



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Preguntas frecuentes sobre la  
implementación de las bases datos para  
restringir la operación de equipos terminales  
móviles reportados como hurtados y/o  
extraviados

**Atención al Cliente**

Octubre de 2012



Libertad y Orden

## Tabla de contenido

### SECCION 1: PREGUNTAS FRECUENTES DE USUARIOS

1.	CONCEPTOS GENERALES SOBRE LAS BASES DE DATOS POSITIVAS Y NEGATIVAS .....	5
1.1	¿Qué son las bases de datos positivas y negativas? .....	5
1.2	¿Para qué sirven las bases de datos positivas y negativas?.....	5
1.3	¿Cuándo empiezan a funcionar las bases de datos? .....	6
1.4	¿Y qué pasa desde del 1º de enero de 2012 con el funcionamiento de las bases de datos? 6	
1.5	¿Cómo me afecta o beneficia el registro en estas bases de datos?.....	7
1.6	¿Cuáles son las fechas límites para registrar mi equipo en modalidad prepago?.....	7
1.7	¿Qué pasa si NO registro mi equipo en la fecha que me corresponda? .....	8
1.8	¿El registro del equipo lo tengo que hacer antes de empezar a usarlo? .....	8
1.9	¿En qué casos debo registrar los equipos? .....	9
1.10	¿Qué pasa cuando cambio de equipo por agotamiento de batería, debo registrar dicho cambio en el operador móvil? .....	9
1.11	¿Qué pasa si tengo un celular guardado y quiero usarlo? .....	9
2.	SOBRE EL PROCESO DE REGISTRO DE USUARIOS DE EQUIPOS EN LAS BASES DE DATOS POSITIVAS.....	10
2.1	¿Debo registrar en la base de datos positiva sólo el equipo? O el equipo y la SIM? .....	10
	Solamente se deben registrar los equipos móviles en la base de datos positiva; sin embargo, es importante aclarar que debe realizarlo ante el operador con el que dicho equipo ha tenido actividad en la red.....	10
2.2	¿Quiénes, en qué momento y dónde realizo el registro de mi(s) equipo(s)? .....	10
2.3	¿Cómo realizo el registro de mi(s) equipo(s)? .....	11
2.4	¿Cómo actualizo el cambio de propietario de un equipo registrado en la base de datos positiva? .....	12
2.5	¿Tendrá algún costo para mí el registro del equipo en el operador móvil? .....	13
2.6	¿Influye en algo para el registro de mi equipo en el operador móvil si lo compro en un sitio diferente a los puntos de venta establecidos por ellos? .....	13
2.7	¿Qué pasa con el registro del propietario del equipo, si vivo en regiones apartadas, me encuentro de viaje o no dispongo de acceso a la página Web del operador móvil? .....	13

2.8	¿Cómo registro un equipo cuando la suscripción del servicio está a nombre de una persona jurídica? .....	14
2.9	¿Qué pasará si un equipo que registré tiene un código de identificación inválido o que esté repetido con el de otro equipo? .....	14
2.10	¿Cómo hago para saber si el equipo que estoy comprando tiene su IMEI válido y no ha sido alterado? .....	14
2.11	¿Cómo sé si un celular que me venden es legal? .....	15
2.12	¿Cómo debo proceder para el registro de mi equipo cuando efectúe la portación de mi número a otro operador móvil? .....	15
2.13	¿Qué pasará si estando mi equipo registrado lo usa otra persona y no actualizamos el cambio de titularidad en el operador móvil? .....	15
2.14	¿Qué debo hacer si uso mi equipo con SIM Card de varios operadores? .....	16
3.	<b>SOBRE EL REGISTRO DE EQUIPOS HURTADOS O EXTRAVIADOS EN LAS BASES DE DATOS NEGATIVAS</b> .....	16
3.1	¿Cómo registro en el operador móvil un equipo hurtado o extraviado?.....	16
3.2	¿Por cuáles medios puedo hacer el reporte de hurto o extravío de un equipo móvil? .....	17
3.3	¿Cómo reporto un equipo por robo o extravío si la línea que uso no está a mi nombre?.	17
3.4	¿Cómo reporto un equipo hurtado o extraviado que no fue suministrado por el operador donde lo estaba usando? .....	17
3.5	¿Si compro un equipo móvil dónde puedo verificar que no sea robado y después no se vaya a bloquear? .....	17
3.6	¿Qué debo hacer si mi equipo estando activo se bloquea por un reporte de hurto o extravío recibido en el país o proveniente de otros países? .....	18
3.7	¿Qué pasará con mi equipo si en el proceso de registro se encuentra en la base de datos negativa?.....	18
3.8	¿Qué debo hacer si mi equipo es nuevo y con procedencia legal pero se encuentra reportado por hurto o extravío?.....	18
4.	<b>SOBRE LA HOMOLOGACION DE LOS EQUIPOS</b> .....	18
4.1	¿En qué consiste la homologación de un equipo terminal móvil?.....	18
4.2	¿Qué pasa si mi equipo que ya está activado y no está homologado? .....	19
4.3	¿Cómo hago para saber si un equipo que me están ofreciendo está homologado?.....	19
5.	<b>SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS</b> .....	19
5.1	¿Me informarán acerca del funcionamiento de las bases de datos positivas? .....	19
5.2	¿En qué casos el operador móvil me pedirá la información del propietario del equipo?...	20

