



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
República de Colombia

## REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **2355** DE 2010

*“Por la cual se establecen las condiciones para la implementación y operación de la Portabilidad Numérica para telefonía móvil en Colombia”*

### LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 1245 de 2008, la Ley 1341 de 2009, el Decreto 25 de 2002, el parágrafo del artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, y

#### CONSIDERANDO

Que la Ley 1245 de 2008 establece que *“(...) Los operadores de telecomunicaciones que tengan derecho a asignación directa de numeración se obligan a prestar el servicio de Portabilidad Numérica, entendida esta como la posibilidad del usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento de que cambie de operador, de conformidad con los requerimientos prescritos por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones”*.

Que conforme a lo previsto en el artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, *“[e]l Estado propiciará escenarios de libre y leal competencia que incentiven la inversión actual y futura en el sector de las TIC y que permitan la concurrencia al mercado, con observancia del régimen de competencia, bajo precios de mercado y en condiciones de igualdad (...)”*.

Que de acuerdo con lo establecido en la Ley 1341 de 2009, y en especial en su artículo 19, *“(...) [l]a Comisión de Regulación de Comunicaciones es el órgano encargado de promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad”*.

Que el numeral 1 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 señala que es función de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios.

Que el artículo 1 de la Ley 1245 de 2008 determina que los operadores de telecomunicaciones que tengan derecho a asignación directa de numeración se obligan a prestar el servicio de portabilidad numérica, y que en la telefonía móvil se facilitará dicha conservación aún cuando modifiquen la modalidad tecnológica de la prestación del servicio, y se establece que en la telefonía fija procederá la conservación del número cuando, previamente, se determine su viabilidad técnica y económica, en términos de equilibrio financiero, por la CRC, y de serlo, sólo

cuando el usuario se mantenga dentro del mismo distrito o municipio, en el cual se le presta el servicio.

Que la Ley 1245 de 2008 establece las obligaciones y competencias de la CRC en materia de Portabilidad Numérica, debiendo determinar los aspectos relativos a: (i) Mecanismos y formas de implementación de la Portabilidad Numérica para los sistemas de telefonía fija, móvil e intramodal, (ii) Esquema técnico que mejor se adecue a las condiciones del país, (iii) Alternativas técnicas que beneficien al usuario y al servicio mismo, (iv) Revisión del Plan de Numeración, (v) Plan de migración adecuado que garantice el mejor servicio al usuario, (vi) Dimensionamiento de los costos fijos por Proveedor para la activación de la Portabilidad Numérica, (vii) Recomendaciones en materia de tarificación, remuneración y cobro de Portabilidad Numérica que aseguren que los cargos se orientarán a costos, (viii) Proceso público de consultas a los operadores y la conformación de una instancia permanente de carácter consultivo, que promueva la cooperación entre agentes, (ix) Diseño de manuales de procedimientos para el acceso al servicio, (x) Diseño claro y oportuno de lineamientos precisos sobre los derechos y deberes de usuarios y operadores, (xi) Implementación de un mecanismo oportuno para la eliminación de los costos asociados a la incertidumbre respecto a los cargos de terminación de llamadas a números portados, y (xii) Los demás aspectos y medidas regulatorias que considere indispensables para que la Portabilidad Numérica se haga efectiva.

Que el Decreto 25 de 2002, establece en su artículo 22 las categorías de indicativos nacionales de destino (NDC), siendo este último el código que combinado con el número de abonado (SN) constituye el número nacional (significativo), teniendo como función el identificar y/o seleccionar dentro del Plan Nacional de Numeración regiones geográficas, redes, telecomunicaciones personales universales (UPT) o servicios.

Que el artículo 40 del Decreto 25 de 2002, contempla el mecanismo de la Portabilidad Numérica como obligación de los operadores de telecomunicaciones, determinando que estos últimos están obligados a prestar el servicio de Portabilidad Numérica, aun en el evento que cambie de un operador a otro que preste el mismo servicio de telecomunicaciones, en lo referente a la numeración de telecomunicaciones personales universales (UPT) y de servicios.

Que el marco reglamentario colombiano prevé que las llamadas originadas en una red móvil con destino a una red móvil, las llamadas originadas en la red de telefonía pública básica conmutada – RTPBC- con destino a una red móvil, y las llamadas originadas en una red móvil con destino a la red de telefonía pública básica conmutada –RTPBC-, son responsabilidad de los proveedores móviles. Por otra parte, dicho marco establece que las llamadas de larga distancia internacional entrantes son responsabilidad de los proveedores de larga distancia internacional.

Que en cumplimiento del mandato dado en el artículo 1º de la Ley 1245 de 2008, la CRC realizó los estudios técnicos y económicos que determinan la base del análisis para la implementación de la Portabilidad Numérica en Colombia, con el apoyo de la firma Value Partners Argentina S.A., contratada para esta labor a través del Departamento Nacional de Planeación, la cual desarrolló entre los meses de junio y diciembre de 2009 estudios y análisis en los términos establecidos en la ley en comento, de acuerdo con las condiciones del país y la experiencia internacional en la materia, entre otros aspectos.

Que en cumplimiento de lo previsto en el inciso 4 del artículo 1 de la Ley 1245 de 2008, la CRC desarrolló los estudios técnicos y de impacto económico a los usuarios, para determinar la plataforma tecnológica para la implementación de la Portabilidad Numérica, contenidos en los siguientes documentos técnicos: (i) *"Selección de modelos para análisis de costo – beneficio y recomendaciones para el entorno regulatorio"* desarrollado por Value Partners, de fecha julio de 2009; (ii) *"Análisis para la implementación de la Portabilidad Numérica en Colombia – Planteamientos generales sobre esquemas de implementación"* desarrollado y publicado por la CRC el 7 de septiembre de 2009, del cual se recibieron comentarios hasta el 30 de septiembre del mismo año, (iii) *"Documento soporte de la propuesta regulatoria 'Por la cual se establecen las condiciones para la implementación y operación de la Portabilidad Numérica en Colombia'"* elaborado, y publicado por la CRC el 14 de diciembre de 2009<sup>1</sup> y (iv) *"Metodología de estimación y resultados del modelo costo - beneficio"* desarrollado por Value Partners publicado el 22 de diciembre de 2009.

<sup>1</sup> Las razones técnicas que sustentan la elección de la plataforma tecnológica se presentan en las secciones 8.4.1 y 8.4.2 de este documento.

Que adicionalmente la Comisión realizó los siguientes estudios de impacto económico a los usuarios: (i) Informes cualitativos, cuantitativos para Telefonía Fija e Informes cualitativos, cuantitativos para Telefonía Móvil, desarrollados por la firma Consenso S.A. y cuyos resúmenes ejecutivos fueron publicados en diciembre de 2008, (ii) *“Metodología de estimación y resultados del modelo costo - beneficio”*, publicado por la CRC el 22 de diciembre de 2009, y desarrollado por Value Partners, y (iii) *“Metodología de evaluación de modelos, selección de variables relevantes, aspectos económicos clave a considerar y esquema de contención de costos de incertidumbre”*, publicado por la CRC el 22 de diciembre de 2009, y desarrollado por Value Partners.

Que una vez analizados los diferentes esquemas técnicos, los estudios adelantados permitieron concluir que en el largo plazo el esquema más eficiente y que representa mayores beneficios corresponde al denominado All Call Query –ACQ-, por lo cual en el presente acto administrativo se adopta el mismo para la implementación de la Portabilidad Numérica en la telefonía móvil.

Que en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 5 del artículo 1º de la Ley 1245 de 2008, y en desarrollo del proyecto de implementación de la Portabilidad Numérica, la Comisión publicó el cronograma de implementación el día 30 de diciembre de 2008, el cual fue actualizado el 1º de julio de 2009.

Que con base en los resultados obtenidos de la consultoría y en los análisis adelantados al interior de la CRC, se elaboró la propuesta regulatoria con las condiciones para la implementación de la Portabilidad Numérica en Colombia con su respectivo documento soporte, los cuales en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004 fueron publicados en la página web de la entidad el 14 de diciembre de 2009, para comentarios de todos los interesados hasta el 6 de enero de 2010.

Que la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, mediante comunicación con radicado de entrada número 201030018, como autoridad nacional de competencia, en uso de las facultades conferidas por el citado artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, rindió concepto en los siguientes términos:

*“Una vez analizado el proyecto de resolución “Por la cual se establecen las condiciones para la implementación y operación de la portabilidad numérica en Colombia”, puesto en conocimiento de este Despacho mediante radicado No. 09144273 del 17 de diciembre de 2009, esta Superintendencia, como autoridad nacional de competencia, en uso de las facultades conferidas por el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, rinde concepto previo en el sentido de considerar que, a la luz de las normas vigentes en materia de competencia, las disposiciones allí contenidas no afectan la libre competencia en los mercados del sector de telecomunicaciones.”*

Que en la comunicación en comento, la Superintendencia de Industria y Comercio, como autoridad de vigilancia y control que vela por la protección de los derechos de los suscriptores y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, presentó comentarios a la propuesta regulatoria, los cuales fueron contestados en el documento de respuestas a comentarios publicado por la CRC en cumplimiento de lo dispuesto sobre el particular en el Decreto 2696 de 2004.

