

Rad. 2024701396
Cod. 8000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2024503981
Fecha: 15/02/2024 8:55:07 A. M.
Proceso: 8000 INTELIGENCIA Y ANALÍTICA DE DATOS



REF: Respuesta a radicado CRC No. 2024701396 "Consulta sobre estadísticas de estafas, falsedad personal o similares"

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con el número de radicado 2024701396, en la cual nos solicita información estadística sobre reportes de usuarios de servicios de telefonía móvil e Internet que "hayan sido víctimas de estafa, falsedad personal o hipótesis delictivas similares" y otros datos de quejas relacionados con los eventos enunciados.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse 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- CPACA, 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. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Al respecto, se debe recordar que en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos hacen referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Una vez informado lo anterior, a continuación nos referiremos a cada uno de los puntos señalados en su comunicación:

- 1. "Número total de casos, entre los años 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023, donde los usuarios de servicios de telefonía móvil e Internet hayan sido víctimas de estafa, falsedad personal o hipótesis delictivas similares, con ocasión de alguno de los servicios de telefonía móvil ofertados por las empresas reguladas por la comisión."**

Respuesta: En primer lugar, es preciso indicar que la información estadística con la que cuenta la CRC respecto de los operadores de servicios de telecomunicaciones, proviene principalmente (salvo por requerimientos particulares excepcionales) de los reportes de información establecidos en el Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016 (compilatoria de la regulación de la CRC) y cuya información es transmitida a través del Sistema Colombia TIC

Continuación: Respuesta a radicado CRC No. 2024701396 "Consulta sobre estadísticas de estafas, falsedad personal o similares" Página 2 de 5

(administrado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) por cada uno de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y operadores de servicios postales, de acuerdo con el contenido, forma y plazos establecidos para cada uno de los formatos de reporte de la Resolución mencionada. Estos formatos sirven como insumo para los monitoreos de información que desarrolla periódicamente la Comisión, y que generan como producto, diversos tipos de información pública sobre cada uno de los temas de interés, que se encuentran disponibles en el portal de datos abiertos de la Comisión: Postdata (www.postdata.gov.co).

Para el caso particular, se tiene que a través del formato "T.4.2. MONITOREO DE QUEJAS" se estableció el reporte del número agregado de PQRs que reciben los operadores de servicios de telecomunicaciones cada mes, clasificadas por servicio, tipología y medio de atención. El campo Tipología corresponde a unas categorías preestablecidas, que agrupan de manera temática el motivo de queja o petición del usuario, las cuales fueron listadas dentro del artículo correspondiente a este formato en la mencionada Resolución¹.

Relacionadas a su consulta, se evidencian dos tipologías de PQR:

"A. Información/ Contrato y condiciones prestación del servicio. (...) // - Fraudes en contratación." (codificado como Tipología A4), y

"E. Facturación/ Gestión de saldos. (...) // - Fraude en facturación." (codificado como Tipología E7)

Por otro lado, como resultado del monitoreo de quejas TIC, que utiliza como uno de sus insumos el referido formato T.4.2., se publica trimestralmente un conjunto de datos que contiene para cada periodo y servicio, la información de número de quejas por operador, tipología y medio de atención de los servicios móviles (telefonía e internet), que puede ser descargado como un archivo con formato .CSV (valores separados por comas) entrando al subconjunto correspondiente al servicio que se desea conocer en la siguiente dirección de Postdata: <https://postdata.gov.co/dataset/quejas-de-servicios-de-comunicaciones>

A partir de esta información, se puede filtrar la información para las dos tipologías previamente señaladas y organizar por años, obteniendo el siguiente resumen:

	2019	2020	2021	2022	2023 (hasta 3T)
Fraude en facturación	1.111	1.739	2.421	25.172	26.162
Fraudes en contratación	83.884	93.224	132.654	89.702	49.623
Total	84.995	94.963	135.075	114.874	75.785

2. "Número de casos, discriminados año a año, entre los años 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023, donde los usuarios de servicios de telefonía móvil e internet hayan

¹ Puede consultar el texto de dicho artículo en el siguiente link, donde encontrará el listado de categorías del campo Tipología: https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#FORMATO%20T.4.2

Continuación: Respuesta a radicado CRC No. 2024701396 "Consulta sobre estadísticas de estafas, falsedad personal o similares"

comunicado a las empresas reguladas por la comisión que hayan sido víctima de estafa, falsedad personal, fraude, suplantación de identidad o hipótesis delictivas similares, con ocasión de alguno de los servicios de telefonía móvil ofertados por las empresas reguladas por la comisión."

Respuesta: Como se indicó en la respuesta al punto anterior, la información con la que cuenta la Comisión es la que proviene de los formatos de reporte, la cual es reportada por parte de cada uno de los operadores de los servicios de telecomunicaciones. Por lo tanto, la información disponible es únicamente la señalada en el punto anterior.

3. "Clasificación estadística de las modalidades más frecuentes en los casos anteriores."

Respuesta: De acuerdo con lo explicado en los puntos anteriores, no se cuenta con mayor detalle o desglose que la que recoge la Tipología de las quejas reportadas por cada operador.

