

RESOLUCIÓN 3667 DE 2012

(mayo 24)

Diario Oficial No. 48.446 de 30 de mayo de 2012

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Por la cual se modifican en lo pertinente los artículos [3o](#), [4o](#), [6o](#), [7o](#), [12](#), [13](#), [14](#) y [17](#) de la Resolución CRC 3128 de 2011, se modifica el parágrafo del artículo [1o](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones.

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES,

en ejercicio de sus facultades legales, conferidas por la Ley [1341](#) de 2009, la Ley [1453](#) de 2011, así como en cumplimiento del Decreto [1630](#) de 2011, el artículo [18b](#) de la Resolución CRC 3128 de 2011, y

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo con la Ley [1341](#) de 2009, “por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones”, le corresponde intervenir al Estado en el sector de TIC para lograr, entre otros fines, proteger los derechos de los usuarios, velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios, así como incentivar acciones tendientes a la prevención de fraudes en la red para la promoción de condiciones de seguridad, de conformidad con los numerales 1 y 4 del artículo [4o](#) de la Ley 1341 de 2009 respectivamente.

Que en atención a lo anterior, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en ejercicio de sus competencias conferidas por los artículos [10](#) y [18](#) de la Ley 1341 de 2009, expidió el Decreto [1630](#) del 19 de mayo de 2011 “por medio del cual se adoptan medidas para restringir la operación de equipos terminales hurtados que son utilizados para la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles”.

Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos [105](#) y [106](#) de la Ley 1453 de 2011 y en los artículos [3o](#), [4o](#), [7o](#), [8o](#) y [10](#) del Decreto 1630 de 2011, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, expidió en ejercicio de sus facultades legales la Resolución CRC [3128](#) de 2011 “por la cual se define el modelo técnico, los aspectos operativos y las reglas para la implementación, cargue y actualización de las bases de datos positiva y negativa para la restricción de la operación en las redes de telecomunicaciones móviles de los equipos terminales móviles reportados como hurtados y/o extraviados, y se modifican los artículos [10](#) y [93](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011”. En la citada resolución, esta Comisión estableció además las fechas en las cuales los proveedores de redes y servicios deberían dar cumplimiento a las diferentes obligaciones de implementación, cargue y actualización de las bases de datos positivas y negativas de que trata la Ley [1453](#) de 2011.

Que de acuerdo con lo dispuesto en la Agenda Regulatoria para el año 2012, las medidas adoptadas en la Resolución CRC [3128](#) de 2011, hacen necesario que la CRC realice un especial seguimiento para su correcta implementación y, como parte de las actividades programadas para el primer semestre del presente año, se han llevado a cabo una vez por semana, desde el mes de

enero hasta la primera semana de marzo, reuniones entre la CRC y los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, a través de las cuales se ha buscado abrir espacios para mantener el continuo acompañamiento y seguimiento a dichos proveedores en relación con la obligación que tienen de implementar las medidas establecidas a su cargo en la mencionada Resolución CRC [3128](#).

Que dada la importancia que revisten las solicitudes y propuestas presentadas por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles en el marco de las reuniones de seguimiento, la CRC a través de la Resolución [3584](#) de 2012 creó una instancia permanente de carácter consultivo denominada Comité Técnico de Seguimiento, CTS, con el objeto de promover la correcta implementación por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles de las medidas adoptadas en la Resolución CRC [3128](#) de 2011.

Que el artículo [14](#) de la Resolución CRC 3128 de 2011, contempla el procedimiento para la depuración de la información contenida en la Base de Datos Administrativa, BDA, Positiva y señala que el Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles, PRSTM, garantizará que los equipos terminales móviles que no tengan asociados en la BDA Positiva los datos confirmados del propietario o usuario autorizado por este, no podrán registrar actividad en la red con posterioridad al 31 de julio de 2012.

Que en atención a la obligación regulatoria que tienen los PRSTM de garantizar que se confirmen los datos de los propietarios o usuarios autorizados en la BDA Positiva, en el desarrollo de las mesas de trabajo, esta Comisión fue informada por los PRSTM sobre la baja tasa de respuesta obtenida por estos a partir del contacto intentado por su parte con sus respectivos usuarios en relación con el proceso de depuración de la información contenida en la BDA Positiva.

