

La Patria ya es de Todos!



**NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO
PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS
DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y
REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS,
ROBADOS O HURTADOS**



NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS

ARTÍCULO UNO. Ámbito de aplicación. La presente norma regula el Procedimiento para el empadronamiento de Abonados del Servicio Móvil Avanzado (SMA) y registro de teléfonos perdidos, robados o hurtados, siendo de cumplimiento obligatorio para las empresas operadoras del SMA y abonados de este servicio.

Todo abonado o cliente modalidad prepago (a través de la presente norma) o pospago (a través del contrato de adhesión) que mantenga una relación para la prestación de servicios con el operador del Servicio Móvil Avanzado, está obligado a registrar sus datos a fin de encontrarse empadronado, bajo pena de suspensión del servicio. El abonado o cliente es responsable por la información que provee para los fines de empadronamiento y como tal asume todas las obligaciones, deberes, derechos y responsabilidad inherente a su vinculación con la línea respecto de la cual consta como empadronado; la consignación de datos erróneos o falsos por parte de los abonados será de exclusiva responsabilidad de los mismos.

Permitir el empadronamiento es una obligación del concesionario de SMA respecto de todos sus abonados o clientes, para lo cual dará todas las facilidades para que dicho empadronamiento se lleve a efecto. Todos los mecanismos que implementen los concesionarios del SMA para fines de empadronamiento, deberán garantizar la integridad de la información relativa al empadronamiento, o involucrada en dicho proceso.

La información que forme parte de los registros de los abonados o clientes del Servicio Móvil Avanzado, será utilizada en forma responsable, para los fines dispuestos en la presente norma por parte de los operadores; y, podrá ser suministrada únicamente ante pedido de autoridad competente, previa el cumplimiento de todas las formalidades establecidas en el régimen jurídico aplicable.

El concesionario no podrá registrar y activar terminales que consten reportados como robados, perdidos o hurtados en el Ecuador. Los concesionarios del Servicio Móvil Avanzado no podrán registrar y activar terminales reportados como robados, perdidos o hurtados de otros países, con base en la información provista en aplicación de acuerdos internacionales, avalados por autoridad pertinente.

Los datos suministrados por los clientes con fines de empadronamiento o actualización de la información, deberán ser verificados por los operadores del SMA con la base de datos de cedulación a cargo del Registro Civil, previo su inclusión en la base de datos de empadronamiento que deberá ser implementada por el concesionario para fines de aplicación de la presente norma. La base del Registro Civil será compartida en las condiciones establecidas por tal Entidad para el efecto y de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

Se prohíbe el empadronamiento o registro de menores de edad.

SECCIÓN PRIMERA

EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA).

ARTÍCULO DOS. Contratos de servicio para la modalidad pospago. Previo a la firma de los contratos de prestación de servicios con sus abonados, los que se sujetarán a los modelos aprobados

por el CONATEL, los concesionarios de SMA deberán requerir copia fotostática de los siguientes documentos:

- Para personas naturales, copia de la cédula de identidad o ciudadanía o pasaporte en caso de extranjeros;
- Para personas jurídicas, copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC) actualizado.

ARTÍCULO TRES. Datos del abonado para la modalidad pospago. Los datos correspondientes a nombres y apellidos del abonado, número de cédula de identidad o ciudadanía, o pasaporte y dirección domiciliaria, en el caso de personas naturales; así como la razón social o denominación y dirección para el caso de personas jurídicas, deberán ser consignados en un formulario específico facilitado por el concesionario al momento de solicitarse la prestación del servicio o integrado en el texto del contrato que se suscriba para la provisión del servicio.

Ingresada la información anterior, la operadora deberá vincular los datos consignados por el Abonado, con el número telefónico y con el número de IMEI del equipo con que se realiza la activación o número serial del equipo y con el número de sim card según corresponda a la tecnología utilizada.

