

RESOLUCIÓN No. DE 2019

"Por la cual se modifican algunas disposiciones de los regímenes de Portabilidad Numérica Móvil y Compensación Automática por llamadas caídas"

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

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

CONSIDERANDO

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

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

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

Que corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como expedir el régimen jurídico de protección aplicable a los mismos¹.

Que bajo el contexto de la Sociedad de la Información, y atendiendo las facultades de la CRC antes mencionadas, fue expedida la Resolución CRC 5111 de 2017, *"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, se modifica el capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"*, la cual entró en vigencia el 1 de enero de 2018.

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

Que el 29 de julio de 2011, tuvo inicio la operación de la portabilidad numérica móvil, en cumplimiento de la Resolución 2355 de 2010, norma que dispone los principios aplicables a la

¹ Ley 1341 de 2009, numeral 1 del artículo 22 y artículo 53.

portabilidad, los derechos y deberes correspondientes, las condiciones de implementación y operación, así como el trámite de portación, plazo para el cual contempló inicialmente un término máximo de 5 días, y de 3 días a partir de agosto de 2012.

Que si bien, posterior a la entrada en vigencia de la Portabilidad Numérica Móvil, han sido expedidos actos administrativos² modificando la referida Resolución CRC 2355 (la cual actualmente se encuentra compilada en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016), los mismos han tenido como finalidad modificar algunas condiciones de la implementación y la operación de la Portabilidad Numérica Móvil, manteniendo el término de duración máxima de portación inicialmente dispuesto y no se ha analizado la pertinencia de modificar el mismo.

Que posterior análisis de las condiciones regulatorias vigentes, así como la experiencia internacional consultada, se evidenció la oportunidad de optimizar el mecanismo de Portabilidad Numérica Móvil. En consecuencia, la CRC considera que para ofrecer todas las herramientas posibles para que el usuario pueda disfrutar de este derecho, es necesario resolver el problema de los altos costos de transacción del mecanismo de Portabilidad Numérica Móvil, a través de un proceso de diseño regulatorio

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

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

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

Que por otra parte, mediante Resolución CRC 4296 de 2013, la CRC determinó las condiciones bajo las cuales debe materializarse la compensación automática ante la deficiente prestación de servicios de voz a través de redes móviles en razón a los eventos de llamadas caídas, es decir, las llamadas que finalizan sin que medie la voluntad del usuario.

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

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

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

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

Que el proyecto regulatorio denominado "Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC", el cual tuvo como resultado la expedición de la Resolución CRC 5586

² Resoluciones CRC 3003, 3050, 3051, 3069, 3086, 3100, 3153 y 3477 de 2011.

de 2019 *"Por la cual se eliminan normas en desuso del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones"*, llevó a cabo una revisión sistemática del marco regulatorio que se encontraba vigente en función de las dinámicas del mercado.

Que atendiendo a que el sector de las TIC se caracteriza por tener un rápido avance en términos de desarrollo tecnológico y de dinámicas que transforman los modelos de negocio de los agentes involucrados directa o indirectamente; y que dichas dinámicas requieren que el marco regulatorio sea revisado de forma continua para determinar si los objetivos propuestos se cumplieron o se están cumpliendo y verificar la pertinencia de la regulación en el entorno cambiante sobre el cual se implementa; y dando continuidad a la revisión del marco jurídico de la Portabilidad Numérica Móvil y de la Compensación Automática por llamadas caídas, el cual tuvo inicio con ocasión del proyecto que precedió la expedición de la Resolución CRC 5586 de 2019, esta Entidad considera necesario simplificar algunas medidas regulatorias asociadas con dichos regímenes, tales como eliminación de algunos apartes que hacen referencia al proceso de implementación de la Portabilidad Numérica Móvil, ajustes de algunas referencias erradas, precisiones de las obligaciones asociadas a los números portados cuando se presente desconexión de un proveedor o su retiro del mercado.

Que de acuerdo con las actuales condiciones del mercado, no se requiere el mecanismo para contención de costos de incertidumbre correspondiente al mensaje de voz de notificación al usuario de las llamadas hacia números portados y al sitio web con la información de números portados, por lo cual dicho mecanismo será eliminado de la regulación.

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

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

Que esta Comisión, en atención a lo previsto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, publicó el 28 de octubre de 2019 el proyecto regulatorio *"Revisión de los Regímenes de Portabilidad Numérica Móvil y de Compensación Automática por llamadas caídas"*, junto con su respectivo documento soporte, frente a lo cual se recibieron comentarios hasta el 13 de noviembre de 2019.

