

Comisión Nacional de Telecomunicaciones**Resolución NR042 / 05**

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL). Comayagüela, municipio del Distrito Central, siete de diciembre de dos mil cinco.

CONSIDERANDO: Que esta Comisión ha considerado escuchar a los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil Celular y del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), respecto a las disposiciones contenidas en la Resolución NR025/05, emitida por esta Comisión, en fecha treinta y uno de agosto de dos mil cinco, y en la cual se establecen los procedimientos de control que deberán cumplir dichos Operadores para los terminales declarados o reportados como robados, hurtados o extraviados por los suscriptores y usuarios.

CONSIDERANDO: Que mediante la Resolución NR025/05, se estableció la obligatoriedad de las empresas Operadoras del Servicio de Telefonía Móvil, de implementar dos bases de datos de control, en las cuales se llevarán registros tanto para los usuarios de Plan de Crédito, así como para los usuarios de Prepago y para Equipos Terminales declarados o reportados como robados, hurtados o extraviados.

CONSIDERANDO: Que asimismo se ha analizado el alcance de los Resolutivos Primero, Segundo y Cuarto, contenidos en la Resolución Normativa NR025/05 supramencionada, determinándose que es necesario modificarlos parcialmente, debido a que esa Resolución no contempla que si los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil, deciden no administrar las bases de datos de control con sus propios medios, éstas pueden delegar dicha función contratando los servicios de un tercero para que les administren las referidas bases de datos de control; y, por ende se hace necesario modificar tales Resolutivos a fin de establecer las normas que regulen la administración por un tercero de las susodichas bases de datos de control e incluir otros aspectos indicados por los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil

Celular y del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) que esta Comisión ha determinado que son pertinentes para la consecución del objetivo para el cual se emitió dicha resolución, que finalmente redunden en beneficio del usuario, tal y como lo establece el Artículo 13 numeral 7 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

CONSIDERANDO: Que esta Comisión Nacional de Telecomunicaciones, dentro de sus atribuciones emite las normas que aseguran una adecuada prestación de los servicios de telecomunicaciones; por lo cual está facultada para modificar las disposiciones que haya emitido, actos que por ser de carácter general, deben ser publicados en el Diario Oficial LA GACETA.

POR TANTO: La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), en aplicación de los Artículos 2, 6, 13, 14, 20 y demás aplicables de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 2, 6, 72, 73, 75, 78 y demás aplicables de su Reglamento General; 1, 32 y 33 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 1, 7, 8, 120 y 122 de la Ley General de la Administración Pública.

RESUELVE:

PRIMERO: Modificar el Resolutivo Primero de la Resolución NR025/05, de fecha treinta y uno de agosto de dos mil cinco y publicada en el Diario Oficial LA GACETA el diecisiete de septiembre de dos mil cinco, el cual deberá leerse de la siguiente manera:

“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. Como parte de los procedimientos de control que deberán cumplir los Operadores de Servicios de Telefonía Móvil, independientemente de la tecnología, banda de operación

y del Equipo Terminal utilizado para la prestación del Servicio; se establece la implementación de dos bases de datos de control, cuya administración podrá ser delegada por los Operadores a un tercero, en las cuales se llevarán los registros, tanto para los Usuarios bajo la modalidad de postpago, así como para los usuarios bajo la modalidad de Prepago con la obligación de mantener en las bases de datos la siguiente información:

a) **Base de datos de control de la activación o reactivación de terminales:** Se debe incluir la

información que corresponda, dependiendo del tipo de Equipo Terminal y 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 por el Operador, sus sucursales, centros de distribución o comercializadores del servicio.
- ii. Las SIM habilitadas para distribución y las que se encuentran en uso.
- iii. Las SIM deshabilitadas y su causa motivada.
- iv. La fecha de activación o reactivación del SIM o Equipo Terminal, según sea el caso.
- v. Por cada Equipo Terminal vendido, activado o reactivado, para el caso de GSM, el código de la tarjeta SIM y su número telefónico asociado con el correspondiente número de IMEI (por sus siglas en inglés International Mobile Equipment Identity); para el caso de CDMA, el número de ESN (por sus siglas en inglés Electronic Serial Number) o su equivalente, y su número telefónico asociado. Identificando para todos los casos donde se efectúa la venta, activación y reactivación, sea

ésta la agencia principal, sucursal, centro de distribución o comercializador.

