



Bogotá D.C., 7 de junio de 2016

Doctor
GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA
Director Ejecutivo
Comisión de Regulación de Comunicaciones
Ciudad

Asunto: Comentarios al proyecto de Resolución “*por la cual se determinan medidas de control para equipos terminales móviles, y se dictan otras disposiciones*”.

Respetado Doctor Arias, reciba un cordial saludo.

Una vez revisado el documento de la referencia, a continuación enviamos los comentarios por parte de Asomóvil.

De la lectura del presente proyecto de resolución, entendemos que el proyecto obliga a la implementación de desarrollos y campos adicionales en las actuales bases, excediendo el alcance de la etapa de medidas de control, en tanto, modifica tácitamente la etapa de detección. El proyecto implica cambios en los sistemas estructurales y complejos, particularmente el EIR, sin la certeza de que la totalidad de los proveedores cuenten con la funcionalidad requerida en este sistema para lograr identificar las duplas IMSI-IMEI, ni que ésta sea una solución definitiva a la problemática por cuanto no se conoce un diagnóstico integral. Encontramos con preocupación que se estaría asignando a los operadores obligaciones de Policía Judicial, obligándolos a dar fe sobre la genuinidad de un equipo que pudo ser vendido por un tercero. Observamos igualmente que se desconoce el papel y la responsabilidad de los fabricantes para apoyar en las medidas de control. Finalmente se establecen tiempos insuficientes para la adopción de las medidas, desconociendo el esfuerzo que los operadores están realizando para lograr la implementación de las obligaciones de los ciclos intra y inter red, así como las propuestas de autorregulación.

1. Consideraciones Generales:

a. inexistencia de diagnóstico

Como se ha reiterado en diversas cartas enviadas por ASOMOVIL, a la fecha la CRC no ha entregado el resultado de la etapa de diagnóstico con los detalles de información requeridos para el análisis, insumo fundamental para definición de las medidas de control.

Con respecto a las cifras presentadas por la CRC, reiteramos que los 6 millones de duplicados 12.9% de parejas IMSI-IMEI potenciales duplicados, no corresponde, a una magnitud acertada de la problemática, toda vez, que el cambio de IMSI es una práctica propia de las tecnologías móviles.



Es de advertir, que en ejercicios previos realizados por los operadores la cifra de duplicados no excede el 0,1% de la base. Adicionalmente, como compromiso de los operadores con la Presidencia de la República y la CRC, se está adelantado un ejercicio conjunto para poder establecer un criterio óptimo para la identificación de duplicados, ejercicio que se debe estar entregando a mediados de éste mes, el cual constituye un insumo fundamental para dimensionar el problema y establecer las medidas de control.

b. Tiempos de Implementación

La implementación de las medidas de control requiere la inclusión de nuevos campos de reporte en las Bases de Datos, e inversiones en nuevas funcionalidades como es la configuración en el EIR de la combinación IMEI – IMSI, lo cual implica tiempos de desarrollos en las plataformas actuales y pruebas tanto para los operadores como para el ABD, de tal forma que los plazos dispuestos no son alcanzables.

A manera de ejemplo, como parte de las obligaciones contempladas en la Resolución CRC 4813 de 2015 está la inclusión de los nuevos campos en el reporte de hurto de celulares, cuya puesta en producción se hizo desde el 29 de febrero de 2016, luego de 5.5 meses de trabajo conjunto entre los operadores y el ABD, en los que se llevó a cabo:

a. De forma conjunta entre operadores y el ABD:

1. Ajuste del manual de interfaces por parte del ABD
2. Desarrollos en cada operador y en el ABD
3. Pruebas unitarias (Operador / ABD)
4. Pruebas conjuntas
5. Implementación.

b. Al interior de cada operador:

1. Análisis y diseño de la propuesta técnica, que implica, entre otros:
 - Recibir propuesta técnica detallada del ABD (Manual Interfaces)
 - Definición diseño de la solución
 - Presupuesto
 - Definición recursos y cronograma de implementación
 - Modificación esquemas de Base de Datos
 - Modificar front (CRM, IVR, otros)
2. Modificar procesos internos:
 - Cambio libretos de atención
 - Modificación estructura de archivos que se comparten con el ABD (Procesos batch)
 - Cambio en estructuras de mensajes e integración con ABD
3. Actualización ambiente de pruebas
4. Capacitación canales de atención



Se anexa la presentación que se llevó a Presidencia de la República, la cual sirvió como base para determinar los tiempos de inclusión de los nuevos campos (Anexo1: Propuesta Modificación Reporte 18_09_15).



