



RESOLUCIÓN No. **7151** DE 2023

*"Por la cual se modifican disposiciones del régimen de Portabilidad Numérica Móvil definidas en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"*

## **LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confieren los numerales 3, 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y

### **CONSIDERANDO**

#### **1. ANTECEDENTES NORMATIVOS**

Que según lo dispuesto en el artículo 334 de la Constitución Política, la dirección general de la economía está a cargo del Estado, el cual intervendrá de manera especial, por mandato de la ley en los servicios públicos y privados, con el fin de racionalizar la economía, en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, conforme lo disponen los artículos 1 y 2 de la Carta Fundamental y, en consecuencia, le corresponde asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Que de igual forma el mencionado artículo 365 establece que los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la Ley y que, en todo caso, al Estado le corresponde la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios.

Que de conformidad con el numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, el Estado propiciará escenarios de libre y leal competencia que incentiven la inversión y futuro en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y que permitan la concurrencia al mercado.

Que de conformidad con el numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, el Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las TIC, así como el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio.

Que de conformidad con el artículo 4 de la Ley 1341 de 2009, el Estado intervendrá en el sector TIC, entre otros, para proteger los derechos de los usuarios, velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios; promover la oferta de mayores condiciones de seguridad del servicio para el usuario final, incentivando acciones de prevención de fraudes en la red; promover y garantizar la libre y leal competencia y evitar el abuso de la posición dominante y las prácticas restrictivas de la competencia.

Que de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin de lograr que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora. Para estos efectos la CRC adoptará una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la mencionada ley.

Que de conformidad con el numeral 1 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC deberá establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios. Adicionalmente, de conformidad con el numeral 12 del mismo artículo, deberá regular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones. También, de conformidad con el numeral 14 del referido artículo, deberá definir por vía general la información que los proveedores deben proporcionar sin costo a sus usuarios o al público.

Que de conformidad con 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 móviles que tengan derecho a asignación directa de numeración, se encuentran obligados a prestar el servicio de Portabilidad Numérica Móvil (PNM), entendido esta como la posibilidad del usuario de cambiar de operador conservando su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, atendiendo las condiciones dispuestas por la CRC. En igual sentido, el Decreto 1078 de 2015, en su artículo 2.2.12.2.3.1, establece la obligación de los PRST de prestar el servicio de PNM.

Que mediante Resolución CRC 2355 de 2010, compilada en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, se fijaron los principios aplicables a la portabilidad, los derechos y deberes correspondientes, las condiciones de implementación y operación, así como el trámite de portación, las causales de rechazo y los plazos para su realización. Si bien, con posterioridad a la entrada en vigor de la PNM, han sido expedidos múltiples actos administrativos modificando la referida resolución, los mismos han tenido como finalidad cambiar algunas condiciones de la implementación y la operación de la PNM<sup>1</sup>.

Que mediante Resolución CRC 4444 de 2014, "*por la cual se prohíbe el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones móviles y se dictan otras disposiciones*", compilada en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, se introdujeron medidas para garantizar y hacer efectivo el derecho de los usuarios a escoger libremente a su Prestador de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM). Finalmente, mediante la Resolución CRC 5929 de 2020, se modificaron algunas disposiciones sobre la PNM, en particular, en relación con los plazos máximos para efectuar un trámite de portación.

Que el artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, "*por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones*" establece las causales por las cuales el denominado proveedor donante podrá rechazar solicitudes de portación.

## **2. EVOLUCIÓN DEL PROYECTO REGULATORIO**

Que en la Agenda Regulatoria 2022-2023<sup>2</sup>, la CRC identificó la necesidad de incluir la iniciativa "*Actualización del Registro de Números Excluidos y Revisión de las causales de rechazo de la Portabilidad Numérica Móvil*" con dos objetivos principales: i) analizar las condiciones técnicas y el alcance del Registro de Números Excluidos (RNE), en aras de evidenciar la posibilidad de adoptar medidas que permitan su actualización y mejora, así como determinar la pertinencia de ampliar su alcance a la recepción de llamadas; y ii) revisar, entre otros aspectos, los requerimientos que debe cumplir el usuario para el ejercicio del derecho a portar su número de telefonía móvil, así como también las causales en virtud de las cuales un PRSTM puede rechazar la respectiva solicitud de portación, en aras de promover la competencia y contribuir con el adecuado ejercicio de los derechos de los usuarios, esto con ocasión de distintos requerimientos elevados por algunos PRSTM, en los

<sup>1</sup> Resoluciones CRC 3003, 3050, 3051, 3069, 3086, 3100, 3153, 3477 de 2011, 5111 de 2017 y 5929 de 2020.