Toda esta información deberá constar en una base de datos que será implementada por cada concesionario del Servicio Móvil Avanzado, respecto de sus propios abonados.

ARTÍCULO CUATRO. Datos del Abonado para la modalidad prepago. Para fines de empadronamiento de nuevos abonados prepago, que deseen activar una línea prepago recién adquirida, deberán proveer, como mínimo, la información de número de cédula de ciudadanía y para la correspondiente validación, el año de expedición de dicho documento; el operador del SMA vinculará el número de línea del abonado para asociarlo a su identidad obtenidas de la base de datos del Registro Civil. En caso de que sean necesarias modificaciones a los datos de validación de la información, las mismas serán implementadas previa aprobación de la SENATEL.

Las modalidades que se utilizarán para el empadronamiento de los nuevos abonados prepago serán las siguientes, para lo cual los operadores deberán implementar las facilidades y mecanismos correspondientes:

4.1 Las personas naturales (cédula de ciudadanía), y los extranjeros que posean cédula de identidad, podrán empadronarse presencialmente en los Centros de Atención al Usuario o Puntos de Empadronamiento del concesionario o por medio de IVR.

4.2 Las personas jurídicas y las personas extranjeras que no posean cédula de identidad, deberán empadronarse únicamente de manera presencial en los Centros de Atención al Usuario o Puntos de Empadronamiento del concesionario. En el caso de las personas jurídicas, el empadronamiento estará a cargo del Representante Legal, el cual deberá adjuntar para fines de empadronamiento, copia del documento que establezca la razón social o denominación para personas jurídicas, copia de la cédula de ciudadanía (o pasaporte, en el caso de extranjeros) del representante legal de la persona jurídica, copia del documento que acredite la condición de representante legal de la persona jurídica.

Ingresada la información anterior, la operadora deberá verificar los datos proporcionados, y en caso favorable, vincular los datos consignados por el cliente o abonado con el número telefónico asociado a dicho abonado, con el número de IMEI del equipo y con el número de SIM CARD según corresponda a la tecnología utilizada. Toda esta información deberá constar en una base de datos con la información de los abonados o clientes, la misma que será implementada por cada concesionario del Servicio Móvil Avanzado, respecto de sus propios abonados o clientes modalidad prepago y pospago.

En caso de que el adquiriente no haya realizado el empadronamiento, la línea adquirida no podrá ser activada por el concesionario, no pudiendo imputarse al concesionario responsabilidad pecuniaria o legal alguna por dicha acción.

ARTÍCULO CINCO. Reporte de información de empadronamiento de abonados o clientes. El concesionario del Servicio Móvil Avanzado pondrá a disposición de la Superintendencia de Telecomunicaciones y de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, dentro de los quince primeros días de cada mes, el número de abonados empadronados en el mes inmediato anterior, en el formato único que establezcan de manera conjunta la SENATEL y SUPERTEL para el efecto. Dicha información deberá estar disponible en los sistemas de acceso en línea que posee cada concesionario del SMA, conforme sus obligaciones contractuales.

ARTÍCULO SEIS. Base de Datos de los Abonados. Es obligación de los concesionarios del SMA mantener vigente una base de datos con la información de los abonados, conforme las condiciones establecidas en los artículos 3 y 4 de la presente resolución.

La información contenida en dicha base de datos está sujeta a las normas relativas a la información personal y por tanto gozará de confidencialidad. La información será la señalada en los artículos 3 y 4 de esta norma y estará disponible únicamente ante pedidos de las autoridades competentes, previo cumplimiento de los requisitos y procedimientos de ley.

ARTÍCULO SIETE. Actualización de Información. Una vez empadronados, es obligación de los abonados o clientes el actualizar la información a que se refieren los artículos 3 y 4 de la presente resolución; así como de cualquier cambio de la titularidad, datos personales relacionados con una línea del Servicio Móvil Avanzado.