Propuesta
Modificación Repor

Los tiempos anteriores únicamente incluyen modificaciones a las interfaces con el ABD y a los procesos de atención y operativos de los operadores. Es de anotar, que en el proyecto de resolución se solicitan cambios en los sistemas y estructuras complejas como el EIR, que no han sido modificados anteriormente, involucrando a terceros, con los cual, los tiempos estimados de implementación son inciertos y con seguridad exceden aquellos de implementaciones anteriores.

Por lo anterior, se solicita contemplar un período mínimo de implementación de nueve (9) meses, de los cuales 3 meses serán destinados para la contratación y adquisición de máquinas, y los siguientes 6 meses para desarrollos, pruebas y puesta en marcha.

C. Uso de SMS Flash

Se está incluyendo el uso de esta herramienta en las diferentes notificaciones que se deben enviar a los usuarios cuyo equipo terminal sea identificado en cualquiera de las casuísticas sobre las que se aplican las medidas de control (sin formato, inválido, no homologado, no registrado o duplicado). Consideramos que esta herramienta no es necesaria puesto que la finalidad de notificación se cumple a cabalidad con el envío del SMS y sí representa nuevos desarrollos y costos adicionales para los operadores, a la vez que puede llegar a ser invasivo para el usuario.

De otro lado, es importante anotar que estos mensajes no permiten trazabilidad del envío o lectura de parte de los usuarios, con lo cual no se podría atender posibles requerimientos de Vigilancia y Control, exponiendo a los operadores a sanciones por incumplimiento de esta norma.

Como medida alterna y con base en lo discutido en la mesa de trabajo del pasado 1 de junio, proponemos incrementar la cantidad de SMS a los usuarios, cuya periodicidad y operación deberá ser definida de forma conjunta en el CTS.

D. indicadores de atención al usuario

Dado que las medidas aquí propuestas responden a objetivos ajenos a la prestación del servicio de telecomunicaciones móviles y su operación puede afectar de forma significativa los diversos canales de atención al usuario, consideramos que estas obligaciones deberían quedar excluidas del cálculo de los estándares de atención al usuario.

2. Comentarios específicos a los artículos

ARTÍCULOS 3, 4, 5 y 6

Se entendería que con estas medidas, se dará por terminado el proceso de detección a partir del 31 de julio de 2016. Solicitamos aclarar que este entendimiento sea correcto y que la Resolución definitiva así lo especifique.

ARTICULO 8

Como se ha manifestado en diferentes escenarios, es preciso establecer un mecanismo de consulta en línea y con actualizada diaria de la base de datos de equipos homologados ante la CRC.

ARTICULO 12

“PARAGRAFO 1. Los IMEI que son retirados de la BDA Negativa, luego de cumplir su tiempo mínimo de permanencia, y los cuales deberán ser conservados en el registro histórico de que trata el numeral 4.20 de la presente resolución, serán remitidos cada seis (6) meses por el ABD el 15 de julio y el 15 de enero de cada año, a todos los PRSTM para que estos verifiquen en un término de un (1) mes, que dichos IMEIS no están generando tráfico en la red. En los casos en los que el PRSTM encuentre que alguno de los IMEI retirados de la BDA Negativa se encuentra cursando tráfico, deberá proceder de manera inmediata con el bloqueo del mismo en su EIR y envío a la BDA Negativa con tipo de bloqueo “reincidente” ”.

