cancelación deberá notificarla el ASCP al Prestador Donante en un plazo máximo de 10 minutos contados a partir de la recepción respectiva"*.

Adicionalmente el regulador Panameño ha indicado en el Reglamento para la Implementación de la Portabilidad Numérica entre las redes fijas y móviles (Resolución AN No. 3064-Telco del 11 de noviembre de 2009), en su Capítulo IV *"De los tiempos y ventanas de cambio. 9. Término para portar un número telefónico"*: *"9.2. En la Red Móvil: (...) d) Sólo durante el periodo de aprobación o rechazo de la solicitud, el Concesionario Donante (CD) podrá realizar una contraoferta al Cliente y/o Usuario"*.

Así, el regulador Panameño ha reconocido que: *"... la contraoferta produce, antes de que se apruebe o rechace la portabilidad de un Cliente, el incentivo necesario para que las empresas concesionarias elaboren y ejecuten verdaderas políticas de retención y fidelidad del Cliente, lo pueda redundar en el acceso a un mejor servicio, con promociones y beneficios"*, indica adicionalmente la ASEP: *"... esta Autoridad Reguladora aclara que la existencia de una contraoferta por parte del Concesionario Donante, dinamiza el sector de las telecomunicaciones, haciendo más competitivas las ofertas, dando como consecuencia mayores beneficios a los Clientes y/o Usuarios de los servicios de telecomunicaciones. En caso de eliminar dicho proceso, no existirían incentivos por parte de los Concesionarios Donantes de aplicar políticas de retención"*



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

*de clientes y/o usuarios, por lo que se mantiene la propuesta del periodo de 'contraoferta'.* (Comentarios de la ASEP a observaciones de operadoras que hacen parte integral de la Resolución AN No. 3064-Telco del 11 de noviembre de 2009).

#### **Especificaciones técnicas y operativas de la portabilidad.-**

Al igual que el comentario sobre las condiciones para la contratación el denominado "ABD", se resalta que el Comité Técnico de Portabilidad debería ser quien las defina y simplemente tener un carácter de "consultivo" tal y como se hizo en México o en Ecuador.

Se resalta que en el cronograma suministrado por la CRC no se indica en que momento deben estar definidas las condiciones técnicas de la portabilidad: Prefijos, enrutamientos, etc. Dado que existe una fecha para pruebas y lanzamiento, debe existir una fecha máxima para estas definiciones ya que son críticas para la configuración y funcionalidad técnica de la portabilidad.

Así mismo se resalta que en el artículo 11 se establece la fijación de unas condiciones técnicas por parte de la CRC, pero para el caso de las condiciones operativas no se dice nada en el Título IV del proyecto de resolución. Solicitamos se aclare si las especificaciones operativas que constan en el mencionado Título IV serían los únicos condicionamientos aplicables, pues a criterio de COMCEL S.A. el Comité Técnico de Portabilidad es quien debe preparar todo el procedimiento para la portabilidad del cual se derivarán las condiciones para el denominado "ABD".

Incluso se recomienda revisar al interior del Comité Técnico de Portabilidad un anexo de tiempos a las condiciones operativas para garantizar el cumplimiento de todos los plazos dados por la regulación y la efectiva comunicación entre proveedor donante, proveedor receptor y ABD.



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

### **Responsabilidades técnicas de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.-**

El Artículo 12 del proyecto de Resolución establece que es responsabilidad de las operadoras: *"12.2.4. Contar con mecanismos de respaldo y recuperación de la información"*. Sobre el particular se solicita a la CRC se aclare si dicha obligación está relacionada exclusivamente con los servicios de tercerización de consultas de números portados a otras operadora, pues para el caso de la conexión y mecanismos de respaldo entre la operadora y el ABD, los mismos deben hacer parte de las condiciones de contratación de dicha entidad administradora de la base de datos centralizada de números portados.

Así, en las Especificaciones Técnicas y Operativas del Ecuador aprobadas mediante Resolución 642-24-CONATEL-2008 se indica en el punto 3.4.3 como requerimientos generales del Sistema Central de Portabilidad: *"El SCP deberá soportar mecanismos de comunicación con base a estándares abiertos así como prever el respaldo de las comunicaciones, para lo cual deberá contemplar conectividad a través de Internet y/o enlaces dedicados. (...)"*

### **Mecanismos para la contención de los costos de incertidumbre.-**

A criterio de COMCEL S.A. no debería establecerse como obligatorio la implementación de una señal acústica que permita al Usuario la identificación de llamadas con destino a redes de otros proveedores (off- net) antes del establecimiento de las mismas. Adicionalmente debería aclararse si dicha obligación aplica exclusivamente para llamadas hacia números portados.

