

“IMEI de 140 mil dispositivos son alterados mensualmente por hurto de celulares”: CRC

De acuerdo con cifras de la Policía Nacional, en los 22 primeros días de 2020, los operadores de telefonía móvil, reportaron el robo de 69.585 celulares, es decir, 3.162 cada día y en los últimos cinco años, el país pasó de 568.000 teléfonos hurtados en 2015 a 913.000 el año anterior.

Según el Director de Seguridad Ciudadana de la Policía, general Jorge Luis Vargas, al día son robados 323 móviles y, según la Fiscalía General de la Nación, en 2020 se recibieron 99.954 denuncias por hurto de celulares, lo que representa un incremento del 15% frente a los 86.749 casos que se reportaron en el 2018, donde el mayor número de denuncias se hicieron en Bogotá (46.846 casos), Medellín (11.668 casos) y Cali (8.215 casos).

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), mensualmente reporta cerca de 140 mil dispositivos con IMEI alterados, razón por la que se han establecido controles técnicos, que permiten identificar celulares robados, adulterados o con IMEI duplicado, para frenar la activación de esos equipos en las redes de Colombia.

En entrevista con ACIEM, Carlos Lugo Silva, Comisionado de la Sesión de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, dio a conocer el trabajo institucional de la CRC en distintos frentes del sector TIC y especialmente, las acciones regulatorias frente al hurto de celulares.

ACIEM: ¿Cómo está Colombia frente a otros países de la región en materia de hurto de celulares?



Carlos Lugo Silva. Comisionado de la Sesión de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)

Carlos Lugo Silva: Colombia ha implementado un esquema de combate contra el hurto y la alteración de terminales, basado en listas blancas y negras que corresponde con las buenas prácticas identificadas en la región, y recomendadas por organismos referentes internacionales como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT); dicho esquema corresponde a una articulación cercana entre operadores, autoridades policivas, gobierno y organismos internacionales.

ACIEM: ¿Cuáles son las estadísticas del hurto de celulares en Colombia?

Carlos Lugo Silva: Previo a la pandemia y a las medidas de confinamiento, se presentaban índices de bloqueo mensuales de alrededor de 100 mil dispositivos, por concepto de hurto a nivel nacional, de los cuales aproximadamente el 5% son recuperados por

parte de los usuarios. Ahora bien, en relación con la alteración de los Equipos Terminales Móviles (ETM) se reporta un promedio mensual de 140 mil dispositivos cuyo IMEI es identificado como alterado.

ACIEM: ¿Cómo evalúa el impacto del marco regulatorio para frenar el hurto de celulares en Colombia?

Carlos Lugo Silva: De acuerdo con los resultados del Análisis de Impacto Normativo (AIN) publicado en el octubre de 2020 por la CRC, las medidas implementadas han mostrado una disminución en los índices de hurto y extravío de teléfonos. Sin embargo, se observa que dichas medidas tienen mayor efectividad hasta el momento, en que los criminales logran desarrollar un mecanismo que burle la estrategia, lo anterior se ha traducido en una constante adaptación de las medidas de bloqueo.

La CRC adelanta el proyecto de simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados, el cual tiene por objetivo revisar las medidas de detección y control de dispositivos hurtados, extraviados y alterados y verificar la pertinencia de sostener, modificar, retirar o complementar las medidas regulatorias aplicables en la actualidad; ello para incrementar la eficiencia de la implementación y operación de la estrategia a adoptar.

ACIEM: ¿Cuáles son las alternativas regulatorias que se han considerado para la simplificación del marco regulatorio del hurto de celulares?

Carlos Lugo Silva: Como resultado de la implementación de la hoja de ruta de simplificación del marco regulatorio expedido por la CRC, se evidenció la necesidad de revisar el marco regulatorio en materia de hurto y alteración de ETM, encontrando la posibilidad de simplificar el esquema vigente eliminando el trámite de registro de los datos del propietario que se debe adelantar ante los operadores al momento de adquirir un celular.

El registro de equipos hace parte de la estrategia del Gobierno Nacional para hacer frente al hurto de celulares diseñada desde 2011 de la cual surgieron una serie de medidas lideradas por la CRC enfocadas en

“ Colombia ha implementado un esquema de combate contra el hurto y la alteración de terminales, basado en listas blancas y negras que corresponde con las buenas prácticas identificadas en la región ”

el control de activación y uso de celulares en las redes móviles y el seguimiento a través de bases de datos centralizadas.

Con la revisión del esquema la CRC encontró que los costos operativos asumidos por los operadores, relacionados con el régimen actual, equivalen a aproximadamente \$25 mil millones anuales, de los cuales aproximadamente el 61% corresponde a costos relacionados con la atención y manejo de clientes y usuarios.

De igual forma, concluyó que el trámite de registro conlleva altos costos para los usuarios, quienes deben invertir dinero y tiempo para su desplazamiento, así como los tiempos de espera para la solicitud del trámite tanto virtual como personal.

