



**CRC**  
Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
República de Colombia

X mail

**Prosperidad  
para todos**

Rad. 201130960  
Cód. 4000

Bogotá, D.C.

CRC	
Radicación:	 * 2 0 1 1 5 0 7 8 7 *
Fecha:	18/03/2011 - 16:16:17
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino:	MARIO PIRATOVA QUEVEDO
Asunto:	SU COMUNICACIÓN SOBRE MITIGAR HURTO TERMINALES

Señor

**MARIO PIRATOVA QUEVEDO**  
Carrera 120 A 23 B 53  
[mpconstrucciones62@hotmail.com](mailto:mpconstrucciones62@hotmail.com)  
Bogotá D.C.

**REF. SU COMUNICACIÓN SOBRE ALTERNATIVAS PARA MITIGAR EL HURTO DE TERMINALES MÓVILES.**

Respetado señor Piratova,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC, acusa recibo de su derecho de petición dirigido a la Presidencia de la República, remitido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y radicado en esta entidad bajo el número 201130690 del 14 de marzo de 2011, en el cual plantea entre otros aspectos, una alternativa para contrarrestar el flagelo del hurto de celulares, consistente en que las empresas proveedoras de servicios de telefonía móvil efectúen la reposición de manera gratuita a los usuarios que hayan reportado como hurtado su terminal móvil, con el fin de acabar con el mercado a través del cual se comercializan ilegalmente estos equipos.

En primer lugar es importante precisar que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, es el organismo estatal encargado de promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad.

Con respecto al objeto de su comunicación, le informo que esta Comisión ya ha expedido regulación tendiente a contrarrestar los efectos adversos de la problemática del hurto de terminales, tanto en el marco del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones así como en el marco para la implementación de la Portabilidad Numérica en Colombia.

La CRC, como autoridad de regulación sectorial, en cumplimiento estricto de las funciones que le han sido asignadas por la ley, expidió la Resolución CRT 1732 de 2007, específicamente el artículo 107 que expresa textualmente:

**"ARTÍCULO 107. ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES.** Los operadores de TMC, PCS y los que utilicen sistemas de acceso troncalizado, Trunking, no pueden prestar los servicios a su cargo a través de la activación de equipos terminales que hayan sido reportados como extraviados o hurtados.



Carrera 7 No. 77 - 07 Pisos 9 y 10  
Tel. +57 1 3198300 Fax +57 1 3198301  
01-8000-919278  
[www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co) - [www.comusuarios.gov.co](http://www.comusuarios.gov.co)

**vive digital**  
Colombia



**CRC**  
Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
República de Colombia

**Prosperidad  
para todos**

*Para el efecto, dichos operadores deben llevar una base de datos de los equipos terminales que hayan sido reportados como extraviados, hurtados o desactivados por fraude o por no pago ninguna factura recibida con posterioridad a la venta, en la cual se indicará la identificación completa del terminal, la tecnología del mismo, los datos del suscriptor que originó el reporte y la fecha y hora en que se produjo el mismo.*

*Las bases de datos deben ser actualizadas y compartidas diariamente entre todos los operadores de TMC y PCS, así como publicadas a través de los mecanismos mencionados en el artículo 8.4 de la presente resolución.*

**PARÁGRAFO.** *La obligación de compartir la base de datos será aplicable a los operadores que utilicen sistemas de acceso troncalizado, Trunking, cuando los equipos terminales usados para la provisión de dichos servicios, puedan ser utilizados en las redes de los operadores de TMC y PCS."*

La CRC, en cumplimiento de su deber legal y atendiendo la problemática del hurto de terminales de telefonía móvil, expide con este artículo dos disposiciones que claramente, dentro del ámbito de sus competencias, abarcan esa problemática, a saber:

- (i) La expresa prohibición a los operadores de prestar el servicio a través de los terminales que hubiesen sido reportados como robados; y
- (ii) La obligación de los operadores de llevar una base de datos de los terminales que hayan sido reportados como hurtados, la cual debe compartirse con todos los operadores móviles, y la que conforme a la norma, debe actualizarse diariamente.

Con ello se materializa la intención del regulador, de evitar el uso de los aparatos que hubiesen sido hurtados, pues la prohibición a los operadores es clara y no admite discusión ni excusa alguna.

Adicionalmente, en cuanto a la portabilidad numérica<sup>1</sup> se refiere, dentro de las causales de rechazo frente a la solicitud de portación, el **Artículo 20 de la Resolución CRC 2355 de 2010**<sup>2</sup> establece que el proveedor donante<sup>3</sup> podrá rechazar la solicitud de portación cuando el número portado se encuentre reportado como extraviado o hurtado.

Lo anterior, se encuentra en concordancia con lo establecido en el citado Artículo 107 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y constituye un instrumento regulatorio efectivo que impide el proceso de portación de un número que haya sido reportado como hurtado, contrarrestando así los efectos adversos de esta problemática en el país.

Así las cosas, es claro que ya existen mecanismos para contrarrestar el uso de terminales hurtados de acuerdo con las facultades regulatorias otorgadas a esta Entidad. Igualmente, es de señalar que

<sup>1</sup> **Resolución CRC 2355 de 2010. Art. 3º. Num. 3.12. Portabilidad Numérica:** Posibilidad del usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento que cambie de Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.

<sup>2</sup> "Por la cual se establecen las condiciones para la implementación y operación de la Portabilidad Numérica para telefonía móvil en Colombia"

<sup>3</sup> **Resolución CRC 2355 de 2010. Art. 3º. Num. 3.5. Proveedor Donante:** Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones desde el cual es portado un determinado número como resultado del Proceso de Portación.





**CRC**  
Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
República de Colombia

**Prosperidad  
para todos**

Continuación: Su comunicación sobre alternativas para mitigar el hurto de terminales móviles

Página 3 de 3

la regulación en cuanto a reposición de equipos estableció que al momento de la venta de equipos terminales, los operadores deben entregar a los suscriptores información por escrito sobre las condiciones comerciales, técnicas y económicas en que opera la reposición de los mismos, las cuales serán inmodificables unilateralmente, a menos que dichas modificaciones sean favorables al suscriptor, pero no contempla que dicha reposición se haga de manera gratuita.

Por último, con el propósito de conocer y mejorar la calidad de nuestra atención le solicitamos amablemente se sirva diligenciar nuestra encuesta de servicios disponible en la siguiente ruta <http://www.crcm.gov.co/EncuestaCARE/encuesta.php>.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial saludo,

**RICARDO OSPINA NOGUERA**

Coordinador de Atención al Cliente y Relaciones Externas

*je*

GLC



Carrera 7 No. 77 – 07 Pisos 9 y 10  
Tel. +57 1 3198300 Fax +57 1 3198301  
01-8000-919278  
[www.crcm.gov.co](http://www.crcm.gov.co) – [www.comusuarios.gov.co](http://www.comusuarios.gov.co)

**vive digital**  
Colombia