



Bogotá D.C., 23 de noviembre de 2020

Doctor

**CARLOS LUGO SILVA**

Director Ejecutivo

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

Calle 59 A Bis No. 5 – 53

Edificio Link Siete Setenta Piso 9

La ciudad

**Asunto:** Comentarios al documento de resultados del análisis de impacto normativo en busca de la simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados.

Respetado doctor Lugo,

Una vez revisado el documento de resultados del análisis de impacto normativo, el cual pretende evaluar alternativas con el fin de simplificar el marco regulatorio vigente para la restricción de equipos terminales móviles (ETM) hurtados, desde Colombia Móvil S.A., en adelante “TIGO”, expresamos a continuación nuestra percepción del documento que hemos estado esperando por más de dos años y para el que echamos de menos la evaluación de alguna de las alternativas planteadas como industria, las elaboradas de las mesas de trabajo realizadas en años anteriores y otras que también planteamos en nuestros comentarios a documentos anteriormente expedidos.

En primer lugar, expondremos nuevamente la problemática que como PRSTM vivimos día a día por las medidas impuestas hasta la fecha desde el año 2011 y su incidencia en el reporte de hurto tal y como se mencionó cuando se expidió la formulación del problema; luego analizaremos los resultados, junto con las alternativas planteadas en el documento de análisis de impacto normativo y finalmente plasmaremos una propuesta con el fin que pueda ser evaluada de cara a que la CRC cumpla con el título y único objetivo del proyecto, cual es, llevar a cabo una simplificación normativa en vista que los controles exigidos a la fecha no han disminuido el hurto de equipos móviles en el país.

### **Problemática actual en las medidas de control de ETM para PRSTM y Usuarios**

De acuerdo como se planteó la definición del problema en el documento expedido por la CRC en el mes de mayo del 2019, “Las medidas para restringir la operación de equipos terminales hurtados o alterados han acumulado una alta complejidad que puede



impactar la eficiencia en costos de operación de la estrategia en adelante”<sup>1</sup> y donde la CRC estimó diferentes causas y consecuencias alrededor de la problemática definida, más allá de la complejidad para los PRSTM quienes hemos cargado toda la responsabilidad de reducir el número de equipos móviles hurtados en el país. Las medidas actuales impactan sobre manera la relación usuario – operador ya que el primero entiende que la responsabilidad que pueda usar su ETM o no, depende de una manera arbitraria del PRSTM.

Las diferentes tipologías que tenemos actualmente implementadas los operadores de red (sin formato, inválido, no homologado, duplicado y no registrado), para validar si un equipo móvil puede o no cursar tráfico libremente en las redes, no han logrado cumplir con el objetivo de reducir el hurto de celulares en Colombia, únicamente encarecen la operación del servicio de telecomunicaciones y dificulta, como se mencionó, la relación de los PRSTM con los usuarios, puesto que debemos exigirles diligenciar formatos, correspondencia de un IMEI con su marca y modelo, verificación de titularidad, remitimos usuarios a la CRC para gestionar la homologación del equipo, entre otras complejidades, que el usuario no logra comprender y que terminan en quejas hacia el operador o incluso en la rescisión de su contrato.

En los últimos dos años, desde TIGO hemos recibido aproximadamente 15.000 quejas o reclamaciones de usuarios debido a las diferentes tipologías de bloqueo, generando un costo de COP\$6.900 por cada queja o reclamación, donde la tipología más reclamada por los usuarios es la de no registro, seguida por la tipología de duplicados. Lo anterior, requiere que la CRC estudie realmente las afectaciones que las medidas actuales traen a los usuarios, pues este tipo de quejas o reclamaciones en algunas veces son extendidas en el debido proceso y por las cuales los usuarios quedan inconformes porque la regulación vigente en la mayoría de ocasiones da la razón a los PRSTM.

El tiempo y los recursos invertidos por los usuarios para proceder con las quejas y llegar a últimas instancias hacen que sea necesario que la CRC evalúe y pondere el peso correspondiente en su afectación, pues no es solo tener en cuenta los costos de los PRSTM sino los gastos que estas medidas generan hacia los usuarios que adquirieron legalmente un ETM.

Adicionalmente, como se evidenció en su momento en el documento de la definición del problema, hay que ver qué tipo de controles tienen los fabricantes para reducir el hurto de ETM. En el documento mencionado se indicó que podían existir elementos que limitan la efectividad de los controles a través de las listas negras en los EIR o como llamamos en Colombia, la base de datos negativa, debido a que no existe una adopción de todos los operadores alrededor del mundo a la lista negra de la GSMA y por ende a

---

<sup>1</sup> Tomado de:

<https://www.crc.com.gov.co/uploads/images/files/Dto%20Problema%20Simplificaci%C3%B3n%20del%20marco%20regulatorio%20para%20la%20restricci%C3%B3n%20de%20equipos%20terminales%20hurtados.pdf>

los IMEI de los teléfonos que han sido reportados en los diferentes países a través de los operadores.

Es importante tener en cuenta que las listas negras en los EIR limitan la operación de aquellos teléfonos que son reportados como hurtados a través de su IMEI y es el control más efectivo que tenemos los operadores de telecomunicaciones puesto que restringe el uso de los dispositivos reportados de los servicios de voz y datos dentro de nuestras redes.

Las listas negras son el control más comúnmente utilizado a nivel mundial, porque es la medida que se diseñó dentro del estándar para controlar el hurto de terminales. En este sentido, para que las listas funcionen de forma adecuada se requiere que todos los países puedan compartir la información de terminales reportados como hurtados de tal forma que no se puedan volver a activar en ninguna parte del mundo.

