

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

RESOLUCION NR025/05

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).- Comayagüela, municipio del Distrito Central, treinta y uno de agosto de dos mil cinco.

CONSIDERANDO:

Que es deber del Estado regular las actividades de operación y explotación de los servicios de telecomunicaciones, estableciendo las condiciones indispensables para satisfacer la demanda de los servicios de manera eficiente, continua y confiable.

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 13 numeral 5, de la Ley Marco del Sector de las Telecomunicaciones establece que CONATEL tendrá la facultad de velar por el respeto de los derechos de los usuarios y evitar que se afecten indebidamente sus intereses.

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 8 del Reglamento General dispone que la inviolabilidad de las telecomunicaciones es un derecho que asiste a todos los usuarios de estos servicios. Se atenta contra el derecho de inviolabilidad de las telecomunicaciones cuando una persona que no es la que origina la comunicación ni es la destinataria, la sustrae, intercepta o la interfiere, o de otro modo, cambia o altera su contenido, desvía su curso entre otros.

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 49 c del Reglamento General establece los comercializadores serán solidariamente responsables con el operador de servicios públicos de telecomunicaciones ante sus usuarios por el suministro y la calidad de servicio.

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 75 literal c) numeral 14 del Reglamento General establece que de conformidad con la Ley Marco, CONATEL tiene la función y atribución de emitir normativas para regular las relaciones entre Operadores, comercializadores y usuarios. Asimismo en el literal d) numeral 3, establece el velar por el respeto de los derechos de los usuarios y evitar se afecten indebidamente sus intereses.

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 146 dispone que son obligaciones del Operador establecer mecanismos expeditos para atender a los usuarios y sus reclamos, así como adoptar las medidas necesarias para garantizar la inviolabilidad y el secreto de las telecomunicaciones.

PORTANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los artículos 2, 3, 13, y 20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones 1, 6, 8, 49C, 49D, 72, 73, 75, 78, 79, 146, 236, 237 y 238; del Reglamento General de la Ley Marco; 1, 31, 32, 33, 83 y 84 de la Ley de Procedimientos Administrativos; y, 120 de la Ley General de la Administración Pública.

RESUELVE:

PRIMERO: Establecer que para efectos de la presente Resolución:

1. La denominación de "Servicio de Telefonía Móvil" se refiere tanto al Servicio de Telefonía Móvil Celular como al Servicio de Comunicaciones Personales (PCS).
2. Establecer los procedimientos de control que deberán cumplir los Operadores de Servicios de Telefonía Móvil, para los terminales declarados o reportados como robados, hurtados o extraviados por los suscriptores y usuarios ante el prestador de servicio, independientemente de la tecnología, banda de operación y del terminal utilizado para la prestación del servicio.
3. Implementación por parte de las empresas Operadoras del Servicio de Telefonía Móvil, de dos bases de datos de control en las cuales se llevarán registros tanto para los clientes de Plan de Crédito así como para los clientes de Prepago.
 - a) Base de Datos de control de la activación o reactivación de terminales:
Se debe incluir la información que aplique dependiendo del tipo de terminal ingresado de acuerdo a la tecnología y banda de operación, registrando como mínimo lo siguiente:
 - i. Cantidad y rango de numeración de códigos de identificación de las tarjetas SIM distribuidos en cada sucursal de la empresa, así como en los centros de distribución o comercializadores del servicio.
 - ii. El número telefónico programado en cada tarjeta SIM.
 - iii. Las SIM habilitadas.
 - iv. Las SIM deshabilitadas y su causa motivada.
 - v. La fecha de activación o reactivación del terminal.
 - vi. El código de la tarjeta SIM y su número telefónico asociado.
 - vii. El número de serie del terminal activado o reactivación (IMEI, por sus siglas en inglés International Mobile Equipment Identity o equivalente ESN por sus siglas en inglés Electronic Serial Number).
 - viii. Si el cliente es plan de crédito o de prepago.

