Sección "B"

Comisión Nacional de Telecomunicaciones
CONATEL

Resolución NR009/14

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).- Comayagüela, Municipio del Distrito Central, veintiuno de mayo de dos mil catorce.

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 59 de la Constitución de la República de Honduras, establece que la persona humana es el fin supremo de la sociedad y del Estado. Asimismo en su Artículo 61, el Estado garantiza a los hondureños y extranjeros residentes en el país, el derecho a la inviolabilidad de la vida, a la seguridad individual, a la libertad, a la igualdad ante la ley y a la propiedad.

CONSIDERANDO:

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

CONSIDERANDO:

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

CONSIDERANDO:

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

CONSIDERANDO:

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 de marzo del 2014, los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil Celular y del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) suscribieron un Memorándum de Entendimiento (MoU) con la Asociación GSM (por sus siglas en inglés GSMA), mediante el cual se comprometieron a implementar acciones efectivas que inhabiliten eficazmente el uso de los dispositivos móviles robados, hurtados o extraviados en sus respectivas redes de telecomunicaciones por el cual los Operadores Móviles se adhirieron a la Base de Datos de IMEI (Identidad Internacional de Equipo Móvil) de ámbito internacional gestionada por la GSMA, denominada Lista Negra; y de esta manera, combatir estas actividades ilícitas que menoscaban la seguridad de las personas en el país.

CONSIDERANDO:

Que es necesario establecer medidas y controles respecto al registro de las terminales reportadas como robadas, hurtadas o extraviadas a nivel nacional de manera que se cree una Base de Datos de IMEI para controlar e intercambiar en forma recíproca

y expedita los registros de terminales bloqueados por los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil a nivel nacional e internacional.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a las motivaciones precedentes y los preceptos legales invocados, esta Comisión determina que lo procedente es emitir una normativa de carácter general, mediante la cual se le dé pleno cumplimiento a lo mandado por la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento General, que implemente las mediadas y controles, necesarias para establecimiento de la Lista Negra, debiendo pasar el respectivo proceso de Consulta Pública, en cumplimiento de la Resolución NR002/06 y de los respectivos Contratos de Concesión, del derecho interno y del Tratado de Libre Comercio CAFTA; que una vez culminada esta última, el presente acto administrativo deberá ser publicado en el diario oficial La Gaceta.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los artículos: 59,321 de la Constitución de la República; 7, 8 y 120 de la Ley General de la Administración Pública 2, 3, 13, y 20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 6, 8, 49C, 49D, 72, 73, 75, 78, 79 146, 236, 237 y 238 del Reglamento General de la Ley Marco; 1, 31, 32, 33, 83 y 84 de la Ley de Procedimiento Administrativo.

RESUELVE

PRIMERO: Establecer que los Operadores de Servicios de Telefonía Móvil deberán implementar una "Lista Negra" de los IMEI de todos los dispositivos móviles reportados como robados, hurtados o extraviados que han sido bloqueados a solicitud de sus Usuarios o Suscriptores de su red; para lo cual deberán conectar sus EIRs (registro de identidad de equipo) individuales para asegurar que esta información se pueda intercambiar con la Base de Datos de IMEI de la Asociación GSM (GSMA) y los países miembros.

Dado lo anterior, los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán descargar la Base de Datos de IMEI de la Asociación GSMA u otras bases en las que se suscriban convenios bilaterales, de forma tal que no se deba activar ningún terminal cuyo IMEI se encuentre en esta Base de Datos, independientemente del Operador, tecnología, banda de operación, modalidad de pago y equipo terminal utilizado para la prestación del Servicio de Telefonía Móvil.

SEGUNDO: Establecer que los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil, deberán de actualizar diariamente la Lista Negra con la Base de Datos de IMEI de la GSMA; debiendo mantener dichos registros por un periodo no inferior a 4 años para los IMEI de los terminales bloqueados a nivel nacional y no inferior a 18 meses, para los IMEI de los países miembros de la GSMA; así como tomar todas las medidas necesarias para evitar que se activen en sus respectivas redes dentro de los plazos indicados.

TERCERO: Los operadores del Servicio de Telefonía Móvil, asumirán los costos de implementación, administración, operación y mantenimiento del sistema centralizado que soporte la base de datos de la Lista Negra y ninguno de los costos involucrados deberán ser trasladados a los Usuarios o Suscriptores.

Debiendo adicionalmente, cada operador mantener la confidencialidad de la información y datos personales de los Usuarios o Suscriptores conforme a las Leyes aplicables.

CUARTO: Establecer que el procedimiento que un Operador del Servicio de Telefonía Móvil deberá seguir para el bloqueo de un equipo terminal, reportado como robado, hurtado o extraviado por parte de los Usuarios o Suscriptores, es el siguiente:

1. Para el caso de bloqueo, los Usuarios o Suscriptores deberán comunicar al Operador por medio de una llamada, o apersonándose a las oficinas de atención al cliente, para brindar la información pertinente e identificarse como propietario del terminal móvil reportado.

2. Para tener un control y registro de los equipos terminales denunciados por los Usuarios y Suscriptores, como extraviados, hurtados o robados y para hacer efectivo el bloqueo, el Operador deberá mantener la información siguiente:

   i. El nombre del Usuario o Suscriptor.

   ii. Número de identidad del Usuario o Suscriptor.

   iii. Dirección o domicilio del Usuario o Suscriptor.

   iv. Número telefónico de contacto donde reside o trabaja.

   v. Fecha en que se reportó la pérdida, hurto o robo del equipo terminal.

   vi. El número telefónico asociado a la SIM del equipo terminal hurtado, robado o extraviado, para proceder al bloqueo de la SIM.

   vii. El número de IMEI, extraído de la base de datos propia para el control de activación y reactivación de terminales para la prestación del Servicio de Telefonía Móvil en su red o extraído por los registros de llamada (CDR por sus siglas en inglés).