Con respecto a este párrafo tenemos las siguientes dudas:

- ¿Cuál es el periodo para el cual se deberá verificar la existencia de tráfico en la red de estos IMEI?
- Dado que no se trata de un reporte de hurto a personas, se entendería que los nuevos campos que se habilitaron para apoyar a la Policía Nacional en las investigaciones no son de carácter obligatorio; por favor aclarar.

ARTICULO 13

Con respecto al PARAGRAFO 1: *“... Una vez almacenado dicho soporte, se podrá continuar con el proceso de asociación de datos”.*

- No se entiende la finalidad de esta solicitud dado que la conservación de estos soportes es obligación propia del usuario.
- Se solicita aclarar a que se entiende por almacenamiento de estos soportes.
- Ésta obligación puede dilatar y desincentivar el proceso de registro, a la vez que presenta dificultades a la hora de validar la veracidad de un documento.
- De mantener la necesidad de almacenamiento, esta no debería superar los 6 meses.



En el segundo párrafo, se especifica para los equipos que ingresen al país en modalidad de viajeros, y que no están haciendo uso de Roaming Internacional, se debe llevar a cabo el proceso de registro en la base de datos positiva. Al respecto, queremos llamar la atención acerca del impacto en los usuarios en cuanto a:

- Se estaría restringiendo el servicio a extranjeros que adquieran una tarjeta SIM para su periodo de estancia en el país, situación que cada vez es más frecuente.
- En caso de un viajero que venga con frecuencia al país, se enfrentará en algún momento con el bloqueo de su equipo para uso en el territorio nacional, de no realizar el proceso.
- Someter a un extranjero a un proceso de registro, con la obligación de presentar una factura como soporte de la adquisición legal de su equipo, documentos que con seguridad no porta.

Es así como se sugiere que en estos casos, se dé al viajero la opción de contar con un periodo de gracia de aproximadamente tres (3) meses para el registro antes de proceder con el bloqueo del equipo, plazo que corresponde a la mitad del tiempo que puede permanecer un extranjero en el país con visa de negocios o turismo, según el Decreto 834 de 2013 del Ministerio de Relaciones Exteriores.

ARTICULO 14:

Al igual que lo mencionado en el artículo 8, se requiere de consulta en línea y con actualización diaria de la base de datos de equipos homologados ante la CRC.

ARTICULO 15

Menciona en su párrafo final, en relación con el ingreso al país de nuevos equipos por concepto de pruebas o garantías de fabricantes: "... será el ABD, a solicitud de los fabricantes, quien adelante el proceso de registro del equipo terminal móvil en la BDA". En este punto, teniendo en cuenta que el contrato con el ABD es de los PRSTM, es necesario aclarar que deben ser los terceros (fabricantes), quienes asuman los costos de estos registros.

ARTICULO 16

Dado que el envío de la información relacionada con los IMEI detectados como sin formato, inválidos, no homologados, no registrados o duplicados, requiere de procesamiento de un alto volumen de información, se solicita que el envío a los OMV y los proveedores en RAN se haga dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la detección, de tal forma, que se cuente con la posibilidad de adelantar medidas de contingencia ante posibles fallas en los sistemas.

ARTICULO 17

Se propone la siguiente redacción:





“Para aplicar las medidas de control, los PRST deberán clasificar diariamente todos los IMEI identificados con actividad en la red para lo cual deberán tener en cuenta los siguientes criterios, los cuales son excluyentes. La clasificación deberá ser realizada en el siguiente orden, teniendo en cuenta las definiciones contenidas en el artículo 2 de la presente resolución:

10.c.1: *Control de IMEI sin Formato: Comprende todos los IMEI que no cuenten con el formato correcto y que no se encuentren registrados en la BDA+.*

10.c.2: *Control de IMEI inválidos: Comprende todos los IMEI que se clasifican como inválidos al no estar en la lista de TAC de GSMA ni en la lista de TAC homologados ante la CRC, que no se encuentren registrados en la BDA+, y que no hayan sido identificados en 10.c.1.*

10.c.3: *Control de IMEI duplicados: Comprende todos los IMEI detectados como duplicados en la Etapa Intra Red o Inter Red, estén o no registrados en la BDA+.*

Los IMEI que sean clasificados en un día en alguna de estas categorías de control de IMEI, no deben ser incluidos en días posteriores, mientras estén siendo sometidos a los respectivos procedimientos de control. Los IMEI que no sean clasificados en ninguno de los criterios de control, deberán reingresar a la etapa de verificación de equipos terminales móviles en días posteriores, siempre que presenten actividad en las redes”.