Que mediante comunicación con radicación interna número 201230812, los PRSTM de manera unificada remitieron a esta Comisión comentarios frente a la implementación de la Resolución CRC [3128](#) de 2011, entre las cuales se incluyeron observaciones sobre los siguientes aspectos:

- i) Contenido de la BDA Positiva;
- ii) Plazo definido para proceder al bloqueo de un equipo móvil cuando se detecta un cambio de SIM;
- iii) Contenido de las campañas de difusión y comunicación, y
- iv) Verificación del prefijo TAC.

Que en reunión sostenida el 28 de marzo de 2012 los PRSTM expresaron la necesidad de la entrada en operación del Sistema de Información de la DIAN que permitirá registrar en la BDA positiva los terminales ingresados legalmente al país y manifestaron la importancia que todas las medidas tendientes a controlar el hurto de equipos terminales móviles, sean operativas una vez se cuente con dicho sistema, por lo que la CRC identifica la necesidad de ampliar el plazo de implementación de las medidas de depuración de la información de la base de datos positiva y dar inicio al análisis de nuevas medidas relacionadas con la detección del cambio de SIM en un equipo móvil.

Que de acuerdo con las solicitudes mencionadas, la CRC analizó las observaciones presentadas por los PRSTM, identificando la necesidad de introducir algunas modificaciones a la Resolución

CRC [3128](#) de 2011 en el sentido de:

- i) Determinar de manera expresa el proceso para la alimentación de la BDA Positiva con los datos depurados de los propietarios de los equipos terminales móviles, considerando pertinente modificar lo señalado en el numeral 3.13 del artículo [3o](#), el numeral 4.17 del artículo [4o](#) y los artículos [6o](#), [7o](#), [12](#) y [14](#) de la Resolución CRC 3128 de 2011, así como adicionar los artículos [7a](#) y [7b](#) a dicha resolución, a efectos de diferenciar las condiciones de operatividad asociadas al cargue de información a la BDA y el proceso de depuración de la información asociada a los propietarios o usuarios autorizados de los equipos terminales móviles;
- ii) Ampliar el plazo establecido y los medios para la divulgación de la medidas por parte de los PRSTM, considerando que estos requieren un tiempo adicional para adecuar sus procesos internos, y en tal sentido modificar el artículo [17](#) de la Resolución CRC 3128 de 2011 y iii) Definir las condiciones bajo las cuales se puede utilizar la verificación del TAC, considerando necesario modificar el numeral 3.11 del artículo [3o](#), para aclarar las circunstancias en las que los PRSTM deberán identificar el TAC del IMEI.

Que con el fin de poder realizar el seguimiento a la depuración de la información contenida en la BDA Positiva, esta Comisión evidenció la necesidad de poder contar con información actualizada del proceso de registro de datos en la BDA, por lo cual se identificó la necesidad de modificar los numerales 4.15 y 4.19 del artículo [4o](#) de la Resolución CRC 3128 de 2011, con el fin de disminuir el plazo de reporte de información por parte del ABD.

Que una vez revisadas las medidas regulatorias que la CRC debía adoptar mediante la presente resolución, se identificó la necesidad de actualizar el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, expedido recientemente a través de la Resolución CRC [3066](#) de 2011, efectuando una modificación al parágrafo del artículo 1o en el sentido de incluir un único caso en el cual no aplica la excepción a que hace referencia el citado parágrafo.

Que anterior a la realización del segundo Comité Técnico de Seguimiento, fue remitido previamente a los miembros de dicho CTS, el proyecto de resolución mediante el cual se modifica la Resolución CRC [3128](#) de 2011, para que estos enviaran sus comentarios, ante lo cual Avantel SAS, Colombia Móvil S.A. ESP, ETB S.A. ESP y Telefónica Móviles Colombia S.A., allegaron dichos comentarios a través de correo electrónico de fecha 2 de mayo de 2012, y UFF Móvil SAS hizo lo propio a través de correo electrónico remitido el 3 de mayo.

Que en el marco del segundo CTS, realizado el cuatro (4) de mayo de 2012, la Comisión atendió los comentarios presentados de manera oportuna por los PRST, dando respuesta a cada una de las observaciones presentadas, tal como quedó reflejado en el Acta levantada durante el citado Comité.

Que el cuatro (4) de mayo de 2012, cuando se llevaba a cabo el CTS, Comcel S.A. mediante radicación número 201231659 en las instalaciones de la CRC, presentó sus comentarios al proyecto de resolución mediante la cual se modifica la Resolución CRC [3128](#) de 2011, los cuales fueron estudiados de manera individual por la CRC.