4. "Numero de respuestas favorables a PQRS formulados por usuarios que afirmaban haber sido víctima de estafa, falsedad personal, fraude, suplantación de identidad o hipótesis delictivas similares, con ocasión de alguno de los servicios de telefonía móvil ofertados por las empresas reguladas por la comisión."

Respuesta: La Comisión no cuenta con el dato de la respuesta de cada una de las peticiones, quejas o reclamos que presenta cada operador, o de la resolución para cada tipología.

Sin embargo, dentro del monitoreo de quejas existe un subconjunto de datos que contiene, a nivel general, lo siguiente, que le puede ser de utilidad en sus análisis: número de quejas presentadas, a favor del usuario, en contra del usuario y de peticiones presentadas para cada operador y cada periodo. Esta información puede ser consultada y descargada como un archivo con formato .CSV (valores separados por comas) en el siguiente vínculo de Postdata:

<https://postdata.gov.co/dataset/quejas-de-servicios-de-comunicaciones-segunda-instancia-y-nivel-de-satisfacci%C3%B3n-de-usuario>

Adicionalmente, en el último Data Flash del monitoreo de quejas TIC, publicado en Postdata², puede encontrar un análisis de esta información que le puede ser de utilidad. Por ejemplo, respecto al total de quejas resueltas por los operadores de los servicios de telecomunicaciones en el primer semestre de 2023, el 77% fueron resueltas a favor del usuario, así como el 72% de las que llegaron a segunda instancia en el mismo periodo, es decir, para aquellas que el usuario interpuso recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio al recibir una respuesta desfavorable.

² Disponible en: <https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2023-023-quejas-de-servicios-de-telecomunicaciones>

Continuación: Respuesta a radicado CRC No. 2024701396 "Consulta sobre estadísticas de estafas, falsedad personal o similares"

5. "Numero de respuestas NO favorables a PQRS formulados por usuarios que afirmaban haber sido víctima de estafa, falsedad personal, fraude, suplantación de identidad o hipótesis delictivas similares, con ocasión de alguno de los servicios de telefonía móvil ofertados por las empresas reguladas por la comisión."

Respuesta: Como se indicó en la respuesta del numeral anterior, no se cuenta con el dato de la respuesta de cada una de las peticiones, quejas o reclamos que presenta cada operador, o de la resolución para cada tipología. Sin embargo, en el Data Flash y conjunto de datos mencionado en la respuesta anterior se puede evidenciar el dato solicitado para el total de quejas de los usuarios, sin detallar el servicio o tipología de la queja.

Respecto al total de quejas resueltas por los operadores de los servicios de telecomunicaciones en el primer semestre de 2023, el 23% fueron desfavorables al usuario en primera instancia, y el 29% en segunda instancia en el mismo periodo.

6. "Clasificación estadística de las razones de las respuestas NO favorables a PQRS formulados por usuarios que afirmaban haber sido víctima de estafa, falsedad personal, fraude, suplantación de identidad o hipótesis delictivas similares, con ocasión de alguno de los servicios de telefonía móvil ofertados por las empresas reguladas por la comisión."

Respuesta: La CRC no cuenta con esta información, teniendo en cuenta lo indicado en los puntos anteriores.

7. Aclaración adicional:

Finalmente, es pertinente mencionar que, adicionalmente a las obligaciones de reporte y monitoreos previamente detallados, la CRC también expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (contenido dentro del Capítulo 1 del Título II de la mencionada Resolución CRC 5050 de 2016), dentro del cual se encuentran consagrados los derechos del usuario ante un caso de fraude o suplantación de identidad, y los lineamientos de cómo debe atender el operador esta situación.

Para el caso concreto, la regulación establece que los operadores deben hacer uso de las herramientas tecnológicas apropiadas para prevenir la comisión de fraudes y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados al interior de sus redes. En el evento en que estos tengan conocimiento de un fraude que pueda considerarse como una conducta delictiva, deberán ponerlo en conocimiento de las autoridades competentes.

En ese sentido, cuando el usuario presente una petición, queja o reclamo que pueda tener relación con un presunto fraude, el operador debe investigar sus causas y, en caso de que determine la no

Continuación: Respuesta a radicado CRC No. 2024701396 "Consulta sobre estadísticas de estafas, falsedad personal o similares"

existencia de un fraude, le debe demostrar al usuario las razones por las cuales no procede su petición, queja o reclamo. Sin embargo, si se demuestra que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación.

Así mismo, la Resolución establece que, en caso de considerar que se ha cometido una conducta delictiva correspondiente a una suplantación de identidad tipificada en el Código Penal Colombiano, como "Falsedad Personal", el usuario debe interponer en primera medida la respectiva denuncia ante las autoridades judiciales competentes, para así facilitar cualquier otra gestión ante otras instancias o autoridades.

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

Cordial Saludo,

SARMIENTO
ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2024.02.15 09:42:55 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Mario Rodríguez
Revisado por: Miguel Andrés Durán