Aunado lo anterior, La GSMA sugiere que el control del hurto de terminales se debe realizar con el aporte de todos los involucrados como se muestra a continuación.



### Imagen 1. Pilares para robo de terminales

\*Tomada de: <https://www.gsma.com/latinamerica/es/robo-terminales-imei/>

Por lo que llamamos la atención en el hecho de que el Gobierno y en particular la CRC, no solo se debe apoyar en los PRSTM para realizar el control de este delito, sino que es necesario atacar este problema involucrando de manera decidida a las entidades encargadas de la seguridad ciudadana, de los procesos judiciales, del comercio nacional e internacional, entre otras, para que este flagelo pueda ser controlado de manera efectiva y sobre todo a los fabricantes, quienes tienen mayor incidencia en la reprogramación de los IMEI o en su alteración, ya que como se ha expresado en mesas de trabajo anteriores, finalmente son quienes tienen la potestad de hacer sus equipos más seguros.

Dentro de la regulación colombiana, como ya se había mencionado, los controles exigidos y las más de 20 resoluciones expedidas sobre este ámbito han causado

perjuicios económicos, operacionales y de reputación a los PRSTM los cuales no solo se han visto obligados a realizar grandes inversiones, **puesto que ya se superó la barrera de los COP \$50.000.000.000 entre los tres operadores de red del país**, sino que además, el perjuicio a la reputación, el aumento de inconformidades de los usuarios y por ende, el ya mencionado aumento de PQRs interpuestas por los usuarios debido a la implementación de las medidas regulatorias, que en su mayoría desconocen su forma de operar, generan que en algunos casos se perciban como fallas en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, puesto que nos vemos obligados a bloquear equipos que el usuario ha adquirido de buena fe, pero que están siendo catalogados dentro de las tipologías de bloqueo por parte de la regulación.

En cuanto a los usuarios, tipologías como la de duplicados y no registro son las que más causan descontento e inconformidad, puesto que el ETM finalmente termina en las bases de datos negativa y en las listas negras del EIR así el equipo se haya adquirido con factura de venta y en alguno de los comercios avalados por el MINTIC. El usuario no comprende si por ejemplo el equipo fue comprado en un Retail y hace caso omiso del registro, por qué se le bloquea y aunque este es el caso de impacto mínimo hacia el usuario, cuando ocurre la misma problemática bajo la causal de duplicado, el desconcierto e impotencia del usuario es aún peor puesto que aún con su factura de venta, donde demuestra que el ETM fue legalmente adquirido permanece en las bases de datos negativas con la salvedad que lo puede utilizar con algunas SIMCARD que el usuario registre. **La impotencia de los usuarios en estos casos de IMEI duplicado, se vuelca a que el usuario no puede cambiar ni comercializar su equipo porque está marcado en las bases de datos negativas**, únicamente puede ser utilizado, así demuestre su adquisición legal. Estas dos tipologías de bloqueo son las que más perjudican la relación usuario – operador, las que más reprocesos generan en las tiendas y las que mayormente ocupan tiempo de los asesores de servicio para solventar parcialmente los inconvenientes de los usuarios.

A manera de ejemplo y tal como lo menciona la GSMA, “las listas blancas y/o los registros de dispositivos móviles no han sido diseñadas para tal fin, ya que esta es una función exclusiva de las listas negras.”<sup>2</sup>, por lo que consideramos que el uso de listas blancas o base de datos positiva, es una medida que resulta ineficiente para el control del hurto de equipos móviles, que además, restringe la circulación de dispositivos móviles entre los países y asocia el IMEI con los IMSIs, lo que va en contra del estándar GSM y genera un retroceso en la evolución de los sistemas móviles.

Como conclusión de este punto, según los reportes de hurto y extravío de dispositivos móviles y la comparación con las medidas de bloqueo, es mayor el número de ETM que bloqueamos los PRSTM a raíz de las medidas impuestas en la regulación y el flagelo del

---

<sup>2</sup> tomado de: <https://www.gsma.com/latinamerica/es/vision-de-la-gsma-sobre-las-listas-blancas/>

hurto de celulares no ha logrado disminuirse, por el contrario, las gráficas muestran que la tendencia se mantiene e incluso en algunos años se ha incrementado.

Las medidas de control exigidas actualmente por la CRC pese a generar una carga operacional, reputacional y económica hacia los PRSTM, no han logrado obtener el efecto de disminuir los casos de hurto de teléfonos móviles en Colombia. Como se menciona en el documento recientemente expedido por la CRC con el análisis de impacto normativo, **el flagelo es tan rentable que las organizaciones detrás de la cadena del hurto de teléfonos móviles en el país, se han reorganizado y adaptado a través del tiempo a las diferentes medidas impuestas y por esta razón no se disminuye el delito**, razón por la cual se debe involucrar a más entidades del estado, analizar acciones de los fabricantes y demás comercializadores y únicamente hacer uso de listas negras y base de datos negativa (control que limita los servicios de red a los IMEI de teléfonos reportados como hurtados o extraviados), como mecanismo de tipo correctivo exigido por la regulación para cumplimiento por parte de los PRSTM.

