

## **CRISTOBAL FUENTES GUTIÉRREZ**

- 1.** ¿Por qué considera que el problema definido en este documento involucra todos los elementos que evidencian las dificultades generadas por la comisión de fraude cibernético?

El problema está bien definido por que si se enfoca en la ausencia de regulación y reconoce la intención fraudulenta. También es interesante ver que el alcance ha sido determinado muy claramente desde el principio haciendo énfasis en servicios de SMS y voz. Creo que elementos como las vulnerabilidades tecnológicas y la ausencia de mecanismos específicos para la detección del fraude en tiempo real mediante SMS o llamadas, así como la falta de plataformas compartidas de validación y monitorización, son factores críticos, deberían hacer parte de la definición del problema.

- 2.** Frente al problema planteado, ¿por qué considera que las causas presentadas en este documento son las que generan el problema definido?

La definición del problema plantea que la combinación de un entorno regulatorio que no aborda adecuadamente la prevención del fraude, junto con medidas preventivas inadecuadas por parte de los proveedores de servicios, la falta de concienciación de los usuarios y una débil coordinación institucional crea un entorno propicio para el desarrollo de actividades fraudulentas mediante el uso de los servicios de comunicación tradicionales.

- 3.** Frente al problema planteado, ¿por qué considera que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema?

Las consecuencias tienen relación directa con la materialización del problema debido al aumento del uso indebido de códigos cortos con fines fraudulentos y no para su uso original la cual es consecuencia directa de la ausencia de normas más específicas permitiendo así a actores maliciosos explotar estos códigos para el smishing y el robo de identidad. Así también la falta de medidas preventivas aumenta el riesgo que los derechos de los usuarios a la protección de datos personales, el secreto de las comunicaciones y la protección contra la publicidad indebida sean vulnerados.

- 4.** ¿Por qué considera que existen otros grupos de valor que deben tenerse en cuenta en el desarrollo del presente proyecto regulatorio?

Los grupos de valor mencionados en el documento son los afectados directamente, entonces no considero que hagan falta otros grupos de valor.

- 5.** ¿Cuáles beneficios o desafíos cree que podría tener la implementación de un registro de remitentes de mensajes cortos de texto, que haga uso de códigos alfanuméricos para su identificación por parte de los usuarios, así como de la identificación de la campaña de comercialización o publicidad que se va a adelantar por parte del remitente?

Con la implementación de un registro de remitentes va a generar mayor confianza del usuario por que esto garantiza que los mensajes de texto provengan de remitentes legítimos, reduciendo el riesgo de ser víctimas de estafas y así protegiendo su información personal y financiera. El registro también dificulta que los estafadores se hagan pasar por marcas confiables al autenticar y verificar a los

remitentes de SMS y prevenir el robo de identidad. El registro permite la implementación de filtros antifraude que bloquean los mensajes de texto con enlaces de phishing conocidos o características sospechosas así facilitando la trazabilidad y el control.

- 6.** ¿Cómo valora la creación de un registro de remitentes que utilice tanto numeración de códigos cortos como numeración no geográfica de servicios (Numeración E.164 del NDC 940), teniendo en cuenta la actualización de las categorías de atribución como requisito para su asignación? ¿Considera viable esta alternativa? ¿Qué pros y contras podría identificar?

Al incluir tanto códigos cortos como números E.164, el registro podría proporcionar una visión general más completa de los remitentes de los mensajes y así agilizar la gestión y supervisión de estos. El registro de remitentes también podría ayudar a los usuarios a identificar y diferenciar entre distintos tipos de servicios y remitentes, ofreciendo mayor transparencia. Quizás uno de los pros de esta propuesta es la complejidad que genera. La gestión de un registro con diferentes sistemas de numeración podría ser compleja y requerir un diseño e implementación minuciosos. También se abre para la ejecución de campañas irregulares con fines fraudulentos. Por ejemplo, si una ACP, como cesionaria del código corto, presta servicios a un tercero sin la debida autenticación del remitente ni ejerce un control efectivo sobre la transferencia del uso del código, se puede facilitar la suplantación de identidad de entidades legítimas, lo que permite la circulación de mensajes engañosos o maliciosos a los usuarios.