Para poder implementar el proyecto regulatorio se requiere la modificación de los Decretos Reglamentarios 1078 y 2025 de 2015, para lo cual la CRC realizará un trabajo coordinado y articulado con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, de manera que se pueda contar con un marco legislativo que permita incluir las modificaciones regulatorias propuestas.

Es importante aclarar que la eliminación del proceso de registro de datos de los propietarios de celulares no afectará la eficiencia de los controles que actualmente se implementan para la restricción de equipos robados y alterados.

ACIEM: ¿Cuáles son los mayores retos para reducir sustancialmente el hurto de celulares en el país en los próximos años?

Carlos Lugo Silva: Desde el 2015, cuando la Presidencia de la República solicitó al sector TIC desarrollar e implementar medidas tecnológicas enfocadas en evitar la alteración de los celulares y fortalecer el mercado legal en Colombia, nos hemos encargado de implementar diferentes medidas que permitieran bloquear las opciones de las bandas criminales que alteran los terminales para comercializarlos en el mercado ilegal.

El sector TIC cumplió con la tarea encomendada implementando las medidas tecnológicas en las redes móviles, lo que permitió controlar millones de celulares y así imponer barreras a la alteración de IMEI por parte de los delincuentes.

Además de todos los esfuerzos que realizan las diferentes entidades que hacen parte de esta estrategia nacional, se requiere lograr concienciar a los ciudadanos para que cumplan con las reglas y la normatividad: comprando en sitios legales, comprando celulares homologados, registrando el IMEI y reportando en caso de hurto o extravío, evitando así financiar el mercado legal y ser co-responsable del delito.

ACIEM: ¿Cuál es el objetivo de la simplificación del trámite para la homologación de celulares que regirá a partir de octubre de este año?

Carlos Lugo Silva: El objetivo de este proyecto es maximizar el bienestar de los usuarios simplificando el trámite, además, el régimen se moderniza para que los equipos 4G cuenten con registro de homologación de una forma flexible, mediante trámites simples y que los ciudadanos puedan acceder a servicios de mejor calidad.

El proceso de homologación consiste en autorizar el uso de los equipos terminales móviles que garanticen el cumplimiento de las normas técnicas adoptadas en el país, en cuanto a la compatibilidad con las bandas de frecuencia asignadas a los operadores, el uso efectivo del espectro y los límites de exposición a campos

“ *La Agenda Regulatoria CRC 2021-2022, está compuesto de 37 proyectos e iniciativas bajo seis ejes estratégicos e incorpora dos nuevos componentes: pluralismo informativo y explotación de datos* ”

electromagnéticos, en aras de proteger la salud de los usuarios de servicios de telecomunicaciones. Dichas normas ahora están contenidas en la Circular 132 de 2020 que acompaña la Resolución.

Como parte del proyecto de revisión del Régimen de homologación de equipos terminales, la CRC diseñó una propuesta que beneficia a los usuarios eliminando la obligación de aportar documentos tales como: Certificado de conformidad de normas técnicas, manual o documentación con las especificaciones técnicas, carta GSMA de asignación del TAC (marca y modelo) y carta de presentación, para la solicitud del trámite.

Este régimen aplicará a partir del primero de octubre de 2021 a todos los dispositivos que accedan a las redes de acceso móvil para prestar servicios de voz o datos. El trámite totalmente en línea y sin costo alguno, puede ser adelantado tanto por usuarios como fabricantes, importadores y comerciantes de estos equipos, quienes deben aportar información relevante del equipo y del solicitante.

ACIEM: ¿Qué impactos ha tenido el Covid-19 en la regulación del sector TIC a nivel mundial?

Carlos Lugo Silva: La pandemia evidenció la brecha entre los conectados y los no conectados, siendo esta una oportunidad para entender la importancia de la articulación de la regulación y la política pública, que deben trabajar de la mano en materia de conectividad, terminales y apropiación.

La coyuntura nos llevó a adaptarnos a una situación totalmente inesperada, que nos retó y permitió experimentar, obteniendo grandes resultados relacionados con transparencia y velocidad con los reportes de información del servicio de Internet; uso de mecanismos digitales para la atención de usuarios y notificación de facturas; incentivar mecanismos para facilitar el pago de los servicios; garantizar la continuidad en la prestación del servicio; establecer las condiciones de tasa cero para acceder al contenido asociado con la pandemia y garantizar la información de los usuarios a través de líneas de atención, mensajes de texto y programación en televisión.

Adicionalmente, la CRC trabajó en mejorar la efectividad en la información; digitalización de los procesos para los regulados y los usuarios; aceleración de la transformación digital y adaptación de los marcos regulatorios a la convergencia y situaciones extremas.

