

Artículo de revisión de tema:

Portabilidad numérica: el nuevo derecho de todos los colombianos

(Derecho que no se conoce no se exige)

The new right for all Colombians to retain their telephone numbers (a right which remains unknown if it is not demanded)

Mauro Flórez Calderón,¹ Zoila Ramos Rodríguez²

RESUMEN

El reconocimiento y evolución de los derechos, con sus más variadas clasificaciones e interpretaciones, ha recorrido un largo y tortuoso camino desde la Antigüedad con la pertenencia de cuerpo y alma al Estado; la Edad Media con el amarre para siempre a la tierra; la *Petition of Right* en 1628, en la cual se determina que ningún hombre puede ser arrestado, ni detenido, sin formalidad judicial; el *Habeas Corpus Act* de 1679, piedra angular de las libertades públicas inglesas; los derechos del hombre y del ciudadano de la Asamblea Constituyente Francesa de 1789, hasta los contemporáneos, como el derecho a la información, a la estabilidad monetaria, y el derecho del usuario a la portabilidad numérica, en 1995. Los objetivos del presente artículo son los de difundir este nuevo derecho del usuario, establecer el estado del arte, alertar sobre algunas posibles dificultades y proponer estrategias de implementación.

ABSTRACT

Recognising rights and their evolution in terms of their varied classification and interpretation has followed a long and tortuous path throughout the ages. Body and soul originally belonged to the state; the middle ages saw mooring to the land for ever. The *Petition of Right* in 1628 (determining that no man could be arrested or detained without judicial formality), the *Habeas Corpus Act* of 1679 (the corner-stone of English public freedom) and the French Constituent Assembly's rights of man and citizens rights in 1789 represent the most important milestones on the way. Contemporary rights would include the right to information, monetary stability and a user's right to retain his/her telephone number (1995). The present article's object is to broadcast this new users' right, establish the state of the art, alert people to possible difficulties and propose some strategies for implementing such rights.

Recibido: agosto 21 de 2003

Aceptado: junio 30 de 2005

El derecho del usuario a conservar el número telefónico en caso de cambio de empresa de telecomunicaciones operadora de telefonía fija, celular o servicios inteligentes, es un elemento clave para la implantación de la competencia efectiva en el sector de las telecomunicaciones; el no reconocimiento de este derecho implica una importante barrera a la competencia, y la negación a los usuarios de acceder a la elección de nuevas ofertas, a mejor la calidad y variedad de los servicios de telecomunicaciones; en definitiva, es un obstáculo en el camino de la construcción de una mejor calidad de vida para todos los colombianos.

Al número telefónico está amarrada gran parte de nuestra vida familiar, social y comercial, en el posicionamiento del número se han invertido tiempo, esfuerzos físicos, recursos financieros. Si se cambia el número, el perjuicio que sufre el usuario puede ser grandísimo. Si el colombiano, actualmente, cambia de empresa operadora de telecomunicaciones, le cambian el número telefónico, haciendo que incurra en grandes costos de tiempo y de dinero (en particular en el caso de los usuarios comerciales, que han realizado inversiones en publicidad y en papelería con sus

1. Ingeniero electrónico, Ph.D. en ingeniería de telecomunicaciones, M.Sc. en politología, especialista en ingeniería electrónica, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, e-mail: mflorezc@unal.edu.co

2. Ingeniera electrónica, especialista en derecho de telecomunicaciones y radiocomunicaciones, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, e-mail: ziramod@unal.edu.co

números telefónicos), en pérdida de afectos, en importantes perjuicios profesionales, puesto que al cambiar la numeración, pierde clientela y amigos.

El número telefónico es uno de los hilos más importantes de unión, de localización y de construcción del tejido social en el mundo contemporáneo.

Los enormes costos que le implica al usuario el posicionamiento de un nuevo número telefónico desincentiva el cambio de operador y lo convierte en fácil presa de los posibles despropósitos de la empresa de telecomunicaciones a la cual está suscrito. A su vez, lo priva de tener acceso a otras alternativas del mercado que podrían beneficiarlo.