Solicitamos respetuosamente se analice con las operadoras el impacto de imponer esta medida regulatoria que podría generar consecuencias en la utilización de los anuncios y tonos en la red, junto con la posibilidad de aumentar el tiempo de establecimiento para dichas comunicaciones (este tipo de mensajes ocupa recursos y uso de la red que no podrían ser recuperados por las operadoras).



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

Recomendamos que esta opción no sea obligatoria, tal y como fue definido en Panamá donde en el Reglamento para la Implementación de la Portabilidad Numérica entre las redes fijas y móviles (Resolución AN No. 3064-Telco del 11 de noviembre de 2009), en su Título III "De las Especificaciones Técnicas" se definió tanto para la portabilidad fija como móvil " 28.1. *Los Concesionarios donde se origine una llamada podrán informar al Cliente y/o Usuario que realice una llamada hacia un número portado, que el mismo es un número portado, para efectos de que el Cliente y/o Usuario tenga presente que dicha llamada puede tener una tarifa distinta como consecuencia de la portación del número telefónico a otra red (...)* 28.3. *Para la red móvil el aviso lo podrán hacer mediante un tono audible diferente a los existentes de dos (2) segundos de duración, una grabación o el envío de mensajes de texto corto (SMS)".* (El subrayado es mío).

#### **Solicitud de portación.-**

El artículo 15 del proyecto de Resolución señala que el proceso de portación inicia con la entrega de la Solicitud de Portación por parte del Suscriptor o Usuario al Proveedor Receptor, la cual puede hacerse por escrito, personalmente o a través de la línea telefónica de atención al cliente, o por cualquier otro medio que determine o convalide la Comisión. Así mismo se indica la información que debe proveer el Suscriptor o Usuario.

Sobre el particular solicitamos se aclare:

- ¿Cómo se dará una solicitud de portación telefónica si se debe adjuntar información y documentación física para poder revisar y enviar al ABD?
- Para el caso de segundas o terceras portaciones, probablemente si el suscriptor es prepago y guardo la línea varios meses, ya no tenga idea de cual fue el ultimo operador en el cual la línea esta activa.

Se resalta frente al último comentario que no se ha definido para el caso de los usuarios de prepago, un mecanismo de verificación, tal y como se ha realizado en las regulaciones de países como México o Ecuador.



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

Así las Especificaciones Técnicas y Operativas del Ecuador aprobadas mediante Resolución 642-24-CONATEL-2008 señalan en el punto 4.2.1: *"En todos los casos el Proceso de Portabilidad iniciará a solicitud expresa de los Abonados ante el Prestador Receptor, quien solicitará a ASCP el envío de un SMS con el NIP generado al o a los números telefónicos que solicitan ser portados si estos son de modalidad prepago"*.

Para el caso Mexicano, el numeral 3.2 de las Especificaciones Operativas Para la Implantación de portabilidad de números geográficos y no geográficos publicada en el Diario Oficial del 21 de enero de 2008 señala: *"El NIP de Confirmación será un requisito indispensable para confirmar la Solicitud de Portabilidad cuando se trate de Suscriptores del Servicio Local Móvil en el esquema de Prepago. Para lo anterior, el Proveedor Receptor deberá solicitar al ABD, que a través del Sistema Automático de Verificación, se envíe un mensaje de texto con el NIP de Confirmación hacia el número a ser portado. (...)"*.

#### **Número de portaciones admitidas.-**

COMCEL S.A. resalta la necesidad de definir un horario para la recepción de solicitudes de portabilidad, por ejemplo de 09h00 a 15h00 como el caso Ecuatoriano, en días hábiles, para que las demás solicitudes se tramiten al primer día hábil siguiente de su presentación.

Adicionalmente consideramos prioritario fijar un límite de portaciones anual que impida el uso de la portabilidad para evadir obligaciones con los proveedores o por lo menos generar un mecanismo que controle el número de portaciones que realiza el usuario.

Por ejemplo, el artículo 9.1. del "Reglamento para la aplicación de la portabilidad numérica en la telefonía móvil" (Resolución No. 448-19-CONATEL-2008) del Ecuador dispone:



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

*“9.1 Bajo ninguna circunstancia deberán establecerse y exigirse cargos específicos por la Portabilidad Numérica para el abonado efectivamente portado, hasta por dos veces en el año. A partir de la tercera portación efectiva, el abonado deberá pagar el cargo establecido por el Comité Técnico de Portabilidad y aprobado por el CONATEL”.* (El subrayado es mío).

Se resalta que en el caso Peruano se ha definido que debe existir un periodo de mínimo 2 meses entre una portación y otra para un mismo usuario.