5.3	Como usuario del servicio ¿a qué información tendré acceso de bases de datos positivas y negativas? .....	20
1.	<b>SOBRE EL REGISTRO DE INFORMACIÓN EN LA BASE DE DATOS POSITIVA .....</b>	<b>20</b>
1.1	¿Qué información se registra en la base de datos operativa positiva y en la base de datos centralizada positiva? .....	20
1.2	¿La base de datos positiva centralizada deberá replicar la información alimentada por los proveedores de servicios móviles en la base de datos operativa positiva de los demás proveedores de servicios móviles?.....	21
1.3	¿Cómo se registran en las bases de datos positivas los equipos según la Resolución CRC 3128 de 2011? .....	21
1.4	¿En qué casos se debe presentar el propietario del equipo ante el proveedor de servicios móviles para efectos de registrar o actualizar la información en la base de datos positiva y en qué casos se puede manejar por medios electrónicos? .....	22
1.5	¿Cómo se procede cuando el propietario del equipo no pueda presentarse al proveedor de servicios móviles en los casos en que se requiera su presentación? .....	22
1.6	¿Cómo se registran los equipos de usuarios de proveedores móviles virtuales? .....	22
1.7	¿Cómo se registra en las bases de datos positivas el propietario del equipo para el caso de números portados?.....	22
2.	<b>SOBRE EL REGISTRO DE LOS EQUIPOS HURTADOS/EXTRAVIADOS EN LA BASE DE DATOS NEGATIVA.....</b>	<b>23</b>
2.1	¿Si un equipo tiene reporte por hurto o extravió, que pasa con su IMEI en la BD positiva? .....	23
2.2	¿Cómo se manejan los reportes recibidos desde otros países en la base de datos negativa centralizada?.....	23
3.	<b>SOBRE EL MANEJO DE EQUIPOS CON IMEI REPORTADO COMO HURTADO Y/O EXTRAVIADO, INVÁLIDO, ALTERADO O DUPLICADO .....</b>	<b>24</b>
3.1	¿Cómo y por cuáles medios verificará el proveedor de servicios móviles la adquisición legal de los equipos? .....	24
3.2	¿Cómo se establece si el IMEI de un equipo es inválido?.....	24
3.3	¿Qué pasa con los equipos con IMEI alterado, duplicado o inválido activados después de los plazos establecidos para el registro?.....	24
3.4	¿Qué pasa con los equipos con IMEI duplicado, inválido o alterado que empiecen a presentar actividad después de los plazos establecidos para el registro? .....	25

## **SECCION 1: PREGUNTAS FRECUENTES DE USUARIOS**

### **1. CONCEPTOS GENERALES SOBRE LAS BASES DE DATOS POSITIVAS Y NEGATIVAS**

#### **1.1 ¿Qué son las bases de datos positivas y negativas?**

Las bases de datos positivas contienen el listado de los equipos terminales móviles. En dicha base de datos se relaciona el equipo con su propietario. En efecto, los equipos son registrados con su número de identificación internacional (IMEI, por sus siglas en inglés) y se asocian o vinculan a la información de su propietario (nombres, apellidos, dirección, teléfono de contacto, tipo y número de documento de identificación).

