

RESOLUCIÓN 3947 DE 2012

(octubre 1o)

Diario Oficial No. 48.570 de 1o. de octubre de 2012

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Por la cual se modifican algunas reglas asociadas al proceso de registro de equipos terminales móviles, se modifican los numerales 18.4 y 18.6 de la Resolución número CRC [3530](#) de 2012, se adiciona un párrafo al artículo [64](#) de la Resolución número 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 número [1630](#) de 2011, el artículo [18b](#) de la Resolución número 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 1o y 4o 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 número [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 número 1630 de 2011, la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– expidió en ejercicio de sus facultades legales la Resolución número 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 número 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 número CRC [3128](#) de 2011, hacen necesario que la CRC realice un especial seguimiento para su correcta implementación y, como parte de las actividades

programadas se han llevado a cabo, desde el mes de enero de 2012, de manera consecutiva, 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 número CRC [3128](#).

Que con el objetivo de crear una instancia permanente de carácter consultivo, en la cual se realice el seguimiento a las medidas adoptadas en la Resolución número CRC [3128](#) de 2011 y se conozcan las dificultades presentadas en el desarrollo de las mismas, la CRC a través de la Resolución [3584](#) de 2012 creó el Comité Técnico de Seguimiento –CTS–.

Que en atención a la obligación regulatoria que tienen los PRSTM de garantizar que se confirmen por parte del usuario los datos de los propietarios o usuarios autorizados los cuales son registrados en la BDA Positiva, esta Comisión fue informada durante el mes de abril 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, ante lo cual esta Entidad consideró pertinente establecer un plazo hasta el 1o de octubre de 2012 para llevar a cabo el proceso de alimentación de la Base de Datos Positiva, en lo correspondiente a los equipos terminales de los usuarios activos, a través de la actualización de los datos de los usuarios de las redes y servicios de telecomunicaciones móviles.

Que adicional al plazo definido para el proceso de registro de IMEI, la CRC en los artículos [7](#), [7o](#) <sic, es 7a> y [7b](#) de la Resolución número CRC 3128 de 2011 modificados mediante Resolución número CRC [3667](#) de 2012, determinó de manera expresa el proceso para la alimentación de la BDA Positiva con los datos depurados de los propietarios de los equipos terminales móviles, 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. Con el fin de que todos los PRSTM establecieran las directrices del proceso de registro de cara al usuario, y que la obligación de registro de IMEI de los equipos utilizados por los usuarios en un plan bajo la modalidad de pospago quedará bajo la responsabilidad del PRSTM, a fin de culminar dicho proceso de manera exitosa.

Que de acuerdo con lo establecido en los artículos [14](#) y [17](#) de la Resolución número CRC 3128 de 2011 modificados mediante Resolución número CRC [3667](#) de 2012, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles –PRSTM– debían informar a sus usuarios, a través de diferentes medios, la obligación de proceder con la confirmación de datos asociados a su equipo terminal móvil.

Que con número de radicado 201254701 del 9 de agosto de 2012, la CRC solicitó a los PRSTM la remisión de la información del total de usuarios prepago que a corte 15 de agosto habían realizado el proceso de registro y/o actualización de los datos asociados al IMEI, así como también que dicha información debería ser reportada a esta Comisión de manera semanal.

Que el jueves 23 de agosto, a través del correo CTS@crcom.gov.co, se remitió a los PRSTM un cuestionario asociado a conocer el estado de avance del proceso de registro de equipos terminales móviles de los usuarios activados en un plan de modalidad prepago y se citó a mesa de trabajo para el día 28 de agosto de 2012.

Que como parte de las actividades comprendidas dentro del proyecto de seguimiento a la implementación de las listas positivas y negativas, esta Comisión en ejercicio de sus facultades

legales, solicitó información a los PRSTM en relación con el estado de registro y actualización de sus usuarios bajo la modalidad de prepago, frente a la cual evidenció que con corte a 30 de agosto de 2012 frente a la base de usuarios prepago publicada^[1] por el Ministerio de TIC, Colombia Móvil S.A. E.S.P. tenía un porcentaje de registro de 4,63%, Telefónica Móviles Colombia S.A un porcentaje de registro de 0,04% y con corte a 22 de agosto Comunicación Celular S.A. un porcentaje de registro de 0,48%.