Para fines de actualización de la información de empadronamiento, los abonados o clientes de modalidad prepago y pospago, deberán utilizar los mecanismos y procedimientos establecidos por el concesionario y proveer la información que corresponda para la actualización de su información en la Base de Datos de los Abonados.

SECCIÓN SEGUNDA

REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS.

ARTÍCULO OCHO. Recepción y registro. Es responsabilidad de los abonados o clientes del Servicio Móvil Avanzado, sean de modalidad prepago o modalidad pospago, de reportar al concesionario en el que se encuentra registrado un determinado equipo terminal, el robo, la pérdida o el hurto del mismo.

Los concesionarios del servicio móvil avanzado (SMA), implementarán un sistema para recepción y registro de reporte de los abonados, por robo, hurto o pérdida de equipos terminales de telefonía móvil, que permita al concesionario suspender de forma inmediata el servicio y a su vez bloquear el terminal y el sim card reportado. Este procedimiento deberá realizarse sin perjuicio de que el abonado presente la correspondiente denuncia ante las autoridades competentes (policía o fiscalía, según corresponda), para los efectos de carácter judicial que podrían derivarse. La información específica respecto de un terminal reportado a los concesionarios como perdido, robado o hurtado, podrá ser requerida por la Policía Nacional o autoridad competente, previo el cumplimiento de los requisitos y procedimientos de ley.

ARTÍCULO NUEVE. Comparación de información. Previo al registro de terminales perdidos, robados o hurtados, el concesionario deberá comparar la información que tiene de dicho terminal en su base de datos, con la información que proporcione el abonado al momento del reporte.

Una vez realizado el registro de los terminales reportados como robados, perdidos o hurtados por parte del concesionario, este emitirá, a pedido del interesado, una comunicación específica para uso o constancia del abonado que realizó el reporte, en la que indique claramente la información del terminal reportado y la fecha y hora de registro, así como la causa (robo, hurto o pérdida) del reporte realizado. Es obligación del abonado presentar la correspondiente denuncia o acción en el ámbito pertinente.

ARTÍCULO DIEZ. Base de Datos de terminales reportados como robados, perdidos o hurtados. Es obligación de los concesionarios del SMA mantener vigente una base de datos con la información de los equipos terminales de telefonía móvil reportados.

La Superintendencia de Telecomunicaciones, para fines de supervisión y control de la aplicación de la presente norma, podrá realizar los exámenes e inspecciones que considere pertinentes a la base de datos y la gestión de dicha base de datos, para lo cual el concesionario deberá brindar las facilidades correspondientes. La información confidencial y personal de los abonados contenida en la base de datos será disponible únicamente ante pedidos de las autoridades competentes, conforme los requisitos y procedimientos previstos en la ley.

La actualización en línea, permitirá ingresar los siguientes datos:

- a) Fecha de reporte del Abonado
- b) IMEI o número serial de equipo
- c) Tipo de transacción (robo, hurto, pérdida o liberado por el Abonado)

Los concesionarios del SMA, no activarán los equipos terminales o sim cards que consten en las bases de datos anteriormente mencionadas, excepto en los casos en que éstos ya se encuentren liberados por los respectivos Abonados, mediante comunicación escrita o el mecanismo que para el efecto implemente el Concesionario.

Para la liberación de un equipo terminal de la lista de terminales reportados como robados, perdidos o hurtados, los respectivos abonados o clientes que hayan reportado inicialmente tal condición, deberán informar al concesionario la razón por la cual se desea eliminar dicha condición del equipo.

Todos los concesionarios del Servicio Móvil Avanzado deberán intercambiar diariamente entre sí y con la SUPERTEL la información de los terminales reportados como robados, perdidos o hurtados, así como de los terminales que los abonados hayan solicitado se elimine tal categorización. Los formatos, esquemas y procedimientos de intercambio de información serán establecidos por la Superintendencia de Telecomunicaciones y comunicados a los concesionarios del SMA y a la SENATEL.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera. Usuarios de roaming internacional. Las personas que en territorio ecuatoriano utilicen equipos terminales en las redes de los concesionarios del Servicio Móvil Avanzado operando en modalidad de roaming internacional, debidamente habilitados por dichos concesionarios, no requieren del cumplimiento del empadronamiento (sección primera) establecido en la presente norma.

