

Chia, Cundinamarca, 29 de diciembre de 2025

Doctora

CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE

Directora Ejecutiva

Comisión de Regulación de Comunicaciones

Correos: atencioncliente@crcom.gov.co; medidasantifraude@crcom.gov.co

Bogotá, D.C

Asunto: Respuesta a la Consulta Pública realizada por la CRC en el marco del proyecto regulatorio denominado “*Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles*”

Respetada Doctora Bustamante:

DIEGO DAMIAN VALDIVIESO PIFNILLA mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía **80.876.160** expedida en Bogotá, obrando en calidad de Apoderado General de **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** sociedad identificada con NIT 900.994.857-4, me permito dar respuesta a la CONSULTA PÚBLICA socializada por la CRC, sea lo primero indicar que Hablame Colombia coincide plenamente con los comentarios recibidos por parte de distintos gremios y agentes del sector en cuanto a que **el fraude cometido a través de servicios móviles de voz y mensajes de texto es un fenómeno de naturaleza sistémica**, multicausal y transversal, que **no puede ni debe ser atribuido a un solo actor de la cadena de valor**.

Las modalidades de fraude observadas en el ecosistema (smishing, spoofing, suplantación de identidad, ingeniería social, uso indebido de URLs, entre otras) **trascienden las capacidades técnicas y operativas de un único agente**, y se apoyan, en la mayoría de los casos, en comportamientos dolosos de terceros que utilizan la infraestructura de telecomunicaciones como medio, pero no como causa del delito.

Cualquier aproximación regulatoria que parta de la premisa de responsabilizar de manera directa y exclusiva a operadores, integradores tecnológicos o proveedores de conectividad, **desconoce la realidad operativa del mercado y la complejidad del fenómeno**, y corre el riesgo de generar medidas ineficaces, desproporcionadas o incluso contraproducentes.

2. Riesgos de la sobrerregulación y afectación a la innovación, competitividad y tráfico legítimo

Hablame considera **supremadamente relevante** advertir sobre los riesgos de una **sobrerregulación sin criterios técnicos claros, objetivos y verificables**, especialmente en un mercado dinámico como el de mensajería A2P.

Medidas regulatorias amplias, imprecisas o basadas en supuestos no demostrados pueden:

- Afectar la **innovación tecnológica**.
- Impactar negativamente el **tráfico legítimo**.
- Deteriorar la **competitividad del mercado colombiano** frente a otros países.
- Introducir barreras de entrada artificiales para nuevos emprendimientos y startups.

La CRC debe reconocer que existe un **desconocimiento estructural de la cadena de valor del mercado A2P**, de sus tiempos, dinámicas comerciales, relaciones contractuales y flujos técnicos. El mercado A2P **no opera bajo las mismas lógicas del mercado P2P**, y regularlo como si se tratara de un servicio homogéneo constituye un error técnico y regulatorio.

3. Proporcionalidad regulatoria frente a la incidencia real del fraude

De acuerdo con los análisis internos, sistemas de monitoreo, filtros y controles implementados por HABLAME Colombia, **el porcentaje de mensajes fraudulentos en Colombia representa menos del 2% del tráfico total de SMS cursado en el país**.

Un fenómeno que representa **menos del 2% del tráfico**:

- **No puede justificar cambios regulatorios estructurales y sistémicos.**
- **No puede poner en riesgo el 98% del tráfico legítimo restante.**
- **No puede servir de fundamento para otorgar facultades discrecionales de bloqueo masivo.**

La regulación debe observar el principio de **proporcionalidad**, evitando que un fenómeno marginal genere impactos negativos desmedidos sobre el ecosistema completo.

4. Riesgos constitucionales y legales del bloqueo discrecional por parte de operadores

Resulta **inconcebible e inaceptable** que se pretenda habilitar, directa o indirectamente, a los operadores de telefonía móvil para **determinar, bloquear o filtrar contenidos** que cursan por sus redes, con base en criterios propios o reportes aislados de usuarios.

HABLAME ha tenido **múltiples incidentes documentados con los cuatro operadores móviles del país**, en los cuales:

- Se bloquearon **mensajes OTP bancarios**.
- Se bloquearon **notificaciones médicas**.
- Se bloquearon **comunicaciones educativas**.

