

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **4407** DE 2014

"Por la cual se modifica en lo pertinente los artículos 3, 4, 7 y 17 de la Resolución CRC 3128 de 2011 y se dictan otras disposiciones"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales conferidas por la Ley 1341 de 2009, la Ley 1453 de 2011, así como en cumplimiento del Decreto 1630 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 18b de la Resolución CRC 3128 de 2011, y

CONSIDERANDO

Que de acuerdo con la Ley 1341 de 2009, *"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones"*, le corresponde al Estado intervenir en el sector de las TIC para lograr, entre otros fines, proteger los derechos de los usuarios, velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios, así como incentivar acciones tendientes a la prevención de fraudes en la red para la promoción de condiciones de seguridad, de conformidad con los numerales 1 y 4 del artículo 4 de la Ley 1341 de 2009, respectivamente.

Que de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1453 de 2011¹ y el Decreto 1630² del mismo año, la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- expidió en ejercicio de sus facultades legales la Resolución CRC 3128³ de 2011, mediante la cual esta Comisión definió el modelo técnico, los aspectos operativos y las reglas para la implementación, cargue y actualización de las bases de datos positiva y negativa, estableciendo además las condiciones y plazos para que el usuario realizara el registro de los equipos terminales móviles de los cuales hace uso, así como los efectos de no proceder con dicho registro.

Que la CRC a través de la Resolución CRC 3584 de 2012 creó una instancia permanente de carácter consultivo denominada Comité Técnico de Seguimiento –CTS-, con el objeto de promover la correcta implementación por parte de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles de las medidas adoptadas a través de la Resolución CRC 3128 de 2011.

¹ Artículos 105 y 106.

² Artículos 3, 4, 7, 8 y 10.

³ *"Por la cual se define el modelo técnico, los aspectos operativos y las reglas para la implementación, cargue y actualización de las bases de datos positiva y negativa para la restricción de la operación en las redes de telecomunicaciones móviles de los equipos terminales móviles reportados como hurtados y/o extraviados, y se modifican los artículos 10 y 93 de la Resolución CRC 3066 de 2011"*.

Que en el numeral 3.7 del artículo 3 de la Resolución CRC 3128 de 2011⁴ se definió la fecha del 1° de abril de 2013, como el plazo máximo, para que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles –PRSTM- tuvieran implementada y en operación una funcionalidad que les permitiera realizar los controles necesarios para proceder al bloqueo de los equipos no registrados.

Que en atención a la obligación regulatoria de detectar y bloquear los equipos terminales móviles no registrados, los PRSTM a través de ASOMÓVIL solicitaron a la CRC la realización de un CTS con el objeto de aclarar el alcance de la obligación de la muestra aleatoria de mínimo el 20% sobre todos los cambios de Equipo Terminal Móvil (ETM) respecto a la SIM.

Que de acuerdo a la solicitud realizada por los PRSTM, la CRC llevó a cabo el día 17 de mayo de 2013 el CTS No. 11, en el cual además fue invitada en calidad de asistente la directora de Vigilancia y Control del Ministerio de TIC.

Que en dicho CTS se revisaron las cifras de equipos bloqueados por no registro para el mes de abril de 2013, información que había sido reportada por el Administrador de la Base de Datos, encontrando así que para el mes de abril los proveedores habían tomado la muestra correspondiente al 20% de los cambios detectados en un día del mes.

Que como resultado del CTS No. 11 los PRSTM indicaron las dificultades técnicas y operativas de adelantar la detección de cambio de ETM respecto a la SIM en una muestra mensual del 20% del total de cambios detectados, así como también el impacto que se llegaría a tener en los usuarios de telefonía móvil. Ante lo cual fueron requeridos para remitir una comunicación en la que presentaran la evaluación de la afectación y definieran condiciones adicionales para el cálculo de la muestra de cambios de ETM respecto a la SIM.

Que en reunión realizada el pasado 19 de junio de 2013 en el Despacho del Ministerio de TIC, con la participación del Alto Consejero para la Convivencia y Seguridad Ciudadana, los PRSTM indicaron la imposibilidad operativa de atender la muestra del 20% de cambios detectados en todo el mes, y se comprometieron a enviar una propuesta para incrementar el control sobre los cambios de ETM que venían aplicando.

