

Bogotá D.C., 21 de enero de 2022

Doctor
SERGIO MARTÍNEZ MEDINA
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Ciudad

Referencia: **Simplificación del Marco Regulatorio para la Restricción de Equipos Terminales hurtados – Documento Soporte**

Apreciados señores:

Agradecemos de antemano la disposición de la CRC para revisar medidas que permitan simplificar el marco regulatorio de restricción de ETM hurtados, en respuesta a la solicitud de la industria realizada desde el 2018, de que sólo se mantengan las medidas que tengan incidencia en la reducción del flagelo del hurto de celulares.

Una acción decidida de la CRC para sensibilizar a las demás entidades relacionadas en su simplificación será esencial para que el sector y los usuarios puedan beneficiarse de una mejora en la atención al cliente y para el enfoque de recursos y esfuerzos en necesidades más apremiantes, como es el cierre de la brecha digital.

En primer lugar, queremos solicitar especialmente a la CRC no descartar la opción regulatoria No. 4, que consiste en eliminar todas las tipologías diferentes de hurto y extravío de ETM. Esto por cuanto es la alternativa que genera más beneficio, al reducir impactos negativos en los usuarios y permitir una importante reducción en los costos operativos de mantener ciertas tipologías de bloqueo que resultan innecesarias y excesivas, ya que no inciden en la disminución del hurto, pero complejizan la operación. En consecuencia, esta alternativa redundante en beneficios tangibles para los usuarios, al reducir los costos de transacción y trámites, mejorando así su experiencia y relación con los operadores.

Como da cuenta la CRC en el 2020 y en este último análisis, la acumulación de medidas técnicas ha complejizado el esquema del control, a tal punto que reduce la eficiencia de su implementación, a lo que se suma que su efectividad está comprometida por la capacidad adaptativa de las organizaciones delictivas, que burlan los mecanismos técnicos implementados. Además, como lo refiere la CRC respecto a los bloqueos por IMEI alterado, no homologado y duplicado, la evidencia no permite

determinar un efecto diferencial en el hurto de terminales.

Coincidimos con el análisis de la CRC, en que hay un agotamiento de las medidas técnicas, lo que conlleva a que sea imprescindible optar *“por un régimen simplificado, que garantice la eficiencia de las medidas regulatorias y que propenda por desincentivar las actividades de hurto y alteración de ETM”*.

Esta simplificación no va a ser una realidad si se mantienen medidas inefectivas con efectos nocivos sobre tenedores legítimos de ETM, que no entienden la razón de los bloqueos, viéndose obligados a surtir trámites innecesarios para continuar disfrutando de sus servicios y equipos, imputando de manera equivocada dichos efectos a una atención deficiente por parte de los operadores, lo que se traduce en bajas del servicio y pérdida reputacional. Estas medidas arrojan, a la fecha, 31,6 millones de ETM bloqueados por tipologías distintas a hurto, extravío y administrativo, lo que implica igual número de usuarios afectados, de los cuales 8,19 millones corresponden a bloqueos por no homologados, duplicados y no registro.

Por ejemplo, recientemente, la medida de bloqueo por no homologación afectó a toda la delegación colombiana del mundial de paraolímpicos, que recibieron una edición especial de equipos y que, al no estar homologados, sufrieron el bloqueo de estos. El bloqueo por no homologados no tiene ninguna relación con el hurto de ETM, y ha afectado entre 2017 y 2022 a 5.286.694 usuarios.¹

Los efectos no deseados del bloqueo de duplicados los sufre el tenedor de buena fe o usuario legítimo de un equipo cuyo IMEI fue duplicado, queda con un equipo limitado a una dupla IMEI - IMSI, restricción que genera una devaluación inmediata del terminal en el mercado, al no ser fácilmente comercializado, lo que es un perjuicio relevante, más cuando se trata de equipos de alto valor. Vale mencionar que el resto de los usuarios que tienen el mismo IMEI no van a tener la posibilidad de utilizar nunca más el terminal bloqueado y debe ser desechado y reemplazado sin tener en cuenta la inversión realizada.

Al estar un IMEI de un ETM en las bases de datos negativa es inevitable la depreciación del equipo, ya que ninguna persona accederá a un IMEI cuyo estado es el de reportado en las listas negras de los PRSTM, esto sin perjuicio de los requerimientos continuos de diferentes autoridades policivas que incluso han generado detenciones a los usuarios legítimos o coordinadores de centros de venta de los operadores.

¹ No es de recibo que se justifique mantener este bloqueo en razón a la simplificación del proceso de homologación, en tanto estando el proceso simplificado vigente desde octubre de 2021, durante octubre, noviembre y diciembre se mantuvo el número de bloqueos por no homologación.

