

Bogotá D.C. 29 de diciembre de 2025

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC)

Ciudad

Asunto: Comentarios al Documento Técnico “Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles – Documento de alternativas regulatorias”

Reciban un cordial saludo,

Desde la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE), entidad gremial dedicada a promover un entorno favorable para el desarrollo del comercio electrónico en el país, nos permitimos remitir los comentarios al documento técnico en mención, en los siguientes puntos:

1. La CRC no responde al comentario expreso realizado por diferentes actores con el cual solicitó que la CRC permitiera la terminación de contratos con PCA/IT abiertamente reincidentes en el envío de SMS con contenido fraudulento.
2. Esta situación ha permitido que los PCA/IT, una vez notificados de la recuperación del código corto, utilicen los demás códigos asignados para enviar a través de dicho código los mensajes fraudulentos, y continuar con el fraude.
3. No se encuentra un análisis actualizado que revise la medida adelantada por la CRC planteada en el numeral **7.4.3 TEMÁTICA 3: Suspensión del tráfico cursado a través de un código corto**, en el marco de una actuación administrativa, dentro del documento objeto de estudio.

Esta simple medida, que con tanta insistencia solicitaban los PRSTM, fue aplicada por la CRC sin que fuera necesaria una modificación regulatoria, disminuyó considerablemente los casos escalados a los PCA para validación de contenido de mensajes con contenido presuntamente fraudulento.

4. Sobre la asignación de códigos cortos, es importante indicar que el encargado de asignar la numeración corta es la CRC. En este sentido, la CRC debe hacer una evaluación exhaustiva de los solicitantes de la numeración, en donde constate las calidades, condiciones, y demás requisitos que permitan dar tranquilidad del uso que se va a dar al potencial asignatario de la numeración, y no trasladar con posterioridad el problema a los PRSTM quienes se ven obligados a implementar medidas tecnológicas para evitar el envío de mensajes con contenido fraudulento.

En consecuencia, si la asignación del código corto se hace de manera consciente, a un usuario que la utiliza de manera adecuada, este tipo de problemas no se presenta. Por el contrario, si se evidencia que la numeración no está siendo bien utilizada, la consecuencia debe ser la recuperación de los códigos cortos mal utilizados, y no volver a asignar hasta tanto demuestre que implementó medidas que evidencien su buen uso.

5. Finalmente, llama la atención la ausencia de una propuesta que ponga en cabeza de la CRC una obligación de realizar campañas educativas a los ciudadanos para prevenir el fraude a través de mensajes o llamadas.
6. Consideramos que este es el ente, coordinado con diferentes entidades del estado el que debe impartir medidas educativas, haciendo consciente al ciudadano del riesgo que se genera por la mala asignación, y de las medidas que tiene para denunciar el mal uso por parte de dichos asignatarios.
7. La CRC determina como alternativas regulatorias temáticas que comprenden: (i) la mitigación del contacto fraudulento a usuarios a través de los servicios móviles tradicionales de mensajes cortos de texto (SMS); (ii) la mitigación del contacto fraudulento mediante los servicios tradicionales de voz; (iii) el fortalecimiento de la educación y la capacidad de los usuarios para identificar y prevenir prácticas fraudulentas; y (iv) la revisión y simplificación normativa del régimen de administración de los recursos de identificación, con el fin de dotarlo de herramientas que contribuyan a la prevención y control del fraude. Y propone la implementación de las siguientes medidas técnicas:
 - Sistemas de autenticación y validación de identidad.
 - Trazabilidad y origen de comunicaciones
 - Controles tecnológicos para mensajes A2P y P2P.
 - Unificación y estandarización de listas tecnológicas anti-fraude.
 - Implementar herramientas tecnológicas para administración de recursos de identificación.
 - Implementar medidas para evitar direccionamiento a sitios fraudulentos.
 - Utilizar de APIs y datos de red para validaciones antifraude: Incentivar el aprovechamiento de APIs de operadores (validación de titularidad, SIM swap detect, estado de línea, etc.) para fortalecer procesos de autenticación en otros sectores (por ejemplo, financiero).

- Estándares técnicos obligatorios (previa evaluación AIN).

Al respecto, es fundamental que la CRC tenga en cuenta las bajas tarifas de cargos de acceso a SMS con los cuales se remunera a los PRSTM por el envío de estos mensajes de texto, son valores que no contemplan ni soportan los costos que se generan por la implementación de estas medidas.

En consecuencia, la adopción de nuevas obligaciones tecnológicas para mitigar el fraude mediante servicios móviles exige un Análisis de Impacto Normativo (AIN) que permita evaluar su viabilidad técnica, económica y jurídica. Este análisis es indispensable para garantizar que las soluciones regulatorias sean proporcionales, consistentes con el problema identificado y compatibles con los principios de economía, eficiencia, interoperabilidad, trazabilidad y cooperación interinstitucional; máxime como ya se advirtió, se está creando una regulación para poner en cintura a un solo PCA/IT, perjudicando con ello a los demás que si hacen la tarea.

Sin un AIN para cada una de las medidas acá presentadas, se genera el riesgo de imponer cargas regulatorias excesivas o inaplicables, especialmente en áreas donde la tecnología evoluciona rápidamente y requiere validación rigurosa antes de convertirse en mandato obligatorio.

8. Finalmente, se reitera necesario que la CRC analice con detalle los efectos que ya han tenido las herramientas vigentes, particularmente el bloqueo provisional de mensajes de texto asociados a investigaciones por uso indebido, mecanismo que según los resultados operativos ha reducido considerablemente la problemática. Este dato evidencia que medidas focalizadas, basadas en control de numeración y gestión del recurso, pueden generar impactos contundentes sin necesidad inmediata de imponer cargas tecnológicas adicionales. El AIN permitiría determinar si estas acciones existentes deben consolidarse, ajustarse o complementarse, evitando duplicidad de obligaciones o inversiones innecesarias.
9. Así las cosas, se reitera que es fundamental considerar que muchas de las medidas planteadas implican altos costos de implementación tecnológica, los cuales no se corresponden con la estructura económica del servicio, especialmente cuando se comparan con el bajo valor del cargo de acceso de un SMS. Imponer soluciones costosas en un entorno donde el ingreso por mensaje es mínimo puede generar ineficiencias, distorsiones competitivas e incluso afectar la sostenibilidad del ecosistema A2P/P2P. Un AIN resulta imprescindible para balancear costos y beneficios, estimar impactos sobre operadores, PCA/IT y usuarios, y asegurar que cualquier obligación adicional sea realmente necesaria, proporcional y sostenible.
10. De acuerdo a lo manifestado a lo largo de este documento, es necesario que antes de analizar las propuestas regulatorias planteadas, es necesario que la CRC: i) Analice el efecto que generó la suspensión provisional de los códigos cortos al inicio de una

actuación administrativa, con el fin de determinar si las demás medidas propuestas son necesarias. li) Permita la terminación de contratos de acceso con PCA/IT reincidentes. lii) Implemente procesos más cuidadosos/estrictos frente a los solicitantes de recursos de numeración. Iv) Permita el bloqueo de SMS/llamadas/nacionales/internacionales, cuando se evidencie posible fraude. v) Una vez analizado el efecto de la suspensión provisional, realice un AIN de las medidas que implican las demás propuestas presentadas.

Agradecemos de antemano su atención a los presentes comentarios.

Cordialmente,



MARÍA FERNANDA QUIÑONES ZAPATA
Presidente Ejecutiva