<sup>2</sup> Agenda Regulatoria 2022-2023. Disponible en: [https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/agenda/Agenda\\_Regulatoria\\_22\\_23\\_FINAL.pdf](https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/agenda/Agenda_Regulatoria_22_23_FINAL.pdf)

cuales indicaban la existencia de confusión respecto del alcance de la causal asociada a fraude, la cual es constitutiva de rechazo del trámite de portación, así como presuntas prácticas relacionadas con la portación de números que no se encuentran bajo la titularidad de usuarios reales.

Que el 11 de agosto de 2022, en aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), la CRC sometió a discusión sectorial la formulación del problema<sup>3</sup> del presente proyecto regulatorio, en donde se socializó el problema a resolver consistente en que: "*Multiplicidad de criterios de interpretación frente a la causal de rechazo de la portabilidad numérica móvil, asociada a fraude*". A su vez se identificaron como causas posibles: **(i)** no existe una causal de rechazo asociada a la comisión de fraude durante el proceso de portación; **(ii)** asimetría regulatoria respecto a la portación de personas jurídicas, portaciones múltiples y usuarios prepago; y **(iii)** no existen criterios que permitan determinar las situaciones que configuran la causal de rechazo de la portación asociada al fraude. Por su parte, las consecuencias del problema identificado se delimitaron así: **(i)** rechazos no procedentes de portaciones por parte del proveedor donante; **(ii)** generación de inconvenientes en el proceso de portabilidad; y **(iii)** dificultad de validación de la titularidad en proceso de portación.

Que una vez recibidos los comentarios al referido documento de formulación del problema, se procedió a su análisis para definir las posibles alternativas<sup>4</sup> para dar solución a las problemáticas planteadas, las cuales fueron socializadas mediante el correspondiente documento el 14 de octubre del 2022, y se recibieron comentarios hasta el 4 de noviembre del mismo año<sup>5</sup>.

Que a partir de los comentarios presentados por los distintos agentes del mercado y los demás interesados, así como también de la información obtenida y de los análisis adelantados por la Comisión durante el desarrollo del proyecto, se procedió a precisar y actualizar la formulación del problema identificado al inicio del proyecto regulatorio, ampliando el alcance de la problemática e incorporando una nueva causa y una nueva consecuencia. Así el problema actualizado quedó definido en los siguientes términos: "*Multiplicidad de criterios de interpretación frente a las causales de rechazo en el proceso de PNM*" con una nueva causa, asociada al uso de prácticas que implican abuso del derecho que restringe la PNM de los usuarios y como consecuencia directa la afectación a la libre competencia. Lo anterior, con el fin de atender las perspectivas y situaciones que se pusieron en conocimiento de la Comisión por parte de la industria y que se relacionan con el alcance definido inicialmente.

Que frente a la temática del RNE, dados los comentarios de la industria presentados durante las distintas etapas del proyecto, se observó necesario profundizar en la evaluación del alcance, las características operativas y el funcionamiento del referido Registro. Adicionalmente, se vio la necesidad de tener en cuenta la implementación y el posterior desempeño de las modificaciones introducidas por el artículo 1 de la Resolución CRC 6522 de 2022, al numeral 2.1.18.2.3. del artículo 2.1.18.2., sobre la operación del RNE, la cual empezará a regir el 5 de julio de 2023 y cuya puesta en marcha requiere adelantar diversos desarrollos por parte de los PRSTM, de los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y los Integradores Tecnológicos (IT) que tengan asignados y utilicen códigos cortos, sobre lo cual esta Comisión deberá adelantar un monitoreo y evaluación posterior. De esta manera, los resultados de la evaluación de la entrada en vigor de dicha modificación también serán tenidos en cuenta para la temática del RNE en una fase posterior del presente proyecto.

### **3. EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS REGULATORIAS**

Que finalizado el periodo de socialización del documento de "Alternativas Regulatorias", a partir de los comentarios recibidos, la CRC depuró y actualizó las alternativas propuestas y procedió con su evaluación, para lo cual utilizó una metodología de análisis multicriterio.

<sup>3</sup> Documento de Formulación del Problema – Registro de Números Excluidos y Fraude, Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-8/Propuestas/Documento-Azul-Actualizacion-del-Registro-de-Numeros-Excluidos-y-revision-de-las-causales-de-rechazo-de-la-Portabilidad-Numerica-Movil.pdf>.

<sup>4</sup> Documento de Alternativas Regulatorias – Revisión del Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica Móvil. Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-8/Propuestas/alternativas-rne-y-pnm.pdf>.