Para finalizar el proceso de bloqueo y desactivación, el operador deshabilitará la SIM Card y pasará a registrar en la Lista Negra el IMEI del terminal respectivo.

QUINTO: Establecer que el procedimiento que un Operador del Servicio de Telefonía Móvil deberá seguir para el desbloqueo de un equipo terminal reportado como robado, hurtado o extraviado por parte de los Usuarios o Suscriptores y la reactivación de servicio; en el caso que un Usuario o Suscriptor recupere su terminal móvil después de que éste haya sido bloqueado, el Usuario o Suscriptor deberá abocarse a las oficinas del Operador quien reactivará el servicio, siempre y cuando haya constatado la identidad del propietario, dejando los respaldos que validen este hecho; dicho Operador deberá retirar de su respectiva Lista Negra el IMEI que corresponde a dicho terminal.

SEXTO: Establecer que los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán habilitar el número especial de acceso gratuito *7626 (*ROBO) para una atención expedita de las llamadas de sus Usuarios o Suscriptores para el bloqueo de terminales robadas, hurtadas o extraviadas, la cual deberá ser atendida directamente y estar activa las 24 horas todos los días del año, con un tiempo de respuesta de 20 segundos, según lo establecido en sus respectivos Contratos de Concesión.

SÉPTIMO: Establecer que los Operadores de Servicios de Telefonía Móvil deberán hacer del conocimiento a sus empleados y asignar personal para la atención específica de denuncias, tanto en las oficinas principales como en sus sucursales, los procedimientos establecidos sobre el bloqueo y desbloqueo de terminales, a fin de que se garantice lo dispuesto en esta Resolución, debiendo estar disponibles dichos procedimientos para la evacuación de consultas y que puedan informar a los Usuarios y Suscriptores sobre como verificar que sus terminales están ingresadas en la Lista Negra.

En todo caso, deberá brindarse la información en forma expedita y gratuita, las 24 horas del día y todos los días del año. Asimismo los Operadores crearán en su sitio Web, un acceso de manera tal, que los Usuarios o Suscriptores puedan verificar la información sobre el bloqueo y desbloqueo relacionada a su terminal robada, hurtada o extraviada, previa validación de los datos generales del propietario del terminal.

OCTAVO: Establecer que el Operador del Servicio de Telefonía Móvil deberá al momento de recibir el reporte de robo, hurto o extravío, de un Equipo Terminal:

(i) Para Usuarios de Prepago se deberá registrar el saldo disponible en la cuenta del Usuario hasta el día y hora de recibido el reporte, a fin de ser acreditado en la cuenta del Usuario cuando posteriormente habilite su línea;

(ii) Para Usuarios de Postpago, se deberá registrar el consumo efectuado al momento de recibido el reporte, a fin de facturarle los servicios prestados al día y hora de dicho reporte, hasta que reactive su línea.

El Usuario o Suscriptor no será objeto de cargos por servicios por cualquier consumo efectuado desde el equipo terminal robado, hurtado o extraviado, después de haber sido reportado. Lo anterior, sin perjuicio del pago, en caso de postpago, de su tarifa básica mensual.

NOVENO: Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil están obligados a incluir en los informes trimestrales, la información estadística que refleje la cantidad de equipos terminales denunciados como robados, hurtados o extraviados.

DÉCIMO: Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil de manera conjunta, deberán desarrollar una campaña publicitaria de carácter educativa, para lo cual enviarán una propuesta del Plan de Medios (radio, televisión y diarios de circulación nacional), que estará sujeta a aprobación de CONATEL; dicha campaña también deberá realizarse por medio de: sitios Web, redes sociales, publicaciones impresas, mensajes de texto, vídeos, entre otros con el fin de informar a la población los medios y formas de realizar el reporte de robo o hurto de terminales. Asimismo, los encargados de los centros de distribución y comercializadores del servicio, deben estar plenamente informados sobre esta campaña. Los costos incurridos serán absorbidos por cada Operador Móvil.

UNDÉCIMO: Establecer que cada Operador del Servicio de Telefonía Móvil, está obligado a brindar acceso Web a CONATEL, tanto a su respectiva Lista Negra como a una lista consolidada de IMEI bloqueados a nivel nacional, pudiendo CONATEL verificar que todo momento que los Operadores del país cuentan con la misma información y de esa forma validar que no se activen terminales bloqueados en las distintas redes.

Para los efectos y objetivos buscados, adicionalmente los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán brindar toda la colaboración que se solicite por parte de CONATEL, como por los Operadores de Justicia y las Fuerzas de Seguridad Pública para que en el cumplimiento de su deber, se puedan realizar las acciones pertinentes con el propósito de verificar el cumplimiento de la presente Resolución y de las demás Leyes aplicables.

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

DECIMOTERCERO Dejar sin valor y efecto las resoluciones números NR025/05 y NR042/05 publicadas en el Diario Oficial La Gaceta del 17 de septiembre y 17 de diciembre del 2005 respectivamente.

DECIMOCUARTO: La presente Resolución deberá ser publicada en el diario oficial La Gaceta y entrará en vigencia a partir del día de su publicación.

Lic. Ricardo Leonel Cardona
Comisionado-Presidente
CONATEL

Licda. Ela J. Rivera Valladares
Comisionada-Secretaria
CONATEL

24 M. 2014.