El problema real radica en la reprogramación de los IMEI de los equipos móviles hurtados, por lo que, desde TIGO consideramos importante que los fabricantes adelanten algún tipo de iniciativa para fortalecer los controles preventivos en la cadena del hurto de celulares y estas medidas sean entendidas y adoptadas por la CRC en el análisis del próximo proyecto regulatorio, así como también ayude a mejorar la relación usuario – operador mediante la eliminación de tipologías como no registro y duplicado, las cuales, se reitera, generan un alto impacto en la operación y no han contribuido con la reducción del hurto de celulares en las calles.

### **Valoración del documento de Análisis de Impacto Normativo y las alternativas propuestas frente a la simplificación en las medidas de control de hurto de ETM**

Una vez analizado el documento que pretende simplificar el marco normativo actual para el control de equipos hurtados, desde TIGO, observamos con sorpresa que no se haya analizado ninguna de las alternativas propuestas tanto en las mesas de trabajo organizadas por la CRC, como tampoco las alternativas que desde ASOMOVIL fueron enviadas a la Comisión.

Aún así, se destaca cómo la CRC dentro del análisis de las medidas actuales en el documento, analiza cómo en tan solo 5 años fueron expedidas 20 resoluciones para el control de ETM hurtados, las cuales al ser contrastadas con las cifras de hurto de equipos móviles, según los datos obtenidos de hurto a personas, el 70% guarda relación con el hurto de celulares y aún más preocupante, según los datos de El Corte Inglés, equipos bloqueados bajo la tipología de hurto aumentaron en un 11,6% del año 2013 al año 2019 y disminuyó del 16% en el 2013, al 5% en 2019 los teléfonos que se recuperaron después de haber sido reportados como hurtados. Lo anterior, es una gran demostración de la ineficiencia de las medidas actuales y las más de 20 resoluciones



expedidas por la CRC para combatir este flagelo, siendo el departamento de Cundinamarca el más golpeado, según el documento.

Ahora bien, respecto a la identificación del problema pasan por alto lo escrito en documentos anteriores sobre la incidencia de los fabricantes en el problema del hurto de ETM, como también la cohesión de las diferentes entidades del estado para lograr reducir este flagelo. Acciones determinadas de los fabricantes logran una eficiente solución al problema ya que al hacer que el ETM hurtado resulte inservible después del hurto, hace que se reduzca el atractivo para que un teléfono sea hurtado y posteriormente vendido.

Según el documento “Fortalecimiento de las bases de datos dentro de la estrategia nacional contra el hurto de equipos terminales móviles” expedido por la CRC en el año 2015, se relacionaron algunos desarrollos importantes realizados por la industria para combatir la existencia de mecanismos que vulneren los bloqueos de los ETM en las bases de datos negativas, tales como la Integridad del IMEI que consistió en definir principios técnicos de seguridad para los fabricantes de cómo asegurar el IMEI y proveer una serie de criterios contra los cuales la seguridad de un equipo puede ser evaluada, la funcionalidad de desactivación remota, también denominada “Kill Switch” la cual, se cita como una respuesta de la comunidad de fabricantes y la industria con la idea de inutilizar un equipo que sea robado o extraviado para hacerle perder su valor y funcionalidad en un esfuerzo por desestimular su hurto. En el mismo documento la CRC muestra las ventajas y desventajas de los dos tipos de Kill Switch existentes:

	<b>HARD KILL SWITCH</b>	<b>SOFT KILL SWITCH</b>
<b>VENTAJAS</b>	Inutiliza el equipo de manera permanente	Reversible: En caso de que el usuario autorizado lo encuentre, lo puede reactivar.
		Opcional: hay discusión en si debe venir instalado por defecto o el usuario puede descargarlo y desinstalarlo.
		Ya existe a nivel de aplicaciones en los diferentes fabricantes y se están haciendo desarrollos adicionales
<b>DESVENTAJAS</b>	Tiene más exigencias técnicas	No queda desactivado permanentemente.
	No se conocen avances reales a la fecha	Al ser reversible, debe desarrollarse en todos los sistemas operativos el seguro de activación (“activation lock”)
	El usuario que encuentre su teléfono no lo pueda reactivar	En vía de desarrollo a nivel de sistema operativo y elementos hardware (que no sea solo a nivel de software ya existente).
	No funciona en equipos apagados o en modo avión	No funciona en equipos apagados o en modo avión

**Tabla 1. Ventajas y Desventajas de Kill Switch.**

\*Tomado de *Fortalecimiento de las bases de datos dentro de la estrategia nacional contra el hurto de equipos terminales móviles* (CRC, 2015)

Por ese motivo, es extraño que después de haber obtenido estudios de lo beneficioso que es exigir herramientas como el Kill Switch a los fabricantes, en el documento expedido con el análisis de impacto normativo para lograr una simplificación de la regulación actual, no se haga mención de este tipo de medidas, ni tampoco se evalúen alternativas para lograr una reducción al hurto de ETM con medidas para actores diferentes a los PRSTM. No adoptar este tipo de medidas con los fabricantes, conlleva a que el hurto de teléfonos siga siendo rentable, ya que como bien se menciona en la identificación del problema, sigue existiendo el mercado de venta de teléfonos por partes, que para algunos dispositivos se pueden transar en precios realmente significativos y hacer de esta comercialización un negocio rentable para los delincuentes.

Ahora bien, otro aspecto que no se considera en la identificación del problema del último documento expedido, es acerca de cómo repercuten este tipo de medidas en los usuarios cuando quedan sin servicio por un bloqueo de alguna de las tipologías implementadas con la regulación vigente. La afectación que causan en los bienes de los usuarios que desconocen todas las tipologías y donde finalmente es el usuario quien pierde el dinero invertido en un teléfono que no puede usar en las redes de los PRST, hacen que resulte de vital importancia que dentro del proyecto regulatorio, se analice el total de información suministrada en cuanto a PQRs que atendemos los PRSTM, los reclamos existentes ante la SIC, la misma CRC cuando los equipos son bloqueados por no encontrarse homologados, para que dentro de las alternativas analizadas le den la importancia al valor invertido por los usuarios en un ETM.