- 7.** ¿Qué efectos cree que tendría una medida regulatoria que prohíba la inclusión de enlaces o URL de cualquier tipo en el contenido de los mensajes cortos de texto? ¿Esta restricción podría mitigar riesgos de fraude? ¿Qué efectos tendría sobre el mercado de envío de SMS?

Esta medida podría reducir el Smishing pero en el mercado del SMS donde los SMS se utilizan para necesidades, eliminar los URLs podría afectar la utilidad y la eficiencia de los SMS para las empresas. También esto podría empujar a los proveedores de contenidos a cambiar a otros canales alternativos como WhatsApp o RCS.

- 8.** ¿Qué implicaciones considera que tendría la prohibición de la intermediación o reventa del uso de numeración de códigos cortos por parte de los asignatarios, estableciendo la identificación exclusiva de remitentes de mensajes de texto (SMS) a través de un único código corto atribuido a una modalidad y rango numérico exclusivo? Es decir, un código corto como canal dedicado de comunicación entre un originador de mensajes de texto y sus destinatarios, atribuido en la modalidad de servicios financieros. Ejemplo: código corto: 86000; modalidad: servicios financieros; uso: para uso exclusivo por parte de la entidad financiera: Banco X  
¿Considera que la cantidad disponible de numeración de códigos cortos sería suficiente para atender la demanda de estos servicios, o sería necesario migrar a otro tipo de numeración con mayor disponibilidad de números?

Un único código corto podría actuar como un canal dedicado entre el emisor y sus destinatarios, ofreciendo mejor control y seguridad. La pregunta para hacerse es si la cantidad disponible de códigos cortos sería suficiente para satisfacer la demanda de estos servicios o si sería necesario migrar a otro tipo de numeración con mayor disponibilidad. Esta prohibición también tendría un

impacto directo en la reducción de fraude, aumento de la confianza en los destinatarios por medio de la identificación clara del proveedor de contenido. Y esto también generaría mayor responsabilidad porque sería más fácil responsabilizar a entidades específicas por el contenido que envían por SMS. No creo que hay suficiente cantidad de números cortos para atender la demanda.

- 9.** ¿Qué beneficios o desafíos considera que podría tener la migración del uso de la numeración de códigos cortos a numeración E.164 no geográfica de servicios atribuida en el NDC 940 para acceder a contenidos y aplicaciones soportados en SMS y USSD, con reglas estrictas sobre exclusividad de uso y prohibición de compartición o tercerización del recurso?

Aborda las limitaciones de los códigos cortos por que los códigos cortos no están diseñados para crear un canal de comunicación específico entre los usuarios móviles y sus clientes. Los números E.164 pueden cumplir este propósito y así también los números E.164 ofrecen acceso universal y relevancia nacional. La armonización de los códigos cortos busca orientar y proteger al usuario final facilitando información y publicidad transparentes. La migración a E.164 podría ampliar estas protecciones.

- 10.** Por favor describa de manera detallada cualquier otra alternativa regulatoria que considere podría contribuir a prevenir el uso indebido de la numeración de códigos cortos y el contacto a usuarios con fines presuntamente fraudulentos mediante el envío de mensajes cortos de texto.

Principalmente el establecimiento de consecuencias para el ciberfraude. Se deben establecer consecuencias para los casos en que los códigos cortos faciliten o promuevan el ciberfraude, pudiendo rescindir los acuerdos de acceso o interconexión en caso de uso indebido de la numeración. La CRC debe agilizar la recuperación de la numeración utilizada en contravención de la normativa y notificar a los operadores para prevenir mensajes fraudulentos. También se deben extender los estándares de seguridad aplicables a los servicios de voz (enlaces punto a punto dedicados) a los SMS, especialmente para información crítica de bancos, gobiernos y empresas.

- 11.** ¿Qué beneficios y retos identifica en la implementación de un registro de originadores de llamadas comerciales y publicitarias, que permita su identificación por parte del usuario final mediante códigos alfanuméricos, y que se complemente con medidas como el uso exclusivo de rangos de numeración dedicadas, bloqueo de numeración no válida o extranjera sospechosa y el registro de campañas que se van a realizar por medio de llamadas de voz?

