

116751100G - 0001

Bogotá, 20 de enero de 2022

DOCTOR

SERGIO MARTÍNEZ MEDINA

DIRECTOR EJECUTIVO

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

CALLE 59A BIS No. 5-53

Asunto: Comentarios al Proyecto de Resolución *“Por medio de la cual se modifican algunas disposiciones contenidas en los capítulos 7 y 8 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, referidas respectivamente a la restricción de la operación en las redes de telecomunicaciones móviles de los equipos terminales móviles reportados como hurtados o extraviados y la autorización para la venta de equipos terminales móviles y se dictan otras disposiciones”*

Respetado doctor Martínez,

Desde TELEFONICA consideramos que el proyecto regulatorio del asunto es muy relevante para la simplificación regulatoria que requiere el sector, en especial en lo relativo a este tipo de normas cuya pertinencia y necesidad deben ser enfocadas únicamente en aquellas que contribuyan efectivamente a la reducción de hurto de terminales en Colombia.

En este sentido, como lo hemos manifestado en diversas comunicaciones a la CRC y mesas de trabajo sobre la problemática del hurto de terminales en Colombia, es necesario que desde el gobierno nacional se realice la revisión y simplificación del régimen regulatorio que actualmente se tiene establecido para los PRSTM para controlar este flagelo, el cual lastimosamente aún se mantiene a pesar de los esfuerzos que han realizado los operadores móviles y que le ha generado costos altísimos, sin que exista una mejora visible en esta difícil situación.

Es por ello que debemos insistir en la necesidad de que esta simplificación normativa, tome en consideración la eliminación de todas las causales definidas para la base de datos negativa, que sean distintas a hurto, extravió y administrativo, con el fin de lograr una optimización de recursos y disminución de cargas tanto de trámites como de costos para los PRSTM, pero principalmente para los usuarios quienes son los que finalmente se ven

altamente afectados ante los diversos tipos de bloqueo que deben aplicarse a la fecha, por lo que solicitamos muy respetuosamente revisar y reconsiderar el AIN realizado respecto de la alternativa regulatoria No. 4 y ponderar también desde el aspecto de costo – beneficio, no sólo considerando las inversiones y costos administrativos de mantener estas medidas sino desde el punto de vista de beneficio para los usuarios quienes son los principales afectados con una medida que en nada aporta a la prevención del hurto de ETM.

Desde Telefónica, entre 2016 y 2020 se han bloqueado casi 6 millones de equipos terminales por estas causales, y sólo para el año 2021 desde Telefónica, se han bloqueado más de 736.532 equipos por la causal no registro, 430.838 por la causal inválido, 206.728 por la causal no homologado y más de 139.634 por duplicado, sin que se pueda evidenciar una disminución significativa en el hurto de este elemento, pero si genera constantemente la carga para el usuario quien debe realizar varios trámites complejos y engorrosos para eventualmente desbloquear el terminal, y para el operador mantener en funcionamiento tanto los desarrollos, sistemas, procesos y personal encargado de atender al usuario ya que adicionalmente es auditado permanentemente por la autoridad de vigilancia y control.

De manera adicional, la eliminación de las causales distintas a hurto, extravío y administrativo (a excepción de la causal INPEC), no requieren la modificación de ninguno de los decretos que contienen disposiciones relacionadas con el control de equipos hurtados, teniendo en cuenta que las causales inválido, no registro, no homologado y duplicados fueron establecidas por la CRC mediante la Resolución 4813 de 2015.

Ahora bien, debemos ser reiterativos en la necesidad de que la problemática de hurto de terminales tenga una revisión respecto de la necesidad de medidas concretas por parte de otros sectores administrativos y de otros agentes que hace parte del ecosistema de prevención de hurto de terminales, como se muestra en la siguiente gráfica:



Elaboración Asomóvil

De lo contrario, no va a ser posible contar con medidas con resultados efectivos, mientras las mayores cargas las asuma este sector, y particularmente los PRST que han debido hacer cuantiosas inversiones y soportar tediosos trámites administrativos que en gran medida afectan directamente a los usuarios y tenedores de buena fe de ETM.

Por otro lado, el artículo 2.7.2.1.9 está pasando a los operadores la responsabilidad de verificar la propiedad de los equipos que sean detectados como duplicados, potestad que deben tener las autoridades, no los operadores. Adicionalmente, sugerimos estudiar el costo que tendría para los operadores el archivo de los documentos que ahora deberán almacenar con motivo de esta nueva obligación.

El cambio propuesto resulta altamente inconveniente para los PRSTM respecto de la manera de establecer cuál es el equipo genuino en caso de duplicidad de IMEI, teniendo en cuenta que los operadores no tenemos la responsabilidad de determinar si un objeto (en este caso un terminal) ha sido manipulado o alterado, ya que no tenemos ninguna función de tipo policiva o de peritazgo, y por tanto no se cuenta con la capacidad técnica necesaria ni el conocimiento específico requerido para una tarea como esa.