Que los análisis realizados para la implementación de la portabilidad numérica así como las condiciones generales que sobre el particular se prevén en el presente acto administrativo, han surtido el proceso de publicidad contemplado en el artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, garantizando así la participación de todos los agentes interesados en este proceso.

Que teniendo en cuenta lo anterior y en aplicación de lo dispuesto en el parágrafo del artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, según el cual *“[c]ada Comisión definirá y hará públicos los criterios, así como los casos en los cuales las disposiciones contenidas en el presente artículo no serán aplicables a resoluciones de carácter general”*, los actos administrativos sucesivos que con posterioridad a esta resolución regulen la implementación de la portabilidad numérica, no serán objeto de la publicación de que trata el Decreto citado, toda vez que los mismos corresponden a los desarrollos operativos subsiguientes que resultan necesarios para su correcta implementación con fundamento en la regulación contenida en la presente resolución y dentro del término fijado de manera perentoria por la Ley 1245 de 2008.

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, 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, posteriormente, presentado a los miembros de la Sesión de Comisión el 27 de enero de 2010.

Que el artículo 9º de la Ley 489 de 1998 dispone que las autoridades administrativas, en virtud de lo dispuesto en la Constitución Política y de acuerdo con la ley, pueden delegar la atención y decisión de los asuntos confiados por la ley y los actos orgánicos respectivos, en los empleados públicos de los niveles directivo y asesor vinculados al organismo correspondiente.

En virtud de lo expuesto,

## RESUELVE

### TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 1º. - OBJETO.** El objeto de la presente resolución 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 la presente resolución 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 la presente resolución.

**ARTÍCULO 2º. - CATEGORÍAS DE PORTABILIDAD NUMÉRICA.** Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones asignatarios directos de Numeración No Geográfica ofrecerán a los usuarios la posibilidad de portar su número respecto de las siguientes categorías, así:

- 2.1 Portabilidad de Numeración de Redes: A los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones asignatarios de numeración de redes a nivel nacional, que sea utilizada en una Red Móvil Terrestre Pública, a partir de la Fecha de Implementación de la Portabilidad Numérica establecida en el numeral 7 del ARTÍCULO 41º. - de la presente resolución.
- 2.2 Portabilidad de Numeración de Servicios: A los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que hacen uso de numeración de servicios.
- 2.3 Portabilidad de Numeración UPT. A los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones asignatarios de numeración UPT (*Universal Personal Telecommunications*), conforme a las recomendaciones de la UIT sobre la materia.

La portación se aplicará al Número Nacional Significativo N(S)N al que hace referencia el artículo 19 del Decreto 25 de 2002, conformado por el NDC y el número de abonado, de acuerdo con la estructura definida en el Plan Nacional de Numeración, aplicándose de forma intramodal en cada una de las categorías.

**ARTÍCULO 3º. - DEFINICIONES.** Para efectos de la interpretación y aplicación de la presente resolución, se adoptan las siguientes definiciones:

- 3.1 **Administrador de la Base de Datos (ABD):** *Persona jurídica que tiene a su cargo la administración, gestión e integridad de la Base de Datos Administrativa, la mediación de los cambios de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones y la coordinación de la sincronía de la actualización de las Bases de Datos Operativas involucradas en la Portabilidad Numérica.*
- 3.2 **All Call Query (ACQ):** *Esquema de enrutamiento en el que, previo al establecimiento de una comunicación, el proveedor que origina la misma debe consultar una base de datos operativa y obtener información que le permita enrutarla al proveedor destinatario.*
- 3.3 **Base de Datos Administrativa (BDA):** *Base de datos administrada por el ABD, que contiene como mínimo la información necesaria para el enrutamiento de comunicaciones hacia números portados, y que se actualiza de conformidad con el Proceso de Portación.*
- 3.4 **Base de Datos Operativa (BDO):** *Base de datos administrada por un determinado Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, que contiene la información necesaria para el*

enrutamiento de las comunicaciones hacia números portados, la cual es obtenida y actualizada desde la BDA.

- 3.5 Comité Técnico de Portabilidad (CTP):** Instancia permanente de carácter consultivo integrada por todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los cuales se les ha asignado Numeración No Geográfica que estén obligados a implementar la Portabilidad Numérica, bajo la dirección de la CRC y con el acompañamiento del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- 3.6 Día hábil:** Periodo comprendido entre las 8:00:00 a.m. y las 4:00:00 p.m de los días lunes a viernes sin incluir festivos.
- 3.7 Fecha de Implementación de la Portabilidad Numérica:** Fecha en la que será puesta en funcionamiento la portabilidad numérica como un servicio disponible a los Usuarios, según el cronograma de implementación descrito en el presente acto administrativo.
- 3.8 Número de Identificación Personal (NIP) de Confirmación:** Es el número único asignado por el ABD que permite verificar la identidad del Usuario solicitante de la portación de su número.
- 3.9 Número No Geográfico:** Número cuya estructura se asocia al conjunto de los números nacionales (significativos) conformados por indicativos nacionales de destino no asociados a regiones geográficas para uso de redes, telecomunicaciones personales universales (UPT) o servicios.
- 3.10 Numeración No Geográfica:** Es el conjunto de los números nacionales (significativos) conformados por indicativos nacionales de destino no asociados a regiones geográficas para uso de redes, telecomunicaciones personales universales (UPT) o servicios.
- 3.11 Números Portados:** Números que han sido sometidos al Proceso de Portación.
- 3.12 Onward Routing (OR):** Esquema de enrutamiento mediante el cual el Proveedor que origina una llamada en su red siempre la enruta hacia la red del proveedor asignatario del número de destino, y en el caso que la llamada tenga como destino un abonado de una red diferente a la de dicho proveedor, éste último deberá realizar la consulta a la BDO para determinar la información de enrutamiento apropiada y encaminarla en forma directa hacia la red correcta de destino.
- 3.13 Portación múltiple:** Trámite de portación que involucra un número plural de líneas asociadas a un único contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones. Sólo se entenderá que hay portación múltiple cuando las condiciones de prestación del servicio contenidas en el contrato varíen por virtud de la portación de un número de líneas inferior al total de las líneas contratadas.
- 3.14 Portabilidad Numérica:** Posibilidad del usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento que cambie de Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.
- 3.15 Proceso de Portación:** Conjunto de procedimientos que se adelantan con el fin de cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando el número cuando el Usuario lo haya solicitado.
- 3.16 Proveedor Asignatario:** Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones al cual el Administrador del recurso de numeración le ha asignado un bloque o un conjunto de bloques específicos, de acuerdo con la estructura del Plan Nacional de Numeración.
- 3.17 Proveedor Donante:** Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones desde el cual es portado un determinado número como resultado del Proceso de Portación.
- 3.18 Proveedor Receptor:** Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones hacia el cual es portado un determinado número como resultado del Proceso de Portación.
- 3.19 Servicios Móviles:** Son los servicios móviles terrestres públicos que guardan conformidad con la Recomendación UIT-T Q.1001, prestados por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que sean asignatarios directos de numeración no geográfica.
- 3.20 Solicitud de Portación:** Es la petición efectuada por el Usuario al Proveedor Receptor para portar el número, de acuerdo con el procedimiento definido para tal fin.
- 3.21 Usuario:** Para efectos de la portabilidad numérica, es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio de telecomunicaciones, o con la cual se ha celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.
- 3.22 Ventana de Cambio:** Es el periodo durante el cual, con ocasión del Proceso de Portación del número, se desactiva el servicio en el Proveedor Donante y se activa en el Proveedor Receptor, y en el que el Usuario no posee servicio.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES CRC 2532 DE 2010 ART. 1).

## TÍTULO II ASPECTOS GENERALES

**ARTÍCULO 4º. - PRINCIPIOS DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA.** Son principios de la Portabilidad Numérica los siguientes:

- 4.1 Eficiencia.** La implementación y operación de la Portabilidad Numérica por parte de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones y del ABD deberá obedecer a criterios de eficiencia técnica y económica.
- 4.2 Igualdad.** La atención a las Solicitudes de Portación se llevará a cabo en las mismas condiciones aplicadas a todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.
- 4.3 Neutralidad tecnológica.** Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones podrán adoptar libremente la tecnología a emplear para la prestación efectiva de la Portabilidad Numérica, debiendo en todo caso atender los requerimientos formulados por la CRC, en los términos previstos en la Ley 1245 de 2008.
- 4.4 Transparencia.** La información referente a la Portabilidad Numérica, y en especial los actos derivados de la implementación y gestión de la misma, tendrán carácter público, salvo que se trate de información que por disposición legal tenga el carácter de confidencial o reservada.
- 4.5 No discriminación.** Todos los agentes que participen en el Proceso de Portación están obligados a dar un tratamiento no discriminatorio a los demás agentes involucrados, en relación con los trámites que se realicen con ocasión del mismo. En particular, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones están obligados a enrutar, en condiciones no discriminatorias, las comunicaciones que se realicen hacia números portados y no portados.
- 4.6 Promoción de la competencia.** La Portabilidad Numérica se implementará en un escenario de libre y leal competencia, que incentive la inversión actual y futura en el sector, permitiendo la concurrencia de los diferentes proveedores al mercado, bajo la observancia del régimen de competencia en condiciones de igualdad.
- 4.7 Eficacia.** Los agentes que intervienen en el Proceso de Portación deben adelantar todas las acciones necesarias relativas al mismo, de tal forma que contribuyan a maximizar el nivel de portaciones exitosas.