Que mediante comunicación de fecha 10 de septiembre de 2013 y número de radicado 201355832, la CRC indicó a los PRSTM que luego de revisadas las cifras de cambios de ETM respecto a la SIM, se evidenció que los proveedores no estaban tomando la muestra del 20% mensual, reiterando además que la muestra del 20% corresponde a los cambios de ETM respecto a la SIM producidos durante todo el mes. Dichas comunicaciones fueron copiadas a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio TIC, para lo de su competencia.

Que como respuesta a dicha comunicación, ASOMÓVIL con radicado 201333288 de fecha 26 de septiembre de 2013, informó a la CRC que con fecha 8 de agosto y radicado 55958 remitió al Ministerio de TIC una propuesta para llevar a cabo un incremento mensual en el tamaño de la muestra de cambios de ETM respecto a la SIM que venían aplicando, solicitando además el estudio de la citada propuesta como base para adelantar una modificación regulatoria que permitiera definir condiciones específicas para el proceso de definición de la muestra sujeta a la detección y bloqueo por no registro.

Que los PRSTM presentaron un plan de acción para modificar el porcentaje de la muestra de ETM respecto a cambios de la SIM, la cual fue remitida al Ministerio de TIC y dicha entidad realizó su traslado a esta Comisión el 21 de octubre de 2013 mediante radicado 201333613.

Que en reunión realizada el 8 de octubre de 2013 en la CRC, los PRSTM manifestaron su disposición para apoyar las medidas adoptadas en el marco de la estrategia contra el hurto de celulares, indicando reiteradamente la imposibilidad técnica y operativa de tomar la muestra del 20% de cambios detectados en el mes como base para adelantar el proceso de detección y bloqueo de equipos no registrados. Ante lo cual la CRC solicitó a los PRSTM remitir las cifras actualizadas de los cambios de ETM respecto a la SIM que se presentan en un día, para con base en dicha información poder definir el impacto en la muestra a ser monitoreada.

Que el Alto Consejero Presidencial para la Seguridad y Convivencia manifestó mediante comunicación de fecha 18 de noviembre de 2013 dirigida a ASOMÓVIL, que el numeral 3.7 de la

⁴ Modificado mediante el artículo 1 de la Resolución CRC 4119 de 2013.

Resolución CRC 3128 de 2011⁵ expresa que se debe tomar el 20% de la muestra mensual, es decir, todos los días del mes, y no el 20% de la muestra de un día al mes.

Que en el mismo sentido, expresa en la citada comunicación, que los PRSTM están interpretando de manera equivocada que la muestra corresponde al 20% de un día del mes, ya que de esta forma *"no se logrará detectar y bloquear los equipos móviles no registrados de una manera sustancial, material o significativa (...)"*, indicando además que dicha interpretación puede llegar a evidenciar que *"(...) no existe un compromiso serio por parte de los PRSTM al respecto, pese a que la Estrategia contra el Hurto de Celulares fue concertada con sus representados"*.

Que con base en las cifras presentadas por los PRSTM y teniendo en cuenta que la medida de cambio de ETM con respecto a la SIM busca que los usuarios de telefonía móvil que hacen uso de un equipo no registrado procedan a realizar el registro de dicho equipo, se analizó con los PRSTM en Comité Técnico de Seguimiento de enero 9 de 2014 la posibilidad de definir ajustes al procedimiento de control de cambio de ETM con respecto a la SIM, y definir condiciones orientadas a que los usuarios procedan a realizar el registro de los equipos de los cuales hacen uso actualmente.

Que el pasado 13 de enero de 2014 en reunión realizada en la Alta Consejería Presidencial para la Convivencia y Seguridad Ciudadana, con participación del Ministerio TIC, la CRC, la DIAN, la Policía Nacional y la Fiscalía, cuyo objetivo fue evaluar los resultados obtenidos con las diferentes medidas contra el hurto de equipos terminales móviles en el año 2013, se evidenció que las estadísticas de bloqueo de cambio de ETM respecto a la SIM no han impulsado de manera decidida el registro de ETM en la base de datos positiva.

Que dado lo anterior, la CRC realizó nuevamente la revisión del proceso que fue definido para el control de cambio de ETM con respecto a la SIM y el día 30 de enero de 2014 llevó a cabo el CTS No. 14, en el cual se indicó a los PRSTM la necesidad de definir acciones orientadas al aumento significativo del número de equipos registrados, lo cual apoya de manera directa la estrategia liderada por la Alta Consejería Presidencial para la Convivencia y Seguridad Ciudadana.