Que debido al bajo porcentaje en las actividades de registro y actualización de los IMEI de los usuarios que tienen un plan bajo la modalidad de prepago, la CRC a través de la Resolución número CRC [3912](#) de 2012 adicionó un parágrafo al artículo [17](#) de la Resolución número CRC 3128 de 2011, en el sentido de determinar los mecanismos de comunicación con el usuario y la frecuencia de contacto, en relación con la información sobre la urgencia del registro de los equipos de los usuarios por parte de estos últimos, así como las posibles consecuencias de no proceder con dicho registro.

Que en el CTS No. 8 realizado el día 27 de septiembre de 2012, los PRSTM informaron a la CRC sobre las dificultades presentadas en relación con la disponibilidad de los diferentes medios dispuestos para el registro de los equipos terminales móviles, lo cual se presentó como consecuencia del acceso masivo de los usuarios con plan bajo la modalidad de prepago, que intentaron durante reiteradas ocasiones realizar el registro de sus equipos terminales móviles.

Que durante la citada reunión, los PRSTM además informaron sobre todos los planes de contingencia que cada uno había adelantado para proceder a la atención del registro de equipos terminales móviles por parte de los usuarios con plan bajo la modalidad de prepago.

Que en Sesión de Comisión realizada el día 28 de septiembre de 2012 se presentaron las cifras de registro de equipos terminales móviles reportadas por los PRSTM, las cuales correspondían a un registro total de 12 millones de equipos terminales móviles discriminados como el 100% de los pospagos y el 5% de los prepagos.

Que la Sesión de Comisión, teniendo en cuenta las cifras de registro de equipos terminales móviles en la base de datos positiva, presentadas por los PRSTM, y con el fin de que los usuarios continuaran con el proceso de registro de sus equipos terminales activos, consideró la necesidad de definir un proceso nuevo de registro de los equipos terminales activos, el cual permita la depuración integral de la base de datos, definiendo además, las acciones que se adelantarían cuando el usuario no realiza el proceso de registro en el plazo estipulado.

Que no obstante las medidas antes señaladas, las cuales aplican para aquellos equipos utilizados actualmente por los usuarios con un plan bajo la modalidad prepago, para las nuevas activaciones o procesos de reposición de equipos es necesario definir procesos puntuales que impidan la activación de equipos cuya procedencia no puede ser verificada.

Que con los procedimientos dispuestos para el registro escalonado de IMEI de aquellos equipos utilizados por los usuarios que tienen un plan bajo la modalidad de prepago, se hace también necesario modificar obligaciones tales como la divulgación que deben hacer los proveedores sobre las medidas y los plazos adoptados, así como también definir condiciones claras de afectación del servicio para aquellos usuarios que no procedan con el registro.

Que debido a que el Sistema Informático de la DIAN, el cual permitirá cargar a la Base de Datos Administrativa Positiva la información de los IMEI de los equipos importados en el país no se encuentra aún operativo, la CRC identifica la necesidad de definir un proceso de cargue

alternativo mientras entra en operación el sistema de la DIAN.

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 a través de la Resolución número CRC 3066 de 2011, adicionando el parágrafo 4o al artículo [64](#) en el sentido de adicionar una causal a la suspensión de los servicios de telefonía móvil.

Que teniendo en cuenta las diferentes solicitudes realizadas por los PRSTM, en el sentido de la dificultad que se puede presentar para la descarga del certificado de homologación a través del aplicativo dispuesto por la CRC, en el momento de la venta de un equipo terminal móvil, esta Comisión identificó la pertinencia de realizar una modificación en los numerales 18.4 y 18.6 de la Resolución número CRC [3530](#) de 2012 con el fin de que la copia de dicho certificado puede ser consultada en una dirección Web informada por el vendedor autorizado.