En relación con **10.c.3** del proyecto de resolución “Control de IMEI no Homologado” se eliminó de la propuesta, en tanto, consideramos que la homologación de terminales móviles ante la CRC no tiene relación ni directa ni indirectamente con el objetivo de luchar contra el hurto de celulares, y si implicaría el bloqueo 8 millones de usuarios según cifras de CRC, siendo esta medida subsanada con el hecho que el ETM esté homologado ante GMSA por la zonas.

Insistimos que la obligación de homologar terminales ante la CRC debe ser del fabricante, y en caso de ser del usuario, esta debería ser gratuita y tener un proceso particular.

Reiterando lo mencionado en las consideraciones generales, los desarrollos necesarios para implementar las medidas de control, no podrán estar a punto para el 1 de agosto, más cuando en este momento los operadores se encuentran en el desarrollo de los requerimientos establecidos en la Resolución CRC 4937 de 2016, para el ciclo Intra Red, con la misma fecha de inicio de operación.

ARTICULO 18

De manera general para todas las medidas de control y según lo expuesto en las consideraciones generales, numeral b.- Uso de SMS flash, el envío de este tipo de mensajes debería ser eliminado, y de forma subsidiaria debería quedar como opcional.

- **10d.2. y 10.d.3.**





Se sugiere unificar las medidas a adoptar en el caso de identificación de IMEI Inválidos y No Homologados, ampliando el plazo para cambio de equipo, homologación o posterior bloqueo a 4 meses a fin de mitigar el impacto en los usuarios.

En caso que estime pertinente continuar con la medida relacionada con los IMEI no homologados, es preciso definir el responsable de adelantar el proceso de homologación ante la CRC, quien además deberá asumir los costos correspondientes, por lo que consideramos debe ser obligación de los fabricantes.

Adicionalmente, se deben considerar casos en los que el usuario adquiera un equipo no homologado en atención a condiciones especiales como por ejemplo ciegos, sordos, adultos, niños y personas con movilidad reducida, a quienes se les deben asegurar sus derechos fundamentales.

- **10.d.4.**

Aclarar que se refiere al Artículo 13 de la Resolución CRC 3128.

- **10.d.5.**

Las actividades de control relacionadas con los IMEI no registrados en la BDA+ deberían estar en línea con el procedimiento definido en el proyecto de autorregulación que se encuentra plasmado en la Resolución CRC 4948 de 2016, donde transcurridas 4 semanas, si el usuario no registra su equipo, se direcciona a un IVR o un sistema de servicio al cliente.

ARTICULO 20

Teniendo en cuenta que las acciones de control son excluyentes y responden a la priorización planteada en el artículo 17 del borrador, no aplica la definición de medidas de control independientes para: IMEI inválido duplicado, IMEI no homologado duplicado e IMEI duplicado, puesto que el criterio que prevalece es que se trata de un duplicado.

En el caso de los duplicados, el borrador de resolución está delegando a los Operadores unas funciones de Policía Judicial que no sólo no le competen sino que no está en capacidad de realizar, como son: el tener que realizar una inspección física del equipo para identificar el terminal genuino, analizar la validez de la factura que presente el usuario, consultar los vendedores autorizados para la venta de equipos terminales móviles, etc.

Adicionalmente, cabe anotar que la implementación de este tipo de validaciones en los puntos de atención de los usuarios, afectará drásticamente los indicadores de tiempo de atención establecidos en la regulación, hecho puede acarrear multas y sanciones para los PRSTM.