La CRC ha destacado en el documento que en promedio un ETM en Colombia cuesta COP\$690.000 y ese dinero se puede ver depreciado cuando un usuario adquiere legalmente el equipo y este último es bloqueado por duplicado, ya que después el teléfono queda atado a su SIMCARD y no puede ser comercializado después que es detectado bajo esta tipología. Es aquí donde vuelve e incide el tema de los fabricantes quienes permiten que un IMEI no cuente con la suficiente seguridad para que pueda ser vulnerado y alterado.

En Colombia desde que inició el bloqueo de equipos por tipología duplicado, en el año 2017, según cifras de El Corte Inglés, **se han bloqueado 1.966.792 equipos móviles donde mínimo existe un usuario que compró su equipo legalmente**. Si multiplicamos el número de equipos bloqueados por tipología duplicado, con el valor promedio que la CRC relaciona en su documento, tenemos que el valor asumido por los usuarios solo para esta tipología es de 1,357 billones de pesos (1.357.086.480.000) puesto que esos teléfonos no van a poder ser comercializados ni cedidos a otras personas, únicamente pueden ser utilizados por el usuario que haga el trámite ante alguno de los PRSTM, ni son recibidos en algún punto de venta de ETM si el usuario quiere renovar el equipo por uno más nuevo.

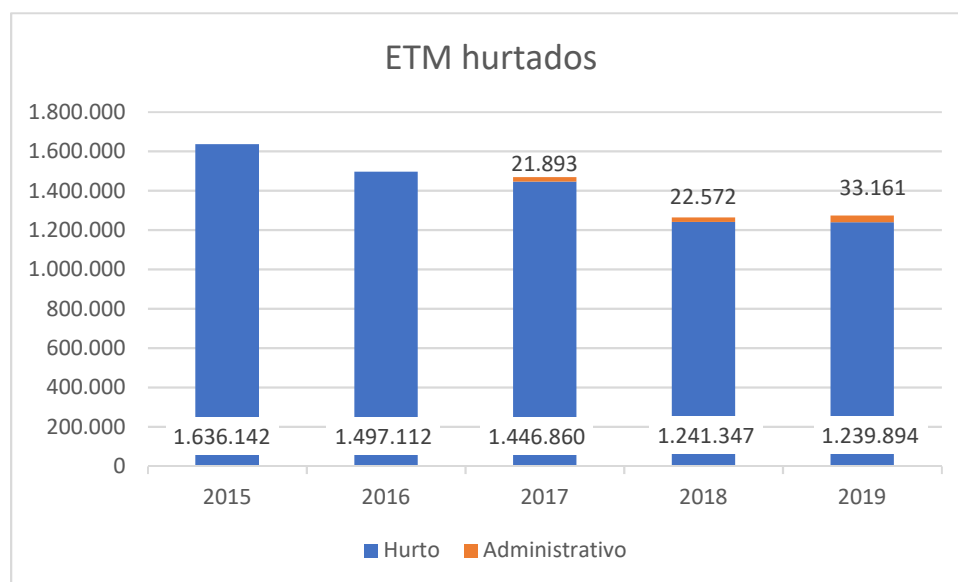
Adicionalmente, el número de bloqueos por tipología de no registro contabilizados hasta octubre de 2020 según lo reportado en la base de datos negativa de El Corte Inglés, es de 15.157.354 equipos móviles, los cuales seguramente duran sin servicio de telecomunicaciones mientras realizan el proceso de desbloqueo, el cual es de al menos tres días, según el tiempo promedio que tenemos estudiado en TIGO. Esta afectación del servicio de telecomunicaciones a los usuarios también debe ser contabilizada, multiplicando el costo de Gb, que según estudios recientes, se sitúa como uno de los más caros de la región con un valor US\$3,5, por minutos diarios consumidos y finalmente, llevando esta cifra a pesos colombianos para seguir sumándole al costo que asume el usuario con la regulación vigente y los cuales han adquirido legalmente sus equipos.

Por lo tanto, las cifras a raíz de los bloqueos anteriormente mencionadas deben ser tenidas en cuenta para cuantificar el impacto a los usuarios y de esta manera poder otorgar una calificación cualitativa acorde con la problemática a los que estos últimos se enfrentan por la regulación vigente. Es necesario que en las alternativas planteadas por la CRC se evalúe este costo generado antes de expedir el próximo proyecto regulatorio en busca de la simplificación normativa, con lo cual las medidas tomadas busquen seguir controlando el hurto de teléfonos en el país y disminuyendo el costo actual generado tanto a los PRSTM como a los usuarios, que no ha logrado reducir las cifras de este flagelo.

En cuanto a la validación del impacto de las medidas de control, en el documento la CRC analiza la variación del comportamiento de bloqueos por hurto y extravío con cada una de las tipologías implementadas concluyendo que el flagelo se comporta de tipo “guerra armamentista”, describiendo que, las organizaciones criminales se han ido adaptando a las medidas que la CRC ha implementado con el tiempo y donde a lo largo del tiempo las medidas serán siempre evadidas por las organizaciones criminales. El hurto de equipos móviles seguirá siendo rentable y el flagelo nunca va a lograr reducirse con los esfuerzos que se haga únicamente desde los PRSTM, sin embargo, el estudio no compara una sola medida a lo largo del tiempo, es decir, el no registro desde 2013 hasta 2020, ni el bloqueo de no homologados hasta el 2020, lo hace por separado y solo hasta la implementación de la siguiente medida adaptada.

