



Rad. 2023818150
Cod. 4000
Bogotá D.C.



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Date: 2023.11.09 13:14:09 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC
Radicación: 2023524815
Fecha: 9/11/2023 1:10:58 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES



REF. Solicitud regulación identificación Usuarios Prepago

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- ha recibido su comunicación radicada internamente bajo el número 2023818150, mediante la cual solicita modificar la reglamentación sobre la activación de líneas móviles prepago para evitar fraudes, suplantaciones y otras conductas nocivas.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en las Leyes 1341 de 2009 y 1369 del mismo año y la legislación complementaria. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

Para atender su consulta resulta pertinente considerar que el artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, dispone que:

"Los operadores tienen la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas para prevenir que se cometan fraudes al interior de sus redes y debe hacer controles periódicos respecto a la efectividad de estos mecanismos."

"Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) que pueda tener relación con un presunto fraude, el operador debe investigar sus causas; y en caso de que determine la no existencia de un fraude, le debe demostrar al usuario las razones por las cuales no procede su PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). Sin embargo, si se demuestra que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación."

De acuerdo con esa regla los operadores de los servicios de telecomunicaciones tienen la obligación de contar con las herramientas tecnológicas que prevengan el fraude al interior de sus redes.

Adicionalmente, el numeral 2.7.2.1.24. del artículo 2.7.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 21 de la Resolución 5586 de 2019 establece que:

"Implementar un proceso de identificación y validación del usuario para que cuando este solicite el desbloqueo de un equipo que fue reportado inicialmente como hurtado o extraviado, el PRSTM asegure que el usuario que realizó el reporte del equipo sea el único que puede solicitar su desbloqueo. Para este proceso de validación y como requisito previo para el desbloqueo del equipo, el PRSTM debe validar la identidad del usuario, para lo cual debe realizar alguno de los siguientes métodos de verificación: i) requerir el código o clave que fue entregado al usuario durante el proceso de reporte, o ii) requerir la presentación personal del usuario con el equipo recuperado, o iii) autenticar la identidad del usuario titular de la línea a través de los sistemas y aplicativos que para tal fin disponen las centrales de riesgo, o a través de medios biométricos, o realizando preguntas relacionadas con la actividad de la línea a reactivar."

De acuerdo con las reglas transcritas los operadores de servicios de telecomunicaciones móviles deben contar con las herramientas tecnológicas para prevenir el fraude e identificar y validar la identificación de sus usuarios. Mecanismos que van más allá de una simple revisión documental de la cédula y otros documentos y cuyo incumplimiento es sancionable por las autoridades de inspección, vigilancia y control.

Adicionalmente es importante señalar que la Dirección de Investigación Criminal de la Policía Nacional estableció, en el artículo 3 de su Resolución 912 de 2008¹, que:

"Los concesionarios y licenciatarios garantizarán que al activar una línea telefónica deben registrar de inmediato en sus respectivas bases de datos: Nombre y apellidos completos del suscriptor o usuario, número de identificación, tipo de identificación de documento (CC, CE, Pasaporte, NIT, TI), número del móvil o línea telefónica fija, número ID y Flota (si aplica). Lo anterior, sin perjuicio a la legalización posterior de los demás datos exigidos en el Anexo Uno (1)."

En los anteriores términos, damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,

**SARMIENTO
ARGUELLO
MARIANA**

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Fecha: 2023.11.09 14:51:08
-05'00'

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero

Revisó: Víctor Andrés Sandoval

¹ "Por la cual se reglamenta el suministro de información de suscriptores y usuarios autorizados para el uso de las telecomunicaciones al igual que las redes de los concesionarios y licenciatarios"