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

Que de acuerdo con lo previsto en el artículo [18b](#) de la Resolución número 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 837 del 1o octubre de 2012,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Modificar los numerales 3.7, 3.8, 3.10, 3.12 y 3.13 del artículo [3o](#) de la Resolución número CRC 3128 de 2011 los cuales quedarán de la siguiente manera:

“Artículo 3o. Obligaciones de los PRSTM.

(...)

3.7. Tener implementada y en operación, a partir del 1o de abril de 2013, una funcionalidad que permita detectar y bloquear, en un período de tiempo definido para cada mes y en casos específicos, cambios del equipo terminal móvil con respecto a la SIM utilizada por el usuario en un plan bajo la modalidad postpago o prepago. Dicho bloqueo solamente deberá ser realizado cuando se modifique al mismo tiempo el IMSI y el MSISDN.

3.8. Informar a los usuarios la detección de un cambio de SIM a un ETM que no tiene datos de propietario en la BDA Positiva o que cuya SIM no corresponda a la registrada en la BDO positiva al 1o de abril de 2013, y las medidas que adoptará el PRSTM en caso de que el usuario no actualice o registre el ETM en la BDA Positiva o no vuelva a usar la SIM con el equipo que venía utilizando al 1o de abril de 2013. Para ello, el PRSTM debe notificar la detección de cambio de SIM dentro de los cinco (5) días calendarios posteriores a dicho cambio.

(...)

3.10. Realizar el bloqueo a los usuarios informados de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3.8 del presente artículo, si dentro de los quince (15) días calendario contados a partir de la detección del cambio de equipo terminal móvil con respecto a su SIM, no realiza la actualización o registro de los datos asociados al nuevo equipo o no vuelva a usar la SIM con el equipo que venía utilizando al 1o de abril de 2013.

(...)

3.12. Mantener en la base de datos operativa positiva, los IMEI de aquellos equipos utilizados por los usuarios que tengan un plan bajo la modalidad de prepago y sobre los cuales el usuario no procedió a realizar el registro o validación de los datos asociados al IMEI, en el plazo correspondiente de acuerdo con la distribución del último dígito de la línea telefónica establecido en el artículo [7o](#) de la presente resolución. A fin que cuando el usuario que no haya procedido con el registro en el plazo establecido y realice un cambio de IMEI con respecto a la SIM utilizada, el PRSTM una vez detectado dicho cambio, notifique al usuario de la detección del cambio de IMEI dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a dicho cambio, informándole que tiene quince (15) días calendario para realizar el registro de los datos asociados al nuevo equipo o de lo contrario se procederá con la suspensión de los servicios de telefonía móvil.

A partir del 1o de abril de 2013, el PRSTM deberá mantener en la base de datos operativa positiva, el listado de los equipos terminales móviles cuyos datos no fueron confirmados por parte del usuario hasta esta fecha y los cuales no han sido objeto de control en relación con un cambio de IMEI con respecto a la SIM utilizada, y los que una vez realizado el registro por el usuario no pueden ser cargados en la BDA positiva debido a que tienen IMEI inválido o IMEI duplicado.

Después del 1o de octubre de 2012 no se permitirá la activación de nuevos equipos con IMEI duplicados o IMEI inválidos.

3.13. Verificar a partir del día hábil siguiente al 1o de octubre de 2012 en todo proceso de nuevas activaciones o de reposición de equipos, la adquisición legal del equipo terminal móvil por parte de los usuarios. Para lo cual el PRSTM deberá realizar una verificación inicial del IMEI contra la BDO negativa (EIR), si el IMEI no se encuentra en la BDO negativa, se procederá a consultar en la BDO positiva y en caso de no encontrarse el IMEI en la BDO positiva, se debe verificar contra la BDA positiva. De no encontrarse dicho IMEI en la BDO y BDA positivas o de encontrarse en la BDO positiva sin datos o asociado a datos diferentes de los del usuario que realiza el proceso de nueva activación o de reposición, el PRSTM deberá solicitar la prueba de compra del equipo o la constancia de transferencia de propiedad del equipo a que hace referencia el Anexo 2 de la Resolución número CRC [3530](#) de 2012.