- vi. Si el usuario está bajo la modalidad de postpago o de prepago.
- vii. Datos personales de la persona a quien se le vende, activa o reactiva, el Equipo Terminal (identidad, domicilio, centro de trabajo, teléfono fijo, etc.), determinando en la información, si él es el usuario final o no.

En caso que la persona a quien se le activa un Equipo Terminal no fuera el propietario, sea ésta 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 Equipos Terminales denunciados por los usuarios como extraviados, hurtados o robados.** Entre la información que se debe registrar está la siguiente:

- i. El nombre y número de identidad del denunciante, domicilio y número de teléfono donde reside o trabaja.
- ii. Fecha en que se reportó la pérdida, hurto o robo del Equipo Terminal.
- iii. El número telefónico del Equipo Terminal hurtado, robado o extraviado.
- iv. Nombre del usuario final y/o persona a quien pertenece el Equipo Terminal robado, hurtado o extraviado.
- v. El número de IMEI (por sus siglas en inglés International Mobile Equipment Identity) o ESN

(por sus siglas en inglés Electronic Serial Number) o su equivalente del Equipo Terminal, extraído de la base de datos de control de activación y reactivación de terminales. Para el caso de GSM, el código SIM asociado al número telefónico, (extraído de la base de datos de control de activación y reactivación de terminales).

3. Las empresas Operadoras del Servicio de Telefonía Móvil, están obligadas a mantener actualizado los registros de información de lo precitado en el numeral 2, debiendo efectuar diariamente un proceso de revisión de todos los IMEI, ESN o equivalente que han tenido actividad en su red, cotejándolos contra la Base de Datos de Control de Terminales denunciados como extraviados, hurtados o robados. Al encontrar un IMEI, ESN o equivalente con reporte de robo, el Operador debe proceder inmediatamente al bloqueo de tal SIM, ESN o equivalente. Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil no deben activar en sus respectivas redes Equipos Terminales cuyos IMEI, ESN o equivalente que han sido reportados como extraviados, hurtados o robados, sea que éstos hayan estado habilitados en su propia red o en redes de otros Operadores del Servicio de Telefonía Móvil.

4. Con relación a la obligatoriedad de obtener los datos personales del usuario final y/o persona a quien pertenece el Equipo Terminal, así como el IMEI, ESN o su equivalente del Equipo Terminal adquirido o que se desea activar, los operadores del Servicio de Telefonía Móvil incluirán en la campaña educativa dispuesta en el Resolutivo Tercero de la Resolución NR025/05, llamados mediante los cuales se incentiva a sus usuarios de prepago para que registren sus Equipos Terminales y datos personales, respetando el procedimiento adoptado para ello, debiéndose poner en conocimiento a sus sucursales, centro de distribución o comercializadores sobre esta disposición.

5. La campaña educativa dispuesta en el Resolutivo Tercero de la Resolución NR025/05, también deberá dar a conocer claramente el procedimiento y mecanismo adoptado para que los usuarios reporten el extravío, hurto o robo del Equipo Terminal.

6. Los operadores de Servicios de Telefonía Móvil, deberán dar a conocer a las sucursales, distribuidores o comercializadores, los mecanismos establecidos o disponibles para evacuar sus consultas respecto a los terminales ingresados en la Base de Datos de Control de Equipos Terminales denunciados como extraviados, hurtados o robados; en todo caso, deberá brindarse la información en forma expedita y gratuita, a toda hora y todos los días del año.