**ARTÍCULO 5º. - DERECHOS DE LOS USUARIOS RESPECTO DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA.** Sin perjuicio de los derechos generales previsto en el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, son derechos de los Usuarios de los servicios a los que hace referencia el ARTÍCULO 2º. -de la presente resolución asociados a la Portabilidad Numérica los siguientes:

- 5.1** 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 68 de la Resolución CRT 1732 de 2007, 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. Este derecho podrá ser ejercido a partir de la Fecha de Implementación de la Portabilidad Numérica, de acuerdo con lo previsto en la presente resolución y, en especial, en el Artículo 16º. - de la misma.
- 5.2** Recibir información de su Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones respecto del derecho de portar su número.
- 5.3** Tener garantía de privacidad de la información suministrada en su Solicitud de Portación.
- 5.4** Estar informado acerca del Proceso de Portación y del estado del trámite de su Solicitud de Portación, por parte del Proveedor Receptor.
- 5.5** Elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación, de conformidad con los plazos y condiciones previstos en el Artículo 14º de la presente resolución.

**ARTÍCULO 6º. - OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS RESPECTO DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA.** A partir de la Fecha de Implementación de la Portabilidad Numérica y sin perjuicio de las obligaciones que por vía general les imponen las normas y los contratos de prestación del servicio, son obligaciones de los Usuarios de los servicios de telecomunicaciones a los que hace referencia el Artículo 2º de la presente resolución las siguientes:

- 6.1** Cumplir con sus obligaciones contractuales asociadas al Proveedor Donante y al Proveedor Receptor, incluidas las derivadas del incumplimiento de las cláusulas de permanencia mínima, en

los términos del artículo 68 de la Resolución CRT 1732 de 2007, o la norma que la sustituya, modifique o complemente. En consecuencia, para ejercer el derecho a portar su número, el usuario deberá al momento de efectuar la solicitud de portación haber pagado las obligaciones cuyo plazo se encuentre vencido o venza en la fecha de presentación de dicha solicitud. Lo anterior sin perjuicio de los demás 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.

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

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

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES CRC 3051 DE 2011 ART. 1).

**ARTÍCULO 7°.** - **DERECHOS DE LOS PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.** Para efectos de la Portabilidad Numérica, son derechos de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el ARTÍCULO 2° - de la presente resolución los siguientes:

**7.1** Recibir Usuarios provenientes de otros Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones en razón del Proceso de Portación del número a partir de la Fecha de Implementación de la Portabilidad Numérica, en los términos de la Ley 1245 de 2008 y de conformidad con lo dispuesto en el ARTÍCULO 2° - del presente acto administrativo.

**7.2** Efectuar el cobro del servicio de portación a los Usuarios, de conformidad con lo previsto en el ARTÍCULO 28° - de la presente resolución, a partir de la Fecha de Implementación de la Portabilidad Numérica.

**7.3** Recibir trato no discriminatorio de parte de todos los agentes que participen del Proceso de Portación.

**7.4** Realizar gestiones comerciales tendientes a recuperar al cliente portado, una vez se haya finalizado el Proceso de Portación, en los términos del ARTÍCULO 14° - de la presente resolución

**ARTÍCULO 8°.** - **OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.** En los términos del ARTÍCULO 2° de la presente resolución, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que sean asignatarios directos de Numeración No Geográfica, están obligados a hacer efectivo el derecho a la Portabilidad Numérica de los Usuarios al que hace referencia la Ley 1245 de 2008, a partir de la Fecha de Implementación de la Portabilidad Numérica. Para tal efecto, son obligaciones de dichos Proveedores las siguientes:

**8.1** Obligaciones frente a la implementación de la Portabilidad Numérica:

**8.1.1** Realizar la adecuación de sus redes y sistemas, y asumir los costos de la misma, garantizando su adecuado desempeño conforme a los estándares y normas técnicas aplicables.

**8.1.2** Definir conjuntamente las condiciones para la contratación del ABD teniendo en cuenta los criterios de eficiencia y maximización del beneficio para los Usuarios, a más tardar el 31 de mayo de 2010, de acuerdo con lo determinado en el ARTÍCULO 41° de la presente resolución.

**8.1.3** Suscribir los respectivos contratos con el administrador de la BDA seleccionado, a más tardar el 15 de octubre de 2010, de acuerdo con lo determinado en el ARTÍCULO 41° - de la presente resolución.

**8.1.4** Formar parte del Comité Técnico de Portabilidad, y asistir a las sesiones del mismo.

**8.1.5** Cumplir los plazos dispuestos por la CRC para la implementación de la Portabilidad Numérica.

**8.1.6** Incluir en su Oferta Básica de Interconexión, cuando se preste el servicio de tercerización de la consulta a la BDO, las condiciones aplicables al mismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 4.4.11 de la Resolución CRT 087 de 1997, o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.

**8.1.7** Enrutar, en condiciones no discriminatorias, las comunicaciones que se realicen hacia y desde números portados.

**8.2** Obligaciones generales frente al Proceso de Portación:

**8.2.1** Suministrar en todo momento a los Usuarios, a través de las oficinas de atención al cliente, páginas Web y líneas de atención telefónica, información clara, veraz, suficiente, precisa y oportuna sobre el derecho de acceder a la Portabilidad Numérica.

- 8.2.2** Abstenerse de utilizar las obligaciones contractuales como una barrera para el desarrollo efectivo del Proceso de Portación. En consecuencia, la portación del número se efectuará sin perjuicio del derecho del Proveedor Donante a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar, en los términos del artículo 68 de la Resolución CRT 1732 de 2007, o la norma que la sustituya, modifique o complemente, y de acuerdo con lo previsto en el numeral 6.1. de la presente Resolución.
- 8.2.3** Acatar los plazos máximos previstos en la regulación para adelantar las actividades a su cargo dentro del Proceso de Portación.
- 8.2.4** Suministrar directamente o a través del ABD la información requerida por la CRC en los términos solicitados, incluyendo los reportes estadísticos del Proceso de Portación.
- 8.2.5** Respetar la fecha elegida por el Usuario para hacer efectiva la portación, de conformidad con los plazos previstos en la presente resolución.

**8.3** Obligación del Proveedor Donante:

- 8.3.1** Autorizar la Solicitud de Portación, o rechazarla según las condiciones establecidas en la regulación, de manera eficiente y eficaz.
- 8.3.2** Abstenerse de realizar prácticas de recuperación de los Usuarios solicitantes durante el Proceso de Portación.
- 8.3.3** Suministrar de manera ágil información veraz relativa al cumplimiento de las obligaciones de pago del usuario de acuerdo con lo previsto en el numeral 6.1 de la presente Resolución.
- 8.3.4** Tratándose de usuarios bajo la modalidad pospago, devolver a través de los mismos mecanismos que ha previsto para el pago de estos usuarios y a elección de éste, los saldos no consumidos, entendidos éstos como aquéllos resultantes a favor del usuario una vez descontados los cargos y consumos facturados por el PRS de todos los pagos realizados por el usuario.

La devolución de estos saldos por parte del PRS deberá hacerse a más tardar el décimo día hábil posterior a la finalización del período de facturación siguiente a aquél en el cual el PRS donante haya determinado la totalidad de los cargos correspondientes a la prestación del servicio, de acuerdo con los tiempos previstos sobre el particular en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones.

En aquéllos casos en los cuales los consumos no sean determinables, los PRS deberán prorratear el saldo a favor del usuario conforme a los días transcurridos entre el inicio del periodo de facturación y la fecha de activación de la ventana de cambio.

**8.4** Obligaciones del Proveedor Receptor:

- 8.4.1** Diligenciar la Solicitud de Portación y tramitarla ante el ABD a partir de la información y los documentos presentados por el Usuario.
- 8.4.2** Mantener informado al Usuario que ha iniciado un Proceso de Portación sobre el estado del mismo, en especial respecto de la fecha y hora de activación de su número en su red.
- 8.4.3** Informar claramente al Usuario que solicite la portación de su número:
  - 8.4.3.1** Las condiciones del plan a contratar.
  - 8.4.3.2** La finalización de su contrato con el Proveedor Donante, y sus obligaciones generales respecto de saldos pendientes de acuerdo con lo previsto en el artículo 68 de la Resolución CRT 1732 de 2007, o la norma que la sustituya, modifique o complemente, así como respecto de la posibilidad de recuperar los saldos no consumidos.
  - 8.4.3.3** La existencia de posibles limitaciones tecnológicas, relativas, entre otros aspectos, a los equipos terminales o a las condiciones del servicio ofrecido por el Proveedor Donante, en caso que las mismas apliquen.
  - 8.4.3.4** Tratándose de usuarios bajo la modalidad prepago, la imposibilidad de transferir saldos no consumidos, en la medida que dicha transferencia sólo es aplicable en la adquisición de una tarjeta del mismo proveedor, así como también sobre los plazos para adelantar el trámite de portación en los términos del artículo 14 de la presente Resolución, para facilitar la administración del saldo por parte del usuario.

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.