Que los PRSTM expresaron su compromiso para apoyar la estrategia del Gobierno Nacional, con lo cual se determinó la necesidad de establecer acciones que apoyen el registro de ETM, y en ese sentido los PRSTM a partir de la muestra detectada en el mes de marzo, adelantarán acciones orientadas a incrementar el registro de equipos, implementar campañas orientadas a impulsar el registro de equipos, facilitar las condiciones para que los usuarios procedan con el registro de sus equipos y contactar a todos los usuarios que habiendo sido informados de hacer uso de un equipo no registrado no han procedido al registro en el plazo establecido. Dicho contacto será por comunicación directa con el usuario o enrutamiento al IVR⁶.

Que revisadas las medidas regulatorias vigentes, en relación con el registro de equipos, surge la necesidad de adoptar un documento que sirva como soporte a los usuarios de los servicios de comunicaciones móviles que no han conservado la factura o comprobante de pago de su equipo, para que éstos puedan declarar la propiedad de los equipos de los que hagan uso, para efectos del registro en las Bases de Datos Positivas.

Que las fallas que se presenten durante el proceso de bloqueo de un ETM reportado por hurto y/o extravío implican que el equipo continúe siendo utilizado en la red de un PRSTM. En respuesta a dicha situación se deben adoptar medidas que permitan verificar la permanente sincronización entre las BDO y BDA negativas realizando un control diario por parte de los PRSTM para los registros que se intercambien con el ABD.

Que debido a que las normas que rigen el uso de la base de datos de IMEI de GSMA no permiten que dicha información se transfiera a un tercero, ésta debe ser administrada directamente por los PRSTM. Por lo tanto, el retiro de los IMEI a cargo del ABD de la base de datos negativa, una vez cumplidos los tiempos mínimos de permanencia, aplica únicamente para los IMEI reportados en Colombia y en otros países con los cuales el ABD realice intercambio.

⁵ Modificado mediante la Resolución CRC 4119 de 2013

⁶ IVR: por sus siglas en inglés Interactive Voice Response, o sistema de audio respuesta interactivo.

Que el 26 de abril de 2013 se expidió la Decisión Numero 786 de la Comunidad Andina de Naciones –CAN- para el Intercambio de información de equipos terminales móviles extraviados, robados o hurtados y recuperados, en la cual se establecen, entre otras, obligaciones a los operadores para gestionar campañas de educación pública para los usuarios sobre cómo proteger sus equipos contra el robo, y como proteger sus datos.

Que en relación a la citada obligación, mediante radicado 210333470 de octubre 9 de 2013, la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de TIC solicitó a la CRC definir a través de la regulación los medios idóneos a través de los cuales los PRSTM deben brindar la información a que alude la norma Andina y ofrecer aplicaciones que permitan la protección de los datos a través de su bloqueo y eliminación en forma remota.

Que de acuerdo con lo previsto en el artículo 3º de la Resolución CRC 3584 de 2012, por el cual se adicionó un criterio a las excepciones a la publicación del Decreto 2696 de 2004, previstas en el artículo 2 de la Resolución CRT 1596 de 2006, el presente acto administrativo no está sujeto a la publicación prevista en el citado Decreto 2696.

Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 18b de la Resolución CRC 3128 de 2011, en cabeza del Director Ejecutivo de la CRC, se delegó la expedición de los actos administrativos en relación con la modificación de las condiciones de la implementación y operación de las Bases de Datos Positiva y Negativa de que trata la citada Resolución CRC 3128, previa aprobación del Comité de Comisionados.

Que el Comité de Comisionados aprobó la expedición de la presente resolución, según consta en Acta No. 906 del treinta y uno (31) de enero de 2014.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Derogar el numeral 3.28 del artículo 3º de la Resolución CRC 3128 de 2011 y modificar los numerales 3.6, 3.7, 3.8, y 3.10 del artículo 3º de la Resolución CRC 3128 de 2011 los cuales quedarán de la siguiente manera:

"3.6. Mantener actualizada la información existente en todas las bases de datos, y garantizar correspondencia de la información contenida en las BDA y las BDO. Para el caso de la BDA negativa y las BDO negativas, el PRSTM debe implementar los procedimientos y controles de confirmación y reproceso que se deben adelantar diariamente para que todos los registros, tanto enviados como recibidos hacia o desde el ABD queden efectivamente incluidos en la BDA negativa y las BDO negativas.