Es obligación de los concesionarios para la prestación del Servicio Móvil Avanzado el tener disponibles bases de datos con información relativa a las líneas que se encuentren utilizando el servicio en modalidad roaming internacional en la red del operador en territorio ecuatoriano. Dicha información, podrá ser requerida por la Policía Nacional o autoridad competente, previo el cumplimiento de los requisitos y procedimientos de ley.

Segunda. Campañas de difusión. Los concesionarios para la prestación del SMA comunicarán a la Superintendencia de Telecomunicaciones y a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, hasta el 20 de enero de cada año, el plan de realización de dos (2) campañas de información masiva de difusión de lo estipulado en la presente norma correspondientes a dicho año, detallando los medios, la planificación y el cronograma de ejecución de dichas campañas. Además los concesionarios en la misma comunicación indicarán los resultados de las campañas realizadas en el año previo al reporte.

La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, en el ámbito de sus competencias, realizará actividades de difusión de la presente norma.

Tercera. Es obligación de los concesionarios del Servicio Móvil Avanzado, la utilización de sistemas que permitan la captura automática del IMEI de los equipos terminales, con el objeto de desactivación de dichos terminales previa consulta y bajo responsabilidad del abonado, en caso de reporte de pérdida, robo o hurto de los mismos. En caso de no contar con dichos sistemas, la información del IMEI del equipo terminal móvil deberá ser solicitada como parte del empadronamiento.”

Cuarta. En los modelos de Contratos de Adhesión entre abonados o clientes y los concesionarios del Servicio Móvil Avanzado, cuyos modelos son aprobados por el CONATEL, inclúyase, como parte de las obligaciones del concesionario y del cliente o abonado, el cumplimiento de la NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS.”

Quinta. Para fines de atención a los pedidos de las autoridades competentes, conforme los requisitos y procedimientos previstos en la ley, los concesionarios del Servicio Móvil Avanzado mantendrán los registros asociados a la Base de Datos de los Abonados, a la Base de Datos de terminales reportados como robados, perdidos o hurtados y registro de datos de captura automática del IMEI, o sus respaldos, durante al menos cinco (5) años.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS:

PRIMERA. Para fines de empadronamiento de las personas naturales o jurídicas que poseen una línea prepago en uso y que no se encuentren empadronadas, se deberá cumplir el siguiente esquema:

- a) En el período de 90 días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, el Registro Civil y los operadores del Servicio Móvil Avanzado deberán tener operativa la conexión y los sistemas y mecanismos pertinentes para la consulta por parte de los operadores del SMA de la base de datos de cedulación, con fines de verificación de información y obtención de datos para aplicación de la presente norma. La obligación constante en el penúltimo párrafo del artículo 1 de la presente Resolución, se aplicará a la información remitida por los clientes a partir de que se tenga operativa la conexión que permita la consulta por parte de los operadores de la base de datos de cedulación, a la que hace referencia el presente literal.
- b) Cumplido el período del literal a), el periodo de empadronamiento de las personas naturales o jurídicas que poseen una línea prepago en uso y que no se encuentren empadronadas, durará un (1) año. Para tal fin, los abonados o clientes deberán acercarse a los Centros de Atención al Usuario o Puntos de Empadronamiento del concesionario o utilizar los mecanismos que hayan sido implementados por el concesionario para tal fin, y cumplir con el suministro de información pertinente. El concesionario del Servicio Móvil Avanzado notificará a la SUPERTEL dentro del periodo de tiempo establecido en el literal a), el listado de los puntos de empadronamiento, incluyendo la información de ubicación (dirección), horarios de funcionamiento y demás información pertinente para fines de supervisión y control. El concesionario notificará cualquier modificación a este listado dentro de los quince días posteriores a producirse.
- c) Los clientes o abonados prepago que no se hubieren empadronado dentro de los primeros nueve (9) meses calendario, contados a partir de la finalización del plazo mencionado en el literal a), podrán, durante los siguientes tres (3) meses únicamente recibir llamadas o mensajes, estando imposibilitadas de realizar llamadas, enviar mensajes o utilizar los servicios para comunicaciones salientes contratados con el concesionario del Servicio Móvil Avanzado, hasta que procedan al registro de información y empadronamiento del caso. No podrá imputarse al concesionario responsabilidad pecuniaria o legal alguna por dicha acción.