<sup>5</sup> La CRC recibió comentarios de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S., COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S., LOGÍSTICA FLASH COLOMBIA S.A.S., ALMACENES ÉXITO INVERSIONES S.A.S., SUMA MÓVIL S.A.S. LOV COMUNICACIONES S.A.S., EZTALK MOBILE S.A.S., LIWA S.A.S. E.S.P. y PLINTRON COLOMBIA S.A.S., los cuales se encuentran disponibles para consulta en <https://crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-8>.

Que teniendo en cuenta la actualización de la formulación del problema identificado al inicio del proyecto regulatorio, para atender la nueva causa y las situaciones identificadas, la CRC llevó a cabo el análisis y diseño de otras medidas regulatorias a implementar mediante la aproximación de simplificación normativa, la cual tiene como finalidad contar con un marco regulatorio dinámico, sencillo y claro. Así, la aplicación de la aproximación de simplificación normativa se habilita en tanto se cumpla alguno o varios de los criterios de 'evolución del mercado', 'evolución tecnológica', 'duplicidad normativa' y 'transitoriedad'. En este caso, el enfoque de simplificación normativa es aplicable debido a que se enmarca en el criterio de 'evolución del mercado', en la medida que las situaciones planteadas por los agentes interesados relacionadas con la nueva causa del problema se asocian a la posibilidad de que los usuarios puedan portarse a otro proveedor, siendo esta una importante variable de competencia en el mercado.

Que una vez realizada la evaluación de alternativas, así como también el desarrollo del enfoque de simplificación regulatoria referido, se estructuró la propuesta regulatoria con las siguientes medidas en relación con la PNM:

- i. Contenido del mensaje a través del cual se remite el Número de Identificación Personal de confirmación:** Incluir una advertencia en el texto del NIP dirigido al usuario solicitante de la portación, con el objetivo de prevenir situaciones de fraude derivadas del envío de dicho código.
- ii. Condiciones de la solicitud de portación a validar por parte del Administrador de Base de Datos (ABD):** Incluir como requisito de validación de las solicitudes de portación de líneas en la modalidad prepago presentadas por personas naturales, la verificación de que el solicitante no haya portado más de cinco (5) líneas diferentes durante el mismo mes, caso en el cual se deberá rechazar la solicitud de portación.
- iii. Obligación de pagar deudas pendientes como condición para la portación:** Eliminar la referencia a que el pago de las deudas pendientes es una condición necesaria para la portación contenida en el numeral 2.6.2.3.1. del artículo 2.6.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- iv. Requisitos de la solicitud de portación:** Equiparar el requisito de titularidad de la línea a portar en la modalidad prepago y en la modalidad pospago. Adicionalmente, incluir el envío y verificación del NIP para las solicitudes de portación realizadas por personas jurídicas.
- v. Causales de rechazo de portaciones por parte del proveedor donante y sus soportes:** Modificar las reglas sobre las causales de rechazo de portaciones por parte del proveedor donante en el sentido de: **(i)** eliminar la causal de rechazo relacionada con la existencia de obligaciones de pago exigibles; **(ii)** eliminar la causal de rechazo de líneas desactivadas por fraude; **(iii)** incluir una causal de rechazo por desactivación, suspensión, numeración no implementada y numeración no asignada a usuarios finales; **(iv)** modificar la causal de rechazo relacionada con la validación de titularidad del usuario a portar en el sentido de que dicha validación se debe realizar tanto para usuarios prepago como también pospago y para la misma se deberá utilizar únicamente el número de identificación consignado en el documento correspondiente (cédula, pasaporte, NIT, etc.) **(v)**. ajustar la redacción de las reglas sobre los soportes que acreditan la configuración de las causales de rechazo teniendo en cuenta las anteriores modificaciones.

La eliminación de la causal de rechazo por existencia de deudas pendientes no implica que los PRSTM no puedan gestionar el riesgo de crédito asociado al no pago por parte de sus usuarios. De este modo, los operadores están en capacidad de advertir con antelación las consecuencias del no pago en relación con el servicio prestado y de suspender el servicio cuando el usuario no cumpla con sus obligaciones dentro del plazo pactado, a lo que se suma que, si persiste tal incumplimiento, los proveedores pueden incluso dar por terminada la relación contractual y, en consecuencia, desactivar la línea del usuario moroso. A estos mecanismos se suma, como es natural, la capacidad de perseguir el cobro de las obligaciones pendientes a cargo de los usuarios. Los PRSTM pueden adelantar labores de cobro prejudicial, judicial y extrajudicial, además de que también pueden reportar el estado de las deudas insolutas a bases de datos de centrales de riesgo crediticio. Es importante resaltar que el usuario debe cumplir con las obligaciones contractuales asociadas al proveedor donante, incluidos los cargos que se generen hasta la activación de la ventana de cambio o cualquiera a su cargo de acuerdo con el contrato suscrito, tal como consta en el numeral 2.6.2.3.1 del artículo 2.6.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado en el presente acto administrativo.

