

Rad. 2020714262, 2021200208
Cod. 4000
Bogotá, D.C.

Rad. Salida	2021504505
Fecha	26/02/2021 6:50.39 P.M.
Destino	
Proceso	4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES
Asunto	Marco Regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados



REF: Su comunicación con el asunto “*Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados*”

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2020714262, mediante la cual nos solicita se dé respuesta a algunos interrogantes, respecto a “*la estrategia para combatir la problemática generada por el hurto de teléfonos móviles*”, llevada a cabo por el Gobierno Nacional, y en la cual esta Comisión, entre otras entidades, ha participado para contribuir con el desarrollo de la misma.

I. Alcance del presente pronunciamiento.

En primer término, se aclara el alcance del presente pronunciamiento, en donde es de mencionar que la CRC al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en la Ley 1341 de 2009 modificada por la Ley 1978 de 2019 y la legislación complementaria. Luego, el mencionado alcance tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas de acuerdo con el artículo mencionado.

II. MARCO LEGAL

Inicialmente, le informamos que ha remitido su comunicación a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, “*órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de*

Continuación: REF: Su comunicación con el asunto "Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" Página 2 de 25

*calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora"*¹

Así pues, en cuanto al tema que nos ocupa, es de mencionar que en el Título II Capítulo 7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta Comisión estableció las condiciones y reglas de las bases de datos positivas y negativas para la restricción de los equipos reportados como hurtados y/o extraviados, así como también las condiciones y criterios para la detección y control de IMEI inválidos, duplicados, no homologados y no registrados en la base de datos positiva, que presenten actividad en las redes móviles del país.

III. Respuesta a los interrogantes planteados.

Habiendo precisado lo anterior, esta Comisión procede a dar respuesta a cada una de sus preguntas, en el mismo orden en que fueron planteadas:

1. i. ¿Qué motivó al gobierno a implementar el bloqueo IMEI?

Respuesta CRC: La CRC en cumplimiento de lo ordenado por los artículos 105 y 106 de la Ley 1453 de 2011, así como los artículos 7, 8 y 10 del Decreto 1630 de 2011 tiene el deber de definir el modelo técnico y las reglas para la implementación, cargue y actualización de las bases de datos positiva y negativa, así como la definición de todos los aspectos técnicos y operativos que dichas bases de datos conllevan.

Así, en cumplimiento del deber mencionado, esta Comisión expidió la Resolución CRC 3128 de 2011, en donde se establece en su artículo 3º numeral 3.7, la obligación para los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles -PRSTM de *"Implementar en su red una funcionalidad que permita detectar y bloquear un equipo terminal móvil que se utilice con una SIM diferente a la registrada en las bases de datos positivas. (...)"*. Luego, la obligación de implementar una funcionalidad para bloquear un ETM, surge a partir de la resolución señalada.

Ahora bien, es de mencionar que la CRC fundamenta la decisión anteriormente adoptada sobre el análisis realizado de las medidas regulatorias que fueron tomadas hasta el momento en relación con la restricción de operación de los ETM hurtados. Así, esta Comisión adoptó la resolución bajo estudio, *"en aras de expedir una regulación técnica en ejercicio de sus facultades, tendiente a restringir el uso de ETM reportados como hurtados y/o extraviados en las redes móviles del país y mitigar el riesgo asociado que soportan los usuarios de la telefonía móvil de perder la vida frente a situaciones de hurto de sus dispositivos."* Adicionalmente, esta Comisión expidió las medidas mencionadas, dada la identificación de la problemática social y de seguridad que se estaba presentando en Colombia en relación con el hurto de ETM a la fecha de la expedición de la Resolución CRC 3128 de 2011, la cual se revela en los *"informes de ASOCEL -Asociación de la Industria Celular -hoy ASOMÓVIL, según los cuales en el año 2009 fueron hurtados 2,1 millones*

¹ Ley 1341 de 2009 artículo 9.

Continuación: REF: Su comunicación con el asunto "Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" Página 3 de 25

de equipos terminales, cifra que de acuerdo con los registros de la Policía Nacional con corte al 31 de diciembre de 2010, aumentó en 900.000 casos."

De manera que, la CRC adoptó dicha tipología con la finalidad de implementar medidas que busquen reducir las vulnerabilidades de mercado y atacar directamente las economías ilegales, en aras de fortalecer la estrategia de nacional contra el hurto de equipos terminales móviles.

2. ii. ¿Cuándo implementó el gobierno el bloqueo IMEI?

Respuesta CRC: Para este punto, nos permitimos indicarle que el artículo 105 de la Ley 1453 de 2011, introdujo una modificación al Código Penal Colombiano consistente en la incorporación de un nuevo tipo penal denominado "Manipulación de equipos terminales móviles", tendiente a mitigar desde la legislación penal las conductas delictivas de reprogramación, remarcación o modificación del número de identificación de los equipos terminales móviles, que tengan como fin la alteración de las bases de datos positivas y negativas. Igualmente, dicho artículo 105 señaló que la reglamentación para la elaboración de las referidas bases de datos debería expedirse máximo tres (3) meses después de la citada Ley 1453 de 2011, y estableció como término perentorio para el funcionamiento de las bases de datos el 1 de enero de 2012.

En relación con lo anterior, la CRC procedió al estudio y análisis de las medidas adoptadas a la fecha de expedición de la Resolución CRC 3128 de 2011, en aras de emitir una regulación técnica en ejercicio de sus facultades, tendiente a restringir el uso de equipos terminales reportados como hurtados y/o extraviados en las redes móviles del país, y mitigar el riesgo asociado que soportan los usuarios de la telefonía móvil de perder la vida frente a situaciones de hurto de sus dispositivos. Así pues, el numeral 3.7 del artículo 3º de la Resolución CRC 3128 de 2011, estableció la obligación de los PRSTM de "Implementar en su red una funcionalidad que permita detectar y bloquear un equipo terminal móvil que se utilice con una SIM diferente a la registrada en las bases de datos positivas. (...)". De manera que, la obligación de implementar una funcionalidad para bloquear un ETM, surge a partir de la resolución en comento. Así, es claro que fue a partir del año 2011 que la CRC adoptó las medidas de bloqueo y restricciones para la operación de equipos terminales hurtados.

3. iii. ¿Los operadores apoyaron el bloqueo IMEI? ¿por qué?

Respuesta CRC: Todos los comentarios y argumentos allegados en su momento por parte del sector y de los diferentes agentes dentro de la cadena de valor, incluidos los operadores, se encuentran publicados a través del micrositio² del proyecto regulatorio "Condiciones regulatorias para el control del uso de Equipos Terminales Móviles hurtados y/o extraviados y con alteraciones en sus mecanismos de identificación", el cual se desarrolló en el marco de la expedición de la

² Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/condiciones-regulatorias-para-el-control-del-uso-de-equipos-terminales-m-viles-hurtados-y-o-extraviados-y-con-alteraciones-en-sus-mecanismos-de-identificaci-n>

Continuación: REF: Su comunicación con el asunto "Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" Página 4 de 25

Resolución CRC 3128 de 2011 y de cada una de las actualizaciones respectivamente³; de modo que, con el ánimo de dar respuesta a su pregunta, esta Comisión extiende la invitación a que consulte los argumentos y posiciones que han adoptado los operadores en los microsítios web dispuestos por la Comisión.

4. iv. ¿Soportaron los operadores los costes de aplicación? Si no es así, sírvase proporcionar detalles de quiénes asumen los costos, inversiones, I+D, beneficios fiscales para soportar el costo.

Respuesta CRC: La regulación establece un conjunto de obligaciones para los diferentes agentes que constituyen la estrategia de lucha contra el hurto de ETM, las cuales en algunos casos representan "costos de aplicación" a los que se hace referencia en la consulta; sin embargo, es importante mencionar que durante la implementación de la estrategia nacional señalada, los PRST no fueron los únicos agentes involucrados en soportar los costos de implementación, dado que entidades como el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-, la Policía Nacional, la Fiscalía General de la Nación, y la misma CRC también hicieron parte durante dicho proceso.