[\(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES CRC 3051 DE 2011 ART. 2\).](#)

**ARTÍCULO 9º. - DEBER DE INFORMACIÓN DE LOS PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.** Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el ARTÍCULO 2º. - de la presente resolución deberán remitir la información que la CRC les requiera relacionada con la implementación de la Portabilidad Numérica de manera amplia, exacta, veraz y oportuna. Igualmente es obligación de dichos Proveedores remitir la información referida a cada uno de los hitos previstos en el ARTÍCULO 41º. - del presente acto administrativo, a más tardar cinco (5) días hábiles después del vencimiento de cada uno de los plazos indicados en el mismo.

Lo anterior, so pena de la imposición, por parte de la CRC, de las multas establecidas en el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, sin perjuicio de las sanciones legales que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones imponga por el incumplimiento a la regulación.

### **TÍTULO III ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA**

**ARTÍCULO 10º. - SOLUCIÓN TÉCNICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA.** La implementación de la Portabilidad Numérica será adelantada por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el ARTÍCULO 2º. - de la presente resolución 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.

Para tal efecto se deberán seguir los siguientes lineamientos:

- 10.1** Los Proveedores a los que hace referencia el numeral 2.1 del ARTÍCULO 2º. - de la presente Resolución y los Proveedores de Larga Distancia Internacional cuando se trate de comunicaciones de larga distancia internacional entrantes, deberán, en ambos casos, enrutar las comunicaciones con destino a Números No Geográficos de Redes, de conformidad con el esquema ACQ.
- 10.2** El enrutamiento de las llamadas provenientes de Números Geográficos con destino a Números No Geográficos de Redes de que trata el numeral 2.1 del ARTÍCULO 2º. - se realizará conforme al esquema Onward Routing.
- 10.3** El enrutamiento de los mensajes cortos de texto –SMS- provenientes de Carriers Internacionales con destino a Números No Geográficos de Redes de que trata el numeral 2.1 del ARTÍCULO 2º. - se realizará conforme al esquema enrutamiento indirecto, mediante el cual se enruta cada mensaje corto de texto –SMS- con base en el número de destino hacia el PRS asignatario de dicho número, el cual a su vez deberá consultar la BDO para determinar la red correcta de destino y enrutarlo a números móviles portados hacia la red receptora, en el evento que el número de destino haya sido portado

[\(NUMERAL ADICIONADO POR LA RES CRC 3050 DE 2011 ART. 1\).](#)

**PARÁGRAFO:** El enrutamiento de las llamadas con destino a Números No Geográficos de Servicios y UPT de que tratan los numerales 2.2 y 2.3 del ARTÍCULO 2º. - se realizará conforme al esquema técnico adoptado por los proveedores asignatarios de este tipo de numeración en cumplimiento del artículo 40º del Decreto 25 de 2002. En todo caso, los mismos podrán migrar su esquema técnico a ACQ.

**ARTÍCULO 11º. - ASPECTOS TÉCNICOS.** Para efectos de la implementación de la Portabilidad Numérica, la CRC definirá las siguientes especificaciones técnicas:

- 11.1** Información de señalización y enrutamiento de las comunicaciones para la interconexión de redes.

- 11.2** Uso de interfaces y sistemas de soporte de arquitecturas abiertas con protocolos estandarizados de comunicaciones que garanticen el adecuado interfuncionamiento e interoperabilidad entre la BDA y las BDO.
- 11.3** Tratamiento de errores en el enrutamiento.
- 11.4** Índices de calidad de servicio para enrutamiento de llamadas, de conformidad con la normativa aplicable existente.
- 11.5** Características del mecanismo para la contención de los costos de incertidumbre, de acuerdo con lo previsto en el ARTÍCULO 13°. - de la presente resolución.
- 11.6** Todas las demás adicionales para la adecuada implementación de la Portabilidad Numérica dentro de los plazos establecidos en la presente resolución.

Las anteriores especificaciones serán informadas al Comité Técnico de Portabilidad al que hace referencia el ARTÍCULO 30°. - de la presente resolución, instancia que deberá remitir a la CRC dentro de los plazos que sean establecidos sus consideraciones sobre los temas planteados, las cuales no serán vinculantes para la CRC.

Una vez agotado el procedimiento anterior, la Comisión procederá a establecer las especificaciones técnicas definitivas dentro de los plazos establecidos en el ARTÍCULO 41°. - de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 12°. - RESPONSABILIDADES TÉCNICAS DE LOS PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.** A nivel técnico, cada uno de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones tendrá las siguientes responsabilidades:

- 12.1 Responsabilidad técnica de carácter general.** Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el ARTÍCULO 1°. - del presente acto administrativo, serán responsables de realizar todas las adecuaciones necesarias al interior de su red para garantizar la implementación de la Portabilidad Numérica, dentro de los plazos establecidos en el ARTÍCULO 41°. - de la presente Resolución.
- 12.2 Responsabilidades técnicas de carácter particular.** Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el ARTÍCULO 2°. - de la presente resolución, serán responsables de:
  - 12.2.1** Garantizar el enrutamiento de las comunicaciones originadas en su red hacia números portados, y cuando aplique, de aquellas originadas por otros proveedores en los términos del ARTÍCULO 10°. - de la presente Resolución.
  - 12.2.2** Disponer de los equipos y medios de transmisión necesarios y suficientes para la comunicación con la BDA, o con la BDO de otro proveedor con el que se haya establecido acuerdo de tercerización de consultas, atendiendo condiciones de disponibilidad, confiabilidad y seguridad.
  - 12.2.3** Mantener actualizada la BDO, a partir de la información contenida en la BDA.
  - 12.2.4** Garantizar la integridad de la información contenida en la BDO y el adecuado funcionamiento de las interfaces para el intercambio de información con la BDA.
  - 12.2.5** Contar con mecanismos de respaldo y recuperación de la información, tanto de la BDO como de los medios de transmisión y equipos involucrados en la comunicación con la BDA.
  - 12.2.6** En el caso de proveedores que ofrezcan a terceros la opción de consulta de BDO, garantizar la entrega de información de enrutamiento actualizada en condiciones no discriminatorias, así como el intercambio de información requerido con la BDA dentro del Proceso de Portación de un número, hacia o desde el Proveedor que contrata la tercerización.
  - 12.2.7** Realizar los ajustes contractuales a que haya lugar con los Carriers Internacionales, Proveedores de Contenido, PRS de Telefonía Fija y Proveedores de Acceso a Internet, de los cuales reciben mensajes cortos de texto –SMS–, con el fin de incluir e implementar las nuevas condiciones que llegaren a surgir entre las partes en virtud de la portabilidad numérica móvil, de manera que siempre se garantice la entrega de los mensajes entrantes a los usuarios finales. Será responsabilidad del PRS asignatario proveer la información suficiente a los Carriers Internacionales, a los Proveedores de Contenido, a los PRS de Telefonía Fija y a los Proveedores de Acceso a Internet, de tal forma que los mismos tengan conocimiento de las restricciones y condiciones aplicables en ambiente de portabilidad numérica móvil.

(NUMERAL ADICIONADO POR LA [RES CRC 3050 DE 2011 ART. 2](#)).

Adicionalmente, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el numeral 2.1 del ARTÍCULO 2°. - de la presente resolución deberán implementar el mecanismo para la contención de los costos de incertidumbre al que hace referencia el ARTÍCULO 13°. - de la misma.

**ARTÍCULO 13°. - MECANISMO PARA LA CONTENCIÓN DE LOS COSTOS DE INCERTIDUMBRE.** A partir de la Fecha de Implementación de la Portabilidad Numérica, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el numeral 2.1 del ARTÍCULO 2°. de la presente resolución, deberán implementar un mecanismo que despliegue un mensaje de voz que notifique al suscriptor la identificación de llamadas con destino a números portados hacia las redes de otros proveedores, antes del establecimiento de las mismas.

Dicho mensaje deberá cumplir los siguientes requerimientos:

Duración: Mínimo dos (2) segundos.

Contenido: "Llamada transferida a ("Nombre Comercial o Marca del Proveedor Receptor)".

Fase: Establecimiento de la llamada.

Emisor: PRS Móvil que consulta la BDA para determinar el enrutamiento de la llamada hacia un número portado.

Se determina que la asociación al nombre comercial deberá corresponder en todo caso al NRN asignado al proveedor receptor.

Igualmente, a partir de dicha fecha, el Administrador de la Base de Datos deberá habilitar una página web que incluya un sistema de consulta de números portados, a través del cual los Usuarios podrán identificar el Proveedor asociado a cada número portado."

**PARÁGRAFO 1.** Para las llamadas provenientes de un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones de Telefonía Fija con destino a un número portado de un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles, el PRS asignatario de la numeración deberá desplegar el mensaje de voz de que trata el presente Artículo, toda vez que es éste quien realiza la consulta a la base de datos de portabilidad.

**PARÁGRAFO 2.** Para las llamadas provenientes de un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones de Larga Distancia Internacional con destino a un número portado de un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles, no será necesario desplegar el mensaje de voz de que trata el presente Artículo.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA [RES CRC 2960 DE 2010 ART. 1](#)).

#### **TITULO IV ESPECIFICACIONES OPERATIVAS DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA**

**ARTÍCULO 14°. - 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 cinco (5) días hábiles contada a partir del ingreso de la Solicitud de Portación por parte del Usuario. A partir del 1° de Agosto de 2012, esta duración será de máximo tres (3) días hábiles.

**PARÁGRAFO 1.** Todas aquellas solicitudes de portación registradas con posterioridad al período establecido para el día hábil en la presente resolución, se entenderán presentadas en el día hábil siguiente. En todo caso, el tiempo de portación no podrá superar los plazos contemplados en la presente resolución.