(...)"



ARTÍCULO 2o. Modificar el artículo [6o](#) de la Resolución número 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 de la fecha en la cual se inicie el cargue por medio del ABD, como parte del proceso de aduana y nacionalización de los equipos terminales móviles, proceso que será sustituido cuando entre en

operación el Sistema Informático de la DIAN;

ii) Los IMEI que presenten actividad en las redes móviles y cuyos usuarios hayan procedido a realizar el registro, con anterioridad al 1o de abril de 2013, de los datos de identificación del propietario o usuario autorizado por este, dando cumplimiento al proceso de registro de IMEI dispuesto en el artículo 7o 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 positiva 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 3o. Modificar en lo pertinente el artículo 7o de la Resolución número 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 abril de 2013; ii) Registrados antes del 1o de abril de 2013, dando cumplimiento al proceso de registro de IMEI dispuesto en el artículo 7o 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 abril de 2013. Así mismo, cada PRSTM deberá incluir la información de todos los equipos terminales móviles que haya importado.

Respecto de los IMEI que hayan tenido actividad en la red con anterioridad al 1o de octubre de 2012 y de los cuales el usuario no 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, el usuario proceda a validar la información registrada, o en caso que no sea válida proceda a registrar los datos correctos, dando cumplimiento al proceso de

registro de IMEI dispuesto en el artículo 7o de la presente resolución.

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, 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 número CRC [3530](#) de 2012 y el parágrafo del artículo [8o](#) del Decreto número 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 bloquear y 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 originó 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 4o. Adicionar un parágrafo y modificar en lo pertinente el artículo [7o](#) <sic, [7A](#)> de la Resolución número CRC 3128 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

“Artículo 7o. 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 o dichos IMEI los datos del propietario o usuario autorizado por este, de manera permanente. 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 deberá informar dicha asociación al usuario para que este proceda con su registro y/o actualización.

Antes de proceder al registro de la información en la BDA positiva de los IMEI de aquellos equipos utilizados por los usuarios en un plan bajo la modalidad pospago o prepago, el PRSTM 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 BDO 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 en el menú principal, la opción: “registre su equipo”.

Para los usuarios con un plan bajo la modalidad de prepago, que no realizaron el registro de IMEI antes del 1o de octubre de 2012, los PRSTM deberán atender y tramitar de forma inmediata, a partir del 15 de octubre de 2012, el registro de los equipos terminales móviles dando cumplimiento a los siguientes plazos, los cuales están definidos para atención de los usuarios de manera escalonada según corresponda al último dígito de la línea telefónica:

Plazo	Último dígito de la línea telefónica
De octubre 15 de 2012 a noviembre 14 de 2012	0 y 1
De noviembre 15 de 2012 a diciembre 14 de 2012	2 y 3
De enero 1o de 2013 a enero 30 de 2013	4 y 5
De febrero 1o de 2013 a Febrero 28 de 2013	6 y 7
De marzo 1o de 2013 a marzo 31 de 2013	8 y 9

Los anteriores plazos están definidos, sin perjuicio que los usuarios puedan realizar su registro dentro del plazo comprendido entre el 1o de octubre al 15 de octubre de 2012.

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 satisfactorio del equipo en la Base de Datos Positiva. Así como también, permitir la consulta de dichos datos.

PARÁGRAFO 1o. Una vez finalizado el plazo correspondiente para realizar el registro del equipo terminal móvil, de acuerdo con la distribución del último dígito de la línea telefónica, el usuario con un plan bajo la modalidad de prepago que no haya procedido con el registro del equipo y realice un cambio de IMEI con respecto a la SIM utilizada, será notificado de la detección del cambio de IMEI dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a dicho cambio e informado de que tiene quince (15) días calendario para realizar el registro de los datos asociados al nuevo equipo. De no proceder con dicho registro, pasados los quince (15) días el PRSTM procederá con la suspensión de los servicios de telefonía móvil. El servicio podrá ser reactivado si el usuario procede al registro de su equipo aportando los soportes de adquisición del equipo (factura o documento equivalente en el régimen simplificado o formato de transferencia de dominio según lo establecido en la Resolución número CRC [3530](#) de 2012 o sus modificaciones).