Que de acuerdo con lo previsto en el artículo [3o](#) de la Resolución CRC 3584 de 2012, por el cual se adicionó un criterio a las excepciones a la publicación del Decreto [2696](#) de 2004, previstas en el artículo 2o de la Resolución CRT 1596 de 2006, el presente acto administrativo no estará sujeto a la publicación prevista en el citado Decreto [2696](#).

Que de acuerdo con lo previsto en el artículo [18b](#) de la Resolución CRC 3128 de 2011, en cabeza del Director Ejecutivo de la CRC, se delegó la expedición de los actos administrativos en relación con la modificación de las condiciones de la implementación y operación de las Bases de Datos Positiva y Negativa de que trata la citada Resolución, previa aprobación del Comité de Comisionados.

Que el Comité de Comisionados aprobó la expedición de la presente resolución, según consta en Acta número 817 del 11 de mayo de 2012.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Modificar los numerales 3.11 y 3.13 del artículo [3o](#) de la Resolución CRC 3128 de 2011 los cuales quedarán de la siguiente manera:

“Artículo [3o](#). Obligaciones de los PRSTM.

(...)

3.11. Cuando se presenten situaciones que involucren equipos terminales móviles cuyo IMEI sea inválido o duplicado, el PRSTM cuando sea posible, utilizará la lógica de validación definida en el estándar GSM (algoritmo Luhn) y el prefijo TAC asignado al fabricante por parte de la Asociación de Operadores de GSM (GSMA, por sus siglas en Inglés) como parte de los criterios del análisis sobre dichos IMEI.

(...)

3.13. Verificar a partir del día hábil siguiente al 1o de octubre de 2012 la adquisición legal, por parte de los usuarios, de los equipos terminales móviles antes de proceder a registrar o actualizar en la BDO y BDA positivas, según el procedimiento dispuesto en el artículo [7a](#) de la presente resolución, los datos (nombre (s) y apellido (s), dirección, teléfono de contacto y tipo de documento de identidad con el respectivo número de identificación) del propietario del equipo terminal o del usuario autorizado por este, de acuerdo a lo establecido en el parágrafo del artículo [8o](#) del Decreto 1630 de 2011, el parágrafo cuarto del artículo [3o](#) de la Resolución CRC 3530.

(...)”



ARTÍCULO 2o. Adicionar el numeral 4.19 y modificar los numerales 4.15 y 4.17 del artículo [4o](#) de la Resolución CRC 3128 de 2011, los cuales quedarán de la siguiente manera:

“Artículo [4o](#). Obligaciones del administrador de la BDA.

(...)

4.15. Realizar y entregar a la CRC mensualmente, a más tardar el tercer día hábil de cada mes, un reporte en el cual se especifique la siguiente información discriminada por PRSTM, DIAN u otro agente involucrado:

i) Número total de registros incluidos en la BDA Positiva respecto de los IMEI que tienen asociados un número de identificación del usuario;

ii) Número total de registros incluidos en la BDA Negativa, así como los excluidos en el mismo período;

iii) Número total de registros incluidos en la BDA Positiva; y

iv) Número total de registros con novedad de cambio de propietario o usuario autorizado en la Base de Datos Positiva.

El reporte deberá ser entregado en medio electrónico y deberá estar disponible en línea para ser generado por la CRC en diferentes formatos (Excel, CSV o PDF) a través del acceso disponible por el ABD para tal fin.

(...)

4.17. Garantizar que en la BDA no exista un mismo IMEI asociado a más de un número de identificación del propietario del equipo o usuario autorizado por este.

(...)

4.19. Para los casos en que un PRSTM reporte información a la BDA positiva o la BDA negativa, y dicha información corresponda a la de usuarios de otro PRSTM que soportan sus servicios en la red de un tercero y ostentan también la condición de PRSTM, el ABD deberá diferenciar tanto el PRSTM que envía la información, como el PRSTM que recibió la solicitud del usuario”.