Las bases de datos negativas contienen el listado de los números de identificación del equipo móvil (IMEI) que han sido reportados como hurtados y/o extraviados tanto en Colombia como en el exterior, y por lo tanto no pueden ser habilitados o usados en las redes de telecomunicaciones móviles del país y de otros países. En consecuencia, los usuarios nunca podrán usar, es decir, no podrán recibir servicios a través de un equipo reportado en la base de datos negativa.

#### **1.2 ¿Para qué sirven las bases de datos positivas y negativas?**

Tanto las bases de datos positivas como negativas les permiten a los operadores móviles saber cuáles equipos pueden acceder a sus servicios y cuáles no.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el momento en que un usuario pierda su celular o se lo roben y lo reporte ante un operador móvil, éste automáticamente quedará registrado en la base de datos negativa, y en consecuencia nadie más podrá realizar ni recibir llamadas en el equipo reportado, ni usar el servicio en otros operadores móviles. Todos los operadores de servicios móviles consultarán las listas negativas cada que un equipo se active o se use en su red, a fin de establecer si está en la base de datos negativa y por lo tanto no permitir su uso.

Por medio de las bases de datos positivas, cuando se active o se use por primera vez un equipo móvil, éste deberá registrarse con la información de su propietario, para que el mismo continúe habilitado para su funcionamiento.

Todos los operadores de servicios móviles harán verificaciones periódicas en las bases de datos positivas para identificar si el equipo en uso ha sido registrado por parte de su propietario y si éste es quien lo está utilizando de manera permanente.

Todas las acciones de verificación de las bases de datos tanto negativa como positiva buscan restringir la operación de los equipos que tengan un reporte por hurto y/o extravío y ejercer control sobre aquellos equipos cuya procedencia no se conozca, no tenga un soporte de su adquisición o compra, o el cambio de usuario no sea autorizado por su propietario.

### 1.3 ¿Cuándo empiezan a funcionar las bases de datos?

La base de datos centralizada se encuentra implementada desde el 1° de enero de 2012, fecha a partir de la cual la base de datos negativa puede ser consultada por el público en general a través del sitio [www.imeicolombia.com.co](http://www.imeicolombia.com.co). Por su parte, la base de datos positiva tiene un periodo de transición, que finaliza el 31° de marzo de 2013, periodo que es necesario para poder realizar la depuración de dicha base de datos con los datos de los propietarios de los equipos que están siendo utilizados actualmente por los usuarios que tienen un plan bajo la modalidad de prepago.

A partir del 1° de octubre de 2012 en todo proceso de nuevas activaciones o de reposición de equipos, para proceder al registro del equipo en la base de datos positiva, el usuario deberá presentar prueba de su adquisición o compra.

### 1.4 ¿Y qué pasa desde del 1° de enero de 2012 con el funcionamiento de las bases de datos?

Los operadores móviles deben registrar en las bases de datos positivas los equipos que han sido usados y los que serán usados en sus redes, asociando el IMEI a la información de su propietario; y cuando éste cambie por la venta o transferencia del equipo a otra persona, deben actualizar la información en dicha base de datos. Lo anterior es una tarea permanente en la medida en que los usuarios confirmen los datos registrados por los medios y procedimientos con los que cuentan los operadores móviles. Por su parte, en las bases de datos negativas se bloquean y registran los equipos con reporte de hurto y/o extravío. Desde el 1° de enero de 2012, dicha información está disponible para la consulta de las autoridades, a fin de apoyar sus acciones contra las bandas

dedicadas al hurto, y del público en general, para que se pueda verificar el código de identificación de un equipo antes de adquirirlo.

### 1.5 ¿Cómo me afecta o beneficia el registro en estas bases de datos?

Al disponer de estos registros se puede controlar el uso no autorizado de equipos por parte de terceros. De esta forma, cuando el operador móvil detecte que el equipo intenta ser activado por un usuario diferente al que figura como propietario en dicha base de datos solicitará los soportes de adquisición o procedencia (factura, otros) y la autorización para el cambio de titular, caso en el cual se actualizará la información, y en caso contrario, aplicará las medidas de restricción de uso del servicio.

De esta forma cuando un equipo cambia de propietario y dicho cambio no ha sido formalizado, el operador no autorizará el uso de dicho equipo por parte de un tercero que no ha sido autorizado por el propietario.

En caso de hurto y/o extravío del equipo móvil, el usuario debe continuar reportando de inmediato los hechos a su operador móvil para proceder con el registro en las bases de datos negativas, las cuales, además de restringir la operación del equipo en todas las redes móviles del país y de otros países, permitirá la consulta de los equipos con este tipo de reportes.