Que con posterioridad a la expedición de la resolución compilatoria CRC 5050 de 2016, la CRC ha emitido resoluciones de carácter general que han sustituido integralmente o modificado total o parcialmente varias medidas regulatorias compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016, tal como ocurrió frente a algunas disposiciones objeto de modificación del presente acto administrativo, con ocasión de la expedición de las Resoluciones CRC 5076 de 2016 y 5111 de 2017.

Que a efectos de surtir el trámite de abogacía de la competencia ante la Superintendencia de Industria y Comercio, la CRC mediante radicado No. XX del XX de XX de 2019 remitió a dicha Entidad el contenido de la propuesta regulatoria, su respectivo documento soporte, el cuestionario al que hace referencia la Resolución No. 44649 y los comentarios recibidos de los agentes interesados. Frente a lo anterior, la Delegatura para la Protección de la Competencia manifestó que: "XXX"

Que una vez atendidas las observaciones recibidas durante todo el proceso de discusión del presente proyecto, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue puesto a consideración del Comité de Comisionados de la Entidad y fue aprobado mediante Acta No. XX del XX de XX de 2019, y posteriormente presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el XX de XX de 2019, según consta en el Acta No. XX.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Subrogar la definición "NÚMEROS PORTADOS" dispuesta en el numeral 3.11 del artículo 3 de la Resolución CRC 2355 de 2010, compilado en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

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

ARTÍCULO 2. Subrogar la definición "VENTANA DE CAMBIO EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA" dispuesta en el numeral 3.22 del artículo 3 de la Resolución CRC 2355 de 2010, compilado en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

"VENTANA DE CAMBIO EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Es el período dentro del proceso de portabilidad numérica durante en el cual, el usuario no posee servicio, durante la desactivación de este con ocasión del Proceso de Portación del número, se desactiva el servicio en el Proveedor Donante y se activa la activación en el Proveedor Receptor, y en el que el Usuario no posee servicio."

ARTÍCULO 3. Modificar el artículo 2.1.17.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"TRÁMITE DE PORTACIÓN. El usuario podrá elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación. Si el usuario presenta la solicitud de portación dentro del horario hábil (8 a.m. a 4 p.m. de lunes a viernes) su número deberá ser activado en la ventana de cambio del día hábil siguiente. El plazo máximo de portación será de 1-3 días hábiles."

El usuario podrá presentar la solicitud de portación a través de cualquiera de los medios de atención al usuario.

El operador debe disponer de un banner estático en su página web, a través del cual el usuario puede presentar la solicitud de portación de su línea, diligenciando la información dispuesta en el artículo 2.6.4.3 del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Una vez diligenciada esta información se entenderá presentada la solicitud de portación, sin que para esto el operador pueda exigir al usuario remitirse a un medio de atención distinto"

ARTÍCULO 4. Modificar el enunciado del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL"

ARTÍCULO 5. Subrogar el artículo 1 de la Resolución CRC 2355 de 2010, compilado en el artículo 2.6.1.1 del Capítulo 6 de del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"OBJETO. El objeto del presente CAPÍTULO en el marco de lo previsto en la Ley 1245 de 2008, es establecer las condiciones regulatorias y reglas generales aplicables a la implementación y operación de la Portabilidad Numérica para la telefonía móvil en Colombia. Las disposiciones establecidas en el presente CAPÍTULO aplican a todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que sean asignatarios directos de recursos de Numeración No Geográfica de acuerdo con el Plan Nacional de Numeración, así como a los demás agentes involucrados en las comunicaciones con destino a números portados, a aquéllos que sean responsables del enrutamiento de dichas comunicaciones, y a los Usuarios de números portados, de acuerdo con el ámbito de aplicación contemplado en el CAPÍTULO 6 del TÍTULO II."

ARTÍCULO 6. Modificar el numeral 2.6.2.2.1 del artículo 2.6.2.2 -Derechos de los usuarios respecto de la Portabilidad Numérica- del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"Solicitar la Portación de su número, aun cuando el mismo se encuentre sujeto a cláusulas de permanencia mínima. En consecuencia, la portación del número se efectuará sin

perjuicio del derecho del Proveedor Donante a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas y la devolución de equipos, cuando aplique, y los demás cargos a que haya lugar en los términos del ARTÍCULO 2.1.8.1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO II, o la norma que la sustituya, modifique o complemente. Al solicitar la portación del número se entenderá que el Usuario ha solicitado la terminación del contrato con el Proveedor Donante y dará lugar a la celebración de un nuevo contrato con el Proveedor Receptor.