**PARÁGRAFO 2.** La ventana de cambio podrá efectuarse fuera del tiempo máximo aquí señalado, en aquellos casos en los que el Usuario que solicita la portación elija una fecha posterior a dicho plazo, el cual en todo caso deberá corresponder a un día hábil de la semana. La fecha indicada en

la Solicitud de Portación por parte del Usuario para que se efectúe la Ventana de Cambio, no podrá ser mayor a treinta (30) días calendarios contados a partir de la fecha de la Solicitud de Portación. En todo caso, el Proveedor Receptor deberá informar al Usuario que la Ventana de Cambio podrá llevarse a cabo dentro de los tres (3) días hábiles anteriores a la fecha por él indicada.

Para lo anterior, los Proveedores Donante y Receptor deben adelantar las gestiones necesarias para que la ventana de cambio se realice de manera tal que se lleve a cabo en las condiciones antes señaladas.

No obstante lo anterior, las demás etapas del proceso de portación, deberán surtirse dentro de los términos establecidos por la regulación.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA [RES CRC 2532 DE 2010 ART. 2](#)).

**ARTÍCULO 15°.** - **NIP DE CONFIRMACIÓN.** Cuando se trate de personas naturales que sean Usuarios de Servicios Móviles, 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 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 16°.** - **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:

**16.1** Para las personas naturales:

- 16.1.1** Nombre completo.
- 16.1.2** Número del documento de identidad.
- 16.1.3** Autorización del suscriptor del contrato de servicios de telecomunicaciones tratándose de servicios en la modalidad de pospago, y copia del documento de identidad, en caso que la solicitud no sea presentada por el mismo.
- 16.1.4** Número(s) telefónico(s) asociado(s) a la portación solicitada.
- 16.1.5** Proveedor Donante.
- 16.1.6** 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).

**16.2** Para las personas jurídicas:

- 16.2.1** Razón social.
- 16.2.2** Número de Identificación Tributaria (NIT).
- 16.2.3** Copia del Certificado de Cámara de Comercio con fecha de expedición no superior a treinta (30) días.
- 16.2.4** Tratándose de servicios en la modalidad de pospago autorización del representante legal y copia del documento de identidad, en caso que la solicitud no sea presentada por el mismo.
- 16.2.5** Número(s) telefónico(s) asociado(s) a la portación solicitada.
- 16.2.6** Proveedor Donante.

**ARTÍCULO 17°.** - **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN.** El intercambio de información entre los Proveedores Donante y Receptor y el ABD debe ser automatizado mediante sistemas informáticos y a través de medios electrónicos, de forma tal que se garantice rapidez, integridad y seguridad en desarrollo del Proceso de Portación. El contenido de los formatos electrónicos será determinado por la CRC, y consultado con el CTP.

Una vez recibida la solicitud del Usuario por el Proveedor Receptor, y previa verificación de su disponibilidad técnica para prestar sus servicios dentro de los plazos establecidos en el ARTÍCULO 14° de la presente resolución, éste procederá a enviar la Solicitud de Portación al ABD, quien le asignará un número que la identifique, el cual debe ser único para cada Proceso de Portación y ser emitido de manera secuencial por el Administrador de la Base de Datos. La expedición de dicho número y su comunicación al Proveedor Receptor no podrá tomar más de diez (10) minutos desde el momento en que se ha presentado la Solicitud de Portación en el noventa y cinco por ciento (95%) de los casos, y en ningún evento podrá ser superior a sesenta (60) minutos. El Proveedor Receptor suministrará dicho número al Usuario para identificación de su Solicitud de Portación.

En ningún caso, el ABD en el proceso de portación, con ocasión del intercambio de información, podrá verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales del Proveedor Donante y el usuario, en la medida que dicha verificación es potestad de las partes o del juez del contrato.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES CRC 3051 DE 2011 ART. 3).

**ARTÍCULO 18°.** - **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:

- 18.1** NIP de Confirmación para personas naturales que sean Usuarios del Servicio Móvil, y su concordancia con el Número No Geográfico de Redes objeto de portación.
- 18.2** Existencia de Solicitudes de Portación previas en trámite para el número a portarse.
- 18.3** Correspondencia del (los) Número(s) Telefónico(s) con los bloques de numeración asignados al Proveedor Donante.

**ARTÍCULO 19°.** - **ACEPTACIÓN O RECHAZO DE LA SOLICITUD DE PORTACIÓN POR PARTE DEL ABD.** El incumplimiento de cualquiera de los requisitos que deberá validar el ABD en los términos del ARTÍCULO 18°. - originará el rechazo de la Solicitud de Portación de que se trate, dando por finalizado el Proceso de Portación respectivo. El ABD informará al Proveedor Receptor el rechazo de la Solicitud de Portación, indicando la causa respectiva, en un tiempo máximo de sesenta (60) minutos a partir de la presentación de la solicitud.

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 20°.** - **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:

- 20.1 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.
- 20.2 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.
- 20.3 Cuando el número portado haya sido desactivado por fraude.
- 20.4 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 6.1 del Artículo 6° de la presente Resolución.

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 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:

- Cuando se trate de servicios en la modalidad de pospago, copia de la última factura de la respectiva línea expedida por el Proveedor Donante.
- Cuando el número portado se encuentre reportado como extraviado o hurtado ante el Proveedor Donante, copia de la respectiva declaración efectuada por el usuario.
- 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.
- 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.

**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 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 MODIFICADO POR LA RES CRC 3051 DE 2011 ART. 4).

**ARTÍCULO 21°.** - **PLANEACIÓN DE LA VENTANA DE CAMBIO.** Los Proveedores Donante y Receptor, a través del ABD, deben acordar la fecha y hora de la ventana de cambio en la cual se dará de baja el Número Portado en el Proveedor Donante y se activará el mismo en el Proveedor Receptor. Durante este período el Usuario no tendrá servicio.

Para efectos de facilitar el proceso de planeación de la ventana de cambio, los Proveedores acordarán la reserva, por parte de cada uno, de una cantidad predeterminada de números a ser portados en cada día hábil, de manera que se simplifique el proceso de negociación y se garantice rapidez en la respuesta al usuario. En todo caso, dicha cantidad deberá ajustarse regularmente de manera tal que se garantice el cumplimiento de los plazos dados en el ARTÍCULO 14 de la presente Resolución. Para ello, los Proveedores Donante y Receptor deberán ajustar conjuntamente la cantidad máxima de números a ser portados en cada día hábil cuando se supere el 80% del cupo previamente establecido.

En desarrollo de este proceso, el Proveedor Receptor informará al ABD, previa verificación de disponibilidad suministrada por este último, la fecha y hora de la Ventana de Cambio en la que se efectuará la portación. A partir de lo anterior, el ABD confirmará la reserva de la ventana de cambio para la solicitud en cuestión al Proveedor Receptor, e informará de la misma al Proveedor Donante.

Una vez que la fecha y horario de la Ventana de Cambio estén confirmados, el Proveedor Receptor será responsable de informar al Usuario sobre el estado del Proceso de Portación y la fecha y hora en que ha sido programada la Ventana de Cambio, por medio telefónico o mensaje corto de texto (SMS).

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES CRC 2532 DE 2010 ART. 4).

**ARTÍCULO 22°.** - **ACTIVACIÓN DEL NÚMERO PORTADO.** La Ventana de Cambio tendrá una duración máxima de dos (2) horas y deberá ser programada en el período que transcurre entre las

00:00 horas y las 6:00 horas, de acuerdo con los siguientes periodos:

- De 00:00 horas a 02:00 horas
- De 02:01 horas a 04:00 horas
- De 04:01 horas a 06:00 horas

El Proveedor Donante dispondrá de un tiempo máximo de una (1) hora desde el inicio de la Ventana de Cambio para realizar la desactivación de los números programados en su red, y una vez finalizada la misma, informará de este hecho al Proveedor Receptor por intermedio del ABD. El Proveedor Receptor realizará en la segunda mitad del tiempo de la Ventana de Cambio la activación de dichos números en su red, y al finalizar este proceso informará al ABD.

Al finalizar cada uno de los tres períodos de Ventana de Cambio definidos en el presente artículo, el ABD comunicará a todos los proveedores con Bases de Datos Operativas la finalización de la Ventana de Cambio para la actualización y sincronización de las tablas de enrutamiento por parte de los mismos.

El Proveedor Receptor informará al Usuario la activación del servicio, finalizando de esta manera el Proceso de Portación.

Con la activación del servicio por parte del Proveedor Receptor se da inicio a la nueva relación contractual con el usuario, dando con ello por terminado el contrato con el Proveedor Donante. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del operador a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 68 de la Resolución CRT 1732 de 2007 o aquella que la modifique o sustituya.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA [RES CRC 2596 DE 2010 ART. 2](#)).