- ix. Identificación de la sucursal, centro de distribución o comercializador donde se efectúa la activación o reactivación del terminal móvil o fijo inalámbrico.
- x. Datos personales del cliente a quien se le activa o reactiva la terminal móvil o fijo inalámbrico (identidad, domicilio, trabajo, teléfono fijo) determinando en la información si es el usuario final o no.
- xi. En caso que la persona a quien se le activa un terminal móvil o fijo inalámbrico no fuera del propietario, sea esta persona natural o jurídica, se deberá indicar la identificación del propietario y del usuario final en los términos precedentes.
- b) Base de Datos de control de los terminales (móviles o inalámbricas fijas) denunciados por los clientes o usuarios, como extraviados, hurtados o robados, cuya información debe registrar lo siguiente:
- El nombre y número de identidad del denunciante, domicilio y número de teléfono donde reside o trabaja.
 - Fecha en que se efectuó la pérdida, hurto o robo del terminal móvil o fijo inalámbrico.
 - El número telefónico del terminal móvil o fijo inalámbrico hurtado, robado o extraviado y proceder inmediatamente a su bloqueo.
 - Nombre del usuario final a quien pertenece el terminal que le fuera robado, hurtado o perdido.
 - El número de serie del terminal móvil, (IMEI, por sus siglas en inglés International Mobile Equipment Identity o equivalente ESN por sus siglas en inglés Electronic Serial Number), extraído de la Base de Datos de control de activación y reactivación de terminales (móviles o inalámbricas fijas).
 - El código SIM asociado al número telefónico, (extraído de la Base de datos de control de activación y reactivación de terminales (móviles o inalámbricas fijas).
4. Las empresas Operadoras del Servicio de Telefonía Móvil, están obligados a mantener los registros de información de lo precitado en los incisos a) y b) del numeral uno debidamente actualizados, a toda hora y todos los días del año, por lo cual deberán establecer los procedimientos para que sus sucursales, así como los centros de distribución o comercializadores del servicio puedan ser asistidos o habilitados para acceder a la base de datos para consulta. Estos mecanismos de consulta deberán estar disponibles en forma expedita y gratuita, a toda hora y todos los días del año, de la Base de Datos de Control de terminales (móviles o inalámbricas fijas) denunciados como extraviados o robados.
5. Las empresas Operadoras del Servicio de Telefonía Móvil, están obligados a que CONATEL tenga acceso a estos registros con el propósito de verificar que está cumpliendo con el numeral 2.
6. Las empresas Operadoras del Servicio de Telefonía Móvil, deberán establecer la prohibición en todas sus oficinas principales, sucursales, centros de distribución y comercializadores del servicio de telefonía móvil, de activar o reactivar terminales, que estuvieren registrados en la Base de Datos de terminales (móviles o inalámbricas fijas) denunciados como extraviados, hurtados o robados, salvo que se constate por la persona que solicita su activación o reactivación que es propietario de dicho terminal, en cuyo caso el autorizado para reactivar el servicio será el Operador del Servicio de Telefonía Móvil. En caso que una persona, portador de un terminal bloqueado, se presente en las oficinas de un distribuidor o comercializador para su activación o reactivación, éste deberá ser remitido a las oficinas principales del prestador del Servicio de Telefonía Móvil.
7. De presentarse la situación que las empresas operadoras del Servicio de Telefonía Móvil, determinen que uno de sus clientes de crédito o de prepago es portador de un terminal que está registrado en la Base de Datos de Terminales (móviles o inalámbricas fijas) denunciados como extraviados, hurtados o robados, deberán bloquear dicha terminal y hacerle del conocimiento a dicho cliente o usuario, sobre el bloqueo del Servicio de Telefonía Móvil para el terminal específico; hasta que se aclare debidamente la legitimidad o procedencia de compra del terminal en cuestión. Lo anterior, no limita a que se retenga el terminal en las oficinas del Operador prestador del servicio e informar al propietario o usuario final del terminal retenido.
8. Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil, están obligados de efectuar un proceso de revisión de todos los IMEI que han tenido actividad en su red, chequeándolos contra la Base de Datos de Control de Terminales denunciados como extraviados, hurtados o robados. Al encontrar un IMEI con reporte de robo, el operador debe proceder al bloqueo de la respectiva SIN. Este proceso debe efectuarse diariamente, de preferencia en horas nocturnas. También los operadores deben efectuar este tipo de revisión con el tráfico entrante desde el otro operador móvil; por lo que los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil no deben activar IMEI robado en sus redes respectivas.
9. Cualquier consumo telefónico efectuado después de haber sido declarado un terminal como robado, hurtado o perdido, por parte del propietario, Usuario o Suscriptor, no será objeto de cargos de facturación telefónica.
10. Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil están obligados a incluir en los informes establecidos en sus Contratos de Concesión, la información estadística que refleje cantidades número de terminales ingresados, con los datos generales de los movimientos de activación, reactivación y bloqueo mensual, respecto a los terminales denunciados como extraviados, hurtados o robados.
- SEGUNDO:** Establecer entre las empresas Operadoras del Servicio de Telefonía Móvil, que deben coordinar e intercambiar recíprocamente y en forma expedita la información de la Base de Datos de Control de Terminales (móviles o inalámbricas fijas) denunciados como extraviados, hurtados o