### 1.6 ¿Cuáles son las fechas límites para registrar mi equipo en modalidad prepago?

Todos los usuarios en la modalidad prepago pueden registrar su equipo sin restricción alguna hasta el 14 de octubre de 2012.

A partir del 15 de octubre el plazo es el siguiente:

<b>Plazo</b>	<b>Último dígito de la línea telefónica</b>
<i>De octubre 15 de 2012 a noviembre 14 de 2012.</i>	<i>0 y 1</i>
<i>De noviembre 15 de 2012</i>	<i>2 y 3</i>

<i>a diciembre 14 de 2012.</i>	
<i>De enero 1° de 2013 a enero 30 de 2013.</i>	<i>4 y 5</i>
<i>De febrero 1° de 2013 a Febrero 28 de 2013.</i>	<i>6 y 7</i>
<i>De marzo 1° de 2013 a marzo 31 de 2013.</i>	<i>8 y 9</i>

### 1.7 Qué pasa si NO registro mi equipo en la fecha que me corresponda?

Si pasado el periodo establecido el usuario no ha procedido con el registro del equipo, el mismo no podrá ser vendido o transferido de usuario, no ingresará en la base de datos de equipos legales y hará parte de los controles que realizará el operador en relación con el cambio de SIM en el equipo. Adicionalmente, si el equipo no es registrado en los plazos establecidos y el usuario desea realizar el registro posteriormente, éste deberá soportar su propiedad ante el operador con los documentos que le permitan acreditar la compra del equipo (*factura o documento equivalente en el régimen simplificado*).

### 1.8 ¿El registro del equipo lo tengo que hacer antes de empezar a usarlo?

El registro no se exige como requisito o condición previa para que el usuario pueda hacer uso de su equipo. Sin embargo, una vez finalizado el plazo correspondiente para realizar el registro del equipo, dependiendo 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 CRC 3530 de 2012 o sus modificaciones).

## 1.9 ¿En qué casos debo registrar los equipos?

Todos los usuarios que utilicen un plan bajo la modalidad de prepago deberán registrar los equipos que utilizan. Adicionalmente cuando se empieza a usar un equipo nuevo en una de las redes móviles o cuando el equipo es vendido o regalado es necesario realizar la transferencia de dominio. Esto quiere decir que cuando se adquiere un equipo, ya sea en el operador móvil, en otros puntos autorizados para la venta, o en el exterior, será necesario realizar el proceso de registro del equipo y de su propietario en la base de datos positiva. Igualmente, un equipo que ya esté activado, o que haya estado activado o en uso en alguno de los operadores móviles del país, deberá registrarse en dicha base de datos, a través de los medios que disponga el operador móvil a sus usuarios, con el fin de poder realizar la actualización de los datos asociados al propietario del equipo móvil.

Es importante recordar que entre el 1° de enero de 2012 y el 31 de marzo de 2013, periodo definido como transición para la alimentación de la base de datos positiva, es necesario que el usuario valide ante su operador móvil la información asociada a los equipos que utiliza frecuentemente, así como también que registre la adquisición de un nuevo equipo que vaya a ser utilizado bien sea con una nueva línea o con una línea que ya se encontraba activa.

### 1.10 ¿Qué pasa cuando cambio de equipo por agotamiento de batería, debo registrar dicho cambio en el operador móvil?

Para cambios temporales de equipos entre líneas o usuarios, no habrá necesidad de actualizar el registro de propietarios, siempre y cuando el cambio sea realizado a un equipo ya registrado.

En caso de realizar el cambio a un equipo que no ha sido registrado; el servicio podrá ser suspendido por parte del operador móvil.

### 1.11 ¿Qué pasa si tengo un celular guardado y quiero usarlo?

En la medida en que los celulares guardados pueden volver a usarse por su dueño u otra persona a quien se lo transfiera, es necesario realizar el registro del mismo en la base de datos positiva antes de las fechas estipuladas de acuerdo con el último dígito de su número telefónico. Para esto, cada

uno de los operadores móviles tienen dispuesto a través de sus sitios web, atención telefónica y atención en sus oficinas físicas, el proceso de registro y validación de datos del propietario del equipo, a través del cual el usuario podrá realizar la confirmación de los datos asociados a su equipo móvil o solicitar la modificación de los mismos, en los casos en que el usuario tenga planes con modalidad prepago. Es importante tener en cuenta que este proceso es válido siempre y cuando el equipo haya tenido actividad en la red en el último año; en caso contrario el propietario debe presentar para el registro los documentos soporte de la adquisición legal del equipo.