No obstante, con el ánimo de dar a conocer en detalle los costos y gastos en los que los operadores manifiestan haber incurrido para implementar la estrategia de lucha contra la alteración y el hurto de ETM, la CRC lo invita a consultar el Documento de Resultados del Análisis de Impacto Normativo, publicado a comentarios el 21 de octubre de 2020 en el desarrollo del proyecto regulatorio "Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados".⁴

5. v. ¿Obtuvieron los operadores algún beneficio fiscal por asumir el costo de implementación?

Respuesta CRC: Dentro de la estrategia para el control de dispositivos hurtados llevada a cabo por el Gobierno Nacional, no existen medidas que otorguen algún tipo de beneficio fiscal para los diferentes actores involucrados. En todo caso, es importante mencionar que la CRC tiene dentro de sus funciones, aquellas asignadas por el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 modificado por la Ley 1978 de 2019 y por ende, carece de funciones que le permitan establecer algún tipo de beneficio fiscal a los PRSTM.

6. vi. ¿Los fabricantes de equipos terminales apoyaron el bloqueo IMEI? ¿por qué?

Respuesta CRC: De acuerdo con lo manifestado en el numeral 3 de la presente sección, todos los comentarios y argumentos allegados en su momento por parte del sector y de los diferentes agentes dentro de la cadena de valor, incluidos los fabricantes, fueron publicados a través del

³ Micrositio disponible a través del enlace: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/proyectos-finalizados>

⁴ Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/simplificacion-marco-regulatorio-para-restriccion-equipos-terminales-hurtados>

Continuación: REF: Su comunicación con el asunto "Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" Página 5 de 25

micrositio del proyecto regulatorio "Condiciones regulatorias para el control del uso de Equipos Terminales Móviles hurtados y/o extraviados y con alteraciones en sus mecanismos de identificación", en el marco de la expedición de la Resolución CRC 3128 de 2011, así como, en cada una de las actualizaciones respectivamente⁵. De modo que, esta Comisión extiende la invitación para que los mismos sean consultados con el ánimo de conocer los argumentos de los agentes en cuestión.

7. vii. ¿Cuál fue la posición de los fabricantes?

Respuesta CRC: Se reitera lo mencionado en respuesta 6 del presente documento.

8. viii. ¿Cómo contribuyeron los fabricantes a la implementación?

Respuesta CRC: En el marco de las diferentes actualizaciones normativas llevadas a cabo por esta Comisión en los últimos años, entre otras revisiones, por medio del proyecto regulatorio "Fortalecimiento de las bases de datos dentro de la estrategia nacional contra el hurto de equipos terminales móviles", publicado en el año 2015, se socializó al sector el análisis de los desarrollos que han llevado a cabo los fabricantes y la industria con el objetivo de combatir el hurto de equipos terminales móviles, y así evitar la operación en la redes de equipos que fueron hurtados y que posteriormente son modificados en su mecanismo de identificación con el objetivo de vulnerar el bloqueo en las bases de datos negativas. En ese orden de ideas, esta Comisión extiende la invitación a que consulte los mencionados análisis en el micrositio web⁶ dispuesto por la CRC para tal efecto.

9. ix. ¿Los fabricantes soportaron algún costo?

Respuesta CRC:

La regulación vigente no establece obligaciones expresas sobre los fabricantes de ETM que se constituyan en costos de implementación de la estrategia; sin embargo, es menester informar que los mencionados agentes si tienen que acarrear los costos de implementación de las medidas y modificaciones que consideren pertinentes en los procesos de producción de ETM con el fin de evitar la alteración o modificación de los dispositivos hurtados, incluyendo herramientas como la funcionalidad de desactivación remota - Kill Switch, Soft Kill Switch⁷, Hard Kill Switch⁸.

10. x. ¿Los usuarios finales apoyaron el bloqueo IMEI? ¿Por qué?

Respuesta CRC: Todos los comentarios y argumentos allegados en su momento por parte del sector y de los diferentes agentes dentro de la cadena de valor, incluidos los usuarios finales, fueron publicados a través del micrositio del proyecto regulatorio "Condiciones regulatorias para el control del uso de Equipos Terminales Móviles hurtados y/o extraviados y con alteraciones en sus

⁵ Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/proyectos-finalizados>

⁶ Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/nuevas-medidas-contra-el-hurto-de-equipos-terminales-m-viles>

⁷ Reversible: En caso de que el usuario autorizado lo encuentre, lo puede reactivar.

⁸ Inutiliza el equipo de manera permanente.

Continuación: REF: Su comunicación con el asunto "Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" Página 6 de 25

mecanismos de identificación", en el marco de la expedición de la Resolución CRC 3128 de 2011, así como, en cada una de las actualizaciones respectivamente⁹.

11. xi. ¿Alguna parte interesada (por ejemplo, gobierno, operador, fabricante) trabajó en algún plan de comunicación a los usuarios finales con el (SIC) finde crear una percepción positiva del bloqueo IMEI? ¿Cómo?

Respuesta CRC: Desde septiembre de 2016, la CRC realizó diversas campañas de comunicación con el fin de elevar el nivel de conciencia de los colombianos respecto a los perjuicios asociados a la compra de dispositivos hurtados, el reporte del IMEI ante el hurto del equipo móvil, así como la necesidad de registrar sus equipos antes de la fecha establecida en la regulación para el inicio de los bloqueos (1 de mayo de 2017), compra de equipos homologados y en sitios autorizados para la venta de ETM en Colombia, entre otras.

Adicional a ello, desde entidades como la Policía Nacional y la Fiscalía General de la Nación, implementaron campañas a nivel nacional, incentivando a la ciudadanía a denunciar los casos de dispositivos hurtados y los actos de alteración o reprogramación de IMEI realizado por las bandas criminales; lo anterior con el fin de que se adelanten las respectivas investigaciones, y de esta manera se apoye a la disminución del índice de hurto, alteración y venta de equipos robados en el territorio nacional e internacional.

Finalmente, en el caso del MinTIC y la DIAN, cada una desde sus competencias, realizaron campañas respecto a los diferentes procesos que deben surtir los comerciantes o fabricantes para la importación de equipos terminales móviles a Colombia.

12. xii. ¿Los medios apoyaron el proyecto? ¿Cómo? ¿Se publicaron artículos?

Respuesta CRC: A través de las diferentes actualizaciones que se han realizado a las medidas para el control de equipos terminales móviles hurtados desde su inicio en el año 2011, se han publicado numerosos artículos en los diferentes medios; sin embargo, dado que las mismas representan posiciones y argumentos de terceros, esta Comisión no procede a pronunciarse en materia de si el proyecto ha recibido o no apoyo por parte de los medios. Así, la CRC extiende la invitación a que consulte la información que se encuentra alojada públicamente en las páginas web, redes sociales y demás medios dispuestos por los diferentes medios de comunicación.

13. 1.2. Impacto de la estrategia

i. ¿Por cuánto cambió la tasa de contrabando (% año a año)?

Respuesta CRC: Al respecto, nos permitimos aclarar que, dentro de las funciones establecidas para la CRC a través del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, no se encuentra alguna asociada al control de contrabando, puesto que esta Comisión no es la

⁹ Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/proyectos-finalizados>

Continuación: REF: Su comunicación con el asunto "Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" Página 7 de 25

entidad competente para responder a dicho requerimiento de información; por lo tanto, dará traslado de su consulta a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, conforme lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.

14. ii. ¿Por cuánto aumentaron los ingresos tributarios (% año a año)?

Respuesta CRC: Al respecto, nos permitimos aclarar, que dado que dentro de las funciones establecidas para la CRC a través del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, no se encuentran relacionada alguna asociada al control de ingresos tributarios, esta Comisión no es la entidad competente para responder a dicho requerimiento de información, y por lo tanto, dará traslado de su consulta a la DIAN, conforme lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.

15. iii. ¿El bloqueo IMEI mejoró la imagen / reputación del gobierno? ¿Cómo?