En caso de que el abonado o cliente realice finalmente el empadronamiento dentro de este periodo, el concesionario del Servicio Móvil Avanzado deberá restablecer completamente los servicios suspendidos al abonado o cliente, máximo al día siguiente de realizado el empadronamiento.

- d) Cumplido el plazo un (1) año establecido para fines de empadronamiento de las personas naturales o jurídicas que poseen una línea prepago en uso y que no se encuentren empadronadas, se faculta a los concesionarios del Servicio Móvil Avanzado para que terminen la relación de prestación de servicios con las líneas de los abonados o clientes en modalidad prepago que no hayan sido empadronadas, no pudiendo imputarse al concesionario responsabilidad pecuniaria o legal alguna por dicha acción. El concesionario remitirá a la SUPERTEL y SENATEL, hasta 1 mes calendario después de culminado el periodo total de empadronamiento (1 año), el listado de líneas cuyos abonados o clientes no se empadronaron.

SEGUNDA. Los concesionarios del SMA deberán realizar campañas de difusión de la NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS, con énfasis en las obligaciones de los abonados o clientes, durante todo el periodo de empadronamiento, con el siguiente esquema:

- Disponer de la norma y demás información de difusión del empadronamiento, de manera permanente, en el sitio web del operador.
- Enviar a todos sus abonados o clientes dentro del periodo de empadronamiento, por lo menos una (1) vez cada dos meses, un mensaje de texto SMS masivo relativo a la obligación de empadronamiento y los plazos o fechas límites a cumplir, conforme las etapas pertinentes. Dichos mensajes masivos deberán ser remitidos, como mínimo, a las líneas que consten como no empadronadas y el contenido será previamente autorizado por la SENATEL.
- Incluir dentro de los mensajes que se originan por parte del operador, para la confirmación de recarga de minutos, un mensaje relativo a la obligación de empadronamiento, conforme las etapas pertinentes y considerando todos los mecanismos de recargas; el contenido será previamente autorizado por la SENATEL.

TERCERA. La SUPERTEL deberá establecer en un plazo no superior a veinte (20) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, los formatos, esquemas y procedimientos de intercambio de información de los terminales reportados como robados, perdidos o hurtados, así como de los terminales que los abonados hayan solicitado se elimine tal categorización. Dentro del mismo plazo, la SENATEL y SUPERTEL, establecerán el formato único para la presentación del reporte mensual de abonados empadronados.

CUARTA. En un plazo de 60 días contados a partir del inicio del empadronamiento, la SENATEL, en conjunto con las operadoras del SMA y la SUPERTEL, realizará un informe de factibilidad respecto de la utilización e implementación de listas blancas.

QUINTA. La obligación contemplada en el numeral 4.1) se aplicará a partir del cumplimiento del plazo señalado en el literal a) de la disposición transitoria primera.

SEXTA. La Codificación de la NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS con las reformas actuales, estará a cargo de la Secretaría del CONATEL.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

IVR (Interactive Voice Response – Respuesta Vocal Interactiva).- Sistema automatizado de respuesta, orientado a entregar y/o capturar información de modo interactivo a través del equipo terminal móvil, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones implementadas por el operador.