El no reconocimiento del derecho a la portabilidad obliga, somete a millones colombianos a un operador determinado, e imposibilita el acceso a nuevas, mejores y más amplias alternativas de telecomunicaciones.

El derecho a la portabilidad numérica surgió durante la década de los años noventa como resultado de la ola liberalizadora del manejo y acceso a la información. Actualmente es reconocido y apoyado tanto legal como regulatoriamente por la totalidad de los países con importante desarrollo social y económico. Una larga lista de países, con muy diversos resultados, han emprendido el camino hacia el ofrecimiento de la portabilidad numérica, como: Dinamarca, Alemania, España, Francia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Australia, Portugal, Finlandia, Suecia, Inglaterra, entre otros. En los casos de España, al 18 de febrero del 2002 se habían gestionado 156.386 portabilidades de números de telefonía fija y 327.303 de móviles; en Irlanda, a agosto del 2001 se habían gestionado 3.700 en móviles. La variedad de resultados, en gran parte, se debe a los conflictos entre empresas competidoras del mercado, quienes mutuamente se acusan de incumplimiento de las normas que posibilitan la portabilidad numérica. Dentro de la comunidad Europea, la portabilidad entre operadores es tratada en la Directiva de la CE 98/61/EC del 24 de septiembre de 1998.

Con el deseo de contrarrestar, de prevenir en Colombia posibles incidencias y contratiempos, a continuación se enuncian algunas de las acciones comúnmente empleadas por algunas empresas operadoras de telecomunicaciones en varios países del mundo, con el propósito de desanimar al solicitante y así, en la práctica, impedir el ejercicio del derecho a la portabilidad numérica.

- Ausencia de información o información oscura al usuario sobre el derecho que le asiste sobre la portabilidad.
- Trámites engorrosos en la solicitud de la portabilidad.
- Exigencia de información innecesaria.
- Negación por supuestas inconsistencias contractuales.
- Plazos de tramitación exagerados.
- Tarifas abusivas.

Si bien es cierto que las diferentes empresas operadoras de servicios de telefonía fija como celular tienen que acometer cambios en sus respectivas organizaciones tanto en sus redes y sistemas como en sus procesos, no se pueden aceptar falsas excusas, soportadas sobre la ignorancia colectiva de los pueblos sobre el tema, para proclamar supuestos problemas técnicos insolubles e impedir hacer efectiva la portabilidad numérica para argumentar de manera irresponsable que se desmejorará la disponibilidad y calidad del servicio, y tratar de convencer al usuario de que acepte una línea nueva antes que transferir el número a una nueva vivienda u oficina.

Por supuesto que se presentan nuevos retos tecnológicos. Por ejemplo, ¿cómo implementar la portabilidad entre operadores? Si se decide vía bases de datos más o menos centralizadas, se plantean los asuntos de la elección del administrador, de sus obligaciones específicas, de la cobertura geográfica de las bases de datos, de las normatividad de interoperabilidad, terminología de portabilidad, clasificación de la portabilidad, arquitectura de redes destinadas a soportar la portabilidad, intercambio de información entre las redes sobre la portabilidad, enrutamientos relacionados con la portabilidad, tipos de direcciones en el encaminamiento hacia números transportados /transportables, entre otras, pero ninguno de estos inconvenientes tiene un peso importante para negar un derecho de usuario a todo un pueblo.

Se escucharán discursos del tenor de “se deben realizar previamente profundos análisis sobre erogaciones, viabilidad técnica...” que nos recuerdan las muy tristemente famosas y frecuentes “investigaciones exhaustivas”, como una forma para evadir responsabilidades o dilatar procesos. Lo anterior no se debe interpretar como una negación de la necesidad de estudios serios de cómo y cuándo incorporar la portabilidad, sino en el sentido de que los estudios deben ser concretos en propuestas y limitados en el tiempo.