Respecto de la evaluación de las alternativas regulatorias:

El resultado de la evaluación de las alternativas que realiza la CRC depende de la ponderación que el regulador le asignó a cada uno de los subcriterios analizados. Por ejemplo, la Alternativa 4 “Eliminación de todas las tipologías excepto hurto y extravío” tiene por amplia ventaja el puntaje más alto en los subcriterios de “Barreras económicas de entrada-CAPEX” y “Carga logística a los usuarios”, pero se les asigna un peso demasiado bajo, de 14,8% y 13,8%, respectivamente, cuando deberían tener una importancia mucho más alta al estar encaminados a reducir costos y cargas a los consumidores, en línea con los principios de promover la inversión y la libre competencia.

Por otra parte, la CRC debe aclarar el “riesgo moral” que en su criterio conllevaría eliminar tipologías de bloqueo que no han sido efectivas, y que lleva al regulador a asignarle a la Alternativa 4 el mínimo puntaje (0,51) observado para otras alternativas en el subcriterio de “Relación beneficio/costo”. Esa decisión y evidente subvaloración de la Alternativa 4, afecta y distorsiona completamente el resultado de la evaluación de alternativas. Por ejemplo, si en lugar de 2 se le asignara un puntaje de 3, la Alternativa 4 tendría, para ese subcriterio de “Relación beneficio/costo”, un puntaje ponderado de 0,762, lo que aumentaría el puntaje total de la Alternativa 4 hasta 3,654, con lo cual sería la alternativa con mayor puntaje ponderado total y habría sido la elegida por el regulador.

Esas dos situaciones descritas, de elección arbitraria de ponderación para unos subcriterios y subvaloración de la Alternativa 4 para el subcriterio de “Relación beneficio/costo”, hacen que la CRC elija una alternativa que no refleja las reales necesidades del mercado.

Ahora bien, a pesar de que la calificación debería arrojar un balance más positivo a la opción No. 4, si la CRC se inclina por la opción No. 5 queremos llamar la atención en que esta opción debe reevaluarse, en tanto no debería mantenerse ningún bloqueo ni registro para duplicados, por las razones antedichas. Otro aspecto que sugerimos revisar, es respecto a la sub opción planteada según la cual “la BDO Positiva, 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”.

Aunque en el proyecto no se explica la razón para incluir esta sub-opción, consideramos que es innecesaria en tanto en el HLR queda el IMSI o los IMSIs provisionado(s) del IMEI genuino, no siendo necesario colocarlo en la BDO positiva, además que el MinTIC tiene a diario la información del EIR en donde esta la información. Esta sub-opción, plantearía costos adicionales para los proveedores en procesos y cargue de información, que además impactarían las condiciones de operación ya contratadas con el ABD.

Ahora bien, si se mantiene la opción 5, junto con un control de duplicados coincidimos es que es necesario reducir el tiempo actual para realizar los bloqueos, y proponemos evaluar en una mesa de

trabajo cuál sería el tiempo óptimo.

Deben precisarse las diferentes aseveraciones realizadas en el documento, de las que parecería entreverse una intención de hacer responsable a los PRST de inspecciones para revisar los ETM genuinos. Como hemos manifestado en varias oportunidades, los PRST no pueden certificar esta condición y no conocen que haya procedimientos operativos estandarizados ni certificados, ni laboratorios que se encarguen de dicha labor, que permitan verificar que un equipo es genuino o no. Los PRST a lo sumo pueden verificar que el usuario presente una factura en la que sustente la legitimidad de su equipo. Ahora bien, si un ETM ha sido modificado o adulterado, puede eventualmente ser identificado por el fabricante de este, pero los PRST no conocen que estos tengan ni el personal ni procesos ni laboratorios para verificar dicha condición.

Finalmente, aunque conocemos que el Decreto 1078 de 2015, se refiere a la base de datos positiva, lo cierto es que los bloqueos por las tipologías diferentes a hurto y extravío fueron incluidos vía regulación, lo que reduce o hace exiguas las modificaciones que deberán realizarse al mismo. En el mismo sentido, si lo que se elimina son los bloqueos diferentes a hurto y extravío, pueden mantenerse los registros de importación y de equipos en modalidad viajero y postal, de que trata el decreto 2025 de 2015, y se eliminarían los bloqueos de los equipos que no se encuentren en la base de datos positiva, para lo cual sólo sería necesario derogar el parágrafo 4 del artículo 2 de dicho decreto; por lo tanto, y en concordancia con lo anteriormente expuesto, si bien los decretos 1078 y 2025 de 2015, deben ser modificados con anterioridad a la entrada en vigencia del acto administrativo que resulte de este proceso regulatorio, se hace necesario revisar todos los demás cuerpos normativos que puedan verse impactados por estas modificaciones.

Estamos convencidos que una regulación inteligente que prescinda de medidas costosas, complejas e innecesarias, permitirá que los operadores puedan enfocarse en mayor medida a llevar conectividad y mejores servicios a todos los colombianos.

Cordial saludo,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'M' followed by a smaller 'H' and a horizontal line, ending with a period.

SAMUEL HOYOS MEJÍA

Presidente