ARTÍCULO 7. Modificar el enunciado del numeral 2.6.2.5.1 del artículo 2.6.2.5 del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"Obligaciones frente a la ~~implementación~~ **operación** de la Portabilidad Numérica:"*

ARTÍCULO 8. Modificar el numeral 2.6.2.5.4.3.2 del artículo 2.6.2.5 -Obligaciones de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones- del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"La finalización de su contrato con el Proveedor Donante, **el deber de dar cumplimiento a las obligaciones insolutas y sus obligaciones generales respecto de saldos pendientes de acuerdo con lo previsto en el ARTÍCULO 2.1.8.1 del CAPÍTULO 1, o la norma que la sustituya, modifique o complemente,** así como **el derecho que tiene respecto de la posibilidad** de recuperar lo saldos no consumidos, **si se trata de planes postpago.***

ARTÍCULO 9. Modificar el numeral 2.6.2.5.4.3.4 del artículo 2.6.2.5 -Obligaciones de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones- del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"Tratándose de usuarios bajo la modalidad prepago, la imposibilidad de transferir saldos no consumidos, en la medida que dicha transferencia solo es aplicable en la adquisición de una **recarga tarjeta** del mismo proveedor, así como también sobre los plazos para adelantar el trámite de portación en los términos del ARTÍCULO 2.6.4.1 del TÍTULO II, para facilitar la administración del saldo por parte del usuario."*

ARTÍCULO 10. Modificar el artículo 2.6.2.5 -Obligaciones de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones- del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el sentido de eliminar su último párrafo, el cual disponía:

~~"El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones por parte del Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, será informado por la CRC a las entidades de control y vigilancia para la imposición de las sanciones correspondientes."~~

ARTÍCULO 11. Modificar el enunciado de la Sección 3 del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA ~~IMPLEMENTACIÓN~~ **OPERACIÓN** DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA*

ARTÍCULO 12. Modificar el primer párrafo del artículo 2.6.3.1 del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

***"SOLUCIÓN TÉCNICA PARA LA ~~IMPLEMENTACIÓN~~ **OPERACIÓN** DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA.** La ~~implementación~~ **operación** de la Portabilidad Numérica será adelantada por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el ARTÍCULO 2.6.1.2 del TÍTULO II mediante el esquema All Call Query - ACQ- de dos niveles, en el que se utiliza la Base de Datos Administrativa centralizada, y se dispone de Bases de Datos Operativas a cargo de dichos Proveedores.*

ARTÍCULO 13. Modificar el primer párrafo del artículo 2.6.4.1 del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

***"PROCESO DE PORTACIÓN.** El Proceso de Portación incluirá las siguientes etapas: (i) Generación del NIP de Confirmación, (ii) Solicitud de Portación, (iii) Verificación de la Solicitud por parte del ABD, (iv) Aceptación o Rechazo de la Solicitud de Portación por parte*

del Proveedor Donante, (v) Planeación de la Ventana de Cambio, y (vi) Activación del Número Portado.

~~Todo el Proceso de Portación tendrá una duración máxima de tres (3) días hábiles."~~

ARTÍCULO 14. Subrogar el primer párrafo del artículo 16 de la Resolución CRC 2355 de 2010, compilado en el artículo 2.6.4.3 del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"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 *cualquiera de los medios de atención al usuario, de conformidad con la Sección 25 del Capítulo 1 del Título 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016* ~~escrito, personalmente, a través de la línea telefónica de atención al cliente,~~ o por cualquier otro medio que determine o convalide la Comisión."

ARTÍCULO 15. Subrogar el segundo párrafo del artículo 19 de la Resolución CRC 2355 de 2010, compilado en el artículo 2.6.4.6 -Aceptación o rechazo de la solicitud de portación por parte del abd- del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 2355 de 2016, el cual quedará así:

"Si la Solicitud de Portación es aceptada por parte del ABD, éste enviará al Proveedor Donante la Solicitud de Portación, y simultáneamente informará al Proveedor Receptor en un tiempo máximo de sesenta (60) minutos a partir de la presentación de la Solicitud de Portación, que la misma fue aceptada."