Como es usual, como parte de las labores de evaluación *expost* la Comisión evaluará el efecto de esta medida en el mercado.

**vi. Transparencia en el proceso de portabilidad:** Establecer el deber del ABD de remitir al proveedor receptor el soporte enviado por el proveedor donante que justifica el rechazo de la solicitud de portación, de conformidad con las causales de rechazo establecidas en la regulación.

#### **4. ETAPA DE PARTICIPACIÓN SECTORIAL Y ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA**

Que, con fundamento en los artículos 2.2.13.3.2 y 2.2.13.3.3 del Decreto 1078 de 2015 y en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), entre el 4 y el 26 de abril de 2023, la CRC publicó el proyecto de resolución "*Por la cual se modifican disposiciones del régimen de Portabilidad Numérica Móvil definidas en el Capítulo 6 del Título II y se dictan otras disposiciones*", con su respectivo documento soporte que contiene los análisis realizados por esta Entidad, con el fin de garantizar la participación de todos los agentes interesados en el proceso de regulación de la iniciativa mencionada.

Que, a partir de los comentarios recibidos, se realizaron modificaciones a algunos aspectos de las medidas contenidas en la propuesta regulatoria publicada, en particular las que se indican a continuación:

**i. Contenido del mensaje a través del cual se remite el Número de Identificación Personal de confirmación (NIP):** Respecto a la modificación del artículo 2.6.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se ajusta el texto contenido en el SMS a través del cual se remite el NIP, utilizando un lenguaje claro para los usuarios. Lo anterior como mecanismo para alertar al usuario para que en caso de no haber solicitado la portación, pueda interrumpir el proceso y evitar una posible suplantación.

**ii. Condiciones de la solicitud de portación a validar por parte del ABD:** No se incluye la medida propuesta inicialmente asociada al límite de cinco (5) líneas prepago a portar por personas naturales dentro del mismo mes.

**iii. Causales de rechazo de portaciones por parte del proveedor donante y sus soportes:**

En relación con el artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se modifican las siguientes causales de rechazo por parte del proveedor donante:

- a. En el numeral 2.6.4.7.1 se incluyen los campos 'tipo de documento de identidad' y 'fecha de expedición del documento'.
- b. La causal establecida en el numeral 2.6.4.7.1 se ajusta para que la misma tenga lugar cuando la desactivación sea antes de la solicitud del NIP.
- c. Se incluye una causal de rechazo relacionada con el escenario donde el titular de la línea a portar manifieste que no ha solicitado un proceso de portación como máximo el mismo día en que se realiza la ventana de cambio.
- d. Se incluye una causal de rechazo de la portación en cabeza del proveedor donante, relacionada con la verificación de la actividad de una línea en la red, a partir del intercambio de la señalización de control que se cursa entre el PRSTM y el equipo terminal del usuario. Así, el proveedor donante podrá rechazar la solicitud de portación si constata que no ha existido intercambio de señalización entre la red del proveedor donante y el equipo terminal móvil del usuario.
- e. Se complementan y aclaran los requisitos de información que deben cumplir los soportes de rechazo del proveedor donante estableciendo unos parámetros mínimos para cada caso.

**iv. Divulgación y pedagogía:** Se incluye un nuevo artículo donde se establece como deber de los operadores móviles el realizar campañas de información relacionadas con la portabilidad numérica móvil, para prevenir el fraude y los procesos a seguir por parte del usuario dentro de un proceso de portación no solicitado.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.30.5. del Decreto 1074 de 2015, esta Comisión diligenció el cuestionario "Evaluación de la incidencia sobre la libre competencia de los proyectos de actos administrativos expedidos con fines regulatorios", expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), mediante el artículo 5 de la Resolución SIC 44649 de 2010, con el fin de verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo tienen efectos en la competencia.

Que, si bien la totalidad de las respuestas al mencionado cuestionario fueron negativas y el presente acto administrativo no plantea una restricción indebida a la libre competencia, considerando la relevancia de la temática bajo análisis para efectos del ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control de la SIC, se remitió el 9 de mayo de 2023, el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, y anexó el cuestionario dispuesto por tal entidad para proyectos regulatorios de carácter general, así como los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria que fueron recibidos durante el plazo establecido por la CRC.

