

# RESOLUCIÓN NR XXX/XX

ANEXO No. 3-ver1

## MEDIDAS DE DISUASIÓN

### ACCIONES A REALIZAR EN CONTRA DE USUARIOS/SUSCRIPTORES PROPIOS DEL OPERADOR/SUBOPERADOR DETERMINADOS COMO SOSPECHOSOS

1. Si el Número Telefónico Sospechoso pertenece a un Suscriptor o Usuario propio de su red:
  - a) Procederá de inmediato a investigar el comportamiento de tráfico y su justificación.
  - b) Si como resultado de la investigación, el tráfico cursado no se justifica, a criterio del Operador o Comercializador Tipo Sub Operador, estos podrán suspender de manera temporal por 24 horas la originación de llamadas y podrán informar por los medios a su alcance, a los usuarios/suscriptores y de manera simultánea a CONATEL específicamente al Departamento de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones dependiente de la Dirección de Servicios de Telecomunicaciones o el designado por CONATEL, indicando el nombre, número de identidad, domicilio y otro número telefónico del Usuario o Suscriptor que se tenga registrado diferente del Número Telefónico Sospechoso. El Ente Regulador podrá adoptar las medidas cautelares que estime pertinentes.
  - c) En caso de presentarse ante el Operador o Sub-Operador un reclamo por parte de un Suscriptor o Usuario por razón de la suspensión del servicio (originación de llamadas), el Operador o Sub-Operador debe responder al Usuario o Suscriptor reclamante que el número telefónico asignado está en proceso de revisión y análisis por razón de su patrón de consumo y/o límite de crédito u otra circunstancia análoga que se estime conveniente, para lo cual el Usuario o Suscriptor reclamante deberá justificar a través de medios fehacientes el comportamiento del tráfico que fuera detectado como irregular.
  - d) Si el tráfico cursado es justificado debidamente por el Suscriptor o Usuario, el Operador o Sub-Operador procederá inmediatamente a rehabilitar la originación de llamadas desde dicho número telefónico y compensará al usuario o suscriptor por el tiempo que no pudo utilizar el servicio para originar llamadas, la compensación se otorgará acorde a la tarifa base del servicio, según el plan que mantiene con el operador/sub operador, dividido entre treinta días. El Operador o Sub-Operador está obligado a atender y solucionar prontamente los reclamos de restitución del Servicio de Telefonía (Fija o Móvil), incluyendo los reclamos que se reciban en los días feriados por la vía del Call Center o en los Centros de Atención.
  - e) Cumplido el término de 24 horas, indicado en el literal b) anterior, sin que se reciba reclamo del Usuario o Suscriptor, o no se presenten las justificaciones del caso de parte del usuario o suscriptor y habiendo comprobado el Operador o Sub-Operador, que el tráfico telefónico es de tipo By Pass y/o de Reoriginación (Refilling); el operador o sub operador podrá suspender en forma definitiva el servicio telefónico de la(s) línea(s) detectada(s) e informar cuando sea posible y por los medios a su alcance a los Usuarios o

y Suscriptores, debiendo también informar a CONATEL por medio del Departamento de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones o el designado, copia de las pruebas recabadas para la adopción de la medida indicada. El Ente Regulador procederá a la emisión de la resolución administrativa, mediante la cual aprueba la medida disuasiva adoptada por el Operador o Sub-Operador.

- f) No obstante, en el caso que el Usuario /Suscriptor presente reclamo ante CONATEL por no estar de acuerdo con la suspensión del servicio, el ente regulador está en la obligación de recabar información relevante de ser necesario y de analizar o reanalizar las pruebas presentadas por el Operador o Sub-Operador y en el caso de Resolverse la revocación de la medida disuasiva adoptada por el operador, el Operador o Sub-operador deberá reactivar la línea con el mismo número telefónico y compensará al Usuario o Suscriptor por el tiempo que no pudo utilizar el servicio. El Ente Regulador procederá a la emisión de la resolución administrativa con aplicación tanto para el usuario/suscriptor como para el operador/sub-operador, mediante la cual se revoque la medida disuasiva adoptada (la suspensión definitiva del servicio).
- g) De confirmarse la infracción cometida por Fraude Telefónico Tipo By Pass y/o de Reoriginación (Refilling), CONATEL aplicará la sanción administrativa correspondiente conforme al Marco Jurídico Vigente en materia de telecomunicaciones. En virtud de que el FRAUDE TELEFÓNICO TIPO BY PASS y/o de REORIGINACIÓN (REFILLING) constituyen actividades ilícitas. CONATEL presentará denuncia al Ministerio Público sobre el hecho, enviando la copia del expediente que contendrá entre otros, los resultados de las investigaciones practicadas, las pruebas obtenidas y la Resolución administrativa emitida por CONATEL.
- h) El Operador/Sub-Operador afectado por Fraude Telefónico Tipo By Pass y/o de Reoriginación (Refilling) por parte del Usuario/Suscriptor de su red, podrá dar por terminado de forma anticipada y sin responsabilidad alguna, el contrato de prestación de servicio, de comodato y demás celebrados y como consecuencia de esa terminación, al suscriptor le serán exigibles, y por tanto serán de plazo vencido, todas las obligaciones contraídas con su proveedor de servicios, incluyendo pero no limitándose, a la devolución o pago de los equipos entregados.