ARTÍCULO 16. Subrogar el artículo 20 de la Resolución CRC 2355 de 2010, compilado en el artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ACEPTACIÓN O RECHAZO POR PARTE DEL PROVEEDOR DONANTE. El Proveedor Donante dispondrá de un plazo máximo de un (1) día hábil, contado desde el momento en que recibe la Solicitud de Portación por parte del ABD, para aceptar o rechazar la misma. En todo caso, vencido este plazo, si el ABD no recibe respuesta del Proveedor Donante, se entenderá aceptada la Solicitud de Portación por parte de este último 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 tratándose de servicios en la modalidad de pospago el solicitante no es el suscriptor del contrato del servicio de telecomunicaciones o la persona autorizada por éste.

2.6.4.7.2. Cuando el número portado se encuentre reportado como extraviado o hurtado ante el Proveedor Donante, siempre y cuando éste no haya realizado la reposición de la SIMCARD al usuario.

2.6.4.7.3. Cuando el número portado haya sido desactivado por fraude.

2.6.4.7.4. Cuando el número a ser portado se encuentre suspendido por falta de pago, por terminación del contrato por falta de pago, o cuando existan obligaciones de pago exigibles, esto es, respecto de las cuales el plazo se encuentra efectivamente vencido a la fecha de presentación de la solicitud de portación, de acuerdo con lo previsto en el numeral 2.6.2.3.1 del ARTÍCULO 2.6.2.3 del TÍTULO II.

*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 la justificación y prueba del mismo. A su vez, el Proveedor Receptor deberá informar del rechazo y su justificación al Usuario, en un plazo no mayor a ~~un (1) día hábil~~ *tres (3) horas hábiles*, contado a partir de la recepción de la respectiva comunicación.*

Las pruebas que deberá remitir el Proveedor Donante al ABD como soporte del rechazo de la solicitud se presentarán en formato electrónico y corresponderán a los siguientes documentos:

i. Cuando se trate de servicios en la modalidad de pospago, copia de la última factura de la respectiva línea expedida por el Proveedor Donante.

ii. Cuando el número portado se encuentre reportado como extraviado o hurtado ante el Proveedor Donante, copia de la respectiva declaración efectuada por el usuario.

iii. Cuando el número portado haya sido desactivado por fraude, copia del documento mediante el cual el Proveedor Donante determinó el fraude y la desactivación correspondiente.

iv. Cuando se trate de servicios en la modalidad de pospago, la fecha de la última obligación cuyo plazo se ha vencido, indicando el no pago de la misma.

v. Cuando se trate de solicitudes de portación múltiple que incluyan líneas desactivadas, inactivas o que no existen en la red, para modalidades prepago y pospago, copia del documento mediante el cual el Proveedor Donante determinó el estado de desactivación, no activación o inexistencia.

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 que el usuario expresamente haga la solicitud de que varios números en los que éste 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 17. Subrogar el artículo 23 de la Resolución CRC 2355 de 2010, compilado en el artículo 2.6.4.10 -Cancelación del servicio de un número portado- de la Resolución CRC 5050 de 2016 en el sentido de incluir un párrafo al mismo, el cual quedará así:

"PARÁGRAFO. El ABD deberá adelantar el procedimiento establecido en los numerales 2.6.4.10.2 y 2.6.4.10.2 del presente artículo, sin que se requiera aviso del proveedor receptor, con respecto a los números que aparezcan registrados en la Base de Datos Administrativa como portados a un proveedor que ha sido desconectado o ha salido del mercado, de manera que tales números sean eliminados de la Base de Datos Administrativa y retornen al proveedor asignatario."

ARTÍCULO 18. Modificar el artículo 2.1.11.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET. El usuario de los servicios de internet y/o de telefonía, tiene derecho a recibir una compensación automática por deficiencias en la prestación de los servicios, de acuerdo con las condiciones descritas en el Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, bajo las siguientes reglas:

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

2.1.11.1.2. Cuando se presenten eventos de llamadas caídas en el uso de su servicio de telefonía móvil, ~~sea~~ bajo la modalidad prepago cuando no se trate de planes de consumo ilimitado ~~o postpago~~, el operador deberá compensar mensualmente de acuerdo con la metodología definida en el numeral 2 del Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, atendiendo las siguientes reglas:

a) El operador compensará mensualmente con el total de tiempo al aire (minutos o segundos, según corresponda);

b) El operador enviará mensualmente a los usuarios bajo la modalidad prepago, que hayan hecho consumos de voz por demanda o que hayan adquirido al menos un plan con capacidad de voz limitada en el mes inmediatamente anterior, un SMS indicando el total de tiempo que le será compensado;

c) El tiempo al aire compensado podrá ser consumido por el usuario de manera inmediata al recibo del SMS, así no cuente con saldo ~~bajo la modalidad prepago o haya consumido la totalidad del tiempo al aire de su plan bajo la modalidad postpago~~.