7. En caso de que los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil decidan no administrar las bases de datos con sus propios medios y recursos, éstos podrán contratar los servicios de un tercero (outsourcing) para que les administren dichas bases de datos, debiendo someter el Contrato que suscriban para conocimiento y control de CONATEL. No obstante, la responsabilidad sobre las disposiciones establecidas en la presente resolución y demás normativas aplicables recaerán exclusivamente sobre los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil.

8. Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil, deberán establecer a su oficina principal, sucursales, centros de distribución y comercializadores, la prohibición de activar o reactivar Equipos Terminales que estuvieren registrados en la Base de Datos de Equipos Terminales denunciados como extraviados, hurtados o robados, salvo que se constate que la persona que solicita su activación o reactivación es el propietario de dicho Equipo Terminal, en cuyo caso la reactivación o activación deberá realizarse en las oficinas del Operador del Servicio de Telefonía Móvil, haciéndose éste el responsable de ello.

9. De presentarse la situación que los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil determinen que uno de sus usuarios de postpago o de prepago es portador de un Equipo Terminal que está registrado en la Base de Datos de Terminales denunciados como extraviados, hurtados o robados, deberán bloquear el Servicio a dicha terminal hasta que se aclare debidamente la legitimidad de la adquisición del terminal en cuestión, en cuyo caso el Operador del Servicio de Telefonía Móvil procederá a activar o reactivar el servicio.
10. Al momento de recibir el reporte del extravío, hurto o robo de un Equipo Terminal el Operador del Servicio de Telefonía móvil deberá: (i) Para usuarios de prepago, registrar el saldo disponible en la cuenta del usuario hasta el día y hora de recibido el reporte, a fin de ser acreditado en la cuenta del Equipo Terminal que el usuario posteriormente habilite en sustitución del Equipo Terminal extraviado, hurtado o robado; (ii) Para usuarios de postpago, registrar el consumo efectuado hasta el momento de recibido el reporte, a fin de facturar los servicios prestados hasta el día y hora de dicho reporte.

El usuario o suscriptor no será objeto de cargos por servicios por cualquier consumo efectuado desde el Equipo Terminal extraviado, hurtado o robado después de haber sido reportado. Lo anterior, sin perjuicio del pago, en caso de postpago, de su tarifa básica mensual.
11. Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil están obligados a incluir en los informes dispuestos en sus Contratos de Concesión, la información estadística que refleje la cantidad de Equipos Terminales denunciados como extraviados, hurtados o robados”.

SEGUNDO: Modificar el Resolutivo Segundo de la Resolución NR025/05, de fecha treinta y uno de agosto de dos mil cinco y publicada en el Diario Oficial LA GACETA, el diecisiete de septiembre de dos mil cinco, el cual deberá leerse de la siguiente manera:

“SEGUNDO: Establecer que los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil o mediante la contratación de la administración de un tercero, deberán coordinar e intercambiar recíprocamente y en forma expedita la información con la cual alimentarán la base de Datos de Control de Equipos Terminales denunciados como extraviados, hurtados o robados; estableciendo el procedimiento para el intercambio de información por medios electrónicos o en línea. Las actualizaciones de las bases de datos se realizarán diariamente conforme a la alimentación de reportes de extravío, hurto o robo o por recuperación de terminales”.

TERCERO: Modificar el Resolutivo Cuarto de la Resolución NR025/05, de fecha treinta y uno de agosto de dos mil cinco y publicada en el Diario Oficial LA GACETA, el diecisiete de septiembre de dos mil cinco, el cual deberá leerse de la siguiente manera:

“CUARTO: Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil, deberán asignar personal para la atención específica de denuncias de Equipos Terminales extraviados, hurtados o robados, a fin de que se garantice lo dispuesto en esta resolución, así como la asistencia a las sucursales, distribuidores y comercializadores sobre consultas relacionadas con las terminales ingresados en las bases de datos”.

CUARTO: La presente Resolución deberá publicarse en el Diario Oficial LA GACETA, y entrará en vigencia a partir del día de su publicación.

José Renán Caballero M.
Presidente
CONATEL

Soraya A. Solabarrieta B.
Secretaria
CONATEL