Respuesta CRC: En este punto, es importante mencionar el efecto que han tenido las medidas tomadas por esta Comisión en relación con la estrategia para combatir el hurto de ETM, la cual podrá ser consultada en el "Estudio de Impacto del Marco Regulatorio 2015-2017"¹⁰ efectuado por la Unión Temporal ECONOMETRÍA – QUANTIL – TACHYON, en donde se hizo un análisis de las diferentes variables relacionadas con la implementación de la estrategia contra el hurto de ETM y sus diferentes actualizaciones regulatorias (Resolución CRC 4813 de 2015, 4868 de 2016, y 4986 de 2016).

Dicho lo anterior, es preciso mencionar que la CRC carece de insumos de información adicionales que le permitan determinar si las medidas adoptadas han permitido o no la mejora de la imagen o reputación del gobierno nacional.

16. iv. ¿Cuál fue el impacto para los operadores? ¿Puede compartir datos estadísticos que muestren los siguientes impactos, si los hay?

a. Incremento en ingresos:

i. Aumento de los ingresos de la aplicación de Servicios de Valor Agregado.

ii. Ingresos por publicidad de Equipos Terminales Móviles debidamente homologados.

Respuesta CRC: Si bien en el "Documento de Resultados del Análisis de Impacto Normativo" publicado por la CRC en el desarrollo del proyecto regulatorio "Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados", se hizo el estudio de cada una de las tipologías de bloqueo sobre las series de hurto y extravío; a continuación nos permitimos relacionar, algunas de las cifras reportadas por los mismos PRSTM en relación a los abonados, ingresos y el tráfico de

¹⁰Disponible en:

https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/ESTUDIO%20DE%20IMPACTO%20DEL%20MARCO%20REGULATORIO%202015%20Final_Publicaci%C3%B3n.pdf

Continuación: REF: Su comunicación con el asunto "Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" Página 8 de 25

telefonía e Internet móvil, las cuales se encuentran publicadas en PostData, la plataforma de datos abiertos dispuesta por la CRC.

Telefonía móvil: <https://postdata.gov.co/dataset/abonados-ingresos-y-tr%C3%A1fico-de-telefon%C3%ADa-m%C3%B3vil>

Internet móvil por demanda: <https://postdata.gov.co/dataset/abonados-ingresos-y-tr%C3%A1fico-de-internet-m%C3%B3vil-por-demanda>

Internet móvil por cargo fijo: <https://postdata.gov.co/dataset/suscriptores-ingresos-y-tr%C3%A1fico-de-internet-m%C3%B3vil-por-cargo-fijo>

No obstante, para el caso de la información de ingresos por publicidad de Equipos Terminales Móviles debidamente homologados, es preciso mencionar que la CRC no cuenta con insumos de información al respecto, en ese sentido, en caso de requerir información adicional a la anteriormente suministrada, la CRC sugiere que sea elevada consulta directamente a cada uno de los operadores de interés.

Finalmente, es importante aclarar que los conjuntos de información relacionados en este punto responden a una evaluación a nivel general de los ingresos reportados por parte de los PRSTM, de modo que su contenido no responde exclusivamente al contexto de hurto de terminales en Colombia.

17. b. Aumento de las ventas de teléfonos inteligentes legales.

Respuesta CRC: El 29 de enero de 2021, la CRC presentó el Data Flash 2021-004 – Venta de Equipos Terminales Móviles (ETM) con la información reportada a GFK¹¹ por los diferentes oferentes de ETM. Este informe se realiza de acuerdo con lo señalado en el artículo 2.4.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el cual se establece que la CRC llevará a cabo el monitoreo periódico de las condiciones de venta y distribución de ETM para determinar el impacto de las medidas en los precios de los servicios y los equipos terminales móviles. Dicho informe podrá ser consultado directamente en la plataforma de Postdata¹².

Ahora bien, es importante aclarar que el conjunto de información antes mencionado no se encuentra fundamentado estrictamente en la medición de impactos de la estrategia nacional contra el hurto de dispositivos móviles; de modo que la información allí presentada responde a una evaluación a nivel general de la venta de terminales y no bajo el contexto de hurto de terminales en Colombia.

18. c. Tasa de cancelación de clientes (churn rate).

¹¹ Compañía de investigación de mercados y servicios de consultoría para la industria de productos de consumo a nivel mundial

¹² Disponible para consulta en el enlace: <https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2021-004-venta-de-equipos-terminales-m%C3%B3viles>

Continuación: REF: Su comunicación con el asunto "Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" Página 9 de 25

Respuesta CRC: A través del documento de Evaluación de condiciones de venta y distribución de equipos terminales móviles, publicado en Junio de 2019¹³ por esta Comisión, se hizo un análisis de la Tasa de Desafiliación (Churn) y Portaciones desde el año 2014 al 2018. En este documento, entre otras cosas, se menciona que la mencionada tasa muestra una coincidencia con los primeros meses del año y, este crecimiento tiende a estar acompañado por disminuciones en los últimos trimestres de cada año. De esta manera, usted podrá encontrar el respectivo análisis de la temática y profundizar en la sección de interés.

Adicional a ello y en referencia a la estrategia de restricción de ETM hurtados vigente, se debe resaltar que en los comentarios allegados por parte del sector en el marco del proyecto de "Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados", algunos PRSTM afirmaron que se ha generado un incremento en la tasa de cancelación de clientes (churn rate), entre otros aspectos, ocasionado por los bloqueos generados en el territorio nacional ante las diferentes medidas de control.

De esta forma, todos los comentarios y argumentos allegados en su momento por parte del sector y de los diferentes agentes dentro de la cadena de valor, se encuentran publicados a través del micrositio del proyecto regulatorio¹⁴, así como, en cada una de las actualizaciones respectivamente¹⁵; de modo que con el ánimo de dar respuesta a su pregunta, esta Comisión extiende la invitación a que consulte los micrositio web en comento.

Así mismo, es importante aclarar que dichos estudios no fueron fundamentados netamente en la medición de impactos de la estrategia nacional contra el hurto de dispositivos móviles, por lo que, su resultado es una evaluación a nivel general de la temática descrita y no bajo el contexto de hurto de terminales en Colombia.

19. d. Disminución de las quejas por parte de los consumidores.

Respuesta CRC: El 26 de enero de 2021, la CRC presentó el Data Flash 2021-003 – Quejas de Servicios de Comunicaciones¹⁶ con información reportada trimestralmente por los proveedores de redes y servicios de telefonía fija, telefonía móvil, datos provistos a través de redes fijas y móviles, y los operadores de televisión por suscripción referente a los formatos 4.3 "Monitoreo de quejas" incluido en el Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

De este modo, en línea con su solicitud, lo invitamos a consultar directamente la información que se encuentra publicada en la plataforma dispuesta por la CRC PostData.

¹³ <https://www.postdata.gov.co/sites/default/files/Documento%20monitoreo%20Res%204444%20y%205406.pdf>

¹⁴ <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/simplificacion-marco-regulatorio-para-restriccion-equipos-terminales-hurtados>

¹⁵ Micrositio de los proyectos anteriores, se encuentra disponible a través del siguiente enlace: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/proyectos-finalizados>

¹⁶ Disponible a través del enlace: <https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2021-003-quejas-de-servicios-de-comunicaciones>

Continuación: REF: Su comunicación con el asunto "Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" Página 10 de 25

Sin embargo, es importante aclarar que dichos estudios no fueron fundamentados netamente en la medición de impactos de la estrategia nacional contra el hurto de dispositivos móviles, por lo que, su resultado es una evaluación a nivel general de la temática descrita y no bajo el contexto de las medidas de restricción de ETM hurtados establecida en Colombia.

20. v. ¿El bloqueo IMEI trajo algún impacto inesperado y/o negativo a los operadores? ¿Puede compartir datos estadísticos que muestren los siguientes impactos, si los hay?

a. Disminución de las ventas de servicios móviles.

b. Tasa de cancelación de clientes (churn rate).

c. Quejas de los clientes.

i. Quejas de clientes por bloqueo indebido de IMEI.