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

ARTÍCULO 19. Modificar el numeral 2 del Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"2. Compensación automática para usuarios en modalidad prepago que no hayan adquirido un plan con capacidad de voz ilimitada por deficiente prestación del servicio de voz a través de redes móviles

2.1. Determinación del valor de la compensación.

De acuerdo con lo previsto en el numeral 2.1.11.1.2 del Artículo 2.1.11.1 del Capítulo 1 del Título II de la presente resolución la compensación automática para usuarios en modalidad prepago que no hayan adquirido un plan con capacidad de voz ilimitada por deficiencias en la prestación del servicio de voz a través de redes móviles ~~deberá efectuarse de la siguiente forma:~~

~~2.1.1. Compensación Automática Individual:~~ La ~~compensación individual~~ será el resultado de multiplicar la totalidad de eventos de llamadas caídas en cada mes para cada usuario en particular, por el factor de compensación aplicable a cada operador:

$$\text{Compensación individual} [\text{Tiempo al aire}] = [\text{ELC} * \text{Fc}]$$

Donde:

- **Compensación individual:** Total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que debe ser entregado por el operador de servicios de voz a un usuario en particular en la modalidad prepago cuando no se trate de planes con capacidad de voz ilimitada. El valor obtenido de la fórmula de compensación deberá aproximarse al número entero superior más cercano; de esta forma, el valor sólo deberá corresponder a un número entero de minutos o segundos y no a fracciones de estos.

- **ELC.** (Eventos de llamadas caídas): Sumatoria de todos los eventos de llamadas finalizadas sin intervención del usuario en el mes para cada uno de los usuarios de manera particular.

Esto es, todas las llamadas que una vez asignado el canal de tráfico fueron finalizadas sin que el usuario realice la petición de colgar.

- **Fc.** (Factor de compensación): Es la ocupación promedio de canales de voz para cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles en cada mes, calculada como el tiempo total de ocupación de canales de voz, en minutos o segundos, según aplique, dividido entre los intentos de llamadas con asignación de canales de voz. Este factor no

podrá ser inferior a uno. En los casos en que el resultado sea inferior a 1, deberá realizarse la aproximación correspondiente a 1.

2.2. Condiciones de la compensación

~~Tanto para los usuarios en modalidad prepago como postpago, la~~ compensación automática se efectuará a través de una recarga del tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que resulte de aplicar las fórmulas anteriores. En todos los casos, la compensación deberá ser realizada a más tardar en los 30 días calendario siguientes a la finalización de cada mes. Dicha compensación tendrá un término de vigencia de al menos 60 días calendario ~~para los usuarios prepago, a partir de la fecha en que fue cargado el total de minutos o segundos a cada usuario, y para los usuarios postpago la vigencia corresponderá al siguiente ciclo de facturación completo.~~ El Mensaje Corto de Texto (SMS) que el operador envíe a sus usuarios, indicando el total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) entregado a cada uno de ellos ~~de manera independiente por concepto de la compensación individual o promedio, según aplique,~~ deberá ser enviado al usuario ~~(salvo que tenga un plan ilimitado de voz bajo la modalidad postpago)~~ dentro del día calendario siguiente a la recarga de dicho tiempo al aire y deberá indicar de manera precisa el total del abono y la vigencia del mismo, así:

"(Nombre comercial del operador) compensa XX [min/seg], que podrán usarse dentro de ~~(+) [los 60 días/ciclo de facturación]~~ siguiente(s) a este mensaje".

Los usuarios que reciban compensación por deficiencias en la prestación del servicio de voz móvil podrán hacer uso, de manera inmediata, de los minutos/segundos que les sean compensados, por lo cual los operadores implementarán mecanismos que así lo permitan. Así mismo, los operadores no podrán exigir la existencia de saldo a los usuarios ~~que acceden al servicio en la modalidad prepago~~ para efectuar la compensación o permitir el disfrute de los minutos/segundos compensados. Los operadores responsables de la gestión de la red deberán facilitar, dentro de los 10 días calendario siguientes al mes objeto de observación, la información necesaria a cada uno de los Operadores Móviles Virtuales que se encuentren soportados en su red, a efectos de que estos últimos procedan a compensar a cada uno de sus usuarios."

ARTÍCULO 20. Modificar el Formato 4.1 de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"INFORMACIÓN PARA MONITOREO DE COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR LLAMADAS CAÍDAS PARA MODALIDAD PREPAGO CUANDO NO SE TRATE DE PLANES ILIMITADOS.