#### **ARTÍCULO 23°.- CANCELACIÓN DEL SERVICIO DE UN NÚMERO PORTADO.**

Cuando el Usuario de un Número Portado cancele el servicio con el Proveedor Receptor, cambie de número, o sea dado de baja por el Proveedor Receptor sin realizar una nueva Solicitud de Portación, será responsabilidad de este último el retornar dicho número al Proveedor Asignatario de la numeración, de conformidad con el proceso descrito a continuación:

- 23.1** El Proveedor Receptor, deberá enviar al ABD en un plazo máximo de treinta (30) días calendarios posteriores a la fecha de la cancelación del servicio, la comunicación del cambio del número o de la baja que contenga la información del número que será eliminado de la BDA.
- 23.2** El ABD verificará que el Proveedor Receptor que solicita la eliminación del número de la Base de Datos Administrativa, sea efectivamente el último Proveedor que le prestó servicios a ese número.
- 23.3** El ABD deberá generar la información diaria de eliminación de números portados de la BDA que regresan al Proveedor Asignatario, a más tardar el día hábil siguiente al recibo del mensaje enviado por el Proveedor Receptor, y ponerla a disposición de todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.

De acuerdo con la facultad determinada en el numeral 4° del Artículo 1° de la Ley 1245 de 2008, la Comisión determinará las especificaciones detalladas del procedimiento de retorno de números al Proveedor Asignatario.

### **TÍTULO V ASPECTOS ECONÓMICOS DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA**

#### **ARTÍCULO 24°.- RESPONSABILIDAD SOBRE LAS INVERSIONES Y LOS COSTOS.**

En los términos dispuestos en el artículo 2° de la Ley 1245 de 2008, los costos derivados de la adecuación de las redes y de los sistemas para implementar la Portabilidad Numérica, serán sufragados por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que se refiere el ARTÍCULO 1°.- de la presente resolución, y de acuerdo con las obligaciones establecidas para los diferentes Proveedores en este acto administrativo. Los costos de que trata el citado artículo 2° Ley 1245 de 2008, incluyen aquéllos relativos a la comunicación entre la Base de Datos Operativa y la Base de Datos Administrativa, y en ningún caso podrán ser trasladados a los Usuarios.

**ARTÍCULO 25°.** - **ESQUEMA DE REMUNERACIÓN DEL ABD.** Los costos de implementación, gestión, operación y mantenimiento de la Base de Datos Administrativa serán remunerados al ABD por parte de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones asignatarios directos de numeración no geográfica que deban implementar el esquema de enrutamiento ACQ o migren a éste, aplicando el principio de orientación a costos más utilidad razonable, atendiendo en todo caso los lineamientos que para el efecto formule la CRC.

**ARTÍCULO 26°.** - **CARGO POR PORTACIÓN.** Sin perjuicio de lo previsto en el artículo anterior, el ABD cobrará a los Proveedores un valor por el trámite de cada Solicitud de Portación.

**ARTÍCULO 27°.** - **RESPONSABILIDAD DEL PAGO DEL CARGO POR PORTACIÓN.** Los Proveedores serán responsables del pago del cargo por portación según los siguientes escenarios:

- 27.1** Portación Exitosa - Una Solicitud de Portación que resulte en el cambio de Proveedor será sufragada por el Proveedor Receptor.
- 27.2** Portación rechazada sin justa causa - En caso que el Proveedor Donante rechace la Solicitud de Portación sin una razón justificada según las causales de rechazo establecidas en la presente resolución, será éste quien sufrague los pagos a los que hubiere lugar. Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones que por este comportamiento, le sean impuestas por las autoridades de control y vigilancia.
- 27.3** Portación rechazada con justa causa – Una Solicitud de Portación rechazada con justa causa será sufragada por el Proveedor Receptor.

**ARTÍCULO 28°.** - **TARIFA POR PORTACIÓN.** El Proveedor Receptor podrá cobrar al Usuario una tarifa por el servicio de portación, que corresponde a los costos de operación y administración derivados del Proceso de Portación, la cual podrá ser asumida por dicho Proveedor.

Esta tarifa en ningún caso incluirá los costos derivados de la adecuación de las redes y de los sistemas para implementar la Portabilidad Numérica a los que hace referencia el artículo 2 de la Ley 1245 de 2008, los cuales contemplan, entre otros, los costos de implementación del ABD, debiendo en todo caso estar orientada a costos.

El Proveedor Receptor tendrá en cuenta para la definición de esta tarifa las recomendaciones adicionales que la CRC haga al respecto conforme lo previsto en el numeral 7 del artículo 2° de la Ley 1245 de 2008.

**ARTÍCULO 29°.** - **ENRUTAMIENTO Y ASIGNACIÓN DE COSTOS DE CONSULTA Y TRANSPORTE.**

Los costos de consulta a la BDO para enrutar cada comunicación y los costos adicionales por transporte a través de la red de un tercero, cuando apliquen, se asignarán de acuerdo con los siguientes criterios:

29.1 En el esquema de enrutamiento ACQ, los costos de consulta a la BDO serán asumidos por el proveedor que origine la comunicación. En el caso relativo a comunicaciones de larga distancia internacional entrantes, el proveedor de larga distancia internacional responsable de entregar la comunicación en el destino, será considerado como el proveedor que origina la comunicación.

29.2 En el esquema de enrutamiento OR, los costos de consulta a la BDO y los costos de transporte entre proveedores móviles de las llamadas provenientes de Números Geográficos con destino a Números No Geográficos de Redes portados serán asumidos por el proveedor asignatario del número de destino.

29.3 En el esquema de enrutamiento indirecto de mensajes cortos de texto –SMS– al que hace referencia el numeral 10.3 del ARTÍCULO 10° de la presente resolución, los costos de consulta a la BDO y los costos de transporte derivados del enrutamiento de dichos mensajes serán asumidos por el proveedor asignatario del número de destino. La remuneración de otros costos, en caso de resultar aplicables, deberá darse por acuerdo directo entre las partes involucradas.

**PARÁGRAFO:** Teniendo en cuenta que los PRS a los que hace referencia el numeral 2.1 del ARTÍCULO 2° de la presente resolución actúan simultáneamente como Proveedor Receptor y Proveedor Donante, no habrá lugar al pago de los costos de transporte de llamadas provenientes de Números Geográficos con destino a Números No Geográficos de Redes que se cursen bajo el esquema de enrutamiento OR ni de aquéllos derivados del transporte de mensajes cortos de texto –SMS–, referidos en los numerales 29.2 y 29.3 del presente artículo.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA [RES CRC 3050 DE 2011 ART. 3](#)).

## **TÍTULO VI COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD**

**ARTÍCULO 30°.** - **NATURALEZA DEL COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD - CTP.** El Comité Técnico de Portabilidad - CTP, será la instancia permanente de carácter consultivo que deberá promover la cooperación entre los agentes del sector involucrados en la portabilidad numérica. La CRC a través de esta instancia surtirá el proceso público de consulta, y como órgano consultivo el CTP emitirá conceptos no vinculantes para la CRC, en los términos del numeral 8 del Artículo 1° de la Ley 1245 de 2008.

**ARTÍCULO 31°.** - **CONFORMACIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD.** Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el ARTÍCULO 2° - de la presente resolución, conformarán el CTP. El Comité será presidido por un representante de la CRC y tendrá el acompañamiento de un delegado del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en su condición de organismo de control y vigilancia. Igualmente, asistirá el Administrador de la Base de Datos - ABD, una vez el mismo sea seleccionado.

Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones serán representados en el CTP por el representante legal o por un apoderado del Proveedor con poderes amplios y suficientes para representar al Proveedor que lo ha designado, o sus suplentes. En caso de que el Proveedor no asista a las sesiones del CTP o su representante no tenga poder suficiente, el mismo no tendrá derecho a voz ni a voto y, en consecuencia, no será considerado dentro del quórum decisorio para emitir conceptos respecto de la implementación de la Portabilidad Numérica. Lo anterior sin perjuicio de las sanciones que sean procedentes por el incumplimiento por parte del Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones de las obligaciones asociadas a la Portabilidad Numérica. Dicho incumplimiento será informado por la CRC a las entidades de vigilancia y control.

**ARTÍCULO 32°.** - **SESIÓN DE CONSTITUCIÓN DEL CTP.** Previa citación de la CRC a los representantes legales de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, se celebrará la sesión de constitución de Comité Técnico de Portabilidad, la cual deberá tener lugar a más tardar el 5 de marzo de 2010.

La sesión de constitución se llevará a cabo con los representantes legales y/o con los apoderados de los Proveedores, o sus suplentes, que se hagan presentes en la sesión. Lo anterior sin perjuicio de que en cualquier momento los Proveedores ausentes en la sesión de constitución del CTP hagan parte del mismo, caso en el cual se entiende que su vinculación extemporánea no afecta de ninguna manera los conceptos previamente emitidos por dicho Comité.

De acuerdo con el numeral 8 del artículo 1 de la Ley 1245 de 2008, de manera previa a la sesión de constitución, la CRC publicará en la página web el reglamento interno del CTP, el cual será adoptado mediante acto administrativo emitido por esta Entidad y su aplicación será exigible a todos los Proveedores de Redes y Servicios obligados a la implementación de la portabilidad numérica.

**ARTÍCULO 33°.** - **DE LAS SESIONES DEL CTP.** Es obligación de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hacen referencia el ARTÍCULO 2° - de la presente Resolución hacer parte del CTP, así como asistir a las sesiones del mismo, a través de representante legal o un apoderado plenamente facultado para votar y comprometerse con los conceptos emitidos por dicha instancia.

