Señores
COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES
CIUDAD

REF : OBSERVACIONES AL PROYECTO REGULATORIO 2000-41-7-1

Respetados Señores

Reciban un cordial saludo de **BlipBlip** quien opera desde hace más de 17 años servicios de mensajería y contacto en Colombia y Latinoamérica

A continuación, presentamos nuestras observaciones y comentarios al proyecto regulatorio de la referencia Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles.

BlipBlip reconoce y apoya los fines que la CRC persigue para combatir el fraude cibernético a través de redes móviles, y nuestras observaciones y peticiones no controvierten el fin, sino la metodología expuesta por la Comisión, y la viabilidad técnica de algunas de las propuestas, que podrían no alcanzar el fin común.

1. **Solicitud principal.**
   Nuestra solicitud principal a la Comisión, es que **no expida el proyecto como está presentado en su estructura**, y que el mismo sea reformulado completamente, para permitir analizar los impactos en el ecosistema A2P y Voz, desde el punto de vista económico, operativo y funcional

2. **Análisis de la solución propuesta por la Comisión.**
   La propuesta presentada, si bien pretende solucionar un problema real, lo hace a través de procesos burocráticos riesgosos, y no técnicos y económicos. Las medidas a priori parecen estar relacionadas a generar barreras de acceso (y

detrimento de volumen en loe mensajes A2P), pero no a disminuir el riesgo de fraude.

Quienes estamos en medio de este ecosistema y recocemos las normas y reglas del mismo y del regulador, seguiremos registrándonos, cumpliendo las normas. Usando las herramientas invirtiendo en tecnología para proteger el negocio, mientras que los que buscan el fraude siempre encontrarán opciones y caminos para seguir haciendo fraude. Por eso creemos que el espíritu de la normatividad, debe mantenerse, pero deben buscarse sinergias entren los actores, y procesos que en ligar de entorpecer el acceso, lo permitan de forma estándar para todos, en condiciones uniformes y eficientes.

3. Observaciones y puntos de corrección

3.1 **KYC.** El proceso de Conocimiento (Y vinculación) del cliente es por naturaleza, un acto que se celebra entre dos personas (naturales o jurídicas que mantiene el concepto de la buena fe de las partes, sujetas a las normas legales y constitucionales de relaciones de libre contratación y por supuesto de confidencialidad. Dejar su fiscalización y verificación en manos de un centralizador, en le cual no hay claridad sobre la confidencialidad de los clientes, servicios, etc. es conflictivo, más cuando el Centralizado será nombrado por los PRST, que actuarían como juez y parte. Si bien es responsabilidad de los PCA o IT conocer con quien contratan, *per sé* conocer al cliente no mejora ni empora la calidad del tráfico que se cursa. Con este planteamiento y capa burocrática, no se aporta a la reducción del fraude.

3.2 **Validador Centralizado.** El proyecto entregaría la responsabilidad de un tercero (privado), y seleccionado por los PRST, pero financiado por los PCAS e ITS, de juzgar, aprobar o rechazar plantillas de contenido sin las cuales, ningún agente podrá cursar tráfico. Esto puede causar una injusta aplicación de las normas, de quien vigila, pues el tráfico de los PRST no estaría sujeto a estas validaciones. Este especie de "Ojo de Dios" sería el encargado de tomar las decisiones que deberían estar a cargo del Estado, que además, permite entre otros:

3.2.1 Conflicto de Interés. Ya mencionado. El Centralizador será nombrado por los PRTS sin injerencia de los PCAs y será un tema cumplido. Su permanencia está sujeta al mantenimiento de los vigilados (por su financiación) mientras que los PRST gozaran de una pequeña inmunidad en sus envíos y textos

3.2.2 Sobrecostos. Es claro que este tipo de funcionalidades, requieren plataformas servicios, SLAS y estructura burocrática, que deberá ser financiada por los PCAS, con menoscabo del precio de un SMS. Validar un texto costará más que un mismo SMS al precio regulado, sumando los demás costos de operación (verificación de Portabilidad, costo de Interconexión, etc.). Eso claramente se aparta del concepto de costos eficientes al cual está orientado la CRC

3.2.3 Ausencia de control operativo. El proyecto no menciona cuáles serán las condiciones que debe exponer e Centralizador para garantizar el flujo, las condiciones de capacidad entre el PCA, Centralizador y PRST para garantizar la entrega del mensaje de acuerdo a las condiciones existentes y negociadas entre cada PCA y PRST (No es claro como las TPS garantizadas entre cada PCA y PRST se van a respetar, como tampoco la garantía de entrega en orden de prioridad o recepción, SLAS, etc). Trasladar a un tercero unas condiciones negociadas con el PRSTY resulta peligroso y complica la operación y el nivel de entregabilidad de un SMS, pues entre más agentes tenga la entrega, mas puntos de riesgo existen en el proceso, sin que existan garantías de transparencia en el trasporte del SMD una vez validado, y poniendo un punto de control más ante una falla. No s explica como será la conciliación del trafico auditado/rechazado/aprobado

3.2.4 Garantía de Operación. Ante un posible rechazo de una plantilla (sin explicación o proceso de reposición o apelación), significara que un cliente NO pueda enviar sus comunicaciones, en contra vía del derecho que se nos otorga por el contrato de interconexión con cada PRST y neutralidad de la Red. También desconoce la realidad de un negocio cambiante, que requiere reacción de marcas y

anunciantes, que una plantilla puede torpedear o simplemente aniquilar.