Periodicidad: Mensual
Contenido: Mensual
Plazo: Hasta 45 días calendario después de finalizado el mes

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones ~~móviles para comunicaciones~~ que presten el servicio de voz ~~móvil~~.

A. VARIABLES FACTOR DE COMPENSACIÓN ~~INDIVIDUAL O PROMEDIO~~

1	2	3	3	4		5
Año	Mes	Tipo de compensación	Unidad de tasación	Tiempo total de ocupación de canales de voz		Intentos de llamadas con asignación de canal de voz
				Minutos	Segundos	

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
2. Mes: Corresponde al mes del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 12.

3. Tipo de compensación: Puede ser:

- ~~–Individual: Si el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles compensa de manera particular a los usuarios que experimentan deficiencias en la prestación del servicio de voz a través de su red.~~
- ~~–Promedio: Si el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles compensa en su conjunto a la totalidad de usuarios ante la deficiente prestación del servicio de voz a través de su red.~~

- 3. **Unidad de Tasación:** Minuto o segundo
- 4. **Tiempo total de ocupación de canales de voz:** Corresponde al tiempo total ~~promedio~~ mensual (en minutos o segundos, según aplique) de ocupación de la totalidad de canales de voz.
- 5. **Intentos de llamadas con asignación de canal de voz:** Corresponde a la sumatoria del total de intentos de llamadas que durante el mes tuvieron asignación de canal de voz, ~~se debe discriminar según la unidad de tasación (Minutos o segundos).~~

B. DETALLE DE LA COMPENSACIÓN

1	2	3	4 3	4	5	6	6 7	
Año	Mes	Modalidad	Unidad de Tasación	Cantidad de usuarios compensados	Cantidad de llamadas caídas	Cantidad de llamadas caídas compensadas	Tiempo al aire compensado	
							Minutos	Segundos

- 1. **Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- 2. **Mes:** Corresponde al mes del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 12.
- ~~3. Modalidad: Se refiere a la modalidad de pago, las opciones son prepago y pospago.~~
- 3. **Unidad de Tasación:** Minuto o segundo
- 4. **Cantidad de usuarios compensados:** Número de líneas de los usuarios (personas naturales o jurídicas) de servicios de comunicaciones de voz que ~~cursaron tráfico~~ recibieron compensación en cada mes. ~~Este dato debe discriminarse entre los usuarios prepago (que no se encuentren vinculadas por una suscripción mensual) y los usuarios pospago (vinculados a través de una suscripción mensual).~~
- 5. **Cantidad de llamadas caídas:** Es el número total de eventos de llamadas finalizadas sin intervención del usuario en cada mes, esto es, todas las llamadas que una vez asignado el canal de tráfico fueron finalizadas sin que el usuario realice la petición de colgar. ~~Esta información debe reportarse de manera separada para cada modalidad de pago cuando se realice la compensación individual.~~
- 6. **Cantidad de llamadas caídas compensadas:** Es el número de eventos de llamadas finalizadas sin intervención del usuario y que fueron compensadas en cada mes, ~~esto es, todas las llamadas que una vez asignado el canal de tráfico fueron finalizadas sin que el usuario realice la petición de colgar~~
- ~~6. 7. Tiempo al aire compensado: Total de tiempo al aire (en minutos o segundos, según aplique) que debe ser entregado por el proveedor a sus usuarios de servicios de voz. Esta información debe ser diferenciada por modalidad de pago cuando se realice la compensación individual.~~

ARTÍCULO 21. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. Salvo en las disposiciones asociadas a la reducción en el término de portación y a los reportes de información respecto de la compensación automática por llamadas caídas, las cuales deberán cumplirse a partir del 1 de julio de 2020; la presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

La presente Resolución deroga el Capítulo 3 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y el artículo 13 de la Resolución CRC 2355 de 2010, modificado por la Resolución CRC 2960 de 2010 y compilado en el artículo 2.6.3.4 del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, así como todas aquellas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias.

XX
Presidente

ZOILA VARGAS MESA
Directora Ejecutiva (E.F.)

Expediente 2000-71-13
C.C. xx/xx/2019 Acta xx
S.C.C. XX/xx/2019 Acta XX.

Revisado por: Alejandra Arenas
Elaborado por: Camila Gutiérrez Torres, Guillermo Velásquez Ibarra, Jhan Camilo Pulido y Julián Andrés Farias