ARTÍCULO 3o. Modificar el artículo [6o](#) de la Resolución CRC 3128 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

“**Artículo [6o](#). Contenido de la BDA.** La BDA Positiva contendrá:

i) Los IMEI de todos los equipos terminales móviles que ingresen legalmente al país a partir del 1o de octubre de 2012, fecha en la cual entrará en operación el Sistema Informático de la DIAN;

ii) Los IMEI que presenten actividad en las redes móviles y de cuyos usuarios se haya procedido a realizar el registro, con anterioridad al 1o de octubre de 2012, de los datos de identificación del propietario o usuario autorizado por este, dando cumplimiento al proceso de registro de IMEI dispuesto en el artículo [7a](#) de la presente resolución;

iii) Los IMEI que a partir del 1o de octubre de 2012 presenten actividad en la red resultado de los procesos de nuevas activaciones, de reposiciones de equipos terminales móviles y procesos postventa, en los cuales se les haya procedido a asociar los datos de identificación del propietario o usuario autorizado por este;

iv) Los IMEI de los equipos cuya procedencia puede ser demostrada por el fabricante nacional y de los cuales se solicita su inclusión en la Base de Datos Positiva. Caso en el cual, el fabricante nacional deberá solicitar directamente ante el ABD la inclusión de sus IMEI;

PARÁGRAFO. En todo caso, la BDA deberá identificar el PRSTM que realizó el registro del IMEI, ya sea que el registro lo realice el PRSTM directamente al ABD, o cuando se trata de un PRSTM que soporta sus servicios en la red de un tercero y el registro lo realice al ABD a través de dicho tercero.

La BDA no podrá contener registros de IMEI duplicados o inválidos, ni un mismo IMEI asociado a más de un número de identificación personal.

A partir del 1o de octubre de 2012, la BDA negativa deberá contener la misma información que se encuentre almacenada en las BDO negativas, es decir, ambas deben contener los mismos campos definidos en la BDO negativa. En todo caso, la información correspondiente a los datos personales del usuario, no será replicada de las BDA a las BDO”.



ARTÍCULO 4o. Modificar en lo pertinente el artículo [7o](#) de la Resolución CRC 3128 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

“Artículo [7o](#). Contenido de la BDO. La BDO Positiva contendrá la información correspondiente a IMEI-IMSI-MSISDN de los equipos terminales móviles:

- i) Activados a partir del día hábil siguiente al 1o de octubre de 2012;
- ii) Registrados antes del 1o de octubre de 2012, dando cumplimiento al proceso de registro de IMEI dispuesto en el artículo [7a](#) de la presente resolución; y
- iii) Que han tenido actividad, en la red del PRSTM, en el periodo comprendido entre el 1o de octubre de 2011 o una fecha anterior (según la disponibilidad de información de actividad de equipos en la red) y el 1o de octubre de 2012. Así mismo, cada PRSTM deberá incluir la información de todos los equipos terminales móviles que haya importado hasta la fecha en la cual entre en operación el Sistema Informático de la DIAN, momento a partir del cual toda la información de los IMEI de los ETM que ingresaron legalmente al país será almacenada en la BDA Positiva.

Respecto de los IMEI que hayan tenido actividad en la red con anterioridad al 1o de octubre de 2012 y de los cuales no se haya realizado el proceso de registro de datos, el PRSTM asociará inicialmente los datos de identificación (nombres y apellidos, dirección, teléfono de contacto y tipo de documento de identidad con el respectivo número de identificación) del usuario que celebró el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones asociado a la última SIM con la que haya tenido actividad en la red antes de la citada fecha. Dicha asociación inicial debe ser informada por los PRSTM a los usuarios que han adquirido el servicio en modalidad de prepago, para que, en caso que no sea válida, el usuario proceda a registrar los datos correctos, dando cumplimiento al proceso de registro de IMEI dispuesto en el artículo [7a](#) de la presente resolución.

A partir del día hábil siguiente al 1o de octubre de 2012, los usuarios que procedan a registrar la modificación de los datos del propietario del ETM o del usuario autorizado por este, deberán, además de realizar el proceso de registro del IMEI dispuesto en el artículo [7a](#) de la presente resolución, presentar o remitir la prueba de adquisición del Equipo Terminal Móvil de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del artículo [8o](#) del Decreto 1630 de 2011 y la Resolución CRC [3530](#) de 2012.

Por su parte, a partir del día hábil siguiente al 1o de octubre de 2012, para los equipos que no registraban actividad en la red y se proceda a registrar la propiedad del equipo terminal móvil, según el procedimiento dispuesto en el artículo [7a](#) de la presente resolución, se asociará al IMEI el nombre(s) y apellido(s), dirección, teléfono de contacto y tipo de documento de identidad con el respectivo número de identificación del propietario o el usuario autorizado por este, solicitando la prueba de adquisición del Equipo Terminal Móvil de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRC [3530](#) de 2012 y el parágrafo del artículo [8o](#) del Decreto 1630 de 2011.