3.7. Implementar y tener en operación a 1º de abril de 2013, una funcionalidad que permita detectar los cambios de equipo terminal móvil respecto a la SIM. A partir del 1º de febrero de 2014, tomar mensualmente una muestra aleatoria correspondiente como mínimo al 40% de todos los cambios que se produzcan durante al menos tres (3) días de un mismo mes calendario, para que sobre dicha muestra se identifiquen y bloqueen los equipos que, en cumplimiento del artículo 7a de la presente resolución, no hayan sido registrados en la BDA o BDO Positiva. Dicho bloqueo solamente deberá ser realizado cuando se modifique al mismo tiempo el IMSI y el MSISDN.

3.8. Informar a sus usuarios sobre la detección de un cambio de SIM a un ETM que no se encuentre en la BDA Positiva, o en la BDO Positiva como rechazado por IMEI inválido o duplicado en el proceso de cargue al ABD, así como también las medidas que adoptará el PRSTM en caso que el usuario no registre el ETM detectado y la opción que tiene de registrar el ETM a través de la línea gratuita de atención al cliente y demás medios. Para ello, el PRSTM debe notificar la detección de cambio de SIM respecto al ETM y las acciones dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a dicho cambio.

(...)

3.10 Realizar el bloqueo de los equipos que fueron detectados como no registrados dentro del proceso de detección de un cambio de SIM a un ETM, si dentro de los quince (15) días calendario contados a partir de la notificación al usuario sobre la detección del cambio de equipo terminal móvil con respecto a su SIM, no se ha producido el registro de dicho ETM. En todo caso, previo al bloqueo del ETM, el PRSTM, con el fin de informar la necesidad de registro del ETM para que eviten ser bloqueados y tengan la opción de registrar su equipo terminal deberán enrutar a un IVR los intentos de llamada del usuario que hace uso del ETM que será sujeto de bloqueo, al menos 24 horas antes de la fecha de bloqueo.

Los PRSTM no asignatarios de permisos para el uso de espectro radioeléctrico en la prestación de servicios móviles terrestres, alternativamente al enrutamiento al IVR podrán contactar telefónicamente al usuario que hace uso del ETM que será sujeto de bloqueo como mínimo una vez en el transcurso de los quince (15) días calendario.

La obligación de contactar telefónicamente de manera exitosa al usuario o enrutar al IVR de que trata este numeral deberá ser cumplida por dichos proveedores a partir del 1º de marzo de 2014."

ARTÍCULO 2. Modificar el numeral 4.20 del artículo 4 de la Resolución CRC 3128 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"4.20 Retirar de la BDA negativa los IMEI con reporte de hurto y/o extravío reportados en Colombia o provenientes de otros países con los cuales el ABD realice el intercambio, una vez cumplidos los tiempos mínimos de permanencia en las bases de datos negativas establecidos en el artículo 7 de la presente Resolución y replicar dicha instrucción hacia las BDO."

ARTÍCULO 3. Modificar el párrafo 2 del artículo 7a de la Resolución CRC 3128 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"PARÁGRAFO 2: Para el proceso de registro, activación o reposición de equipos y su asociación con los datos del propietario o usuario autorizado por éste, el PRSTM deberá solicitar la prueba de adquisición del Equipo Terminal Móvil de acuerdo con lo establecido en el párrafo del artículo 8º del Decreto 1630 de 2011 y la Resolución CRC 3530 de 2012, o una declaración del usuario titular de la línea en la cual manifieste expresamente la adquisición legal de su ETM, para cuyo efecto el formato utilizado será el establecido en el Anexo 1 de la Resolución CRC 4119 de 2013, el cual podrá validarse en medio físico, electrónico o por medio de grabación. Una vez almacenado dicho soporte, se podrá continuar con el proceso de asociación de datos."