Las sesiones del CTP se llevarán a cabo previa citación de sus miembros por la CRC, y conforme al orden del día determinado por ésta, y se celebraran válidamente con los miembros asistentes a la sesión. En todo caso, la CRC podrá invitar a participar en estas sesiones a cualquier otro agente, para efectos de tratar diferentes asuntos de interés de dicho Comité.

Los conceptos que emita el CTP harán parte de los elementos considerados por la CRC en la elaboración de los actos administrativos necesarios para dar cumplimiento a la Ley 1245 de 2008, conforme lo previsto en la presente resolución.

**ARTÍCULO 34°.** - **MAYORÍA DECISORIA.** Las decisiones necesarias para que el CTP emita sus conceptos serán adoptadas por la mayoría simple de los representantes con derecho a voto asistentes a la sesión correspondiente, es decir, la mitad más uno. Las posturas cuya votación se encuentre empatada deberán ser presentadas conjuntamente a la CRC.

La falta de pronunciamiento por parte del CTP en ningún caso inhibe o afecta las medidas que deba adoptar la CRC.

**ARTÍCULO 35°.** - **ATRIBUCIONES DEL COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD.** El Comité Técnico de Portabilidad tendrá las siguientes atribuciones:

- 35.1** Emitir conceptos no vinculantes respecto de la implementación y operación de la Portabilidad Numérica.
- 35.2** Promover la cooperación entre los agentes del sector.
- 35.3** Las demás que de acuerdo con su naturaleza le otorgue la CRC.

## **TÍTULO VII ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS**

**ARTÍCULO 36°.** - **ADMINISTRACIÓN DE LA BASE DE DATOS.** La implementación, operación, seguridad, mantenimiento e integridad de la Base de Datos Administrativa, la comunicación de los cambios de Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones por parte de los Usuarios, la coordinación de la sincronía para la actualización de las BDO, y el cumplimiento de las especificaciones técnicas y operativas detalladas definidas por la CRC, estará en cabeza del Administrador de Base de Datos, el cual debe ser un tercero neutral e independiente de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el ARTÍCULO 2° - de la presente resolución.

El Administrador de la Base de Datos será seleccionado conjuntamente por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que en los términos de la presente resolución implementen el esquema de enrutamiento ACQ, teniendo en cuenta criterios de eficiencia y maximización del beneficio para los Usuarios. La selección del ABD y la suscripción del respectivo contrato se realizarán a más tardar el 15 de octubre de 2010, de acuerdo con el cronograma establecido en el ARTÍCULO 41° - de la presente Resolución. El incumplimiento de esta obligación dentro del término fijado para tal efecto, será informado por la CRC a las entidades de control y vigilancia para la imposición de las sanciones correspondientes.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA [RES CRC 2594 DE 2010 ART. 2](#)).

**ARTÍCULO 37°.** - **REQUISITOS MÍNIMOS DEL ABD.** El Administrador de la Base de Datos deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos, los cuales deberán hacer parte de las condiciones establecidas por parte de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones para su selección:

- Ser persona jurídica legalmente capaz, establecida o constituida de acuerdo con lo previsto en el Código de Comercio.
- No tener participación accionaria o de capital de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones responsables de implementar la portabilidad numérica de acuerdo con el ARTÍCULO 1° - de la presente Resolución, o de sus vinculadas, controladas, matrices y subordinadas. Estas mismas condiciones aplicarán para cualquier empresa que pueda llegar a contratar el ABD para la operación de la BDA.
- Los empleados del ABD no deben proveer servicios o tener vínculo laboral con ninguno de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones responsables de implementar la Portabilidad Numérica.

**ARTÍCULO 38°.** - **OBLIGACIONES DEL ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS.** En el proceso de selección del ABD se incluirá un modelo de contrato a ser suscrito entre éste y los

Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que, en los términos de la presente Resolución, implementen el esquema de enrutamiento ACQ. Dicho modelo deberá contemplar, entre otras, las siguientes obligaciones:

- Ser responsable por el dimensionamiento, contratación, planeación de los equipos y sistemas necesarios para la implementación y operación de la Base de Datos Administrativa, de conformidad con las especificaciones técnicas y operativas definidas por la CRC.
- Mantener la confidencialidad de las informaciones de los procesos de portación, cuando dicha información por disposición legal tenga carácter confidencial o reservado.
- Garantizar en todo momento la reserva de la información de la Base de Datos Administrativa. Dicha información sólo podrá ser utilizada para los fines específicos asociados a la portabilidad numérica.
- Garantizar los intercambios de informaciones entre los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones por medio de interfaces abiertas y protocolos comunes.
- Garantizar sin costos adicionales la disponibilidad de la información necesaria para el enrutamiento de comunicaciones hacia números portados a los Proveedores a los que hace referencia el numeral 2.1 del ARTÍCULO 2º. - de la presente Resolución y a los Proveedores de Larga Distancia Internacional, en un servidor electrónico, permitiendo su acceso a través de Internet en forma segura.
- Adelantar en los tiempos definidos en la regulación todas las comunicaciones y actividades necesarias para llevar a cabo los Procesos de Portación. Dichas comunicaciones se realizarán mediante mensajes electrónicos con todos los proveedores involucrados en el proceso.
- Implementar la Base de Datos Administrativa de conformidad con los plazos establecidos en el ARTÍCULO 41º. - de la presente resolución.
- Mantener la Base de Datos Administrativa actualizada y coordinar la sincronía de la actualización de las Bases de Datos Operativas, garantizando la consistencia e integridad de la información contenida en las mismas.
- Mantener el registro histórico de números portados por un período no inferior a cinco (5) años, y una vez finalizado el (los) contrato(s), hacer entrega de dicho registro a los respectivos Proveedores de Redes y/o Servicios de Telecomunicaciones, teniendo en cuenta para el efecto las condiciones de confidencialidad aplicables.
- Controlar los procesos de portación, garantizando su eficacia y eficiencia.
- Establecer un sistema de administración de cupos para reserva de portaciones dentro de las ventanas de cambio, cuya información deberá estar actualizada y disponible para los Proveedores a los que hace referencia el numeral 2.1 del ARTÍCULO 2º. - de la presente Resolución.
- Asignar el NIP a Usuarios de servicios móviles y el número único de identificación de la Solicitud de Portación, y realizar la verificación de la Solicitud de Portación.
- Disponer en la BDA de mecanismos de redundancia y contingencia para garantizar la operación continua de la Portabilidad Numérica.
- Resolver las fallas que se presenten asociadas a la operación de la Portabilidad Numérica.
- Proveer en tiempo real la información requerida por la CRC, incluyendo entre otros los siguientes elementos:
  - Solicitudes de Portación iniciadas y finalizadas, incluyendo los plazos de las mismas, discriminadas por proveedor.
  - Solicitudes de Portación rechazadas y discriminadas por Proveedor y causa.
  - Registro de fallas, con sus causas, procedimientos y tiempos de solución.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA [RES CRC 2532 DE 2010 ART. 6](#)).

**ARTÍCULO 39º. - CONTENIDO DEL CONTRATO DEL ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS.** El modelo de contrato a ser suscrito entre el ABD y los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que en los términos de la presente resolución implementen el esquema de enrutamiento ACQ, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Especificaciones técnicas y operativas.
- Nivel de calidad y disponibilidad.
- Mecanismos de seguridad.
- Garantías.
- Duración del contrato.

- Esquemas de remuneración, incluyendo la discriminación de los componentes relativos a inversiones iniciales de implementación y los correspondientes a gastos recurrentes derivados de la operación.
- Procedimientos de intercambio de información.
- Servicio de atención y soporte.
- Mecanismos de solución de controversias entre los Proveedores y el ABD.
- Multas y sanciones

A partir de las condiciones generales remitidas por la CRC a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que se refiere el presente artículo, éstos deberán elaborar, de manera conjunta, un documento con las condiciones del proceso de selección del ABD, incluyendo dentro del mismo el modelo de contrato a suscribir con el ABD. La información relativa a dichos documentos deberá ser sometida a revisión de la CRC, a más tardar el 7 de mayo de 2010, y la Comisión emitirá concepto sobre los mismos dentro de los plazos señalados en el ARTÍCULO 41°. - de la presente resolución.

Las observaciones efectuadas por la Comisión serán de obligatorio cumplimiento por parte de los Proveedores, los cuales deberán adecuar las condiciones del proceso de selección del ABD atendiendo las mismas. El incumplimiento a los requerimientos de información antes citados dará lugar a la imposición de multas en los términos previstos en el numeral 19 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES CRC 2533 DE 2010 ART. 1).

**ARTÍCULO 40°. - PLAZO PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO.** Concluido el proceso de selección del ABD, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que en los términos de la presente resolución implementen el esquema de enrutamiento ACQ, tendrán como fecha límite para la suscripción del (los) respectivo(s) contrato(s) con el ABD el 15 de octubre de 2010. Dicho(s) contrato(s) deberá(n) ser enviado(s) por los Proveedores a la CRC para su conocimiento a más tardar el mismo 15 de octubre de 2010.

La CRC impondrá las multas previstas en el numeral 19 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 por el incumplimiento del envío de esta información dentro del término fijado para tal efecto. Igualmente, el incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente artículo será informado por la CRC a las entidades de control y vigilancia para la imposición de las sanciones que correspondan.