La Base de Datos Negativa contendrá todos los IMEI de los equipos terminales móviles que han sido reportados como hurtados y/o extraviados a cualquier PRSTM que opere en el país, y los IMEI reportados como hurtados y/o extraviados en otros países con los cuales se realice intercambio de bases de datos negativas.

Los PRSTM deberán mantener de manera constante los registros en sus BD Negativas, como mínimo tres (3) años para los IMEI con reporte de hurto y/o extravío en Colombia. Dichos registros deberán contener la identificación completa del terminal (IMEI), la tecnología del mismo, el nombre del PRSTM ante el cual el usuario reportó el hurto y/o extravío del equipo terminal móvil, los datos del usuario que celebró el contrato o el propietario del equipo terminal móvil o el usuario autorizado por este que origino el reporte y la fecha y hora en que se produjo el reporte de hurto y/o extravío del equipo terminal móvil.

Para el almacenamiento de los IMEI con reporte de hurto y/o extravío provenientes de otros países, el PRSTM deberá mantener dichos registros en su BD Negativa como mínimo un (1) año.



ARTÍCULO 5o. Adicionar el artículo [7a](#) y el artículo [7b](#) a la Resolución CRC 3128 de 2011, los cuales quedarán de la siguiente manera:

“Artículo [7a](#). Procedimiento de registro de IMEI. El registro de IMEI de aquellos equipos utilizados por los usuarios que tengan un plan bajo la modalidad de pospago, será realizado por el PRSTM, quien deberá asociar a dicho IMEI los datos del propietario o usuario autorizado por este, de manera permanente. Antes de proceder a su registro, la información debe ser validada por el PRSTM haciendo verificaciones con las siguientes fuentes de información: Registraduría Nacional del Estado Civil, centrales de riesgo crediticio y datos históricos del usuario en el PRSTM. Para el caso de cuentas corporativas, el PRSTM informará al representante legal sobre la obligación de aportar y actualizar los datos de los usuarios autorizados para el uso de los ETM asociados a dichas cuentas.

Para el registro de IMEI de aquellos equipos utilizados por los usuarios que tengan un plan bajo la modalidad de prepago, la asociación inicial de los datos del propietario o usuario autorizado por este, será realizada por el PRSTM, quien antes de proceder al registro de la información en la BDA positiva deberá realizar la verificación de dicha información, en las siguientes fuentes: Registraduría Nacional del Estado Civil, centrales de riesgo crediticio y datos históricos del usuario en el PRSTM.

Los PRSTM deberán atender y tramitar de forma inmediata el registro de IMEI de sus usuarios que tengan un plan bajo la modalidad de prepago, así mismo la actualización o validación de la información registrada en la BDA positiva, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, esto es, oficinas virtuales, oficinas físicas de atención y línea gratuita de atención. Para el caso de las oficinas virtuales, los PRSTM dispondrán de una opción denominada “REGISTRE SU EQUIPO AQUÍ” como opción de primer nivel desplegada en el menú principal de la página de inicio de los sitios Web oficiales de los PRSTM. Para el caso de las oficinas físicas, los PRSTM deberán disponer de personal de atención al cliente para que asista al usuario en el proceso de registro. Por su parte, para la atención telefónica, los PRSTM deberán disponer a partir de la publicación en el **Diario Oficial** de la presente resolución y hasta el 1o de octubre de 2012, en el menú principal, la opción: “REGISTRE SU EQUIPO”.

Para el procedimiento de registro y/o actualización de datos de usuarios bajo la modalidad de prepago, deberá darse cabal cumplimiento de lo siguiente:

a) Activación del equipo con la SIM: Al momento de la solicitud de registro y/o actualización de datos por parte del usuario, el PRSTM le informará al usuario la necesidad de contar con la SIM en el ETM a registrar y que debe suministrar el número de la línea que se encuentra utilizando.