Respuesta CRC: En cuanto a los numerales a y c, es preciso informar que la información requerida podrá encontrarse en el antes citado Data Flash 2021-004¹⁷ publicado por la CRC el pasado día 29 de enero de 2021, el cual contiene el estudio de las condiciones de venta y distribución de equipos terminales móviles, incluyendo un análisis de las ventas de equipos y su variación anual y ventas mensuales en el periodo de 2017 a 2019. De igual manera, el citado Data Flash 2021-003 – Quejas de Servicios de Comunicaciones¹⁸ publicado el 26 de enero de 2021, recoge la información reportada trimestralmente por los proveedores de redes y servicios de telefonía fija, telefonía móvil, datos provistos a través de redes fijas y móviles, y los operadores de televisión por suscripción sobre las quejas de Servicios de Comunicaciones.

Ahora bien, respecto a la tasa de cancelación de clientes (churn rate), le reiteramos que por medio del documento de evaluación de condiciones de venta y distribución de equipos terminales móviles¹⁹ socializado por la CRC, se hizo un análisis del cambio de la Tasa de Desafiliación (Churn) y Portaciones desde el año 2014 al 2018, por lo que, en línea con su petición usted podrá consultar directamente tal archivo para lo que considere pertinente.

Igualmente, es importante aclarar que dichos estudios no fueron fundamentados netamente en la medición de impactos de la estrategia nacional contra el hurto de dispositivos móviles, por lo que, su resultado es una evaluación a nivel general de la temática descrita y no bajo el contexto de hurto de terminales en Colombia.

21. vi. ¿Hubo algún impacto en la producción local de teléfonos inteligentes? ¿Puede compartir datos estadísticos que muestren los siguientes impactos, si los hay?

a. Número de puestos de trabajo (%).

¹⁷ <https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2021-004-venta-de-equipos-terminales-m%C3%B3viles>

¹⁸ <https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2021-003-quejas-de-servicios-de-comunicaciones>

¹⁹ Disponible en:

<https://www.postdata.gov.co/sites/default/files/Documento%20monitoreo%20Res%204444%20y%205406.pdf>

b. Inversión (USD).
c. I+D (USD).

Respuesta CRC: Dentro de las consecuencias identificadas por medio del documento de formulación de problema, publicado por la CRC en 2019²⁰, se evidenció que existe una posible reducción en la capacidad inversora de los operadores de acuerdo con los datos disponibles en la cuenta satélite TIC del DANE para los años 2014 a 2017, tal como lo evidencia la siguiente tabla:

Tabla – Inversión en obras civiles de las actividades económicas de telecomunicaciones

2014	2015	2016	2017
\$442.264.000.000	\$447.761.000.000	\$362.072.000.000	\$370.842.000.000

Fuente: Documento de formulación de problema, elaborado con datos de DANE – Cuenta Satélite TIC (Actualizado a diciembre de 2018)

Debe tenerse en cuenta que los valores reportados corresponden a la actividad que agrega los procesos productivos de construcción en obras de ingeniería civil TIC, como: líneas de transmisión de comunicaciones, líneas de larga distancia, líneas urbanas de transmisión de comunicaciones; entre otras.

Ahora bien, en cuanto al impacto en los números de puesto de trabajo por concepto de la estrategia nacional implementada, le informamos que, a la fecha no se ha adelantado ningún tipo de estudio por parte de esta Comisión relacionado con este parámetro.

No obstante, reiteramos nuestra invitación a consultar el citado estudio de Impacto del Marco Regulatorio 2015 - 2017²¹, en donde se realizó un análisis específico de diferentes variables relacionadas con la implementación de la estrategia nacional contra el hurto de dispositivos y las actualizaciones regulatorias hechas en los últimos años. (Resolución CRC 4868 de 2016, y 4986 de 2016) y el documento de formulación de problema, en comentario.

22. vii. ¿Cuál fue el impacto para los usuarios finales?

a. ¿Ha habido mejor servicio por parte de los operadores (reducción porcentual de las llamadas caídas, % de cambio en las quejas de los clientes)?

b. ¿Ha habido disminución de los problemas de seguridad?

c. ¿Ha mejorado el servicio de los fabricantes? (% de cobertura de garantía).

d. ¿Ha variado el porcentaje de robo de smartphones?

e. Costo del registro IMEI para el Consumidor

i. Cuánto.

ii. Evolución.

²⁰ Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/simplificacion-marco-regulatorio-para-restriccion-equipos-terminales-hurtados>

²¹ Disponible

en: https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/ESTUDIO%20DE%20IMPACTO%20DEL%20MARCO%20REGULATORIO%202015%20Final_Publicaci%C3%B3n.pdf

iii. Aceptación del usuario final.
f. ¿Quién apoya al consumidor en caso de bloqueo irregular? ¿Quién aborda las reclamaciones de los consumidores?

Respuesta CRC: Al respecto, nos permitimos extenderle nuestra invitación para que sea consultada la información contenida en el estudio de impacto del Marco Regulatorio realizado en el 2015 - 2017²², el cual incluyó un análisis específico de diferentes variables relacionadas con la implementación de la estrategia nacional contra el hurto de dispositivos y las actualizaciones regulatorias hechas en los últimos años.

Ahora bien, específicamente para el caso del numeral a) respecto al análisis de los índices de llamadas caídas, es preciso informar que a través de la plataforma de datos abiertos PostData²³, podrá encontrar consolidada la información reportada por los PRSTM asociada con los indicadores de calidad para el acceso a servicios de voz móvil, por lo que, reiteramos nuestra invitación para hacer la consulta de los datos directamente en la plataforma web.

Por otro lado, respecto al numeral b) acerca de la disminución de los problemas de seguridad, le indicamos que en el marco de sus funciones, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE- realiza periódicamente la "Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana"²⁴, en la cual se presentan cifras relacionadas con las problemáticas sociales asociadas con la seguridad de los ciudadanos, dicha información se encuentra disponible para consulta en el portal WEB del mencionado Departamento, de modo que, en caso de requerir aclaraciones particulares sobre la información de la encuesta, esta Comisión recomienda que sea elevada la consulta al DANE.

En el mismo sentido, para la inquietud manifestada en el numeral c), dado que las competencias de esta Comisión, son las que se encuentran relacionadas en el Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, le manifestamos que la CRC no tiene funciones ni información relacionada con el porcentaje de cobertura de garantía de los fabricantes, siendo ellos mismos o directamente la SIC en Colombia, la entidad competente de hacer efectiva una garantía respecto de cualquier bien. Por lo que, para este punto podrá elevar su consulta a cualquiera de las dos entidades, dependiendo el caso.

Por otro lado, frente a los indicadores del porcentaje de robo de smartphones planteados en el numeral d), es importante aclarar que, la inclusión en la Base de datos negativa se realiza haciendo uso del IMEI del equipo terminal móvil hurtado, de esta forma, el análisis contenido en el documento de resultados del AIN del proyecto regulatorio "Simplificación del marco regulatorio

²² Disponible en: https://www.crc.com.co/uploads/images/files/ESTUDIO%20DE%20IMPACTO%20DEL%20MARCO%20REGULATORIO%202015%20Final_Publicaci%C3%B3n.pdf

²³ Disponible para consulta en: <https://postdata.gov.co/dataset/indicadores-de-calidad-para-el-acceso-servicios-de-voz-m%C3%B3vil/resource/971dcb50-2aaa-453d>

²⁴ Disponible para consulta en: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/seguridad-y-defensa/encuesta-de-convivencia-y-seguridad-ciudadana-ecsc>

Continuación: REF: Su comunicación con el asunto "Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" Página 13 de 25

para la restricción de equipos terminales hurtados", particularmente en la página 22, presenta el consolidado por la cantidad total de reportes por hurto reportados por los PRSTM a nivel general, y no se encuentra desagregado por el tipo de dispositivo hurtado.