3.3 Identificador del mensaje. Código corto A2P y SenderID

La regla que limita a que cada PCA tenga solo un código corto, no está suficientemente explicada, y como está desconoce los principios de uso eficiente de los recursos escasos para identificar tipos de contenido (CPA, Gratuito, Con Cobro, etc).

3.3.1 Garantía de Operación. Con un solo código corto, será el único punto de falla. Con el proceso sancionatorio, el código, asociado al SenderID, podría quedar fuera de servicio y así no solo fuera de servicio el contenido malicioso, sino todos los demás. En instante un PCA podría dejar de operar por una decisión de desconexión.

3.3.2 Hace imposible la operación de servicios SMS de "Doble Vía (MO/MT). Con un solo código, será absolutamente imposible que todos los clientes e industrias, o unidades de negocio independiente puedan ser identificados y enrutar el tráfico de forma adecuada al cliente especifico. Esta decisión, borra de tajo un negocio que ya existe.

3.3.3 Restricción al crecimiento y posible bloqueo. Cuando cada empresa o vertical, deba pedir su propio SenderID, generara una cantidad de solicitudes que será difícil de atender por el PRST y Centralizador, agudizando aún mas los procesos de configuración técnica en cada PRST.

3.3.4 Que un IT no pueda tener su propio SenderID, genera una desbalance. El concepto de PCA e IT en conjunto desaparece. Permite esta situación que el PCA no necesite al IT y pueda entonces trasladar el negocio directo al PRST. Eliminar el concepto del intermediador, va en contra de los esfuerzos y resultados que estos agentes han llevado al mercado para la masificación de los servicios y la simplificación de las relaciones, ofertas y asuntos técnicos entre un PCA y el PRST.

3.3.5 Prevemos que el SenderID es un recurso adecuado, que si bien en la norma técnica de conectividad SMPP tiene sus restricciones, podría

ser usado como una herramienta de confianza de la marcas son su audiencia, pero NO puede estar atado o supeditado a la existencia de UN único código corto. La identificación numérica (Que también puede ser larga) más SenderID, más código corto, son estrategias que pueden convivir sanamente y puedan generar diferencias funcionales para el público.

3.3.6 El numeral 6.4.2.1.5 habla de la Justificación detallada de la necesidad de un código corto solicitado y su propósito. Al existir un UNICO código corto, y siendo el negocio aA2P parte del objeto social de los PCA, cual puede ser una explicación adicional que requiera este proceso? Sin código Corto, no existe ni PCA ni el IT. Justificar el insumo significa casi, que deba explicarse porque debe existir el PCA.

3.3.7 Numeral 6.4.3.1.3, tiempos de implementación. Qué se define como "implementación" de un código corto, tenido en cuenta que los PRST debido a lo complejo de la integración, puedan tardar mucho mas de 6 meses en activar un código corto. Habrá una obligación para el PRST para que los tiempos sean más eficientes?

3.3.8 Como consecuencia de lo anterior, se solicita que la asignación del SenderID pueda ser multi Identificador y no uno único.

3.3.9 El numeral 6.4.2.1.8 se menciona la obligación de hacer pública la composición accionaria de la sociedad para solicitar un código corto. Cuál es la razón para que la composición accionaria deba ser publica para pedir un código corto?

3.4 Medidas para prevenir el Fraude en servicios tradicionales de Voz

3.4.1 Etiquetado de llamadas con fines publicitarios. Crear una etiqueta previa de identificación en este tipo de llamadas, podrá marcar el fin de estos servicios. Es conocido, que cada vez más las audiencias que suelen identificar las llamadas por alguna etiqueta (realizada de forma ben o mal intencionada) a través de Aplicaciones que identifican el Sender, tiednen a no contestar estas llamadas. El índice de llamadas contestadas en la actualidad desciende en la medida

que esas etiquetas se posiciona. Ahora, cuando la etiqueta es "oficial", el riesgo es mayor y puede significar la desaparición de este tipo de llamadas, en detrimento de toda la industria

3.4.2 Se sugiere crear un Identificador similar al propuesto para SMS A2P, en el que el etiquetado sea propositivo, enviando la etiqueta de verificación, o el SenderID verificado, a través de protocolos como STIR/SHAKEN, analizando los costos que esto signifique para su implementación, basados en el concepto de costos eficientes.

3.4.3 Para ayudar en el manejo de un CLI limpio, es importante que los portadores, PRST que ofrecen servicios de Voz para servicios de Marketing, también se inhiban de cambiar el CLI con prefijos y sufijos que causan confusión en los Identificadores de llamadas y generado falsas expectativas en el consumidor que recibe la llamada

Finalmente, solicitamos que los PCA/IT seamos incluidos como miembros permanentes del CTLFSM, con voz y voto en la revisión y aplicación de medidas reglamentarias, reglas de detección y acciones a aplicar. Un comité de regulación, sin participación del regulado no tendría sentido con el objeto previsto por la CRC de incluir a todos los jugadores que intervenimos. Del mismo modo, alentamos a la CRC a crear mesas de discusión publicas que permitan analizar este tipo de normatividades, donde se presenten los proyectos resolutivos, y los impactos analizados por la CRC, en la industria, en los costos y en el libre mercado de una industria ya regulada comparativamente en mayor proporción con el esto de la región. BlipBlip manifiesta su disposición a continuar estas discusiones y conversaciones para enriquecer este proceso.

Cordialmente

Gabriel Augusto Diaz
Representante Legal Suplente
BlipBlip SAS
gabriel.diaz@blipblip.com.co