b) Verificación de la tenencia del ETM: Con el fin de verificar la propiedad y/o posesión del ETM, el PRSTM identificará al usuario y sus equipos terminales móviles asociados a través de sus sistemas de información de relación con el cliente. En caso de no hacerlo así, el PRSTM de forma inmediata debe enviar un SMS con un código de verificación al número de la línea suministrado por el usuario. Para continuar con el proceso de registro y/o actualización de datos, el PRSTM debe solicitar al usuario que suministre el código recibido, confirmando así que se encuentra haciendo uso de la línea con la que utiliza el ETM.

c) Identificación del IMEI: El PRSTM debe identificar en la red el IMEI del equipo en proceso de registro y/o actualización de datos y validar su consistencia, para de esta forma suministrar inmediatamente al usuario el IMEI detectado.

d) Confirmación y actualización de los datos de usuario: El PRSTM debe solicitar al usuario la confirmación del IMEI identificado y permitir que el usuario proceda con el registro y/o actualización de sus datos: nombres, apellidos, tipo de documento, número de identificación, dirección y teléfono de contacto.

e) Validación de datos de usuario: La información suministrada por el usuario debe ser validada por el PRSTM haciendo verificaciones con las siguientes fuentes de información: Registraduría Nacional del Estado Civil, centrales de riesgo crediticio y datos históricos del usuario en el PRSTM.

f) Confirmación de Registro: El PRSTM debe confirmar al usuario el registro y/o actualización de datos satisfactorios del equipo en la Base de Datos Positiva.

PARÁGRAFO. Si el proceso de activación o reposición de equipos y su asociación con los datos del propietario o usuario autorizado por este, se realiza a partir del día hábil siguiente al 1o de octubre de 2012, el PRSTM deberá solicitar la prueba de adquisición del Equipo Terminal Móvil de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del artículo [8o](#) del Decreto 1630 de 2011 y la Resolución CRC [3530](#) de 2012. Una vez almacenado dicho soporte, se podrá continuar con el proceso de asociación de datos”.

Artículo [7b](#). Mensajes asociados al registro.

A partir del 1o de octubre de 2012, el PRSTM debe contar con los datos actualizados de todos sus usuarios activados con plan bajo la modalidad de pospago.

Para los usuarios activados con plan bajo la modalidad de prepago, que después del 1o de octubre de 2012 no hayan podido ser registrados por el PRSTM en la BDA positiva, estos deberán ser mantenidos en la BDO positiva por el respectivo PRSTM.

PARÁGRAFO. La información referente a la obligación de registro por parte del usuario, deberá suministrarla el PRSTM cada vez que se surtan procedimientos donde el usuario haga uso de los canales de servicio con el PRSTM, es decir, al ingresar al Centro de Atención al Cliente físico o virtual y demás servicios postventa.



ARTÍCULO 6o. Modificar en lo pertinente el artículo [12](#) de la Resolución CRC 3128 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

“Artículo [12](#). Procedimiento para actualizar la BDA Positiva. Cuando un PRSTM reporta al ABD un cambio en los datos de identificación de un usuario, asociado a un IMEI ya incluido en la BDA Positiva, y relacionado con otros datos de identificación de usuario, el ABD procederá a cambiar los registros asociados a tal modificación en la BDA Positiva, actualizando la información de asociación del IMEI con los nuevos datos de identificación del usuario. En todo caso, antes de reportar al ABD dicho cambio, el PRSTM deberá dar cumplimiento a lo que para el efecto establece el inciso 3o del parágrafo del artículo [8o](#) del Decreto 1630 de 2011 y la Resolución CRC [3530](#) de 2012.

Cuando un usuario registre la propiedad de un equipo terminal móvil ante un PRSTM, en la BDA Positiva se deberán incluir los datos (nombre (s) y apellido (s), dirección, teléfono de contacto y tipo de documento de identidad con el respectivo número de identificación) del propietario o el usuario autorizado por este y el nombre del PRSTM ante el cual el usuario registró la propiedad de su equipo terminal móvil, información que estará asociada al IMEI del equipo terminal móvil empleado”.



ARTÍCULO 7o. Modificar los numerales 13.2, y 13.7 del artículo [13](#) de la Resolución CRC 3128 de 2011, los cuales quedarán de la siguiente manera:

Artículo [13](#). Condiciones para la activación de un IMEI.

(...)

13.2. Verificar, cuando sea posible que, el IMEI programado en el equipo terminal móvil corresponda al impreso en la etiqueta del mismo.

(...)