La crisis del Covid-19 evidenció la importancia de dar el salto hacia a la economía digital, como herramienta que permitirá al país la pronta recuperación, para lo cual se requiere monitorear la compartición de infraestructura de telecomunicaciones y otros sectores y articular las normas nacionales y locales, respecto al despliegue de infraestructura que permitan reducir las cargas regulatorias y promover el conocimiento del sector para efectuar una mejor competencia.

ACIEM: ¿Cuáles son las principales medidas regulatorias que la CRC ha desplegado en el marco de Covid-19?

Carlos Lugo Silva: A medida que la emergencia sanitaria se fue ampliando, algunas medidas también se extendieron quedando vigentes hasta el 28 de febrero de 2021, dentro de las que se destacan:

- Suspensión de la obligación de contar con oficinas físicas de atención al usuario de servicios de telecomunicaciones y los servicios postales.
- Obligación de atención de petición, queja, reclamo o recurso (PQR) a través de página web, línea telefónica, red social y cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin.

- Garantía de la atención de solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, a través de medios electrónicos.
- Modificación del horario de atención telefónica, para permitir que el usuario pueda presentar cualquier PQR a través de la línea telefónica gratuita del operador, entre las 8:00 AM y las 6:00 PM, los siete días de la semana. De igual forma, se garantizan las 24 horas del día, los siete días de la semana la atención de: Reporte de hurto y/o extravío del celular; Activaciones de recargas y fallas en la prestación del servicio.
- Los operadores de mensajería expresa deberán ofrecer el servicio de recolección a domicilio de objetos postales, cuando así lo requiera el usuario remitente.
- Garantía del derecho a rechazar los envíos, aun cuando se encuentren a su nombre, para lo cual los operadores postales deberán dejar constancia del rechazo y de los motivos.
- Garantía de cubrimiento mínimo del servicio postal universal prestado por 4-72 durante la emergencia sanitaria, con una frecuencia mínima semanal.

Adicionalmente, el Comisionado explicó los planes y programas que tiene la CRC para los próximos meses.



ACIEM: ¿Cuáles son los objetivos de la Agenda Regulatoria 2021-2022 para el sector TIC?

Carlos Lugo Silva: La Agenda Regulatoria CRC 2021-2022: Regulación, desarrollo e innovación para la reactivación sectorial, está compuesto de 37 proyectos e iniciativas bajo seis ejes estratégicos, respondiendo a la naturaleza convergente de la Comisión, la cual incorpora dos nuevos componentes: pluralismo informativo y explotación de datos.

Como parte del eje de Protección de Usuarios y Audiencias, la CRC trabajará en siete iniciativas, para acelerar la digitalización completa de la relación entre prestadores de servicios y usuarios y proporcionar insumos para el adecuado ejercicio de los derechos y obligaciones de los usuarios y audiencias. Dentro de este eje se destacan los proyectos regulatorios de digitalización del Régimen de Protección de los derechos de los usuarios y la simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados.

Así mismo, la compartición de infraestructura, la revisión de esquemas de remuneración móvil y del mercado minorista de Voz Saliente Móvil, y la revisión del régimen de acceso e interconexión, son algunos de los doce proyectos e iniciativas del eje de promoción de



la competencia, con el que la CRC busca mejorar el acceso a los servicios y lograr precios más asequibles para los ciudadanos.

Como parte del eje de calidad de los servicios, se desarrollará la medición de calidad como dimensión de la competencia y la revisión de las metodologías para la medición en campo. La innovación continuará siendo una prioridad dentro de los objetivos estratégicos de la CRC y durante el 2021 se implementará el Sandbox Regulatorio y se aplicarán tecnologías emergentes en la operación de la entidad, como actividades principales de este eje.

Respecto al nuevo eje de explotación de datos, la Comisión revisará los regímenes de reportes de información y realizará la evaluación ex-post del marco regulatorio de la CRC para el periodo 2018-2020.

ACIEM: ¿Cómo evalúa la evolución de la protección de los derechos de los usuarios del sector TIC?

Carlos Lugo Silva: Desde el año 2014, la CRC viene utilizando herramientas y técnicas de psicología del comportamiento, para brindarle a los usuarios un régimen más acorde a sus necesidades, por ejemplo, con el Método Siegel de simplificación, en el que se busca la empatía, se eliminan tecnicismos y barreras en conjunto con técnicas de comunicación visual, se simplificó el contrato móvil de seis hojas y de letra pequeña, a una hoja carta con campos y tamaños acordes a facilitar la información.

También en conjunto con la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), se identificaron cuatro retos a la hora de proteger los derechos de los usuarios, relacionados con: principio de información; mecanismos de control de consumo; medios de atención y empaquetamiento de servicio. Con el enfoque de simplificación y mejora normativa, identificamos que cerca del 56% de los trámites entre los operadores y los usuarios son susceptibles de digitalización, por lo que actualmente nos encontramos revisando el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. ▲