Que la SIC, en sede del mencionado procedimiento de abogacía de la competencia, mediante comunicación identificada con el radicado No. 2023808122 del 26 de mayo de 2023, emitió concepto, junto con las siguientes recomendaciones:

1. En primer lugar, la SIC recomendó que se evaluará *"de manera suficiente la necesidad y conveniencia de incluir la nueva causal de rechazo de las solicitudes de PNM que consiste en que la línea objeto de la petición se encuentre desactivada por cualquier causa"*.

Sobre este aspecto, la Comisión estima pertinente señalar que la desactivación a que hace referencia el texto propuesto para la causal de rechazo establecida en el numeral 2.6.4.7.2.1. del artículo 2.6.4.7.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, no presupone la capacidad absoluta y arbitraria del proveedor donante para desactivar una línea, sino que la misma está ligada a eventos específicos establecidos en la regulación general. En todo caso, a efectos de dar mayor claridad y evitar equívocos sobre la aplicación de la causal de rechazo en cuestión, en el texto de la disposición se precisan los supuestos de desactivación que habilitan esta prerrogativa por parte del proveedor donante.

2. En segundo lugar, la SIC recomendó *"incluir expresamente en la parte considerativa del proyecto la eventual justificación de la necesidad y conveniencia de la nueva causal de rechazo de las solicitudes de PNM"*.

Respecto de esta recomendación, la Comisión observa pertinente aclarar que el texto propuesto para el numeral 2.6.4.7.2.1. del artículo 2.6.4.7.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 no obedece a una necesidad identificada recientemente, sino que está alineada con la justificación de las modificaciones que introdujo la Resolución CRC 3153 de 2011, sobre las reglas en materia de rechazo de la portación en cabeza del proveedor donante. Particularmente, en la parte considerativa de dicha resolución, se explicó que era necesario modificar las causales de rechazo de la portación para prevenir portaciones múltiples de líneas desactivadas, inactivas o que no existieran en la red. A lo anterior, se suma que no es necesario incluir todos y cada uno de los detalles que justifican la expedición de nueva regulación en la parte considerativa, pues ello ya se encuentra incluido y explicado a profundidad en el documento soporte de la presente resolución y en el documento de respuesta a comentarios.

En forma complementaria, en el documento soporte que justificó las modificaciones introducidas mediante Resolución CRC 5929 de 2020, la Comisión concluyó que la necesidad de prevenir la portación de líneas desactivadas, inactivas o que no existieran en la red no se circunscribía únicamente a los casos de portaciones múltiples.

Adicionalmente, debe agregarse que prevenir la portación de líneas desactivadas se justifica en la medida en que en estos casos el solicitante de la portación no corresponde a un usuario real.

3. En tercer lugar, la SIC recomienda *"definir el contenido del artículo 6 del proyecto las circunstancias específicas que pueden determinar la desactivación de la línea y, en consecuencia, el rechazo de la solicitud de portación"*.

En relación con lo anterior y para efectos de claridad, en el articulado de la presente resolución, se incluyeron los eventos que habilitan la desactivación por parte del proveedor donante.

4. En cuarto lugar, la SIC recomienda *"establecer en el artículo 7 del proyecto que la norma empezará a regir en un término de 10 días hábiles desde su publicación"*.

Sobre este punto, la CRC estima necesario precisar que las modificaciones introducidas en la presente resolución están relacionadas con múltiples aspectos del proceso de Portabilidad Numérica Móvil, de modo que los PRSTM y el ABD deberán adelantar implementaciones dentro de su operación, para efectos de cumplir debidamente con algunas de las disposiciones adoptadas, por lo que se considera razonable establecer una vigencia diferida para esos casos, tal y como se refleja en el artículo 7 de esta resolución.

Que el documento de respuestas a comentarios y el presente acto administrativo fueron puestos a consideración del Comité de Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta No. 1411 del 24 de mayo de 2023 y de los miembros de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el 14 de junio de 2023 y aprobados en dicha instancia, según consta en el Acta No. 447.