Sin embargo, de acuerdo con los análisis realizados por la Comisión en el documento "Redes móviles en Colombia, Análisis y Hoja de Ruta para su modernización"²⁵, se evidenció que durante los últimos años se ha venido presentando a una migración natural en el parque de ETM activos a nivel nacional según el cual ha disminuido el uso de teléfonos que soportan exclusivamente la tecnología 2G, por aquellos que soportan tecnologías 3G y 4G y que responden a la denominación de smartphones. Lo anterior permite evidenciar que dado que la adopción de smartphones ha aumentado, la probabilidad de que los eventos de hurto de ETM ocurran sobre usuarios de teléfonos inteligentes es mayor.

Ahora bien, en relación con las disposiciones establecidas para la tipología de no registro, el principio de gratuidad en trámites, relacionado en el Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, indica que no habrá lugar a cobros por la presentación de PQR (peticiones, quejas/reclamos o recursos), por el acceso a cualquier medio de atención al usuario o por cualquier trámite que surta el usuario para hacer efectivos sus derechos ante el operador.

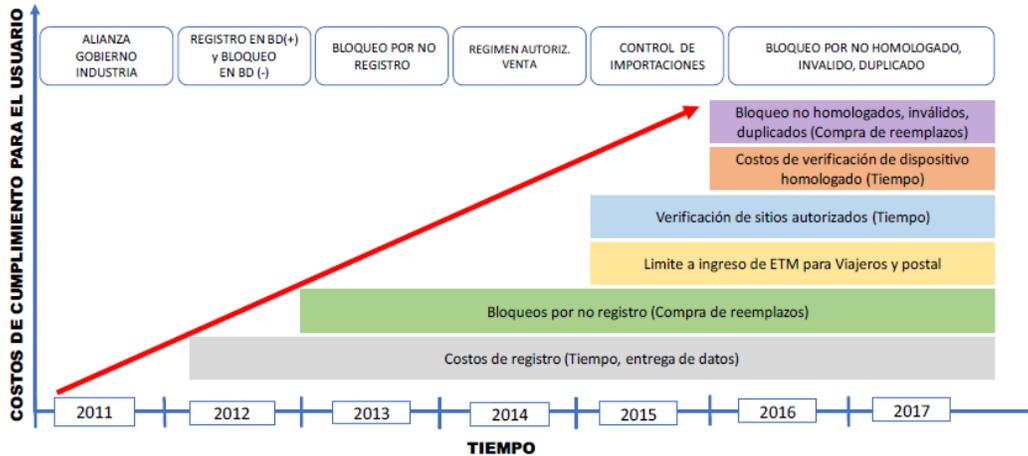
De este modo, el trámite de registro de IMEI no acarrea ningún costo monetario para el usuario de servicio de comunicaciones. Sin embargo, tal como lo mencionó la CRC en el análisis cualitativo incluido en el documento de formulación del problema²⁶, del proyecto de "Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados", a medida que se incluyen nuevas obligaciones y controles en la estrategia, existe un aumento gradual de los costos de cumplimiento en los ciudadanos en términos de tiempo, tal como se evidencia a continuación:

Ilustración. Resumen de los costos acumulados de cumplimiento para los ciudadanos

²⁵ Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Documento-Modernizacion-redes-moviles-1.pdf>

²⁶ <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/simplificacion-marco-regulatorio-para-restriccion-equipos-terminales-hurtados>

Continuación: REF: Su comunicación con el asunto "Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" Página 14 de 25



Fuente. Documento de Formulación del problema del proyecto "Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados"

Aunado lo anterior, se identifica que existen costos de tiempo asociados a las medidas que entre otras, incluyen el tiempo requerido para realizar el registro del ETM, el tiempo requerido para verificar si un lugar se encuentra autorizado para la venta, y el tiempo requerido para verificar si un dispositivo se encuentra homologado.

Finalmente, frente al numeral f) de la solicitud, es relevante mencionar que esta Comisión está facultada para la expedición de normas de protección al usuario, por lo que las competencias otorgadas por la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, permiten orientar al usuario para que pueda solucionar efectivamente sus inconvenientes, sin embargo, la CRC no posee facultades legales para controlar, vigilar o sancionar a los operadores.

En este sentido, la entidad encargada de ejercer las funciones de vigilancia y control sobre los proveedores de servicios, en caso de incumplimiento de las obligaciones relacionadas con las bases de datos positiva y negativa es la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de TIC, y de conformidad con el Artículo 37 de la Ley 1978 de 2019, modificatoria de la Ley 1341 de 2009, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad encargada de ejercer las mencionadas funciones de vigilancia y control respecto de la protección de los usuarios de los servicios que integran el Sector TIC.

23. 1.3. Aspectos generales del sistema

i. Gestión de la BDA.

a. ¿Quién es el responsable?

b. ¿Un tercero? Si es así, ¿cómo fue el proceso de selección?

Continuación: REF: Su comunicación con el asunto "Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" Página 15 de 25

Respuesta CRC: En primera medida, nos permitimos indicarle que el numeral 21 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 modificada por la Ley 1978 de 2019, dispuso que las bases de datos a que dicho numeral se refiere, deben ser administradas y centralizadas, a través de un tercero, contratado por parte de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones, y que la información consignada en dichas bases de datos gozará de un carácter público, sin perjuicio de la información que contenga datos personales, la cual será protegida de conformidad con lo establecido por la ley.

Adicionalmente, el artículo 2.2.11.5. del Decreto 1078 de 2015 establece la obligación de los PRSTM de contratar y asumir los costos de implementación, administración, operación y mantenimiento de un sistema centralizado que soporte las bases de datos positiva y negativa. Además, este sistema deberá ser administrado por una persona jurídica independiente, quien se conoce como Administrador de la Bases de Datos – ABD.

Para ello, en su momento los PSRTM escogieron a la empresa "Informática del Corte Ingles" con el fin de que asumieran la figura de ABD para el control de ETM.

24. ii. ¿Cuál es la arquitectura del flujo de datos de bloqueo IMEI?
a. ¿Está integrado con otras bases de datos gubernamentales (aduanas, autoridades fiscales, pasaportes)?

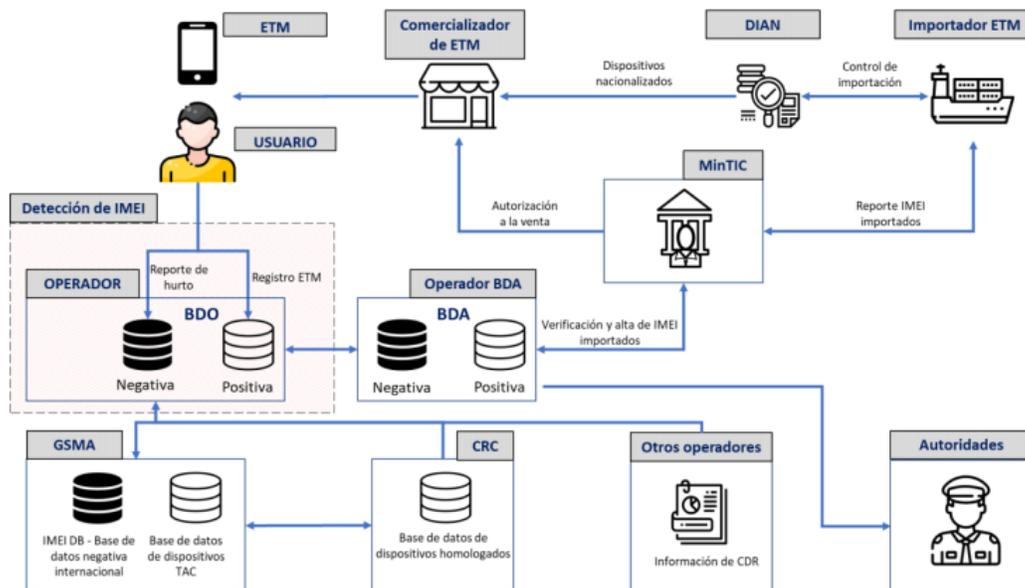
Respuesta CRC: La descripción y análisis del funcionamiento de las bases de datos de la estrategia para combatir el hurto de ETM, podrá ser consultado a través del documento de resultados del Análisis de Impacto Normativo -AIN²⁷, publicado por la CRC en octubre de 2020 en el marco del proyecto de "Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados", dentro del cual, entre otras, se incluyó en la primera sección (página 8) el análisis de las medidas adoptadas en el mercado colombiano, la descripción del sistema de control de IMEI desplegado a nivel nacional, el funcionamiento del control por listas negras, blancas y grises, identificación de las autoridades participantes en cada proceso y un análisis preliminar de los controles implementados en la estrategia.