Estos hechos afectan **derechos fundamentales** como:

- El derecho a la información.
- El derecho a la salud.
- El derecho a la educación.
- El derecho a la libre comunicación.

Permitir que un operador controle el contenido que cursa por su red:

- Atenta contra la **neutralidad de red**.
- Abre la puerta a **abusos de posición dominante**.
- Distorsiona la **libre competencia**.
- Genera un riesgo sistémico para la legitimidad del mercado.

5. Casos reales: improcedencia del bloqueo basado en reportes individuales

HABLAME considera **absolutamente descabellado** que un operador pueda bloquear contenido **únicamente porque un usuario final reportó un mensaje como sospechoso** mediante una llamada o un correo electrónico.

Caso real:

Se envió una campaña de marketing legítima de una de las grandes superficies más reconocidas de Colombia, promocionando televisores. Un usuario reportó el mensaje como fraude alegando que no recibió la promoción, y el operador procedió a bloquear el contenido.

El hecho de que una promoción no aplique para un usuario:

- **No configura fraude.**
- **No habilita al operador para intervenir.**
- **No justifica bloqueo alguno.**

Únicamente un juez de la República, o una autoridad competente con funciones judiciales y periciales, puede determinar si un contenido es fraudulento.

6. Identificación del remitente mediante estándar internacional en el cuerpo del mensaje

HABLAME está **de acuerdo con la asignación clara de identificadores por remitente**, y resalta que **a nivel internacional se está estandarizando** el uso de la siguiente práctica:

Incluir en la **primera parte del mensaje**, entre **corchetes cuadrados**, el nombre de la empresa o persona natural que origina el contenido.

Ejemplo:

[EMPRESA XYZ] Su código de verificación es 123456

Este mecanismo:

- Es inmediato.
- No requiere trámites regulatorios.
- Informa claramente al usuario.
- No afecta la agilidad del mercado.

7. Rechazo a la imposición obligatoria de IDs alfanuméricos, numeración internacional o 940

HABLAME **no está de acuerdo** con la adopción obligatoria de:

- IDs alfanuméricos.
- Números internacionales identificables.
- Numeración no geográfica 940.

La CRC **no ha demostrado capacidad técnica ni logística** para asignar estos recursos de manera ágil. En la práctica:

- Una asignación puede tardar **2 a 3 meses**.
- La habilitación con operadores puede tardar **1 mes adicional o más**.

En un entorno digital donde:

- Startups requieren operar en **horas o días**.
- La inteligencia artificial acelera los ciclos de desarrollo.
- El mercado es altamente dinámico.

Esperar **hasta cuatro meses** para enviar un SMS es **totalmente inviable** y desconectado de la realidad.

8. Rol de los integradores tecnológicos y manejo de códigos cortos

El rol de los integradores tecnológicos existe precisamente para:

- Facilitar interoperabilidad.
- Reducir fricciones técnicas, jurídicas y comerciales.
- Dar velocidad al mercado.

HABLAME propone:

- **Mantener el esquema actual de códigos cortos.**
- **Obligar la identificación del originador en el cuerpo del mensaje.**

- Bloquear **originadores específicos**, no códigos completos, **previa orden judicial o administrativa competente**.

El retiro total de un código corto por contenidos de múltiples originadores **desconoce completamente la realidad del mercado**.

9. Educación ciudadana y gratuidad total de mensajes educativos

HABLAME apoya plenamente la educación ciudadana, siempre que:

- Los mensajes sean **gratuitos para el usuario final**.
- Sean **gratuitos para integradores, PSAs y operadores**.
- **No exista cargo de acceso** entre agentes.

Estos mensajes:

- Son de **interés público**.
- Están ligados a la **seguridad nacional**.
- Deben ser regulatoriamente clasificados como **tráfico de interés general**, sin costo.

10. Propuestas estratégicas: COLCERT como autoridad central de decisión antifraude

HABLAME considera que **la forma más eficiente, técnica, constitucional y proporcional** de combatir el fraude es **centralizar la toma de decisiones en una entidad externa, imparcial y con competencias judiciales y periciales**, como lo es **COLCERT**, adscrita al MinTIC y en coordinación con la Policía Nacional y la Policía de Delitos Informáticos.