Que, en virtud de lo expuesto,

## RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Modificar el artículo 2.6.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**"ARTÍCULO 2.6.2.3. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS RESPECTO DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA.** Son obligaciones de los Usuarios de los servicios de telecomunicaciones a los que hace referencia el artículo 2.6.1.2 del CAPÍTULO 6 del TÍTULO II las siguientes:

*2.6.2.3.1. Cumplir con sus obligaciones contractuales asociadas al Proveedor Donante y al Proveedor Receptor, incluidos los cargos que se puedan generar hasta la activación de la ventana de cambio, o cualquier otra a su cargo de acuerdo con el contrato suscrito con el Proveedor Donante.*

*2.6.2.3.2. Seguir los procedimientos definidos para adelantar el Proceso de Portación del número.*

*2.6.2.3.3. Abstenerse de iniciar nuevas solicitudes de portación para un número, cuando exista un Proceso de Portación en trámite respecto del mismo."*

**ARTÍCULO 2.** Adicionar el subnumeral 2.6.2.5.2.7 al numeral 2.6.2.5.2 del artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"2.6.2.5.2.7 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 relacionadas con la prevención del fraude y los pasos a seguir para impedir un proceso de portación no solicitado."*

**ARTÍCULO 3.** Modificar el artículo 2.6.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**"ARTÍCULO 2.6.4.2. NIP DE CONFIRMACIÓN.** El Proveedor Receptor deberá solicitar al ABD el Número de Identificación Personal (NIP) de Confirmación, el cual se constituirá en un requisito indispensable para autenticar la condición de Usuario del número a ser portado.

*El ABD deberá enviar el NIP de Confirmación al Usuario a través de un mensaje corto de texto (SMS), en un lapso no mayor a cinco (5) minutos desde el momento en que se ha solicitado su envío en el noventa y cinco por ciento (95%) de los casos, y en ningún evento podrá ser superior a diez (10) minutos. El contenido del mensaje deberá ser el siguiente:*

*"Su Código NIP es xxxxx y es personal. Se usará para pasar su línea xxxxxxxxxx a (nombre comercial del PRST receptor). Si no solicitó este cambio, contacte a su proveedor de inmediato."*

*El ABD deberá mantener, al menos por seis (6) meses a partir de su emisión, un registro de los NIP de Confirmación enviados y sus correspondientes números asociados."*

**ARTÍCULO 4.** Modificar el artículo 2.6.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**"ARTÍCULO 2.6.4.3. SOLICITUD DE PORTACIÓN.** *El Proceso de Portación se inicia con la entrega de la Solicitud de Portación por parte del Usuario al Proveedor Receptor. La Solicitud de Portación 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.*

*En la Solicitud de Portación, el Usuario deberá proveer únicamente la siguiente información:*

*2.6.4.3.1. Para las personas naturales:*

*2.6.4.3.1.1. Nombre completo, que incluirá los dos nombres (cuando aplique) y los dos apellidos (cuando aplique).*

*2.6.4.3.1.2. Tipo de documento de identificación, número del documento y fecha de expedición del mismo.*

*2.6.4.3.1.3. Autorización del titular de la línea y copia del documento de identidad, en caso de que la solicitud no sea presentada por el mismo.*

*2.6.4.3.1.4. Número(s) telefónico(s) asociado(s) a la portación solicitada.*

*2.6.4.3.1.5. Proveedor Donante.*

*2.6.4.3.1.6. NIP de Confirmación para los Usuarios de Servicios Móviles, el cual ha sido enviado previamente por el ABD al Usuario a través de un mensaje corto de texto (SMS).*

*2.6.4.3.2. Para las personas jurídicas:*

*2.6.4.3.2.1. Razón social.*

*2.6.4.3.2.2. Número de Identificación Tributaria (NIT).*

*2.6.4.3.2.3. Copia del Certificado de Cámara de Comercio con fecha de expedición no superior a treinta (30) días.*

*2.6.4.3.2.4. Tipo de documento de identificación del representante legal, número del documento y fecha de expedición del mismo.*

*2.6.4.3.2.5. Autorización del representante legal y copia del documento de identidad, en caso de que la solicitud no sea presentada por el mismo.*

*2.6.4.3.2.6. Número(s) telefónico(s) asociado(s) a la portación solicitada.*

*2.6.4.3.2.7. Proveedor Donante.*

*2.6.4.3.2.8. NIP de Confirmación para los Usuarios de Servicios Móviles, el cual ha sido enviado previamente por el ABD a través de un mensaje corto de texto (SMS) a la línea de la persona autorizada en el contrato."*

**ARTÍCULO 5.** Modificar el artículo 2.6.4.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**"ARTÍCULO 2.6.4.5. VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD POR PARTE DEL ABD.** *Para efectos de aceptar o rechazar la Solicitud de Portación el ABD, una vez reciba la misma, deberá validar los siguientes aspectos:*

*2.6.4.5.1. NIP de Confirmación y su concordancia con el Número No Geográfico de Redes objeto de portación.*

*2.6.4.5.2. Existencia de Solicitudes de Portación previas en trámite para el número a portarse.*



2.6.4.5.3. Correspondencia de (los) Número(s) Telefónico(s) con los bloques de numeración autorizados por el administrador de los recursos de identificación para uso del Proveedor Donante.”