El (los) contrato(s) será(n) suscrito(s) conforme al modelo establecido en el proceso de selección del Administrador de la Base de Datos. Todas las modificaciones que se realicen a dicho(s) contrato(s) deberán estar ajustadas a las disposiciones contenidas en la presente resolución, o aquéllas que la modifiquen, aclaren o adicionen.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES CRC 2594 DE 2010 ART. 3).

## TÍTULO VIII CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA

**ARTÍCULO 41°. - CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA.** Las principales actividades y plazos máximos para la implementación de la Portabilidad Numérica y su puesta en funcionamiento por parte de los proveedores son los siguientes:

	Actividad	Plazo
1.	Notificación a la CRC de representantes para el CTP	viernes, 19 de febrero de 2010
2.	Constitución del CTP	viernes, 5 de marzo de 2010
3.	Definición de requerimientos para la contratación del ABD	
3.1 a	Remisión de condiciones generales a Proveedores de Redes y Servicios por la CRC	viernes, 26 de marzo de 2010
3.1	Comentarios sobre especificaciones generales	Viernes, 9 de abril de 2010

b	por parte de Proveedores de Redes y Servicios	
3.1.c	Remisión de condiciones generales ajustadas por la CRC, en caso de ser procedentes los comentarios	Viernes 16 de abril de 2010
3.2	Elaboración de condiciones del proceso de selección del ABD por parte de los Proveedores de Redes y Servicios y envío a la CRC	Viernes, 7 de mayo de 2010
3.3	Revisión de condiciones del proceso de selección y envío de observaciones por parte de la CRC a Proveedores de Redes y Servicios	Jueves, 20 de mayo de 2010
3.4	Adecuación de condiciones de selección por parte proveedores de Redes y Servicios a las observaciones efectuadas por la CRC	lunes, 31 de mayo de 2010
4.	Proceso de selección y suscripción del contrato del ABD	Hasta el viernes, 15 de octubre de 2010
5.	Adecuación de redes y sistemas	viernes, 29 de abril de 2011
6.	Realización de pruebas y validación con el ABD	viernes, 24 de junio de 2011
7.	Ajustes finales e inicio de la portabilidad	viernes, 29 de julio de 2011

Con excepción de los numerales 3.1.a, 3.1 c y 3.3, todas las actividades y plazos detallados dentro de los mismos serán responsabilidad de los Proveedores. Cualquier incumplimiento por parte de éstos será informado por la CRC a las entidades de control y vigilancia para la imposición de las sanciones correspondientes.

\* [\(NUMERAL 3.2 Y 3.3 MODIFICADOS POR LA RES CRC 2533 DE 2010 ART. 1\).](#)

\* [\(NUMERAL 4 MODIFICADO POR LA RES CRC 2594 DE 2010 ART. 4\).](#)

**Parágrafo.** Lo anterior, sin perjuicio de las obligaciones establecidas en el artículo 40 del Decreto 25 de 2002, para los proveedores de telecomunicaciones personales universales (UPT) y de servicios.

#### TÍTULO IX RÉGIMEN SANCIONATORIO

**ARTÍCULO 42°.** - **SANCIONES.** Las infracciones, incumplimientos, o violación a las disposiciones legales, reglamentarias o regulatorias en esta materia serán sancionadas de acuerdo con lo previsto en el Título IX de la Ley 1341 de 2009. Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones que por infracción a las normas de promoción de la competencia y protección al usuario corresponda imponer a la Superintendencia de Industria y Comercio, o que por infracción a lo previsto en el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 corresponda imponer a la CRC.

La Comisión realizará el seguimiento al desarrollo de las actividades asociadas a la portabilidad numérica, y de ser pertinente informará sobre eventuales infracciones, incumplimientos, o violaciones a las disposiciones legales, reglamentarias o regulatorias de las que tenga conocimiento.

#### TÍTULO X DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

**ARTÍCULO 43°.** - **DEBER DE DIVULGACIÓN.** Durante los primeros seis (6) meses contados a partir de la Fecha de Implementación de la Portabilidad Numérica, de conformidad con las fechas establecidas en el ARTÍCULO 41° - de la presente resolución, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones de que trata el ARTÍCULO 2°. - deberán divulgar de forma amplia en medios masivos de comunicación, tales como televisión, radio, y diarios de circulación nacional, la posibilidad del Usuario de portar su número. Igualmente, deberán divulgar en sus páginas Web, de manera permanente, la facilidad de portar el número.

**ARTÍCULO 44°.** - **MODIFICACIÓN ARTÍCULO 2 DE LA RESOLUCIÓN CRT 1596 DE 2006.**- Agréguese el siguiente numeral al artículo 2° de la Resolución CRT 1596 de 2006:

*"2. En la expedición de las resoluciones mediante las cuales se determinen condiciones de la implementación y operación de la portabilidad numérica, en ejercicio de las facultades otorgadas a la Comisión en la Ley 1245 de 2008 y en desarrollo de lo previsto en la Resolución CRC "Por la cual se establecen las condiciones para la implementación y operación de la Portabilidad Numérica para telefonía móvil en Colombia".*

**ARTÍCULO 45°.** - **NÚMEROS DE SERVICIOS PORTADOS.**- En un lapso de diez (10) días hábiles contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, los Proveedores de Redes y Servicios asignatarios de Numeración No Geográfica de Servicios deberán reportar a la CRC la cantidad de números portados en aplicación de lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto 25 de 2002, discriminada por NDC y por Proveedor Receptor, con corte a diciembre 31 de 2009.

**ARTÍCULO 46°.** - **DELEGACIÓN.**- Delegar en el Director Ejecutivo de la CRC, previa aprobación del Comité de Comisionados de la Comisión, la expedición de los actos administrativos en relación con la modificación de los plazos establecidos en la presente resolución respecto del cronograma para la implementación de la Portabilidad Numérica. Lo anterior, con excepción de la fecha de implementación de la portabilidad numérica en los términos del numeral 7 del ARTÍCULO 41°. - de la presente resolución.

**ARTÍCULO 47°.** - **VIGENCIA.**- La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, modifica en lo pertinente el artículo 2° de la Resolución CRT 1596 de 2006 y deroga las disposiciones que le sean contrarias.  
Dada en Bogotá D.C. a los

### **PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**MARÍA DEL ROSARIO GUERRA DE LA ESPRIELLA**  
Presidente

**CRISTHIAN LIZCANO ORTÍZ**  
Director Ejecutivo

C.C. 22/01/2010, Acta 699  
C.E. 26/01/2010  
S.C. 27/01/2010, Acta 224  
Proyecto: 5000-4-44

NS/MFA/MPT/MPP/CXB/PAB/ICF/JPV

**Para consultar las condiciones para la implementación y operación de la Portabilidad Numérica en Colombia para telefonía móvil en Colombia, puede consultar la [Resolución CRC 2566 de 2010](#)**

**Si desea consultar las especificaciones Técnicas relativas a enrutamiento y señalización para la implementación y operación de la Portabilidad Numérica Móvil, puede acceder a la [Resolución CRC 2948 de 2010](#)**

**A través de la [Resolución CRC 2475 de 2010](#), se adopto el Reglamento Interno del Comité Técnico de Portabilidad**

**Así mismo puede consultar la normatividad asociada al tema de Portabilidad Numérica en Colombia, así:**

- 1 **Decreto 25 de 2002:** *"Por la cual se adoptan los Planes Técnicos Básicos y se dictan otras disposiciones."*  
<http://www.portabilidad.gov.co/images/stories/crt-documents/ActividadRegulatoria/PortabilidadNumerica/normatividad/Decreto%2025%202002.pdf>
- 2 **Ley 1245 de 2008:** *"Por medio de la cual se establece la obligación de implementar la portabilidad numérica y se dictan otras disposiciones"*  
[http://www.portabilidad.gov.co/images/stories/crt-documents/ActividadRegulatoria/PortabilidadNumerica/normatividad/ley\\_1245\\_2008.pdf](http://www.portabilidad.gov.co/images/stories/crt-documents/ActividadRegulatoria/PortabilidadNumerica/normatividad/ley_1245_2008.pdf)
- 3 **Ley 1341 de 2009:** *"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la Sociedad de la Información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones"*  
[http://www.portabilidad.gov.co/images/stories/crt-documents/ActividadRegulatoria/PortabilidadNumerica/normatividad/leyTIC\\_134130072009.pdf](http://www.portabilidad.gov.co/images/stories/crt-documents/ActividadRegulatoria/PortabilidadNumerica/normatividad/leyTIC_134130072009.pdf)
- 4 **Circular CRC 079 de 2010:** *"Responsabilidad de proveedores de redes y servicios de Larga distancia internacional dentro del proceso de la implementación de la Portabilidad Numérica para la Telefonía Móvil en Colombia"* -  
[http://www.portabilidad.gov.co/images/stories/crt-documents/ActividadRegulatoria/PortabilidadNumerica/normatividad/Circular\\_079\\_2010.pdf](http://www.portabilidad.gov.co/images/stories/crt-documents/ActividadRegulatoria/PortabilidadNumerica/normatividad/Circular_079_2010.pdf)
- 5 **Circular CRC 085 de 2011:** *"Naturaleza de la información de la Base de Datos Administrativa (BDA) en ambiente de Portabilidad Numérica en Colombia"*  
[http://www.crcom.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/Circulares\\_CRC/2011/Circular\\_085\\_2011.pdf](http://www.crcom.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/Circulares_CRC/2011/Circular_085_2011.pdf)