En general un registro puede ayudar a garantizar que los mensajes de texto provengan de remitentes legítimos, lo que permite a los consumidores confiar en la autenticidad de los mensajes que reciben, reduciendo el riesgo de ser víctimas de estafas y protegiendo su información personal y financiera. Al identificar las llamadas comerciales, los usuarios pueden tomar decisiones informadas sobre cómo responderlas. Una identificación clara permite a los usuarios tomar decisiones informadas sobre cómo responder llamadas, reduciendo la exposición a prácticas intrusivas. Uno de los desafíos para tener en cuenta es la participación de todos los operadores. La implementación solo es eficaz si todos los operadores involucrados en el origen, el tránsito y la terminación de una llamada la implementan.

- 12.** ¿Qué percepción tiene sobre la adopción de técnicas tecnológicas de filtrado (screening) para identificar y bloquear llamadas o mensajes sospechosos? ¿Considera que esta medida debe ser complementada con acciones regulatorias sobre el uso de numeración?

La identificación de llamadas o mensajes fraudulentos mediante screening es la clave fundamental para terminar con los problemas de fraude y contenido no solicitado por medio de SMS y voz. Esta medida de hecho debe ser contemplada debido al contexto actual.

- 13.** Por favor describa de manera detallada cualquier otra alternativa regulatoria que considere podría contribuir a prevenir el uso indebido de la numeración E.164 y el contacto usuarios con fines presuntamente fraudulentos mediante llamadas de voz.

N.A.

- 14.** ¿Cuál es su opinión sobre establecer obligaciones de divulgación pedagógica y de prevención en cabeza de los operadores móviles, PCA e integradores tecnológicos, complementadas con un portal de la de la CRC con información sobre remitentes denunciados?

Esta sería algo bueno porque un portal sería un punto de referencia donde todo el público podrá tener acceso a listados de remitentes denunciados. Así cuando alguien tenga la mínima sospecha de fraude puede hacer la consulta y así también reportar.

- 15.** ¿Qué efectos cree que tendría la creación de un portal que incluya una lista negra con los recursos de identificación más denunciados ante la CRC, e identificados de oficio por esta autoridad, sean utilizados para contactar usuarios con fines presuntamente fraudulentos?

La creación de un portal con la creación de un portal que incluya una lista negra ayudaría a tener mayor transparencia sobre los recursos que se utilizan para actividades fraudulentas. Dicha lista, también podría ayudar a los usuarios a identificar y evitar comunicaciones potencialmente dañinas, reduciendo el riesgo de ser víctimas de fraude. Las listas negras pueden fomentar un mayor número de informes por parte de los usuarios, lo que a su vez ayuda a la CRC a identificar y abordar las actividades fraudulentas con mayor eficacia. Un mayor número de informes y peticiones, quejas y reclamaciones (PQR) puede indicar una mayor disposición de los usuarios a reportar incidentes.

- 16.** ¿Cómo valoraría la creación de un sistema intersectorial de trazabilidad de recursos de identificación, administrado por la CRC, que centralice las PQRD's presentadas por los usuarios y se complemente con campañas educativas conjuntas?

Un sistema centralizado de quejas y campañas educativas ayudaría a proteger a los usuarios del ciberfraude, proporcionándoles herramientas claras para mitigar el riesgo de convertirse en víctimas. La centralización de PQRD también puede contribuir al uso eficiente de los recursos de identificación, previniendo el uso indebido y protegiendo los derechos de los usuarios. También al incluir campañas educativas, el sistema puede abordar la falta de conocimiento del usuario sobre la privacidad de datos, que a menudo se aprovecha para actividades fraudulentas.

- 17.** Por favor describa de manera detallada cualquier otra alternativa que considere útil para aumentar el conocimiento y empoderamiento de los usuarios frente a los riesgos del fraude cibernético por medio de servicios móviles.

Pensaría que la clave es la implementación de nuevas tecnología y promover el desarrollo de normativas destinadas a reducir el robo y la venta de datos, así como el robo de identidades digitales de los ciudadanos.

- 18.** ¿Tiene alguna propuesta o recomendación para optimizar los procedimientos de asignación y recuperación de los recursos de identificación?

En general, extender los estándares de seguridad aplicables a los servicios de voz a los SMS, dado que muchas entidades utilizan SMS para información crítica.