No obstante, a continuación nos permitimos relacionar la ilustración del Sistema de control de IMEI desplegado en Colombia, en donde se relacionan cada uno de los actores que intervienen en la estrategia nacional contra el hurto de celulares.

Ilustración. Sistema de control de IMEI desplegado en Colombia

²⁷ <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/simplificacion-marco-regulatorio-para-restriccion-equipos-terminales-hurtados>

Continuación: REF: Su comunicación con el asunto "Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" Página 16 de 25



Fuente: Documento de resultados del Análisis de Impacto Normativo -AIN, elaboración propia.

Como se observa, los PRSTM cuentan con versiones locales de bases de datos (Bases de Datos Operativas - BDO), las cuales se interconectan con una única Base de Datos Administrativa – BDA y con las bases de datos internacionales administradas por la GSMA, y a su vez, estas pueden ser consultadas por autoridades como el MinTIC, en el proceso de verificación de códigos IMEI a importadores, y otras autoridades con competencias de vigilancia y control como la Policía y Fiscalía.

25. iii. ¿Cuáles fueron las principales dificultades en la implementación del bloqueo IMEI?

a. Técnicas.

b. De otro tipo.

Respuesta CRC: Dentro del "Documento de formulación del problema" publicado por esta Comisión en el marco del proyecto regulatorio "Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados"²⁸ en el 2019, se identificó que (3) las principales dificultades existentes para combatir el hurto de celulares se encuentran las siguientes:

1. Baja adopción internacional de sistemas de EIR y de compartición de listas negras.
2. La reprogramación del IMEI como respuesta adaptativa de los delincuentes a la implementación de listas negras, lo cual deriva en tres (3) tipologías distintas de

²⁸ Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/simplificacion-marco-regulatorio-para-restriccion-equipos-terminales-hurtados>

reprogramación: i) sin formato, ii) invalido y iii) duplicado.

3. Mercado de partes de los equipos terminales móviles, a nivel nacional e internacional.

Ahora, en cuanto a las dificultades técnicas presentadas para la implementación de las diferentes tipologías de bloqueo, es importante mencionar que, las mismas han sido compartidas y debatidas en su momento por los diferentes PRSTM y demás autoridades en otras instancias como es el caso, del Comité Técnico de Seguimiento -CTS²⁹.

Ahora bien, es pertinente indicar que dicha información se encuentra consignada en las actas del Comité Técnico de Seguimiento (CTS), las cuales son de carácter público reservado en virtud de lo dispuesto en el numeral d) artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Comisión recomienda que en este caso de requerir información detallada sobre el particular, proceda a contactar directamente con cada uno de los PRSTM con el fin de identificar las dificultades técnicas presentadas desde su propia red para la implementación de la estrategia nacional contra el hurto de equipos (tales como: implementación de elementos o plataformas de red, Sistemas de información, así como aquellos correspondientes a las inversiones en software, entre otros).

r

**26. iv. ¿Cuál fue el costo total de la implementación del sistema de bloqueo IMEI?
¿Cómo se financió?**

Respuesta CRC: La relación de los costos asociados a la implementación de la estrategia se presentan en el "Documento de Resultados del Análisis de Impacto Normativo -AIN"³⁰, publicado por la CRC en 2020, en el marco del proyecto regulatorio de "Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados", dentro del cual, entre otras, se incluyó en la cuarta sección (página 53) el análisis del CAPEX incurrido por los PRSTM, el cual está relacionado con la implementación de las tipologías de bloqueo.

En el mencionado documento se evidencia que entre el año 2018 y 2019 los PRSTM informaron que, en conjunto, incurrieron en un CAPEX de aproximadamente \$20.996 millones; de los cuales, se identificó que el costo para la implementación de cada tipología de bloqueo se distribuye de la siguiente manera:

²⁹ Artículo 2.7.5.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

³⁰ Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/simplificacion-marco-regulatorio-para-restriccion-equipos-terminales-hurtados>

Continuación: REF: Su comunicación con el asunto "Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" Página 18 de 25

Tipología de bloqueo	CAPEX	Part. (%)
Hurto	\$ 3.257	15,5%
Extravío	\$ 1.003	4,8%
No registro	\$ 6.532	31,1%
IMEI Inválido	\$ 3.199	15,2%
IMEI Sin Formato	\$ 1.221	5,8%
No homologado	\$ 3.190	15,2%
Duplicado	\$ 2.594	12,4%
Total	\$ 20.996	100,0%

Fuente: Documento de resultados del Análisis de Impacto Normativo -AIN, elaboración propia con base en información suministrada por los PRSTM

27. v. ¿Cuál es el costo anual de mantenimiento del sistema de bloqueo IMEI? ¿Cómo se financia?

Respuesta CRC: La relación de los costos asociados a la operación de la estrategia, podrá ser consultado a través del documento³¹ de resultados del Análisis de Impacto Normativo -AIN, publicado por la CRC en 2020, en el marco del proyecto regulatorio de "Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados", dentro del cual, entre otras, se incluyó en la cuarta sección (página 55) el análisis del OPEX incurrido por los PRSTM, y el cual está relacionado con la implementación de las tipologías de bloqueo.

A partir de los análisis presentados se identificó que en doce (12) meses, en cuanto a los Costos Operativos (OPEX), los PRSTM en conjunto incurren en costos aproximados de \$24.899 millones; de los cuales, se identificó que el costo para la implementación de cada tipología de bloqueo se distribuye de la siguiente manera:

Tipología de bloqueo	OPEX	Part. (%)
Hurto	\$ 4.028	16,2%
Extravío	\$ 1.240	5,0%
No registro	\$ 9.071	36,4%
IMEI Inválido	\$ 3.639	14,6%
TAC No homologado	\$ 3.897	15,7%
IMEI Duplicado	\$ 3.024	12,1%
Total	\$ 24.899	100,0%

Fuente: Documento de resultados del Análisis de Impacto Normativo -AIN, elaboración propia con base en información suministrada por los PRSTM

28. vi. ¿Cuánto tiempo llevó implementar toda la infraestructura de bloqueo de IMEI?

Respuesta CRC: Desde el año 2011, el Gobierno Nacional en cabeza de la Presidencia de la República, junto con el MinTIC, la CRC, el Ministerio de Defensa Nacional, el Ministerio de Justicia

³¹ Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/simplificacion-marco-regulatorio-para-restriccion-equipos-terminales-hurtados>

Continuación: REF: Su comunicación con el asunto "Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" Página 19 de 25

y del Derecho, el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Fiscalía General de la Nación y los PRSTM, viene desarrollando la estrategia para combatir el hurto de ETM en el país.

Dicha estrategia fue diseñada por los distintos agentes involucrados en combatir esta problemática, y la misma se puede dividir en dos grandes etapas, en las que se llevaron a cabo diferentes actualizaciones y ajustes al esquema de control. En una primera etapa comprendida entre los años 2011 a 2015, la cual se orientó a: i) reducir las vulnerabilidades del mercado, con medidas dirigidas a desincentivar la demanda de los equipos hurtados, haciendo perder su valor; ii) atacar la economía criminal, con acciones dirigidas a desarticular las organizaciones dedicadas al hurto de terminales, su alteración y comercio ilegal; y iii) educar a la ciudadanía a través de campañas públicas sobre la gravedad del problema y su contribución a la estrategia.

En una segunda etapa, comprendida entre 2015 y 2018, en la cual se fortaleció el control de las bases de datos con la implementación de la detección y control en las redes móviles de equipos cuyo identificador ha sido alterado, contemplando periodos de transición para usuarios que ya los habían adquirido.