Por tal razón, si estudiamos las medidas desde el 2015, año en la que se inició la adaptación de las distintas tipologías que a hoy en día existen con la expedición de la Resolución CRC 4813, el comportamiento de reportes por hurto se mantiene casi sin ver variaciones año a año, tal y como se observa en la siguiente gráfica, la cual es obtenida con datos de El Corte Inglés.

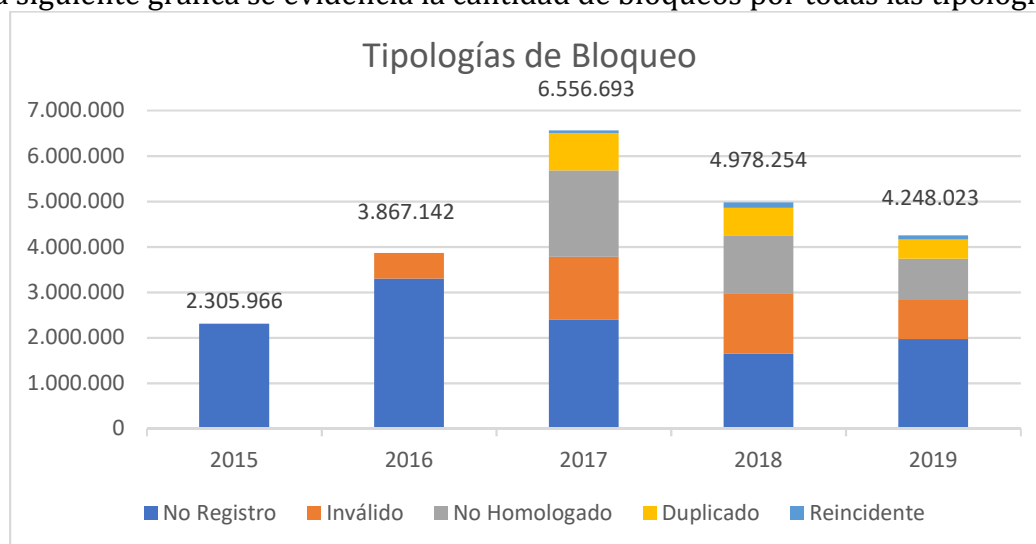




**Gráfica 1.** Equipos terminales móviles hurtados 2015 - 2019.  
*Elaboración propia. Fuente: El Corte Inglés.*

Como se observa, las cifras de hurto en la base de datos negativa de El Corte Inglés no se reducen significativamente, pues en 2015 reportábamos 4.483 teléfonos robados diariamente y en 2019 continuamos reportando 3.487 ETM hurtados. Aunado a ello, es de vital importancia entender también cómo los PRSTM triplicamos esas cantidades de reportes de teléfonos hurtados en el país con los bloqueos de las tipologías implementadas por la CRC.

En la siguiente gráfica se evidencia la cantidad de bloqueos por todas las tipologías.



**Gráfica 2.** Equipos terminales móviles bloqueados a causa de las medidas expedidas por la CRC de 2015 - 2019.  
*Elaboración propia. Fuente: El Corte Inglés.*

Según se puede observar, las cifras de bloqueo por tipología anualmente triplica las cifras de hurto a teléfonos que reportan los usuarios, lo que evidencia una gran desproporción en las medidas adoptadas puesto que, como se ha mencionado anteriormente, castigamos a usuarios que hacen compra de sus equipos móviles de buena fe y el hurto de celulares no disminuye. En la gráfica también se puede observar lo necesario que se convierte en simplificar las medidas adoptadas pues el usuario únicamente por no registrar el equipo está siendo objeto de más del 40% de bloqueos de los años ilustrados, tipología que nada tiene que ver con el hurto de equipos.

Tal como se observa en las gráficas, el hurto de teléfonos no disminuye y según la conclusión más grande de la CRC, las agrupaciones criminales han encontrado y seguirán evadiendo los controles que implementamos los PRSTM, razón por la cual se deben estudiar acciones de orden preventivo que impidan y corten la cadena de valor alrededor del hurto de equipos como lo es la obligación de contar con herramientas de Kill Switch en los teléfonos y disminuir los controles y tipologías que tenemos a cargo los PRSTM.