**ARTÍCULO 6.** Modificar el artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**"ARTÍCULO 2.6.4.7. ACEPTACIÓN O RECHAZO POR PARTE DEL PROVEEDOR DONANTE.** Si en el plazo acordado entre los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles, para que el Proveedor Donante acepte o rechace la solicitud de Portación el ABD no recibe respuesta, se entenderá aceptada la solicitud de Portación y se continuará el Proceso de Portación.

*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.

2.6.4.7.2. Cuando se trate de solicitudes de portación de línea(s) que se encuentre(n) en alguno de los siguientes estados:

2.6.4.7.2.1. Desactivada(s) previamente a la solicitud del NIP por los siguientes motivos: orden judicial, terminación de contrato o porque en modalidad prepago la(s) línea(s) fue desactivada de conformidad con el artículo 2.1.16.2 de la Sección 16 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 o aquella que lo modifique.

2.6.4.7.2.2. Suspendida(s) por solicitud del usuario en los términos de la Sección 8 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

2.6.4.7.2.3. 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.

2.6.4.7.2.4. Aquellas que correspondan a numeración que no ha sido implementada en la red del Proveedor Donante a que hace referencia el numeral 6.2.2.2.4 del artículo 6.2.2.2 de la presente resolución.

2.6.4.7.3. Cuando el titular de la línea manifieste al Proveedor Donante que no solicitó el proceso de portación. En este caso el proceso de portación deberá detenerse sin importar en qué etapa se encuentre, con lo cual el Proveedor Donante deberá informar al ABD, y a su vez este al Proveedor Receptor la ocurrencia de este hecho. En el caso que el proceso de portación haya culminado, el Proveedor Receptor deberá proceder con el bloqueo de la línea de manera inmediata y deberá reversar la portación. La manifestación del titular de la línea deberá presentarse a más tardar el mismo día en el que se efectuó la ventana de cambio.

2.6.4.7.4. Cuando un usuario en modalidad prepago no presente actividad en la red, lo cual se deriva de la no evidencia de intercambio de señalización entre la red del Proveedor Donante y el equipo terminal móvil del usuario por un tiempo de 30 días calendario.

La aceptación o rechazo de la Solicitud de Portación debe ser enviada por el Proveedor Donante al Proveedor Receptor, por medio del ABD, el cual a su vez la reenviará al Proveedor Receptor. En caso de rechazo de la Solicitud de Portación, el Proveedor Donante deberá remitir al ABD la justificación y prueba de este. El ABD deberá constatar la validez del rechazo a través de los soportes aportados, y remitir dicha justificación y prueba al Proveedor Receptor para su conocimiento. A su vez, el Proveedor Receptor deberá informar del rechazo y su justificación al usuario, en un plazo no mayor a tres (3) horas hábiles, contado a partir de la recepción de la respectiva comunicación.

El Proveedor Donante remitirá al ABD como soporte del rechazo de la solicitud, en formato electrónico, los siguientes soportes, según corresponda:

*i) Cuando se trate de la causal de rechazo establecida en el numeral 2.6.4.7.1. de este artículo, la prueba mediante la cual se verificó que el documento de identificación del solicitante no coincide con el del titular de la línea. En caso de ser una línea en modalidad pospago adicionalmente se deberá incluir la última factura expedida por el Proveedor Donante.*

*ii) Cuando se trate de solicitudes de portación de línea(s) que se encuentre(n) dentro de los estados del numeral 2.6.4.7.2 del presente artículo, los reportes o imágenes de los sistemas de gestión, de información o de red de cada operador, de conformidad con las características propias de su operación, y en los mismos deberá constar, por lo menos la siguiente información:*

*a. La identificación del sistema de gestión, de información o de red que corresponda, de conformidad con las características propias de la operación de cada proveedor, y la fecha de consulta y extracción de la información por parte del Proveedor Donante.*

*b. El número de la línea involucrada en la solicitud de la portación.*

*Adicionalmente, para cada uno de los eventos señalados en los numerales 2.6.4.7.2.1 a 2.6.4.7.2.4 se deberá contar con la siguiente información según corresponda:*

*c. En el evento de que se trate de una línea desactivada antes de la solicitud del NIP, la indicación del estado de la línea, la fecha y hora en la cual fue desactivada y la indicación precisa y completa del motivo de la desactivación.*

