

Pereira, 23 de noviembre de 2020

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES – CRC
simplificacion.hurto@crcom.gov.co

ASUNTO: Comentarios documento "*Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados*"

Suma Móvil S.A.S. (en adelante **Suma Móvil**), ha revisado el documento de resultado de análisis de impacto normativo, publicado para comentarios del sector en la página web de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, sobre la "***Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados***", razón por la que, encontrándonos dentro del término otorgado, a continuación, presentamos nuestros respetuosos comentarios:

Si bien es cierto **Suma Móvil** se había pronunciado ya sobre este asunto el pasado 29 de abril de 2019, a través de comunicación identificada con el radicado interno SUMA-MAG-123-2019, consideramos importante adicionar lo allí comentado, no sin antes indicar que ratificamos lo expresado en esa oportunidad, respecto a lo siguiente:

La regulación aplicable a la restricción de equipos terminales hurtados, la cual ha sido modificada en múltiples oportunidades, ha tenido como objetivo principal, desde su inicio, frenar el hurto de celulares, no obstante, este delito continúa en aumento, cobrando en varias oportunidades la vida de los usuarios, por lo que sería importante preguntarse que tan alta o baja ha sido la efectividad de la obligación de registrar los equipos móviles en la reducción del hurto.

Sobre lo anterior, la Fundación Karisma, realizó una evaluación¹ de las estadísticas de cifras de hurto en Colombia, donde pudo evidenciar que la tendencia de hurto sigue siendo al alza, a pesar de los múltiples esfuerzos técnicos, operativos y económicos que día a día realizamos los PRSTM para dar cumplimiento a las exigencias regulatorias de todas las tipologías incluidas en la norma como son, además de hurto y extravío: sin formato, no homologados, duplicados, no registrados, inválidos, administrativos y reincidentes.

En ese orden de ideas, reiteramos nuestra petición de analizar la viabilidad de eliminar 7 de las tipologías existentes y dejar solo "Robo/hurto" y "Extravío", de esta manera si estaríamos frente a una real simplificación del tema que hoy nos ocupa.

Ahora bien, refiriéndonos específicamente a la nueva publicación de resultados de análisis de impacto normativo para la simplificación del marco regulatorio, cuyo propósito es adoptar mejoras a las prácticas regulatorias actuales sobre el proceso de control de hurto, **Suma Móvil** exalta las iniciativas planteadas por la Comisión y reitera su compromiso y total apoyo a las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional frente a este flagelo el cual tiene un gran impacto social y económico.

Sin embargo y como ya lo expresamos, se hace necesario tener un cambio normativo que elimine las tipologías que finalmente no están generando beneficios, pero que, por el contrario, sí traen consecuencias no solo para los PRSTM con desarrollos y cargas operativas, sino también para los usuarios a quienes se les crea un requisito adicional al adquirir su equipo como lo es, el realizar su registro.

Respecto a nuestras cargas operativas, podemos traer como ejemplo que el 30% de las llamadas que recibimos de los usuarios en nuestro Call Center tienen como finalidad expresar su inconformidad por el bloqueo de sus equipos, cuyas tipologías no corresponden a hurto o extravío, lo que trae como consecuencia una insatisfacción clara del usuario quien, en algunos casos, no comprende que estos bloqueos obedecen a cumplimiento normativo y por el contrario asumen, de forma errada, que somos nosotros como Operadores Móviles Virtuales, quienes hemos procedido de esta manera bloqueando su equipo.

¹ <https://ener.karisma.org.co/metodologia/>

Así las cosas, agradecemos a la Comisión de Regulación de Comunicaciones se analicen las razones expuestas y se simplifique el marco regulatorio asociado a este asunto, eliminando las tipologías diferentes a hurto y extravío, toda vez que la mismas no generan un impacto positivo en el objetivo propuesto, pero sí, como lo vimos, traen consecuencias para los PRSTM y sobre todo para los usuarios finales.

De esta forma, presentamos nuestros respetuosos comentarios, ratificando nuestra voluntad de apoyar las iniciativas que desde el Gobierno Nacional se desarrollen en pro de evitar que el hurto de celulares continúe su curva de ascenso.

Cordialmente,

MIGUEL ANDRÉS GIRALDO GIRALDO
Representante Legal
SUMA MÓVIL S.A.S.