13.7. A partir del día hábil siguiente al 1o de octubre de 2012, cuando un usuario solicita ante un PRSTM la activación o reposición de un ETM y el IMEI del mismo se encuentre registrado en las bases de datos positivas con datos de identificación diferentes a los del usuario que solicita la activación, la información asociada al IMEI no podrá cambiar a menos que el titular del IMEI registrado en las bases de datos positivas, autorice el cambio de titularidad mediante los mecanismos señalados en el parágrafo del artículo [8o](#) del Decreto 1630 de 2011, el parágrafo cuarto del artículo [3o](#) de la Resolución CRC 3530 de 2012 y se proceda con la modificación de los datos asociados al IMEI de acuerdo con lo dispuesto en el artículo [7a](#) de la presente resolución.



ARTÍCULO 8o. Modificar en lo pertinente el artículo [14](#) de la Resolución CRC 3128 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

“Artículo [14](#). Condiciones para la alimentación de la BDA. Dentro del periodo previo al 1o de enero de 2012, los PRSTM deben tener en funcionamiento las bases de datos operativas.

Para la alimentación de los datos en la BDA, se deberá realizar un proceso previo de validación y depuración de los datos contenidos en la BDO positiva de cada uno de los PRSTM, siguiendo el

proceso establecido en el artículo [7a](#) de la presente resolución. Para el caso de usuarios con servicios en modalidad de prepago los PRSTM deberán realizar todas las gestiones que estén a su alcance para contactar a los usuarios e informarles que los datos de usuario y equipo terminal móvil fueron registrados en la BDA positiva. Así como también que, de requerirlo, pueden proceder con las actualizaciones de la información registrada antes del 1o de octubre de 2012, a través de los puntos de atención al cliente, atención telefónica y acceso vía web, y de conformidad a lo establecido en el inciso 2o del artículo [7a](#) de la presente resolución.

Para dar a conocer los anteriores procesos y condiciones, el PRSTM utilizará mensajes vía SMS, correo electrónico, mensajes de voz, publicación en sitios web y anuncios en puntos de atención al cliente. Lo anterior, a fin de permitir que con anterioridad al 1o de octubre de 2012, cualquier usuario proceda a actualizar los datos asociados a sus equipos terminales móviles, dando cumplimiento al proceso de registro de IMEI dispuesto en el artículo [7a](#) de la presente resolución. Para el caso de los usuarios pospago, serán los PRSTM los únicos encargados del registro de la información de sus usuarios.



ARTÍCULO 9o. Modificar en lo pertinente el artículo [17](#) de la Resolución CRC 3128 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

“Artículo [17](#). Deber de divulgación. Durante el periodo de depuración de la información contenida en la BDA Positiva, los PRSTM deberán divulgar de forma amplia y en términos sencillos, los diferentes mecanismos que tiene a disposición de sus usuarios para que los mismos procedan a actualizar, en caso que lo requieran, la información del propietario del equipo terminal móvil o usuario autorizado por este. Así como también, deberán contactar de manera directa a sus usuarios a través de mensajes de texto, llamadas telefónicas o cualquier otro medio físico o electrónico, con el fin de brindar información relacionada con el proceso de registro de los datos de usuario asociados al IMEI.

Igualmente, deberán divulgar tal información en la página principal de sus sitios Web, de manera permanente, así como mantener disponible el acceso al registro y/o actualización de los datos de usuario como opción de primer nivel en el menú principal de la página de inicio de los sitios oficiales Web de los PRSTM”.



ARTÍCULO 10. Modificar el parágrafo del artículo [1o](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

“Parágrafo. El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato. La excepción contenida en el presente parágrafo se refiere a los planes corporativos o empresariales, cuyas condiciones son acordadas totalmente entre las partes.

La excepción contenida en el presente parágrafo, no aplica respecto de la obligación que en consideración de la regulación vigente expedida por la CRC orientada a prevenir el hurto de equipos terminales móviles, tiene el representante legal de la empresa o persona jurídica que contrata bajo la modalidad de plan corporativo, consistente en su deber de suministrar y actualizar la información de los datos personales de los usuarios autorizados por este para el uso

de cada uno de los equipos terminales móviles que se encuentran operando bajo el plan corporativo contratado”.



ARTÍCULO 11. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, y deroga todas aquellas normas que le sean contrarias.

Dada en Bogotá, D. C., a 24 de mayo de 2012.

Publíquese y cúmplase.

El Director Ejecutivo,

CARLOS ANDRÉS REBELLÓN VILLÁN.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2017