La portabilidad se puede subdividir en tres tipos:

- Entre prestadores de un mismo servicio; permite al cliente retener su número nacional al cambiar de operador en la misma localidad en las redes fijas, móviles. (portabilidad de operador)
- Entre servicios, permite al cliente retener su número nacional al cambiar de tipo de servicio en la misma localidad, por ejemplo de fijo a móvil, de prepago a pospago (portabilidad de servicios).
- Entre localidades, permite al cliente retener su número nacional al trasladarse de un lugar a otro dentro del territorio nacional (portabilidad geográfica).

Por otra parte, la regulación de la «portabilidad numérica» o conservación de la numeración como otro de los pilares esenciales para asegurar las posibilidades de competencia efectiva en algunos servicios, debería:

- Garantizar a los contratantes de los servicios, en los casos, términos, condiciones y plazos que determine la CRT, que estos podrán conservar los números que les hayan sido asignados de acuerdo a las modalidades que establezca el ente regulador, basado en las normas y tendencias internacionales.
- Garantizar que la conservación de la numeración, en ningún caso, desmejore la disponibilidad y calidad del servicio.
- Establecer, durante un período prudente, como obligación mínima que deben satisfacer los operadores de redes de telecomunicaciones, la conservación de los números telefónicos por los contratantes del servicio cuando estos decidan cambiar de operador o de ubicación física en una misma localidad.
- Determinar plazos y condiciones para proporcionar la portabilidad entre operadores, entre servicios y entre áreas geográficas, teniendo en cuenta:

1. Cambio de prestador de red fija, cuando no haya modificación de servicio ni de ubicación física del cliente.

2. Cambio de operador de red telefonía móvil, aunque cambie la modalidad del servicio prestado.

3. Cambio de prestador para servicios de red inteligente, incluyendo los servicios de numeración personal, cuando no haya modificación de servicio.

Como estrategia para determinar los plazos, podrían considerarse las siguientes etapas:

- Portabilidad para números no geográficos.
- Portabilidad numérica para líneas móviles.
- Portabilidad fijo-móvil.
- Portabilidad geográfica.
- Para disfrutar de la conservación de la numeración establecida, los contratantes de los servicios deberán estar solventes con el operador que les presta el servicio.
- Los costos que suponga el cumplimiento de las obligaciones de la portabilidad numérica, serán por exclusiva cuenta de los operadores respectivos, sin que puedan reclamar por tal concepto indemnización alguna.

Organismos mundiales y técnicas de implementación

La Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT, en particular en la serie Q, suplementos 3, 4, 5 (5/98), ha fijado objetivos básicos en relación con las condiciones que debería cumplir la portabilidad, por ejemplo, el mecanismo utilizado debería ser totalmente transparente para

los usuarios, la arquitectura a aplicar ser flexible para facilitar el uso de equipos provenientes de diferentes proveedores, y no observarse diferencias en la calidad de servicio con respecto a la ofrecida a usuarios con números no portados.

En América, como órgano asesor de la OEA, se creó la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones, Citel, cuyo objetivo principal es facilitar y promover la continua actualización en asuntos relacionados con telecomunicaciones. Citel ha jugado un papel importante en el impulso de la portabilidad numérica.

Las técnicas de implementación de portabilidad, más comunes:

- *Reenvío de llamada*¹ con las modalidades de *Remote Call Forwarding* y *Call Forwarding Unconditional*.

En el reenvío, de modo genérico, la red de origen enruta la llamada hacia la red donante (aquella a la que originalmente pertenecía el número), gracias al análisis de los dígitos. Este método implica un uso intensivo de los recursos de la red donante, su implementación es sencilla.

En la modalidad de *Remote Call Forwarding*, la red donante puede comunicar a la red receptora la información relativa a la portabilidad, lo que permite el desvío transparente de servicios suplementarios hasta el abonado. En *Call Forwarding Unconditional*, la red donante puede desviar la llamada a la receptora sin procesar la información recibida desde la red de origen.

- *Consulta de bases de datos* con las modalidades de *Consulta en liberación (Query on Release)*, *Return to Pivot* y *consulta de todas las llamadas (All Call Query)*.