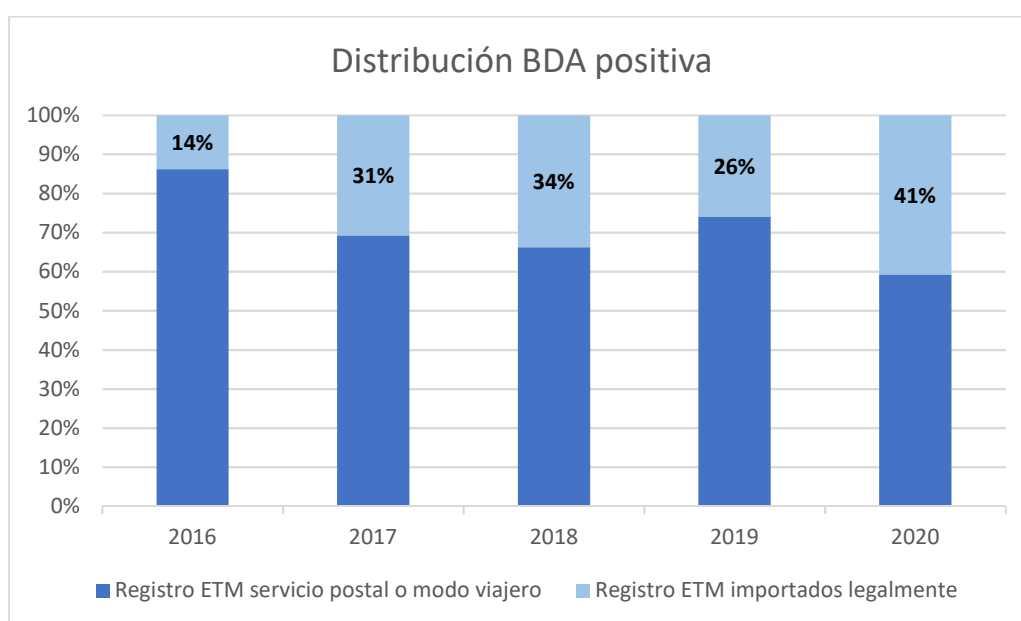
Respecto a las alternativas analizadas por la CRC, como lo abordamos desde el inicio de este documento, vemos con extrañeza que no se contemple en la evaluación las alternativas mencionadas desde ASOMOVIL para eliminar todas las tipologías de bloqueo y únicamente dejar los bloqueos por robo y extravío tal como lo recomienda la GSMA o las expuestas en las últimas mesas de trabajo realizadas a finales del 2019, las cuales eliminaban las tipologías de no registro y duplicados o reducían el término de bloqueo de todas las tipologías a 48 horas.

Las alternativas que plasma la CRC en el documento y las evaluaciones cualitativas donde se le otorga un peso a los criterios expuestos para determinar cuál es la alternativa más favorable, realmente desconcierta a la industria que ha esperado más de 2 años para contar con una simplificación normativa y donde el peso otorgado a los criterios y la alternativa escogida realmente no pretende simplificar las medidas expedidas por la CRC en los últimos 5 años, es más, la alternativa escogida implica nuevos desarrollos para todos los PRSTM en los sistemas de información y en las bases de datos, lo cual va a seguir aumentando la cifra de costos asumidos por los operadores móviles.

En primer lugar, no vemos grandes diferencias en las alternativas planteadas. La primera se encarga de evaluar las medidas actuales, lo cual no puede ser catalogado como una alternativa pues según el proceso regulatorio, las evaluaciones ex post y la definición del problema dada el año pasado, es justamente el statu quo el que se requiere modificar y simplificar. En relación con las otras dos alternativas, entendemos, que una está inmersa en la otra (la alternativa 3 está contemplada dentro

de la alternativa 2), razón por la cual en el documento solo observamos que la CRC ha evaluado una alternativa en búsqueda de la simplificación normativa.

Adicionalmente, no se entiende el hecho de que se estudie eliminar únicamente las obligaciones de registro y bloqueo para los ETM que no son importados legalmente al país, o que vengan en modalidad viajeros o por servicios postales puesto que son realmente estos los ETM que mayormente demandan el registro en las bases de datos positivas. Como prueba de lo anterior a continuación se presenta el desglose de IMEI que se encuentran en la base de datos positiva de El Corte Inglés y también informar el número de equipos que han cursado tráfico en nuestra red y qué cantidad porcentual de ellos han sido importados por TIGO.



**Gráfica 3.** Distribución de Equipos terminales móviles en la base de datos positiva administrativa 2016 – 2020.

*Elaboración propia. Fuente: El Corte Inglés.*

Según se evidencia en la anterior gráfica, la alternativa escogida por la CRC únicamente pretende atacar, según un promedio de los últimos 5 años, el 30% del problema ya que la mayoría de registro de equipos se da para IMEI que vienen del servicio postal o por modo viajero. Por lo tanto, no es válido realizar nuevos desarrollos para únicamente solucionar un pequeño porcentaje del registro de equipos en el país. Esta cifra debe ser tomada en cuenta por parte de la CRC antes de expedir cualquier tipo de medida en el proyecto regulatorio, porque según el análisis anterior, seguirá la CRC modificando la regulación vigente, cargando con lo que implica un nuevo proceso para los usuarios y para los PRSTM donde finalmente no existe una evidencia estadística que demuestre una correlación del hurto de equipos con el registro de los mismos en las bases de datos

positivas y que únicamente atacarían un 30% de bloqueos de la tipología que más procesos ocasiona a los usuarios y operadores móviles.

Aunado a lo anterior, del total de los equipos legalmente importados al país y que hacen su gestión ante la DIAN y el MINTIC, solo en promedio el 50% de estos ETM importados año tras año completa su registro, tal como se observa en la siguiente tabla.

Año	IMEI dados de alta	Registros completados de IMEI dados de alta	Porcentaje de registros
2016	6.892.641	6.447.278	94%
2017	13.487.938	7.134.994	53%
2018	13.827.077	6.940.379	50%
2019	17.359.430	8.980.720	52%
2020	14.725.207	7.650.289	52%

**Tabla 2. Registro de IMEI que fueron dados de alta en la Base de datos administrativa positiva.**

*Elaboración propia. Fuente: El Corte Inglés.*

Otro de los aspectos a tener en cuenta, es que, según las mediciones realizadas en los últimos dos años, del total de IMEI que cursan tráfico en la red de TIGO, únicamente el 23% han sido importados por TIGO, lo cual es otro de los argumentos para concluir que únicamente eliminar el registro y bloqueo de equipos móviles que han sido legalmente importados no aliviana el proceso.