No obstante, los tiempos de implementación de cada etapa y modificaciones regulatorias, varían dependiendo el grado de complejidad en las bases de datos y la configuración de las redes nacionales de telecomunicaciones de los operadores, en cada uno de los desarrollos.

En todo caso, los tiempos de implementación asociados a las obligaciones regulatorias establecidas por la CRC, han respondido a las necesidades y argumentos manifestados por el mismo sector, a través de los diferentes medios de comunicación y canales de atención de la entidad.

Por lo tanto, podrá validar cada uno de los actos administrativos expedidos en el marco de la estrategia de hurto a través del listado de Resoluciones relacionado en el Anexo A1. del documento de formulación del problema, del proyecto "Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados", y los tiempos finales, a través de cada uno de los Actos Administrativos expedidos por esta Comisión³².

29. vii. ¿Cómo es el proceso de registro?

a. Diagrama.

b. Formularios.

c. Ejemplos.

Respuesta CRC: El proceso de cargue en la Base de Datos Administrativa Positiva de los IMEI de los equipos importados, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.7.3.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, inicia a partir de la implementación a través del ABD como parte del proceso de

³² Disponibles para consulta en: https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQXd74dF5q_tIBYUspm4Sfk2J1B3RkVcqSSM5bpTIBcHivTO7VIDJVCUx2MfvqITjduJZqcqgN4Fwn/pubhtml#

Continuación: REF: Su comunicación con el asunto "Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" Página 20 de 25

aduana y nacionalización de los equipos terminales móviles; el cual es de forma similar descrito en el artículo 4 del Decreto 2025 de 2015, según el cual, *"Autorizado el levante de la mercancía por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, esta entidad informará al Ministerio de TIC los números de los documentos de verificación expedidos por ese Ministerio, la fecha y número de la Declaración de Importación correspondientes para que se incluyan en la base de datos positiva los IMEI de los teléfonos móviles inteligentes y teléfonos móviles celulares efectivamente importados"*.

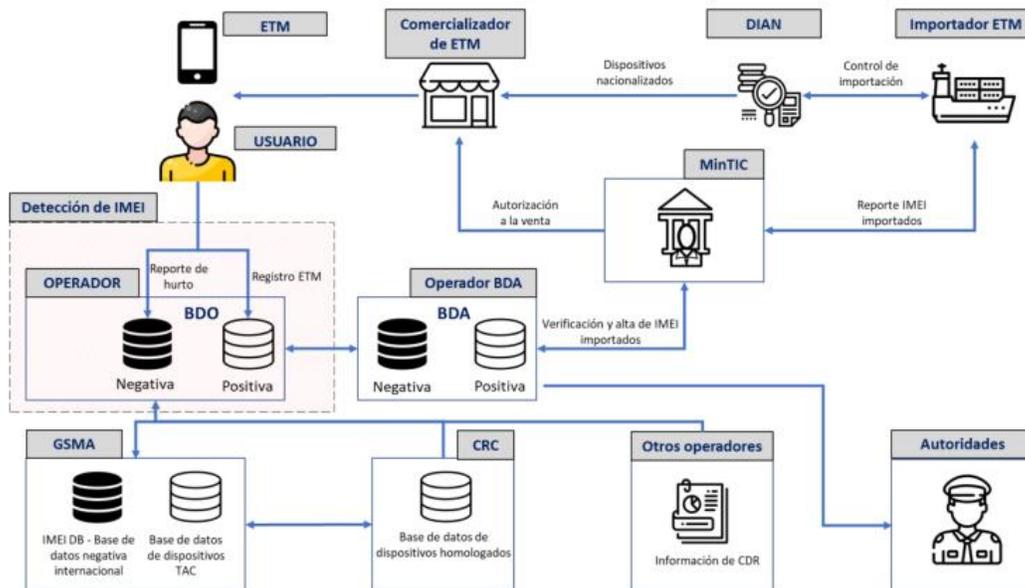
Así, el IMEI del terminal importado es dado de alta e incluido en la Base de Datos Positiva por parte del MinTIC.

Una segunda fase del proceso de cargue, inicia a partir del momento en que el usuario adquiere el ETM en un comercio autorizado para la venta de terminales, en cuyo caso procede la realización del proceso de registro del IMEI del cual trata el artículo 2.7.3.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, según el cual el PRSTM deberá registrar los IMEI de aquellos equipos utilizados por los usuarios con un plan bajo la modalidad pospago, así como atender y tramitar el registro del IMEI de los usuarios que tengan un plan bajo la modalidad pospago. Es importante mencionar que la realización de este proceso de registro se constituye como una obligación de los usuarios que no adquieran el terminal móvil a través de su operador.

Ahora bien, en aquellos casos en que se requiera realizar el traslado de la titularidad del equipo, se deberá proceder con la transferencia de propiedad de un ETM, la cual requiere del diligenciamiento y presentación ante cualquier operador, del Anexo 2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Dicho procedimiento permitirá la actualización del registro contenido en la BDA.

El diagrama mostrado a continuación evidencia la interacción que tiene el MinTIC y demás autoridades, con la BDA positiva durante el proceso de importación, así como la intervención del usuario final durante el proceso de registro con el PRSTM con el cual tiene contratados los servicios.

Continuación: REF: Su comunicación con el asunto "Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" Página 21 de 25



Fuente: Documento de resultados del Análisis de Impacto Normativo -AIN, elaboración propia.

30. viii. Otras preguntas:

a. Aparte del IMEI, ¿hay otros parámetros técnicos (MSISDN, IMSI, CDR, XDR u otro) utilizados en el sistema para identificar qué dispositivos deben ser bloqueados?

Respuesta CRC: Además del IMEI, existen algunos parámetros adicionales utilizados en la red para la identificación de equipos terminales móviles, los cuales fueron incluidos a través del Título I "Definiciones" y el mismo contenido de la Resolución CRC 5050 de 2016, de la siguiente manera:

***MSISDN:** Estación Móvil de la Red Digital de Servicios Integrados (RDSI) (por sus siglas en inglés). Número telefónico de una tarjeta SIM en el sistema GSM y UMTS, o número de identificación único de un suscriptor.*

***IMSI, Código de Identificación Internacional del Abonado o Suscriptor Móvil (por sus siglas en inglés).** Código único que identifica a cada abonado del servicio de telefonía móvil en el estándar GSM y en redes de nueva generación, y que adicionalmente permite su identificación a través de la red. El código se encuentra grabado electrónicamente en la tarjeta SIM.*

***CDR. (CHARGING DATA RECORDS):** Formato de recolección de información acerca de eventos, tales como tiempo de establecimiento de una llamada, duración de la llamada, cantidad de datos transferidos, identificación del abonado llamante, etc.*

TAC (Type Allocation Code): Código asignado por la GSMA a los fabricantes de equipos terminales móviles el cual permite identificar marca, modelo y demás características propias de cada equipo."

Es importante resaltar que como parte de los ciclos de detección inter red e intra red de los cuales trata el artículo 2.7.3.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se utiliza información específica contenida en los CDR de voz de los PRSTM, y dicha información corresponde a:

- Hora inicio y hora de fin de las llamadas realizadas por los terminales.
- IMEI (Número identificador del equipo móvil terminal).
- IMSI (International Mobile Subscriber Identity).
- Coordenadas geográficas (latitud y longitud) de la celda de inicio y de fin de cada llamada realizada por los terminales.

31. b. Clonación de IMEI:

i. ¿Puede el sistema de bloqueo IMEI diferenciar técnicamente un teléfono original de un dispositivo clonado IMEI?