robados; estableciendo el procedimiento para el intercambio de información a través de cualquier medio sean estos electrónicos, formatos, entre otros; actualizando periódicamente las bases de datos y el acceso a consultas a dichas bases; así como para facilitar las consultas realizadas por parte de sus sucursales, centros de distribución y comercializadores del Servicio de Telefonía sobre una base de datos única. El intercambio de números seriales debe realizarse utilizando escriptamiento de datos, donde se garantice la protección tanto de la autenticación como de la transmisión de archivos. En este caso, los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil están obligados, al menos cada 24 horas, a intercambiar su base de datos de control de terminales denunciados como extraviados, hurtados o robados, de manera que exista una actualización frecuente y periódica.

TERCERO: Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán desarrollar una campaña educativa que comunique a la población o suscriptores o usuarios, de la prevención contra el robo o hurto de terminales, con el propósito que las medidas y/o procedimientos adoptados sea ampliamente conocidos, para lo cual deberán realizar dos (2) publicaciones semanales durante dos (2) meses en dos (2) diarios de circulación nacional; asimismo, deberá adicionar publicaciones periódicas impresas en la documentación que entregan a los Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil, para los suscriptores y/o usuarios de Crédito como de Prepago; sobre esta campaña los encargados de los centros de distribución y comercializadores del servicio, deben estar plenamente informados.

CUARTO: Para cumplir con lo anterior, los Operadores del Servicio Telefonía Móvil deberán asignar personal para la atención específica de terminales extraviados, hurtados o robados, garantizando el acceso a la base de datos de personas autorizadas, para incluir o excluir en forma inmediata, de las listas de bloqueo de cada operador, así como establecer controles evitando inconsistencias o errores en el registro de datos. Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil serán responsables de confirmar si el registro es correcto y si debe o no seguir bloqueada una determinada terminal, asimismo el operador debe informar al propietario o Usuario final de la terminal recuperada.

QUINTO: Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil, deberán notificar a CONATEL de cualquier otra medida o soluciones técnicas adicionales que pueden establecer en sus sistemas, orientadas a contrarrestar el robo o hurto de equipos terminales (móviles o inalámbricas fijas), así como su comercialización ilegal, a fin de garantizar al Suscriptor y/o Usuario la suspensión del servicio en caso de extravío, hurto o robo del terminal y resguardar ante todo su integridad física.

SEXTO: La trasgresión por parte de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil, de toda obligación o prohibición establecida en la presente Resolución, será tipificada como infracción muy grave y será sancionada de acuerdo al Marco Regulatorio vigente.

SEPTIMO: La presente Resolución deberá ser publicada en el Diario Oficial La Gaceta y entrará en vigencia a partir del día de su publicación.

JOSE RENAN CABALLERO M.
Presidente CONATEL

SORAYA A. SOLABARRIETA B.
Secretaria CONATEL