Teniendo en cuenta lo anterior, la alternativa válida que realmente puede entrar a estudiar la CRC para la expedición de un proyecto regulatorio es la alternativa 2, donde se elimina una de las 9 tipologías de bloqueo que existe en las bases de datos negativa y se suprime el registro de ETM de los usuarios finales a la base de datos positiva, adicionalmente se mantiene el control de equipos móviles que ingresan con un registro de importación al país.

La alternativa escogida por la Comisión no solo NO simplifica la regulación actual, sino que impone nuevos desarrollos para los PRST que pueden superar los US\$700.000, puesto que va a implicar cambios en distintos sistemas de información tales como EIR, CRM, DWH, BDO positiva y negativa, también implica, volver a instruir a todos los asesores de servicio para los cambios en el registro de equipos, para los bloqueos de teléfonos, dejándonos en la misma posición en la que empezamos en el año 2015, con el agravante que ya vamos 5 años y seguimos imponiendo cargas tanto a usuarios como PRSTM sin que demás entidades involucradas en la cadena de valor del hurto de celulares sea involucrada.

Otro de los puntos a aclarar, que afecta gravemente la operación y sigue deteriorando la relación usuario – operador, es acerca de la propuesta de la CRC para que cualquier

persona pueda realizar el bloqueo o reporte de su IMEI por robo o extravío sin tener una línea activa en el operador o sin que este haya cursado tráfico. Actualmente, la regulación exige validar la identidad y titularidad del IMEI a bloquear antes de proceder con el proceso de bloqueo bajo estas causales en las bases de datos negativas, aún así existen bloqueos de IMEI que organizaciones criminales, conociendo la normatividad vigente, aprovechan para intentar hacer el reporte de los equipos robados y luego solicitar el desbloqueo o intentan bloquear el IMEI con el fin de hacer fraudes bancarios para impedir que las transacciones lleguen a los usuarios vía SMS. Estos son algunos ejemplos que vivimos diariamente en la operación de servicio al cliente con el bloqueo por hurto o extravío de IMEI, incluso realizando preguntas de validación.

Sin embargo, abrir la puerta para que una persona pueda bloquear un equipo móvil sin haber cursado tráfico en un operador o no tener una línea activa, permitiría que cualquier persona que conozca la información de un IMEI pueda realizar el bloqueo de un equipo y después el titular no tener la potestad de realizar el desbloqueo, puesto que existe la restricción de desbloqueo de equipos por hurto solo en el operador que realizó el bloqueo y solo la persona que solicitó el bloqueo del IMEI puede desbloquearlo.

A su vez existen razones técnicas que impiden realizar una suspensión de IMEI, puesto que no se puede comprobar la marca ni modelo del IMEI a bloquear, se estaría expuesto a realizarlo manualmente por un asesor, ajustar cambios en los CRM para que únicamente solicite información del IMEI y esta sea enviada al EIR. Todos estos procesos se realizarían de una manera manual, aumentando la afectación a los usuarios quienes realmente han padecido las medidas expedidas por la CRC. Por lo anterior, desde TIGO no vemos viable en ningún sentido que cualquier persona natural pueda realizar el bloqueo de un IMEI sin comprobarse mediante sus redes o líneas activas la información del teléfono a ser bloqueado.

Como conclusión de este título, la CRC debe validar alternativas adicionales a la alternativa 2 que plasma en el documento, puesto que como se ha evidenciado, la alternativa del statu quo es la que se quiere simplificar o modificar tal y como se plasma en los objetivos del proyecto y la alternativa 3, como se evidenció con las cifras mostradas, solo abarca una simplificación para un 30% de una de las nueve tipologías que a la fecha tenemos implementadas los PRSTM.

Con lo anterior, esperamos que la CRC tenga en cuenta nuestros argumentos para la expedición del próximo proyecto regulatorio con el fin de realmente simplificar las medidas actuales que únicamente han vuelto más compleja la operación en servicio al cliente y deteriorado la relación operador – usuario, sin contribuir a la reducción del hurto de teléfonos móviles en el país y que a su vez se desestime la potestad del usuario para bloquear un IMEI sin haber realizado tráfico o tener líneas activas con el PRSTM al que realiza la solicitud.



## Alternativas propuestas para evaluar antes de la expedición del proyecto regulatorio

Como bien fue mencionado al inicio de nuestros comentarios, a continuación, expondremos dos alternativas para que la CRC contemple en los análisis de alternativas y antes de la expedición de un proyecto regulatorio definitivo en busca de la simplificación de las medidas que a la fecha han adoptado los PRSTM.

Dentro de las alternativas propuestas, es necesario involucrar nuevos actores de la cadena de valor como son los fabricantes, para que el número de hurtos en el país se vea reducido y los usuarios tengan la certeza que desde el sector de telecomunicaciones se están implementando las medidas para reducir este flagelo, sin que ello implique más complicaciones de cara al usuario final.

1. Eliminación de registro para el usuario final en base de datos positiva y eliminación de tipologías de bloqueo en base de datos negativa diferentes a hurto y extravío.