#### **Pago cargo por portación.-**

Se solicita al regulador que en el numeral 24.3 donde se dice que el pago de un rechazo con justa causa de una solicitud de portación deba ser pagado por el proveedor receptor se modifique y se indique que debe ser pagado por el usuario. Si no es de esta forma, se estaría incentivando un crecimiento desmedido de solicitudes de portabilidad por parte de usuarios que no se toman el trabajo de revisar el cumplimiento de los requisitos.

Se cita como ejemplo el caso de Ecuador donde en el artículo 9.2. de la Resolución 624-24-CONATEL-2008 emitida por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones del Ecuador que señala:

*“Cuando una solicitud de Portabilidad es rechazada, por causas imputables al abonado establecidas en las especificaciones técnicas y operativas, los costos y gastos derivados de su tramitación serán asumidos por éste. El valor para cubrir dichos costos y gastos será determinado por el Comité Técnico de Portabilidad y aprobado por el CONATEL”.*

#### **Solicitud de Portación.-**

En los requisitos solicitados en el proyecto de resolución para la portación (artículo 15) se menciona simplemente que para pospago se exige “15.1.4. Copia de la última



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

*factura, cuando se trate de líneas en modalidad postpago". Nos permitimos resaltar que esta exigencia debe ser modificada incluyendo un tiempo máximo de antigüedad de dicha factura y que en la misma conste que fue pagada.*

Por ejemplo, el numeral 2.6.1.1 de la Resolución del regulador Mexicano "*Por la que el pleno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones, establece las reglas para implantar la portabilidad de números geográficos y no geográficos*" del 30 de mayo de 2007 establece en relación al Comité Técnico de Portabilidad:

*"2.6.1.1 PERSONAS FISICAS. Deberán entregar copia simple de los siguientes documentos: (...) b) Documentación de Soporte: I. Factura a nombre del Suscriptor emitida por el Proveedor Donador que ampare el (los) número(s) que desea portar, con una antigüedad no mayor a 10 días naturales contados a partir de la fecha límite de pago. En caso de que en la factura no se incluya la fecha límite de pago, se considerará que la factura es válida si cuenta con una antigüedad no mayor a 30 días naturales contados a partir de la fecha de corte o la fecha de emisión de la factura. (...)"*

Para el caso Panameño, la Resolución AN No.3064-Telco del 11 de noviembre de 2009 "*Por la cual la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos se pronuncia sobre la propuesta de "Reglamento de Portabilidad Numérica"*, señala:

#### *"5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCESO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA*

*5.1. Los Clientes postpago de la Red Fija y Móvil (Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales), para dar inicio a los trámites del proceso de Portabilidad Numérica deberán:*

*a) Presentar su penúltima factura pagada (original, vía web u otro medio por el cual el cliente reciba su factura) que permita constatar que no tiene saldo pendiente en concepto del servicio prestado a más de cuarenta y cinco (45)*



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

*días, en la Red Fija y la factura en la Red Móvil, que permita constatar que no tiene saldo pendiente a más de treinta (30) días”.*

#### **Cronograma de implementación de la portabilidad.-**

Teniendo en cuenta el conocimiento de las operadoras a ser aportado en el Comité Técnico de Portabilidad sobre todos los trabajos técnicos y operativos que deben darse para la implementación de la portabilidad, solicitamos que los cronogramas no sean definidos en la Resolución, sino que se definan posteriormente en las condiciones técnicas y operativas de la portabilidad.

Adicionalmente, y bajo el principio de la igualdad, solicitamos que la implementación de la portabilidad se realice para todas las operadoras independientemente del servicios que presten en la misma fecha (se propone la fecha indicada para la Fase 2).

Finalmente, se resalta que en la Resolución debe quedar una aclaración que permita modificar los cronogramas conforme avance la discusión de los detalles técnicos y operativos de la portabilidad, esto dará mayor facilidad para hacer los ajustes que se consideren pertinentes.

#### **Deber de Divulgación.-**

En el artículo 42 del proyecto de Resolución se señala que es deber de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones: “(...) divulgar de forma amplia la posibilidad del Suscriptor o Usuario de portar su número en medios masivos de comunicación, incluyendo televisión, radio, y diarios de circulación nacional.”.

Sobre el particular, resaltamos que el deber de divulgación es tanto de los proveedores como del propio Estado, por lo que solicitamos se incluyan obligaciones adicionales para la CRC de divulgación de la portabilidad.



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

Finalmente, resaltamos el poco tiempo otorgado por la CRC para la presentación de comentarios de este extenso proyecto regulatorio, por lo que consideramos prudente que la resolución "marco" que se busca expedir simplemente indique los criterios generales para el proceso de portabilidad, y que posteriormente el detalle de las condiciones técnicas y operativas se analice al interior del Comité Técnico de Portabilidad.

Atentamente,

**HILDA MARIA PARDO HASCHE**

Representante Legal Suplente