10.1 Educación y consulta ciudadana

- COLCERT debe mantener un portal público actualizado con:
 - Tipologías de fraude.
 - Casos activos.
 - URLs y patrones detectados.
- A través de campañas educativas permanentes, los usuarios sabrán que:

- Ante un SMS sospechoso pueden **consultar directamente a COLCERT**.
- COLCERT es la **fuentes oficial y confiable**.

10.2 Reporte ciudadano centralizado

- El usuario puede:
 - Consultar.
 - Reportar mensajes sospechosos directamente en el portal de COLCERT.
- Se evita intermediación de operadores o juicios subjetivos.

10.3 Análisis técnico, jurídico y pericial

- COLCERT:
 - Analiza el contenido.
 - Rastrea URLs, IPs, dominios.
 - Cruza información con autoridades judiciales.
 - Determina si el contenido es **presuntamente fraudulento**.

10.4 Base de datos centralizada en tiempo real

- COLCERT mantiene una **base de datos nacional antifraude**, con:
 - URLs.
 - Frases.
 - Patrones.
 - Fragmentos de texto.
- Integradores, operadores y PSAs:
 - Se conectan **en tiempo real**.
 - Implementan bloqueos **automáticos e inmediatos**.

10.5 Bloqueo nacional inmediato

- Una vez COLCERT sube un patrón:
 - El bloqueo ocurre **en el mismo segundo** a nivel nacional.

- Sin sesgos.
- Sin abuso.
- Sin afectar tráfico legítimo.

10.6 Beneficios

- Protección efectiva del usuario.
- Eliminación de discrecionalidad privada.
- Respeto a la libre competencia.
- Reducción real del fraude.
- Evita sobrerregulación innecesaria.

11. KYC / KYB: acuerdo con límites claros

HABLAME está totalmente de acuerdo con KYC/KYB y ya los implementa. Sin embargo:

- Existen **riesgos de suplantación**.
- Ya se han presentado **documentos adulterados**.
- En casos de suplantación, **el integrador también es víctima**.

Así como ocurre en servicios prepago y postpago:

- **No se puede castigar al agente engañado.**
- La regulación debe reconocer la **buena fe**.

Conclusión

HABLAME invita a la CRC a:

- Abordar el fraude desde la **técnica y la realidad del mercado**.
- Evitar regulaciones reactivas.
- Fortalecer a **COLCERT como eje central**.
- Proteger usuarios **sin destruir el ecosistema legítimo**.

Finalmente, nos permitimos ratificar nuestras propuestas incluidas en nuestra comunicaciones de fecha 19 de mayo y 27 de junio de 2025, especialmente la

relativa en que se adopte una medida regulatoria que exija que la transmisión de mensajes de texto entre integradores tecnológicos y PRSTM se realice exclusivamente a través de canales punto a punto no expuestos en Internet, tales como enlaces dedicados o redes privadas (MPLS). Propuesta que también es avalada y respaldada por otro PRTSM, quien resumió las bondades de esta así:

Criterio	VPN sobre Internet Público	Enlace Dedicado
Seguridad (cifrado, autenticación, aislamiento)	Proporciona cifrado (IPsec/TLS) y autenticación robusta; aislamiento lógico, pero depende de Internet público.	Aislamiento físico total, autenticación y control directo; mayor protección contra ataques externos.
Cumplimiento UIT-T X.805/Y.2701	Cumple parcialmente: requiere controles adicionales para disponibilidad y gestión.	Cumple ampliamente: aislamiento y control facilitan aplicar todas las dimensiones de seguridad.
Disponibilidad	Dependiente de la calidad del Internet y redundancia; susceptible a fallas externas.	Alta disponibilidad garantizada por el operador; menor riesgo de interrupciones.
Latencia	Variable según congestión en Internet; puede afectar tiempos críticos.	Latencia mínima y estable; ideal para tráfico sensible.
Riesgo de exposición	Mayor riesgo por uso de Internet público; mitigable con cifrado y firewalls.	Riesgo mínimo; tráfico aislado y no expuesto a Internet.

Adjunto a la presente estamos enviando como anexo 1 la contestación al cuestionario propuesto por la CRC para la presente consulta pública.

Atentamente,

DIEGO DAMIAN VALDIVIESO PINILLA

Apoderado General

HABLAME COLOMBIA S.A. ESP