Esta propuesta es la que desde años anteriores se ha solicitado desde la industria, basada en que el control de las demás medidas tal como la CRC lo evidencia en el documento y concluye que el flagelo es de tipo “guerra armamentista”, no aporta en la estrategia en contra del hurto de celulares y no existe una evidencia significativa de un impacto positivo hacia la reducción de cifras o impacto en el usuario final. Por el contrario, se ha generado un impacto negativo, puesto que como se mencionó, sobre la categoría de IMEI duplicados existen usuarios que adquieren un equipo móvil terminal legal, genuino, pero deben estar supeditados a la dupla IMEI – IMSI, aspectos que afectan la experiencia de los usuarios, y que va en detrimento de su capital con el que se adquirió el ETM puesto que no es posible su comercialización y a su vez, la relación usuario – operador que presta el servicio se deteriora.

La propuesta pretende que exista la base de datos negativa con las tipologías de bloqueo de hurto, extravío, administrativo e INPEC, junto con la base de datos positiva donde se sigan almacenando únicamente los IMEI que hagan el proceso de importación y que luego de la validación por parte de la DIAN el MinTIC los cargue hacia El Corte Inglés.

Lo anterior permite disminuir las quejas de los usuarios, mejora la relación de los operadores con sus clientes y a su vez permite ahorrar costos operaciones a los PRSTM y también a los usuarios, los cuales no tendrán que solicitar el trámite de homologación, registro o desbloqueo de ETM.

A su vez, como parte complementaria, se propone a la CRC que exija dentro del requerimiento de homologación las herramientas de Kill Switch en los teléfonos a ser utilizados en el país, con esta herramienta los fabricantes optarán por enviar y

homologar en el país teléfonos de última tecnología que además preventivamente ayudarán a disminuir el hurto a teléfonos móviles.

## 2. Eliminación en la base de datos negativa de las tipologías de no registro, duplicado, homologado y eliminación de registro en la base de datos positiva

Como lo demuestra la CRC en el documento y como se ha descrito a lo largo de nuestros comentarios, es importante que la CRC sopesa la afectación de las medidas a los usuarios finales con calificaciones cualitativas cercanas a la realidad, analizando los costos generados por bloqueos de tipologías que a la fecha no están contribuyendo con la disminución de los hurtos en el país. Tal como lo afirma la misma CRC se trata de medidas a las que las organizaciones criminales se han adaptado con el tiempo y que no contribuyen a la disminución del hurto de ETM en el país pero si afectan el bolsillo del usuario final con la pérdida del bien cuando el equipo es bloqueado por duplicado, ya que el usuario no puede renovar su equipo utilizándolo como parte de pago, ni comercializarlo, solo queda usarlo hasta el final de su vida útil, con la afectación del servicio cuando es bloqueado por no registro, los desplazamientos para realizar desbloques de esta tipología, el tiempo y los días que dura sin servicio debido al bloqueo de su teléfono y otros perjuicios que a la luz de los PRSTM solo desgasta y va en detrimento de la relación del operador con el usuario final.

Por los motivos expuestos, solicitamos a la CRC se contemple la alternativa de eliminar la detección, notificación y bloqueo de las tipologías de duplicados, no homologado y no registro, con el fin de cumplir el objetivo de una simplificación normativa, disminuyendo el impacto que se ha generado a los PRSTM, el impacto en los usuarios y mejorando las relaciones operador – usuario. Adicionalmente, se debe contemplar el funcionamiento de la base de datos positiva tal y como se describe en la alternativa 2 del documento, donde únicamente se almacenarán los registros de equipos que sean legalmente importados al país y pasen la revisión tanto de la DIAN como del MinTIC.

La propuesta debe contemplar la exigencia para el trámite de homologación, herramientas de Kill Switch en los teléfonos móviles a ser utilizados en el país, con el fin que los fabricantes sean partícipes de la estrategia contra el hurto de celulares mediante una herramienta preventiva. Esta exigencia hará que adicionalmente los fabricantes traigan teléfonos de última tecnología, ya que este tipo de herramientas ya son exigidas en ciudades como Londres o Nueva York para prevenir el hurto de teléfonos móviles.

En los anteriores términos ponemos en su conocimiento nuestros comentarios al documento de análisis de impacto normativo en busca de la simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados, esperando que la CRC tenga en cuenta nuestros argumentos, entendiendo que la alternativa escogida hasta el momento genera un alto impacto en los sistemas de información de los PRSTM, ya que



la misma conlleva a replantear el proceso de registro de equipos, genera nuevamente incertidumbre de cara a los usuarios y no concuerda con el objetivo de simplificar la regulación, pues tal como se demostró, solo abarca un 30% de la tipología por no registro. Solicitamos que con base en lo descrito, la CRC pueda plantear alternativas que impliquen una mejora en la estrategia contra el hurto de celulares para el sector, y en especial para los usuarios, simplificando de manera real medidas que a la fecha no contribuyen a detener el delito y que encarecen la operación de los PRSTM como también desfavorecen el poder económico de los usuarios. De manera especial solicitamos que nuestras alternativas sean tenidas en cuenta, puesto que han sido estudiadas y argumentadas para seguir con la estrategia contra el hurto de celulares en Colombia y facilitar la relación con el usuario final, quien es el realmente perjudicado.

Por último, esperamos que el proyecto regulatorio definitivo contemple el análisis de impacto normativo correspondiente, el cual argumente que la alternativa escogida es más favorable para los usuarios, el sector y por ende resulte efectivo para seguir con la estrategia de combatir el hurto de celulares en el país.

Cordialmente,

**CARLOS ANDRÉS TELLEZ RAMÍREZ**

Director de Asuntos Regulatorios, Implementación e Interconexión.  
Vicepresidencia de Asuntos Corporativos