PARÁGRAFO 2o. 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 número 1630 de 2011 y la Resolución número CRC [3530](#) de 2012. Una vez almacenado dicho soporte, se podrá continuar con el proceso de asociación de datos”.



ARTÍCULO 5o. Modificar en lo pertinente el artículo [7b](#) de la Resolución número CRC 3128 de 2011, el cual quedarán de la siguiente manera:

“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 postpago.

Para los usuarios activados con plan bajo la modalidad de prepago, que procedieron a realizar el proceso de registro de que trata el artículo [Zo](#), pero que después del 1o de abril de 2013 no hayan podido ser registrados por el PRSTM en la BDA positiva debido a que el equipo registrado tiene un IMEI inválido o duplicado, 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 [8](#) de la Resolución número CRC 3128 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

“Artículo 8o. Registro de IMEI en la BDA para equipos terminales móviles importados. Los procesos de cargue y actualización a la BDA de la información de IMEI de equipos importados, iniciarán a partir de la implementación a través del ABD como parte del proceso de aduana y nacionalización de los equipos terminales móviles, proceso que será sustituido a partir de la adecuación del Sistema Informático de la DIAN para que contenga un campo codificado para el registro de cada IMEI de los equipos que se importen legalmente al país.

Cuando se presenten casos de ingreso de nuevos equipos terminales móviles al país, por concepto de reposición al usuario por garantía y/o defectos de funcionamiento o el ingreso de teléfonos de prueba por parte de los fabricantes o sus centros de servicio y reparación autorizados, y que tales equipos no requieran su registro ante la DIAN, o cuando sea necesario ingresar a la BDA el IMEI de equipos terminales móviles fabricados o ensamblados en el país, será el ABD, a solicitud de los fabricantes y/o ensambladores y centros de servicio y reparación autorizados de manera expresa por los fabricantes, quien adelanta el proceso de registro del equipo terminal móvil en la BDA”.



ARTÍCULO 7o. Modificar en lo pertinente el artículo [14](#) de la Resolución número 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 [7o](#) 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 para que los datos de usuario y equipo terminal móvil sean registrados en la BDA positiva, se requiere que el usuario confirme o actualice sus datos, a través de los puntos de atención al cliente, atención telefónica y acceso vía web, y de conformidad con los plazos y procedimientos definidos en el artículo [7o](#) 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 a los plazos fijados en el artículo [7o](#) de la presente resolución, cualquier usuario proceda a registrar y/o actualizar los datos asociados a sus equipos terminales móviles. Para el caso de los usuarios pospago, serán los PRSTM los únicos encargados del registro de la información de sus usuarios”.



ARTÍCULO 8o. Modificar en lo pertinente el artículo [17](#) de la Resolución número 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 validar o actualizar 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”.

PARÁGRAFO. En relación con el registro de usuarios de que trata el artículo [7o](#) de la presente resolución, el PRSTM deberá adelantar las siguientes acciones, tendientes a informar los nuevos plazos a aquellos usuarios bajo la modalidad de prepago que no realizaron el registro de IMEI antes del 1o de octubre de 2012:

- (i) Enviar a sus usuarios bajo la modalidad de prepago y de acuerdo con la distribución de plazos y del último dígito de la línea telefónica establecido en el artículo [7o](#) de la presente resolución, al menos una vez a la semana un mensaje de texto (SMS) en el cual se les informe la fecha límite para que estos procedan con el registro de sus equipos, así como las consecuencias de no hacerlo;
- (ii) Llamar telefónicamente de manera exitosa a sus usuarios bajo la modalidad de prepago, esto es obtener respuesta del usuario o dejar un mensaje en el buzón de mensajes, con el objeto de informarles el periodo de tiempo en el cual pueden realizar el registro de sus equipos, la fecha límite para el mismo, así como las consecuencias de no hacerlo;
- (iii) Publicar en medios masivos, tales como prensa, radio y televisión, al menos una vez por semana desde el 15 de octubre de 2012 hasta el 1o de abril de 2013, información sobre la distribución de plazos en relación con el último dígito de la línea telefónica, para que los usuarios de servicios de telefonía móvil bajo la modalidad de prepago registren sus equipos, así como las consecuencias de no hacerlo”.