ARTÍCULO 4. Modificar en lo pertinente el artículo 17 de la Resolución CRC 3128 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 17. DEBER DE DIVULGACIÓN. Los PRSTM deberán realizar campañas informativas y permanentes en medios masivos, tales como prensa, radio y televisión, así como en las oficinas físicas y virtuales de atención al usuario (página Web del proveedor), dirigidas a sus usuarios sobre la importancia y necesidad de reportar ante su PRSTM y denunciar ante las autoridades competentes el hurto y/o extravío de sus equipos terminales móviles. Además, deberán informar por los mismos medios y al momento de la activación, venta o reposición de equipos terminales móviles, sobre las aplicaciones que permitan la protección de los datos a través de su bloqueo o eliminación en forma remota, mientras que sea técnicamente posible.

Así mismo deberán gestionar campañas de educación pública para los usuarios sobre cómo proteger sus equipos contra el hurto y cómo proteger sus datos, resaltando la necesidad e importancia de utilizar claves de acceso a sus dispositivos y equipos terminales móviles, y el uso de aplicaciones que permitan el bloqueo y/o eliminación de datos en forma remota de los equipos terminales móviles hurtados y/o extraviados."

ARTÍCULO 5. Adicionar el Formato 42 a la Resolución CRC 3496 de 2011, compilada por la Resolución CRC 3523 de 2012, el cual quedará de la siguiente manera:

Formato 42. ESTADÍSTICAS DEL PROCESO DE CONTROL DE CAMBIO DE EQUIPOS TERMINALES MOVILES NO REGISTRADOS.

Periodicidad: Mensual
Plazo: 15 días calendario siguientes a la finalización de cada mes.

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, con el detalle diario y totales mensuales.

Mes Reportado: (mm/aaaa)							
Total Cambios ETM:							
Tamaño de la muestra:							
Excluidos:							
IMEI registrado							
ETM para datos							
ETM de prueba							
Total Usuarios Informados							
Total ETM Registrados							
Total ETM Bloqueados							
Detalle de la muestra utilizada:	Día 1 de muestra		Día 2 de muestra		Día N de muestra		Total Mensual
	Fecha:		Fecha:		Fecha:		
	Pospago	Prepago	Pospago	Prepago	Pospago	Prepago	
Usuarios Informados							

Mes reportado: Mes en que se llevó a cabo la detección y proceso de control de cambio de ETM respecto a la SIM.

Total Cambios ETM: Cantidad de líneas en las que se detectaron cambios de ETM en cada uno de los días escogidos dentro de un mismo mes.

Tamaño de la Muestra: Cantidad líneas tomadas como muestra en cada uno de los días escogidos dentro de un mismo mes.

Excluidos: Cantidad de líneas de la muestra que son excluidas del proceso. Las exclusiones aplican exclusivamente para las siguientes causales:

- IMEI Registrado: Cambios realizados a IMEI registrados en BDO o BDA positiva.
- ETM para datos: Cambios a ETM destinados a uso exclusivo de servicios de datos.
- ETM de prueba: Cambios a ETM bajo pruebas técnicas adelantadas por parte del PRSTM.

Total Usuarios Informados: Cantidad de líneas de usuarios a los cuales se envió un SMS informando el uso de un equipo no registrado.

Total ETM Registrados: Cantidad de ETM que fueron registrados, luego de haber sido informados por cambio de SIM.

Total ETM Bloqueados: Cantidad de ETM bloqueados por no haber realizado el registro, después de haber sido informados.

Detalle de la muestra utilizada: Comprende los campos indicados a continuación.

- **Día:** Cantidad (1, 2, ...N) y fecha de los días seleccionados para detectar los cambios de ETM, en formato dd/mm/aaaa.
- **Usuarios Informados:** Cantidad de líneas de usuarios a los cuales se envió un SMS informando el uso de un equipo no registrado, discriminada para líneas en planes pospago y planes prepago.
- **Total Mensual:** Suma de cada uno de los campos incluyendo todos los días de la muestra tomados dentro de un mismo mes.

Artículo 6. TRANSICIÓN El formato de estadísticas del proceso de control de cambio de equipos terminales móviles no registrados será el definido en el artículo 5º de la presente resolución y se reportará a través del Sistema Integral de Información – Colombia TIC- iniciando en el mes de abril de 2014.

Artículo 7. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, y deroga todas aquellas normas que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los **31 ENF 2014**

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR
Director Ejecutivo

C.C. 31/01/2014 Acta 906
C.C. 20/12/2013 Acta 900
Cod. 12000

Revisado por: Claudia Ximena Bustamante- Coordinadora Relaciones de Gobierno y Asesoría
Elaborado por: Diana P. Morales