*d. En el evento de que se trate de una línea suspendida por solicitud del usuario, la indicación del estado de la línea, la fecha y hora en la cual la línea fue suspendida, la fecha en que el usuario solicitó la suspensión y la indicación precisa y completa del motivo de la suspensión. En este caso deberá anexarse la prueba que evidencie la solicitud de suspensión del usuario en donde conste el CUN asignado al momento de la presentación de esta.*

*e. En el evento de que se trate de una línea con numeración no implementada en la red del Proveedor Donante, la indicación del estado de la línea como no implementada o no programada en la red.*

*f. En el evento de que se trate de una línea con numeración implementada en la red del Proveedor Donante, pero no asignada a un usuario, la indicación de la fecha de implementación o programación en la red del Proveedor Donante de la numeración correspondiente a la línea cuya portación se solicita y la indicación del estado de la línea que refleja que no ha sido asignada a un usuario.*

*iii) Cuando se trate de la causal 2.6.4.7.3. del presente artículo, copia de la manifestación del usuario asociada al CUN asignado al momento de la presentación de la solicitud del usuario.*

*iv) Cuando se trate de la causal de rechazo establecida en el numeral 2.6.4.7.4 del presente artículo, el reporte o imagen de los sistemas de gestión, de información o de red de cada operador, de conformidad con las características propias de su operación, y en el mismo deberá constar, por lo menos, la siguiente información:*

*a. La identificación del sistema de gestión, de información o de red que corresponda, de conformidad con las características propias de la operación de cada proveedor, y la fecha de consulta y extracción de la información por parte del Proveedor Donante.*

*b. El número de la línea involucrada en la solicitud de la portación.*

*c. La indicación de que no se ha reportado intercambio de señalización entre la red del Proveedor Donante y el equipo terminal del usuario.*

*Los proveedores deberán garantizar la auditabilidad de los soportes antes referidos y de la información que en ellos se consigne, a través de los sistemas de gestión de información o de red utilizados.*

**PARÁGRAFO.** *Para los casos de solicitudes de portación múltiple, si el Proveedor Donante determinara que debe rechazar dicha solicitud en razón a que uno o varios de los números se encuentran incursos en alguna de las causales de rechazo enunciadas en el presente artículo,*

*podrá denegar por una sola vez la solicitud de portación de la totalidad de los números contenidos en la misma. En este caso, el Proveedor Donante deberá informar en un único mensaje al Proveedor Receptor a través del ABD los números del grupo en cuestión que se encuentran incursos de causal de rechazo, junto con la justificación y prueba correspondiente para cada uno de ellos.*

*Una vez el usuario aclare o subsane a través del Proveedor Receptor las causales de rechazo señaladas por el Proveedor Donante en la solicitud inicial, este último no podrá alegar nuevas causales de rechazo para denegar la misma. En la solicitud de portación subsanada no deben incluirse los números que han sido debidamente rechazados según las causales expuestas en el presente artículo.*

*En caso de que el usuario expresamente haga la solicitud de que varios números en los que este sea titular se haga de manera conjunta, el Proveedor Donante le dará aplicación a lo establecido en el presente artículo para portaciones múltiples. En todo caso, el usuario a su elección siempre puede portar su número de manera individual, sin perjuicio de las modificaciones contractuales a que haya lugar frente a los demás números no portados.”*

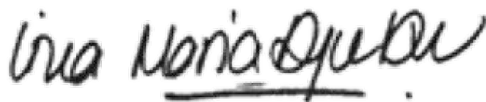
**ARTÍCULO 7. VIGENCIAS.** La presente resolución empezará a regir de conformidad con las siguientes reglas:

- i) Los artículos 1, 2, 3, 4 y 5 de la presente resolución empezarán a regir en 10 días hábiles contados a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.
- ii) El artículo 6 de la presente resolución empezará a regir en 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, con excepción de las modificaciones introducidas a los numerales 2.6.4.7.1, 2.6.4.7.2, 2.6.4.7.4, i), ii) y iv) del artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los cuales empezarán a regir el 1 de octubre de 2023.

**ARTÍCULO 8. DEROGATORIAS.** Derogar el numeral 2.6.4.7.4 del artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016 en 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C. a los **16 días del mes de junio de 2023.**

### **PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO**  
Presidente



**NICOLÁS SILVA CORTÉS**  
Director Ejecutivo

Proyecto No: 2000-38-3-8

C.C.C. 24-05-23 Acta No. 1411

S.C.C. 14-06-2023 Acta No. 447

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto – Coordinadora de Política Regulatoria y Competencia.

Elaborado por: Julián Farías, Isabella Russi, Camilo Bustamante.