Los únicos terminales sobre los cuales el operador puede asegurar de donde provienen y que los mismos son de carácter completamente legal y legítimo son los que hacen parte de su inventario interno y que comercializa directamente. Cualquier otra validación que sea considerada, será una carga adicional e injustificada para el operador que tendrá los riesgos asociados de falla y que vale mencionar, termina siendo asumida por el mismo operador a través de la inconformidad y queja que el usuario manifiesta.

De igual manera, los artículos 2.7.3.10.4.2, 2.7.3.10.4.3, 2.7.3.10.4.4., con las modificaciones propuestas establecerían para los operadores la responsabilidad de definir si los equipos que sean detectados como duplicados, han sido alterados. Consideramos que ese tipo de responsabilidades no son propias de los PRST sino que deben recaer en las autoridades. Igualmente, sugerimos incluir en los análisis, los costos que esta nueva responsabilidad implicaría para los operadores.

Por otro lado, resulta preocupante que se establezca una modificación del contenido de la BDO positiva al señalar que esta *“contendrá la información correspondiente a los IMEI de los equipos terminales móviles detectados como duplicados, junto con la información del código IMSI con el cual se configuró la dupla de los usuarios que se presentaron ante su operador de servicios de comunicaciones para hacer la respectiva verificación documental de adquisición legal y de alteración del dispositivo”*.

Lo primero que debemos mencionar es que el documento soporte no expone las razones, necesidad ni pertinencia de incluir esta modificación, consideramos que es innecesaria en tanto la dupla IMSI-IMEI del terminal genuino queda en el HLR, no es claro cuál sería el objetivo o la razón de ser de dejar la IMSI en la BDO, no siendo necesario colocarlo en la BDO positiva, además que el MinTIC tiene a diario la información del EIR en donde esta esta información.

La modificación propuesta implicaría costos adicionales para los proveedores en procesos y cargue de información que además impactarían las condiciones de operación ya contratadas con el ABD. De igual manera surge la duda respecto de lo que pasaría si un usuario realiza la solicitud de ingresar más de un IMSI al “White list”, esto implicaría que se debería generar un registro por cada IMSI?

El proyecto regulatorio también establece respecto de la tipología de “duplicados” que estos se reducen para el bloqueo de duplicados, con posterioridad a la notificación enviada a los usuarios que hagan uso de un ETM con IMEI duplicado, de modo que el tiempo máximo de bloqueo sea de cuarenta y ocho (48) horas; además, se realiza modificación al procedimiento para la identificación de los equipos genuinos que están autorizados para el uso de las redes nacionales, y la identificación de los equipos que han sufrido algún tipo de alteración en los equipos presentados ante los PRSTM.

Consideramos que el tiempo de bloqueo es muy corto, el cliente que tiene el equipo genuino no tendrá tiempo de legalizarlo antes del bloqueo, esta medida en consecuencia afectaría a un número importante de usuarios, ya que 48 horas no es tiempo suficiente para que el cliente diligencia su formato de duplicado, análisis y posterior registro de IMEI genuino, generando adicionalmente una afectación en los canales de atención, como consecuencia de esta modificación.

Esta reducción de tiempos tan drástica conllevaría a mayores costos ya que los ciclos de interred deberán ser más frecuentes y el proveedor tendrá más carga de procesamiento, seguimiento y almacenamiento, lo cual implica además una afectación a las condiciones pactadas contractualmente con el ABD, en virtud de lo anterior, si bien estamos de acuerdo con la disminución de este tiempo, sugerimos que dicha disminución sea no a 48 horas sino a 15 días, lo que implicaría una reducción de la mitad del tiempo actualmente establecido, con lo cual no se minimiza el impacto para los PRST como para los usuarios.

Finalmente, el artículo 2.7.2.1.24 establece la obligación de garantizar que en la BDO positiva no exista más de un usuario con la dupla IMEI - IMSI configurada, de conformidad con las actividades asociadas con el control de IMEI duplicados en los ciclos intra e inter red establecidas en el artículo 2.7.3.10. del Capítulo 7 del TÍTULO IV.

Consideramos que la modificación propuesta requiere ser aclarada por la Comisión respecto de cómo debe reflejarse en la BDO las IMSIS que un usuario solicita habilitar para el mismo IMEI (en los casos que se solicita habilitar más de una IMSI). ¿Qué sucederá con las duplas configuradas antes de la resolución? Desde TELEFONICA proponemos que la nueva estructura de la BDO contemple información a partir de entrada en vigencia de la resolución definitiva.

Esperamos que estos comentarios contribuyan a construir conjuntamente un marco regulatorio que refleje la simplificación que requiere el sector en materia de hurto de equipos terminales móviles.

Atentamente,



NATALIA GUERRA CAICEDO

Directora de Asuntos Públicos y Regulatorios