Respuesta CRC: El esquema vigente permite realizar la validación del TAC de los dispositivos que cursan tráfico de voz en las redes nacionales, en caso de que el mismo no se encuentre en la lista de TAC de la GSMA o en la lista de TAC homologados por la CRC, el equipo será objeto de bloqueo por la tipología de "IMEI Inválido" en la medida que se considera que el mismo no cumple con los estándares técnicos establecidos y/o puede haber sido alterado; adicionalmente, en aquellos casos en los cuales se detectan dos ETM con un mismo IMEI cursando tráfico en las redes nacionales "IMEI Duplicado", ambos son bloqueados con el ánimo de que los propietarios o titulares se presenten ante el PRST, quien a partir de validaciones de los soportes de adquisición legal como la factura original, la caja, indicios de alteración del dispositivo, el establecimiento en el cual el terminal fue obtenido y la modalidad del servicio bajo el cual el usuario tiene contratados los servicios, entre otros, deberá configurar en sus Bases de Datos la dupla IMEI – IMSI del equipo genuino y habilitado para hacer uso de la redes de telecomunicaciones nacionales, mientras que el o los alterado detectados permanecerán bloqueados.

Adicionalmente, los PRSTM deberán implementar en su red, las funcionalidades necesarias para impedir la operación de los IMEI sin formato, que son aquellos IMEI con una longitud diferente a 14 dígitos (sin incluir el dígito de chequeo -CD- (Check Digit), ni el dígito de reserva -SD- (Spare Digit), ni el número de versión de software -VN), o que en su composición tenga al menos un carácter alfabético. Comúnmente, este tipo de IMEI identificados en las redes móviles nacionales, son alterados o reprogramados con el fin de sobrepasar las medidas implementadas para los bloqueos en base de datos negativa.

32. ii. ¿Quiénes son los principales delincuentes?

Continuación: REF: Su comunicación con el asunto "Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" Página 23 de 25

Respuesta CRC: Frente a este punto, es oportuno mencionar lo dispuesto en el documento³³ de formulación del problema publicado por esta Comisión en el marco del proyecto regulatorio "Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" en el año 2019, en el cual, esta Comisión puso a consideración del sector la cadena de hurto que se muestra en el diagrama, a continuación:



Fuente. Documento de Formulación del problema del proyecto "Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados"

A partir de lo anterior, esta Comisión identificó como parte del ciclo del hurto cuatro etapas en las cuales están involucradas organizaciones criminales relacionadas con la mencionada conducta criminal:

- Robo y reporte al operador
- Receptación y alteración del IMEI
- Tráfico y comercialización
- Reactivación en la red móvil

Sin embargo, dado que su consulta requiere información detallada respecto de las características y conductas particulares de las mencionadas organizaciones; es necesario mencionar que la CRC no es la entidad competente para responder a dicho requerimiento específico de información, y por lo tanto, dará traslado de su consulta a la Policía Nacional, conforme lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.

33. iii. ¿Algún otro problema con la clonación?

Respuesta CRC: Dentro del documento³⁴ de formulación del problema publicado por esta Comisión en el marco del proyecto "Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" en el año 2019, se hizo un análisis de la definición del problema a nivel nacional, relación de causas y consecuencias identificadas, y la descripción de los agentes de la cadena de valor.

³³ <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/simplificacion-marco-regulatorio-para-restriccion-equipos-terminales-hurtados>

³⁴ Disponible en. <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/simplificacion-marco-regulatorio-para-restriccion-equipos-terminales-hurtados>

Continuación: REF: Su comunicación con el asunto "Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" Página 24 de 25

En dicho documento, se identificó que uno de los principales problemas es la respuesta adaptativa de los delincuentes a la implementación de los mecanismos que constituyen la estrategia formulada; una evidencia de ello es la capacidad que dichos delincuentes tienen de realizar la reprogramación de los dispositivos a través de herramientas hardware y software diseñadas para tal efecto. Lo anterior evidencia que cada vez los mecanismos de alteración son más sofisticados en términos de experiencia y pericia necesaria para realizar la alteración del identificador o de los componentes electrónicos.

34. iv. ¿Se considera delito la clonación de los IMEI? Si es así, ¿cuáles son las consecuencias (multas, encarcelamiento)?

Respuesta CRC: En efecto, la clonación de los IMEI implica la manipulación de equipos terminales móviles, lo cual corresponde como un delito conforme lo establece el artículo 105 de la Ley 1453 de 2011; así dicho artículo dispone que: *"El que manipule, re programe, remarque o modifique los terminales móviles de los servicios de comunicaciones en cualquiera de sus componentes, con el fin de alterar las bases de datos positivas y negativas que se crearán para el efecto y que administrará la entidad regulatoria correspondiente, incurrirá en prisión de seis (6) a ocho (8) años y multa de seis (6) a setecientos (700) salarios mínimos mensuales legales vigentes (...)"*.

Adicionalmente, la Ley 1801 de 2016 establece en el artículo 95 *"comportamientos que afectan la seguridad de las personas y sus bienes relacionados con equipos terminales móviles"*, en donde específicamente los numerales 6 y 10, reglamentan las restricciones de manipulación de ETM en Colombia; así pues, quien incurra en alguno de los comportamientos del artículo mencionado será objeto de la aplicación de las medidas correctivas dispuestas en el parágrafo 3° de dicho artículo.

35. c. ¿Hubo algún informe de dispositivos bloqueados erróneamente? ¿Cantidad significativa?

Respuesta CRC: La CRC no cuenta con reportes específicos que hagan referencia a una posible cantidad de dispositivos bloqueados erróneamente; sin embargo, de acuerdo con las cifras publicadas en el mencionado documento de resultados del Análisis de Impacto Normativo – AIN, se identificó por ejemplo, que en el año 2019 el porcentaje de dispositivos retirados de la base de datos negativa por recuperación de los mismos, y por ende desbloqueados, equivale a un 17% del promedio de 163.000 dispositivos bloqueados mensualmente por la tipología de "no registro". No obstante, las cifras utilizadas para efectos del estudio mencionado no discriminan si los dispositivos efectivamente bloqueados, obedecen a "desaciertos" por parte de autoridades o PRSTM.

36. d. ¿Existen estadísticas de cuántos dispositivos se bloquearon y cuántos IMEI se incluyeron en la lista negra?

Respuesta CRC: La relación de las estadísticas asociadas al bloqueo de IMEI en las diferentes

Continuación: REF: Su comunicación con el asunto "Marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados" Página 25 de 25

tipologías implementadas en Colombia, podrá ser consultado a través del mencionado documento³⁵ de resultados del Análisis de Impacto Normativo -AIN, publicado por la CRC en 2020, en el marco del proyecto regulatorio de "Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados"³⁶, dentro del cual, entre otras, se incluyó en la primera sección (página 19) un análisis preliminar de los controles implementados en la estrategia, validando los porcentajes de bloqueos y desbloqueos en la base de datos negativa para cada una de las tipologías (Hurto, Extravío, Sin Formato, Inválido, No homologado, Duplicado y No registro).

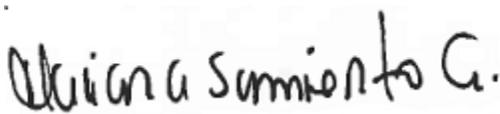
A partir de la información publicada, se evidencia que entre el año 2013 y 2019 se han bloqueado más de ocho millones de IMEI por concepto de hurto; en cuanto a la tipología de bloqueo por concepto de extravío, se bloquearon aproximadamente cuatro millones de dispositivos en el mismo periodo, cifra que resulta similar a las presentadas bajo la tipología de IMEI inválido y No homologado. Por su parte, el documento evidencia que por concepto de "duplicado" se habían bloqueado hasta 2019 aproximadamente 1.8 millones de IMEI, mientras que para "No registro" el promedio mensual de bloqueos fue de 163.000, de los cuales se recuperan aproximadamente 31 mil.

Finalmente, para el caso de la tipología de IMEI sin formato, a partir del 1 de marzo de 2017 los PRST están en la obligación de detectar este tipo de equipos, y no permitir el registro o autenticación en la redes de telecomunicaciones nacionales.

Teniendo en cuenta lo anterior, con el ánimo de dar a conocer la información detallada relacionada con este punto, la CRC extiende la invitación a consultar las cifras publicadas en el antecitado documento.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Tatiana Moreno / Laura Hernández / Carlos Rueda / Camilo Acosta

³⁵ Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/simplificacion-marco-regulatorio-para-restriccion-equipos-terminales-hurtados>

³⁶ Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Documento%20Resultados%20AIN.pdf>