Las acciones de identificación de equipos genuinos, deberían estar en cabeza de los fabricantes, las autoridades o de quien vendió el equipo, quienes además cuentan con el personal técnico idóneo para llevar a cabo esta labor. Los operadores, una vez identificados los equipos duplicados ya sea



en el ciclo Inter Red o Intra Red, deberían proceder con las notificaciones a los usuarios y trasladar a las autoridades para la realización de las investigaciones pertinentes. Cabe anotar, que según los análisis previos realizados por los Operadores, el universo de equipos duplicados inicialmente es inferior al 0,1% de los equipos que cursan tráfico en las redes (aproximadamente 30.000 equipos), cifra que, con las medidas a adoptar tiende a disminuir considerablemente en los primeros meses.

Esta cifra será verificada con el ejercicio para identificación de duplicados que están llevando a cabo los Operadores de Red, en donde, de acuerdo con el compromiso adquirido con la Presidencia de la República, se entregará el resultado del análisis de duplicados, considerando tres (3) posibles algoritmos de tiempo / distancia, y el tráfico saliente y entrante del mes de marzo.

Velocidad 150Km/hora	
KM	Min
25	10
10	4
5	2

La Ley 906 de 2014, únicamente le asigna funciones de policía judicial a la Policía Nacional, al CTI de la Fiscalía, al Departamento Nacional de Inteligencia (reemplazo del DAS), a la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Autoridades de Tránsito, Entidades Públicas que ejerzan vigilancia y control, Directores del INPEC, Alcaldes e Inspectores de Policía, así como aquellos entes públicos que de manera transitorio sean autorizados por resolución del despacho del Fiscal General de la Nación. Siendo en su totalidad entidades de carácter público, así como las idóneas y únicas autorizadas por la Ley para ejercer labores de control y verificación técnico-científica.

Por lo tanto, las funciones generadas a los Operadores de verificación de ETM que puedan estar involucrados con posibles delitos de alteración establecida en el proyecto regulatorio, van en contravía de lo establecido en la mencionada Ley, ya que constituyen una función exclusiva de policía judicial, y es una función ajena a la prestación de servicio de telecomunicaciones a cargo de los PRST conforme con sus Títulos Habilitantes.

De acuerdo con el marco anterior, se propone a la CRC que se establezca un procedimiento similar al que se tiene con la Revisión Técnica de Vehículos que realiza la SIJIN a nivel nacional, para que sea dicha autoridad quien determine la genuinidad de los equipos terminales, en forma equivalente a la actual verificación de genuinidad de los vehículos automotores.

De igual forma, vemos con preocupación que este tipo de medidas están afectando la prestación del servicio, en cuanto se estaría restringiendo el uso de un equipo a una o más SIM Cards, cuando lo que se pretende combatir es el hurto de celulares y por ende las acciones deben estar enfocadas en los equipos.

Por último ponemos en consideración la vigencia de estas medidas, las cuales deberían ser analizadas en el tiempo, midiendo su impacto en la disminución de los índices de robo de celulares





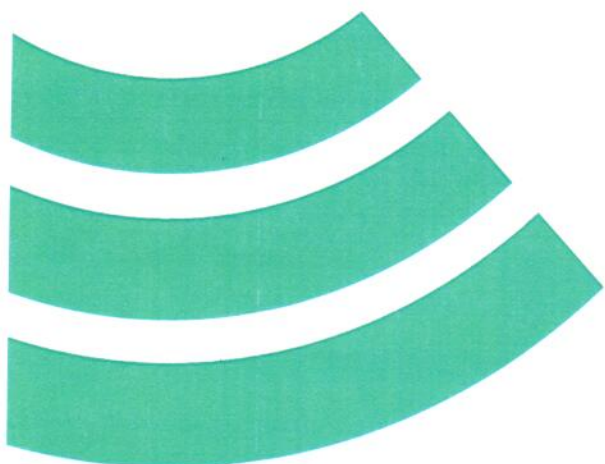
toda vez que representan una carga operativa, costos y mayores controles sobre los operadores, para atacar solo un eslabón de la cadena de hurto que involucra a múltiples actores como Dijín, Fiscalía General de la Nación, DIAN, Operadores, Fabricantes, entre otros. No olvidemos que, según las cifras presentadas por el Gobierno Nacional, el 70% de los equipos robados en el país son comercializados en mercados internacionales y, del 30% restante que permanece en el país, presuntamente gran parte se comercializa de forma ilegal en el mercado de partes.

