

Bogotá D.C., 4 de mayo de 2023
Comisión de Regulación de Comunicaciones

Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia

Asunto: Comentarios de Asobancaria al Proyecto de Resolución “*Por la cual se modifican disposiciones del régimen de Portabilidad Numérica Móvil definidas en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016*”.

Respetada Comisión de Regulación de Comunicaciones:

De manera atenta, Asobancaria realiza los siguientes comentarios al Proyecto de Resolución “*Por la cual se modifican disposiciones del régimen de Portabilidad Numérica Móvil definidas en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016*”.

Para Asobancaria resulta de suma importancia que a la hora de realizar la portabilidad de una línea móvil, la identidad del usuario solicitante sea verificada a cabalidad. De no ser así, esto podría tener serias repercusiones sobre otros sectores, como por ejemplo, el financiero. No verificar adecuadamente la identidad de un titular aumentaría los casos de *Sim Swap*, lo que en últimas ocasionaría que los delincuentes puedan acceder con mayor facilidad a claves de confirmación, las cuales son enviadas por mensajes de texto por las entidades financieras, y esto les permitiría ingresar a los diferentes canales digitales bancarios para finalmente realizar transacciones fraudulentas. Muestra de que es necesario verificar adecuadamente la identidad de los usuarios solicitantes, es que en la actualidad el 70% de las reclamaciones por posible fraude bancario son por transacciones que se realizaron por medio de celulares.

En términos generales, se sugiere incluir en el proyecto de resolución un mecanismo que permita adelantar un proceso más seguro y fiable de la verificación de identidad del usuario que ejerce su derecho a portar de número. Lo anterior, teniendo en cuenta lo siguiente:

- El artículo 3° señala que las solicitudes de portación se pueden llevar a cabo de formas diferentes a la presencial. Por ejemplo, el usuario está en facultad de hacer la solicitud por escrito o por línea telefónica. Validar la identidad de una persona a la distancia, a partir de su voz o de documentos remitidos, puede ser un proceso bastante complejo para el proveedor receptor y, por lo tanto, con resultados poco seguros.
- Este mismo artículo 3° indica que para portar un número, en términos de verificación de identidad, una persona natural sólo debe proporcionar al proveedor receptor su nombre completo y el número de documento de identidad. Esta es información de muy fácil acceso, por lo que puede resultar relativamente sencillo para cualquier persona suplantar la identidad de otra con el fin de portar su línea. Esta situación resulta aún más grave si además se tiene en cuenta que no es obligatorio que el titular de la línea sea quien solicite la portabilidad, puede hacerlo otra persona presentando tan sólo una autorización y una copia del documento de identidad del titular. La autorización se puede falsificar sin complejidad alguna, y la copia del documento de identidad del titular resulta simple de conseguir, por lo que la falsificación de identidad se torna en una situación más plausible. El análisis es prácticamente el mismo para el caso de personas jurídicas: los documentos de verificación de identidad son de fácil acceso o falsificación.
- Adicional a lo anterior, este artículo indica que el usuario también deberá facilitar al proveedor receptor el número de identificación personal (NIP) de confirmación, el cual ha sido enviado previamente por el Administrador de la Base de Datos (ABD) al usuario a través de un mensaje

de texto. Hay razones para pensar que esta no es una medida del todo segura y fiable para verificar la identidad de un usuario. En el caso más simple, una persona sólo necesitaría tener el dispositivo móvil de otra para hacerse pasar por ella durante el proceso de portabilidad.

- Ahora bien, el artículo 5° señala las razones por las cuales el ABD puede rechazar la solicitud de portabilidad. Sin embargo, en ninguna de las posibles razones de rechazo, se encuentra alguna que permita determinar a cabalidad la identidad del titular de la línea a ser portada.
- Igualmente, el artículo 6° establece las razones por las cuales el proveedor donante puede rechazar la solicitud de portabilidad. En términos de verificación de identidad, el proveedor donante rechazaría la solicitud de portabilidad en caso de que el número de identificación del solicitante no coincida con el del titular de la línea o con el de la persona autorizada por este. Esta es una medida de verificación de identidad débil, ya que como se mencionó anteriormente la autorización puede ser un documento sencillo de falsificar y la copia del documento de identidad del titular un documento fácil de conseguir.
- A partir de todo lo anterior, se resalta que la expedición del actual Proyecto de Resolución representa una importante oportunidad para introducir un adecuado mecanismo de verificación de identidad del usuario que solicita la portabilidad de su línea. A continuación realizamos tres sugerencias al respecto:
 - (i) Dados los avances tecnológicos de los que se dispone en la actualidad, se sugiere que el proceso de verificación de identidad utilice un sistema biométrico, que permita verificar la identidad de los solicitantes a través de un rasgo físico, como puede ser su huella dactilar o su registro facial. Al momento de presentar la solicitud de portabilidad, el titular de la línea debería ser quien presente la información solicitada por el proveedor receptor, y, en ese mismo paso, la entidad receptora debería realizar la verificación de identidad del solicitante mediante algún sistema biométrico previamente establecido.
 - (ii) Se recomienda complementar la información que el usuario debe suministrar al proveedor receptor con una contraseña de un único uso (más conocidas como OTP – *One Time Password*) que no llegue a un medio que esté vinculado con el dispositivo móvil del usuario. Con el fin de incrementar la seguridad del proceso, se sugiere también establecer que la contraseña de un único uso llegue a un correo electrónico o a otro dispositivo móvil previamente establecidos por el usuario.
 - (iii) Se recomienda complementar la información que el usuario debe suministrar al proveedor receptor con preguntas de verificación. Estas preguntas serían hechas por el proveedor receptor al momento de tener lugar la solicitud de portabilidad, y permitirían aumentar la seguridad y fiabilidad del proceso de verificación de identidad.

Esperamos que con estos comentarios y sugerencias la Comisión de Regulación de Comunicaciones pueda construir un entorno más seguro y confiable para los usuarios de la telefonía móvil del país.