La técnica de consulta de bases de datos está basada en red inteligente que consiste en consultar la información sobre el número portado en bases de datos, permitiendo que el control del establecimiento de la llamada se mantenga por la red de origen. Al cursar una llamada, la central de origen, a través del punto de transferencia de señalización, se dirigirá hacia la base de datos, en la cual recogerá la información correspondiente al referido número, enviando información de encaminamiento nuevamente hacia la central de origen. Dicha información le permitirá encaminar adecuadamente la llamada hacia la central receptora. En el caso de ser un número no portado, la llamada se encamina de manera convencional.

En la modalidad de consulta en liberación la llamada es encaminada a la central donante por defecto, si esta es rechazada la llamada es devuelta a la central de tránsito para que efectúe la consulta a la base de datos, con dicha información se encamina correctamente la llamada hacia la red receptora. En *Return to Pivot*, la consulta a la base

1. UIT serie Q Suplentes 3,4,5 (5/98)

de datos tiene lugar en caso de rechazo de llamada, por parte de la red donante al identificar el número como portado. Difiere del anterior porque un número es portado desde el conmutador donante. El mensaje de retorno contiene la información relativa al correcto encaminamiento. En la modalidad Consulta de las llamadas, todas generan una consulta a la red inteligente para determinar si el número está portado; de estarlo, bajo qué condiciones y hacia qué operador, central y número de abonado. La consulta a la base de datos se realiza directamente por parte de la red de origen antes del encaminamiento de cualquier llamada, de modo que en el caso de que el número haya sido portado, se enrute directamente la llamada a la red receptora, sin que la red donante intervenga en la gestión.

Colombia no ha sido ajena a la portabilidad, en la Resolución No. 087 de 1997 define la portabilidad numérica para telefonía pública básica conmutada de la siguiente forma: "Portabilidad numérica es el servicio mediante el cual un usuario de TPBC puede mantener el mismo número o identificación telefónica aun cuando cambie de operador o de domicilio".

En el artículo 3.14 de la misma resolución se reglamenta el soporte inicial a la portabilidad.

Colombia se encuentra en un nivel tecnológico aceptable con respecto a la infraestructura que posibilitaría la incorporación de la portabilidad en relativo breve intervalo de tiempo.

Con el esfuerzo de todos, en particular con el de los entes encargados como el Ministerio de Comunicaciones, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, las universidades, las instancias jurídicas pertinentes, y el de las empresas de telecomunicaciones, impulsaremos el reconocimiento del derecho a la portabilidad e impediremos que los vicios que se han presentado en otras latitudes hagan presencia en Colombia y frenen nuestro desarrollo en la construcción de una mejor calidad de vida para todos.

Bibliografía:

Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT, en particular en la serie Q, suplementos 3, 4, 5 (5/98).

Directiva de la CE 98/61/EC del 24 de septiembre de 1998.

www.attla.com

www.crtc.gc.ca

Acuerdo del Comité Andino de Autoridades de Telecomunicaciones, Caatel, 24 de mayo de 1999.

Acta de telecomunicaciones, Estados Unidos, 1966.

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN AUTOMATIZACIÓN INDUSTRIAL

La automatización industrial es un conjunto de técnicas que involucran la aplicación e integración de sistemas industriales de forma autónoma. Es un área en la que confluyen diferentes disciplinas para la solución de problemas industriales. Los problemas de eficiencia, productividad, calidad, decisiones estratégicas y diseño de procesos, tanto a nivel de producción y planta como gerencial, lo son también de automatización industrial.

Se cuenta con la infraestructura disponible en los laboratorios correspondientes a los diferentes departamentos de la Facultad; algunos de estos laboratorios son: Control, Mecatrónica, Servomecanismos, CAM y Salas de Cómputo.

Mayores informes: Universidad Nacional de Colombia. Bogotá D.C.

Teléfono: (57 1) 316 50 00 Ext. 14120-14041-14068.

Página Web: www.ing.unal.edu.co/posgrados/principal