Cordialmente,



SERGIO ANDRÉS GONZÁLEZ GUZMÁN
CEO (Chief Executive Officer)





Asomñóvil

PROPUESTA MODIFICACION REPORTE BASE DE DATOS NEGATIVA

Septiembre 18 de 2015



AHORA SOMOS UNO



movistar

Asomóvil

NUEVOS CAMPOS BASE DE DATOS NEGATIVA



CAMPOS ACTUALES

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	IMEI	TECNOLOGIA	FECHA	PRESTADOR	NOMBRE	DOCUMENTO	TELEFONO CONTACTO	DIRECCION	CIUDAD	DEPARTAMENTO	TIPO
2											

Empleo de violencia

- SI
- NO

Utilización de Armas

- Fuego
- Blanca
- Otras

Víctima mayor de edad

- SI
- NO

Correo electrónico

- Facilitar notificaciones, ubicación y tramites judiciales

NUEVOS CAMPOS
PARAMETRIZADOS REQUERIDOS

AJUSTES EN BASE DE DATOS ABD

CAMPOS	PROPUESTA	CONDICIONES
Dirección	No Modificar	- No es posible normalizar. - Se tratará de mejorar de forma manual la captura de información usando el mismo campo de texto actual, con capacitación a los agentes y demás canales.
Empleo de Violencia**	Nuevo	Solo para Tipo 1: "Hurto", Opciones definidas por la DIJIN. Campo No Obligatorio
Utilización de armas**	Nuevo	Solo para Tipo 1: "Hurto", Opciones definidas por la DIJIN. Campo No Obligatorio
Víctima mayor de edad**	Nuevo	Solo para Tipo 1: "Hurto", Opciones definidas por la DIJIN. Campo No Obligatorio
Correo electrónico**	Nuevo	Solo para Tipo 1: "Hurto". Campo No Obligatorio

** La obligatoriedad depende del concepto jurídico enviado.

AJUSTES EN OPERADORES

Actividad

1. Análisis y diseño de propuesta técnica

- Recibir propuesta técnica detallada del ABD (Manual Interfaces)
- Definición diseño de la solución
- Presupuesto
- Definición recursos y tiempos

2. Modificar procesos internos

- Cronograma de Implementación
- Modificar front (CRM, IVR, otros)
- Modificación esquemas de Base de Datos
- Cambio libretos de atención
- Modificación estructura de archivos que se comparten con el ABD (Procesos batch)
- Cambio en estructuras de mensajes e integración con ABD

3. Actualización ambiente de pruebas

4. Capacitación canales

5. Implementación

**Si la Captura de autorización del cliente es obligatoria, aumentan esfuerzos en desarrollos.

TIEMPO DE IMPLEMENTACION

ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
- Aprobación de campos	→ 18. Sep	AUTORIDADES	
- Ajuste Manual de Interfaces	→ Sep	ABD	El ajuste al Manual de interfaces tarda 2 semanas, una vez aprobados los campos
- Desarrollos	→ Oct – Nov – Dic	ABD – OPERADORES	Tiempo medido a partir de la entrega del ABD del ajuste al Manual de Interfaces
- Pruebas Unitarias	→ Ene.16	ABD – OPERADORES	
- Pruebas Conjuntas	→ Feb.16	ABD – OPERADORES	
IMPLEMENTACIÓN	→ Mar.16		

- **Factores de Éxito:**
 - Solución implementada por el ABD para pruebas
 - Definición jurídica de la autorización del usuario



Asomñóvil

Muchas gracias