

# RESOLUCIÓN NR XXX/XX

ANEXO No. 4-ver1

## MEDIDAS DE DISUASIÓN

### ACCIONES A REALIZAR EN CONTRA DE OPERADORES/SUB-OPERADORES INTERCONECTADOS CON LÍNEAS TELEFÓNICAS DETERMINADAS COMO SOSPECHOSAS

- a) Habiéndose detectado el o los número(s) telefónico(s) sospechoso(s), se procederá a suspender inmediatamente de manera preventiva las llamadas telefónicas originantes, notificando inmediatamente , por vía electrónica al correspondiente Operador o Sub-Operador interconectado relacionado con las líneas sospechosas , la denuncia del o los número(s) telefónico(s) sospechoso(s) y demás datos relevantes que el Sistema de Gestión Contra el Fraude ha detectado, anexando el soporte del reporte o registro del tráfico irregular, con copia electrónica ó física a CONATEL, específicamente al Departamento de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones o el designado. Confirmado el recibo de la denuncia, el Operador ó Comercializador Tipo Sub-Operador relacionado con líneas sospechosas tiene un plazo hasta de (2) horas para confirmar o desvirtuar el comportamiento del tráfico irregular detectado en el o los número(s) telefónico(s) bajo sospecha.
- b) Cuando el Operador o Sub-Operador relacionado con línea telefónica sospechosa a quien pertenece el Suscriptor o Usuario del número telefónico calificado como tal llega a confirmar mediante investigación la existencia de fraude o actividad ilícita, entonces debe proceder a inhabilitar el servicio telefónico (inclusive el tráfico telefónico hacia/desde cualquier red) a dicho(s) número(s) telefónico(s) sospechoso(s), e informar electrónicamente de ello al Operador o Sub-Operador que fuera afectado por el fraude a través de la interconexión sobre la fecha y hora en que dio inicio la inhabilitación del servicio. No obstante, a CONATEL le debe presentar un informe con las pruebas recabadas, indicando el nombre, número de identidad, domicilio y en lo que aplicase un número telefónico del Usuario o Suscriptor diferente del número telefónico sospechoso.
- c) De confirmarse el fraude en telecomunicaciones CONATEL procederá a emitir para el Usuario o Suscriptor, así como para el Operador/Sub-Operador relacionado con líneas sospechosas la resolución administrativa, mediante la cual apruebe la medida disuasiva adoptada por dicho Operador o Sub-Operador relacionado (inhabilitación del servicio telefónico), o en su caso, repruebe dicha medida si las pruebas presentadas por el Operador o Sub-Operador relacionado con líneas sospechosas no son capaces de indicar la comisión del fraude o actividad ilícita por parte del Usuario o Suscriptor.
- d) CONATEL hará del conocimiento de las actuaciones al Ministerio Público, remitiendo la copia del expediente que contendrá entre otros, las pruebas obtenidas y copia de la Resolución administrativa emitida con la firma de recibida por el Usuario/Suscriptor y por el Operador/Sub-Operador.
- e) En el caso que se llegase a comprobar que la(s) línea(s) telefónica(s) del o los Usuario(s) o Suscriptor(es) está(n) exento(s) de responsabilidad de efectuar Fraude de Tipo By Pass y/o de

Reoriginación (Refilling), el Operador/Sub-Operador interconectado que fuese relacionado con las líneas sospechosas con base a la evidencia correspondiente, deberá comunicar al Operador/Sub-Operador que efectuó la suspensión preventiva sobre que dicha Línea Telefónica Sospechosa no está realizando ningún tipo de fraude y ambos Operadores/Sub-Operadores en forma conjunta y de mutuo acuerdo deben reestablecer de manera expedita y sin dilación el origen y destino de las llamadas del o los número(s) telefónico(s) que hubiesen sido bloqueados y cualquier otra medida inicialmente adoptada.

- f) Los usuarios/suscriptores cuyas líneas telefónicas por indicio de ser sospechosas fueron suspendidas de manera preventiva pero que, posteriormente fueron exentos de responsabilidad por fraude en telecomunicaciones, será obligación del Operador o Sub-Operador que le provee el servicio de compensar al Usuario o Suscriptor por el tiempo que no pudo utilizar el servicio acorde a la tarifa base del servicio según el plan que fuera contratado dividido el valor del monto entre 30 días notificando a CONATEL por escrito sobre estas compensaciones y en igual manera al usuario/suscriptor. Lo anterior aun cuando el usuario/suscriptor no se aboque ante los canales de Atención de Servicio al Cliente para presentar su reclamo por no contar con el servicio.
- g) Si en el transcurso del plazo de 30 días calendario no se recibe respuesta electrónica por parte del Operador o Sub-Operador relacionado, a quien pertenece el Usuario o Suscriptor con el o los número(s) telefónico(s) sospechoso(s) de comportamiento de tráfico irregular, entonces la suspensión inicial por parte del Operador o Sub-Operador afectado por el fraude a través de la interconexión se continuará hasta por un plazo de noventa (90) días calendario posterior (a partir del inicio de la suspensión) posterior a este plazo se procederá a suspender en forma permanente en sus puntos de interconexión el servicio de llamadas telefónicas del o de los número(s) telefónico(s) con tráfico irregular sospechoso de Fraude Tipo By Pass y/o de Reoriginación (Refilling). Transcurrido los treinta (30) días calendarios, el Operador o Sub-Operador denunciante afectado por el fraude a través de la interconexión informará vía electrónica y por escrito a CONATEL sobre las medidas adoptadas, adjuntando para ello la información de soporte correspondiente (comunicaciones de denuncia al operador/Sub-operador interconectado relacionado con líneas sospechosas, reporte de tráfico, etc); la información recolectada servirá para la emisión de la resolución administrativa mediante la cual se emita pronunciamiento sobre la medida definitiva (suspensión permanente del servicio) y la aplicación o no de sanción.
- h) En el caso que la información brindada por el Operador o Sub-Operador relacionado con el número o números telefónicos bajo sospecha no fuera convincente según el Operador o Sub-Operador denunciante, a petición de cualquiera de las Partes, se pedirá que CONATEL intermedie sobre ello. CONATEL otorgará un plazo máximo de diez (10) días hábiles, a fin de que las partes logren un acuerdo. En caso de que las partes no lleguen a ningún acuerdo, el Ente Regulador podrá emitir una resolución administrativa al respecto. mientras se ventila este procedimiento y hasta que no se emita la resolución de CONATEL se continuará con la suspensión temporal preventiva del servicio).
- i) Una vez emitida por parte de CONATEL la Resolución Administrativa, y que la misma estuviera a favor del Operador/Sub-Operador denunciante, el Ente Regulador hará del conocimiento al Ministerio Público de los hechos.