

Bogotá D. C., 08 de mayo de 2025

Señores,
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES – CRC
Atn: CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO
Directora Ejecutiva

REF: Información relacionada con fraude cibernético por medio de los servicios de telecomunicaciones

Cordial saludo.

FELIPE VILLA MURRA, identificado con la Cédula de Ciudadanía No. 79.943.617, actuando en mi calidad de Representante Legal de **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** (en adelante **VIRGIN MOBILE**) identificada con el NIT 900.420.122-7, me permito dar respuesta al requerimiento de información de la referencia en los siguientes términos:

1. Información general de la empresa

- ¿Cuál es la actividad económica principal de su empresa? Puntualmente, indique la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU), registrada en el Registro Único Tributario (RUT) o en el Registro Único Empresarial y Social (RUES).

RESPUESTA: De conformidad con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme inscrita en el Registro Único Tributario vigente, la actividad económica principal de VIRGIN MOBILE es la 6120, la cual corresponde a “Actividades de telecomunicaciones inalámbricas”

2. Magnitud y caracterización del problema de fraude cibernético

- ¿Ha detectado en su empresa incidentes de fraude cibernético mediante SMS o llamadas de voz?

RESPUESTA: Si

- En caso afirmativo, por favor indique el total de incidentes detectados por su empresa mediante SMS o llamadas de voz en 2022, 2023 y 2024, de ser posible discriminados por tipo de mecanismo de contacto a usuarios con presuntos fines fraudulentos (smishing, vishing).

RESPUESTA:

Tipo de Incidente	2022	2023	2024
<i>Smishing</i>	229	92	149

3. Medidas tecnológicas y de ciberseguridad implementadas para la prevención de fraude cibernético.

- ¿Qué medidas tecnológicas ha implementado para prevenir o mitigar el fraude cibernético mediante el envío de SMS o llamadas de voz?

RESPUESTA: En VIRGIN MOBILE se cuenta con un proceso de gestión de incidentes para atender incidentes de seguridad y, en cierta medida, los asociados al fraude en general. Dicho proceso abarca varios pasos, incluyendo la identificación, contención, mitigación, erradicación y recuperación. Así mismo, involucra la colaboración con el proveedor de Inteligencia de Amenazas (TI), el Proveedor de Servicios de Seguridad Gestionada (MSSP) para nuestras operaciones de seguridad, la matriz de escalamiento interna y los equipos internos de operaciones. Capacidades técnicas como el análisis forense digital pueden ser utilizadas según sea necesario, atendiendo a la particularidad del caso.

- ¿Cuenta con procedimientos para intercambio de alertas de fraude con proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles (PRSTM) u otras entidades?

RESPUESTA: En algunos casos, recibimos reportes por parte de nuestro Operador Móvil de Red con incidentes detectados a través de sus sistemas de información y de acuerdo a los criterios que se tengan establecidos para detectar y contener las prácticas asociadas al fraude.

- ¿Considera que actualmente enfrenta dificultades para mantener o fortalecer sus medidas antifraude?

RESPUESTA: Desde VIRGIN MOBILE, se considera que uno de los principales obstáculos para fortalecer las medidas antifraude radica en la regulación vigente, la cual no es lo suficientemente clara ni robusta para abordar de manera integral las distintas modalidades de fraude, especialmente considerando su constante evolución. Como consecuencia, se presentan desafíos tanto técnicos como presupuestales, ya que la implementación de soluciones tecnológicas orientadas a mitigar estas prácticas implica costos significativos. Esto representa un reto adicional en un contexto donde los márgenes de rentabilidad en la industria son cada vez más reducidos.

4. Detección y reportes de fraudes

- ¿Cómo detecta incidentes de posible fraude cibernético mediante el envío de SMS o llamadas de voz?

RESPUESTA: Con respecto a los criterios establecidos para las prácticas de fraude, VIRGIN MOBILE emplea métodos de monitoreo SEMIAUTOMATIZADOS basados en el tráfico de los usuarios, evaluando criterios como la cantidad de llamadas/mensajes, la dispersión de los números de destino (SMS/voz) y el tiempo entre eventos. Estos sistemas de monitoreo nos permiten identificar patrones de tráfico atípicos para determinar el uso indebido de los servicios proporcionados.

Adicionalmente, y en línea con lo manifestado en precedencia, en algunos casos recibimos reportes por parte de nuestro Operador Móvil de Red con incidentes detectados a través de sus sistemas de información.

5. Medidas pedagógicas y de sensibilización

- ¿En los últimos 3 años realizó campañas de educación a sus usuarios sobre prevención de fraudes cibernéticos?

RESPUESTA: No

- ¿Actualmente cuenta con material guía, manuales o espacios educativos permanentes sobre ciberseguridad para sus clientes?

RESPUESTA: No

6. Costo asociado al fraude cibernético por medio del envío de SMS o llamadas de voz

- Desde una perspectiva de costos, ¿cuenta con una valoración económica de las actividades y afectaciones atribuibles al fraude mediante el envío de SMS o llamadas de voz?

RESPUESTA: No

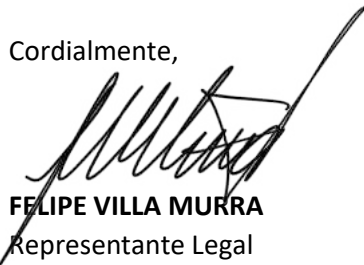
7. Propuestas de la industria sobre alternativas de intervención de la CRC

- Desde su experiencia, ¿qué acciones o medidas regulatorias y no regulatorias considera que podrían fortalecer la lucha contra el fraude cibernético por medio del envío de SMS o llamadas de voz?

RESPUESTA: Por una parte, consideramos que tanto los proveedores de contenidos y aplicaciones como los integradores tecnológicos, en su calidad de principales beneficiarios del envío masivo de mensajes SMS con fines comerciales y/o publicitarios, tienen la responsabilidad de implementar controles más rigurosos y exhaustivos para mitigar los riesgos asociados a prácticas fraudulentas que se realizan a través de este canal de comunicación con los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. En consecuencia, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) debe extender las medidas regulatorias a estos actores, tanto en el ámbito operativo como en el tecnológico, atendiendo al dinamismo y la constante evolución del fraude y sus diversas modalidades.

Sin otro en particular, quedamos atentos a cualquier información adicional que se requiera.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Felipe Villa Murra".

FELIPE VILLA MURRA

Representante Legal

VIRGIN MOBILE COLOMBIA S. A. S.