ARTÍCULO 9o. Modificar los numerales 18.4 y 18.6 del artículo [18](#) de la Resolución número CRC 3530 de 2012, los cuales quedarán de la siguiente manera:

“Artículo 18. Obligaciones de las personas autorizadas para la venta al público de equipos terminales móviles.

(...)

18.4. A partir del día hábil siguiente al 1o de octubre de 2012, generar al momento de la venta de cada equipo terminal móvil o de la distribución a sus puntos de venta autorizados, desde la página web de la CRC, el certificado de homologación respectivo. Para tal fin, la persona autorizada para la venta de equipos terminales móviles, que se encuentre registrada en el Sistema de Información Integral del Ministerio y le haya sido asignado un número único de verificación, podrá ingresar al aplicativo dispuesto por la CRC para tal efecto.

(...)

18.6. Al momento de la venta de un equipo terminal móvil nuevo, el vendedor en su calidad de persona autorizada deberá: si es responsable del régimen común, entregar al comprador la factura de venta, o para el caso previsto en el párrafo 5o del artículo [3o](#) de la presente resolución la

factura de venta acompañada, de un documento adicional que deberá estar asociado a la factura de compraventa mediante la inclusión del número de dicha factura y en el cual en todo caso se incluya la descripción del(los) equipo(s) terminal(es) móvil(es) que se adquiere(n) con el(los) IMEI(s) respectivo(s); y, si es responsable del régimen simplificado, entregar al comprador el comprobante del régimen simplificado, cumpliendo para el efecto el lleno de los requisitos previstos en la normatividad tributaria. Durante la venta deberá ofrecerse al usuario la alternativa de elegir el mecanismo a través del cual desea recibir la factura o comprobante de pago (medio físico o electrónico), y en consecuencia, podrá enviarse por medio electrónico siempre que se cuente con la aceptación expresa y escrita del usuario.

En todo caso, la factura o el comprobante citados, sin perjuicio del cumplimiento de requisitos de conformidad con la normatividad colombiana sobre la materia, debe además incluir el IMEI del equipo terminal móvil adquirido y el certificado de garantía de funcionamiento del equipo terminal móvil, de acuerdo con lo previsto en el Estatuto del Consumidor vigente.

Adicionalmente, a partir del día hábil siguiente al 1o de octubre de 2012, la persona autorizada para la venta debe suministrar al comprador la dirección desde la cual puede descargar la copia del certificado de homologación del que trata el numeral 18.4 de la presente resolución, o hacer entrega del original del mismo, ya sea en medio físico o electrónico, a elección del comprador”.



ARTÍCULO 10. Adicionar un párrafo al artículo [64](#) de la Resolución número CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

“Párrafo 4o. Cuando el usuario de servicios de telefonía móvil bajo la modalidad de prepago no atienda de manera efectiva la solicitud del PRSTM para proceder con el registro de IMEI del equipo utilizado y adicionalmente el usuario realice un cambio de IMEI con respecto a la SIM utilizada, el proveedor respectivo, previa notificación del cambio de IMEI y luego de un plazo de quince (15) días en el cual no se cumpla con el registro de los datos asociados al nuevo equipo, procederá con la suspensión de los servicios de telefonía móvil”.



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 1o de octubre de 2012.

Publíquese y cúmplase.

El Director Ejecutivo,

CARLOS ANDRÉS REBELLÓN VILLÁN.

* * *

1. Con corte al primer trimestre de 2012.



Última actualización: 31 de diciembre de 2017