## **2. SOBRE EL PROCESO DE REGISTRO DE USUARIOS DE EQUIPOS EN LAS BASES DE DATOS POSITIVAS**

### **2.1 ¿Debo registrar en la base de datos positiva sólo el equipo? O el equipo y la SIM?**

Solamente se deben registrar los equipos móviles en la base de datos positiva; sin embargo, es importante aclarar que debe realizarlo ante el operador con el que dicho equipo ha tenido actividad en la red.

### **2.2 ¿Quiénes, en qué momento y dónde realizo el registro de mi(s) equipo(s)?**

Todos los usuarios de telefonía móvil deben atender las solicitudes de actualización de información del usuario del equipo móvil cuando sean contactados de manera directa por su operador móvil o atendiendo la invitación de campañas realizadas por cada operador.

A su vez, todos los operadores tienen a disposición de sus usuarios con planes en modalidad de prepago un enlace en su sitio web identificado como "REGISTRE SU EQUIPO" en el que podrán realizar la validación de los datos que le han sido asociados a su equipo terminal móvil y los cuales inicialmente corresponden a la SIM con la que han adquirido su plan en modalidad prepago.

Para los usuarios en modalidad de pospago, el PRSTM le asociará al equipo terminal móvil los datos del propietario de la SIM que hace uso del equipo, es decir, este proceso estará a cargo del operador.

## 2.3 ¿Cómo realizo el registro de mi(s) equipo(s)?

Para el procedimiento de registro y/o actualización de datos de usuarios bajo la modalidad de prepago, el procedimiento es el 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 equipo: Con el fin de verificar la propiedad y/o posesión del equipo, 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 mensaje de texto (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.

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.

## 2.4 ¿Cómo actualizo el cambio de propietario de un equipo registrado en la base de datos positiva?

El operador móvil registrará la propiedad del equipo terminal asociando los datos del propietario de la última SIM con la que haya tenido actividad dicho equipo, datos que deben ser validados por el propietario del equipo. En caso que los datos asociados hayan cambiado debido al cambio de propietario de equipo antes de las fechas estipuladas para el registro del equipo, el usuario debe actualizarlos a través de los medios que el operador haya dispuesto para este fin (oficinas virtuales, oficinas físicas y línea de atención al usuario); principalmente a través de la opción "REGISTRE SU EQUIPO AQUI" ubicada en la página principal del sitio web con el que el usuario tiene contratado el servicio de telefonía móvil.

Después de las fechas estipuladas, en caso que el equipo móvil cambie de propietario y la compraventa del equipo no se realice a través de un sitio autorizado sino entre dos ciudadanos deberá mediar además de la copia de la factura original de compra del equipo o el comprobante de pago (si el equipo fue adquirido en el exterior), una constancia de transferencia del cambio de propiedad del equipo. Ahora bien, en los casos que el propietario no cuente con la copia de la factura original de compra del equipo o el comprobante de pago, debido a que el equipo fue comprado antes de las fechas estipuladas para el registro, dicho propietario debe entregar una constancia de la transferencia de la propiedad del equipo, formato que ha sido previsto en el Anexo 2 de la Resolución CRC 3530 de 2012, el cual será diligenciado entre ambas partes (vendedor y comprador), firmada por el propietario del equipo usado (quien lo vende) y por quien será el nuevo propietario (quien lo compra) y presentar dicha documentación ante el operador móvil donde vaya a modificar el registro de equipo, a fin de solicitar la modificación de los datos por los del nuevo propietario en la base de datos positiva.

Después de las fechas estipuladas en los casos en que el equipo móvil cambie de propietario y la compraventa de dicho equipo haya sido realizada entre una persona autorizada para la venta de equipos móviles y cualquier ciudadano, deberá mediar la constancia de la transferencia de la propiedad del equipo, formato que ha sido previsto en el Anexo 2 de la Resolución CRC 3530 de 2012 al cual se le deberá adjuntar copia de los documentos de identidad de las partes de la compraventa y/o la Decisión de Autorización de la parte que tenga la calidad de persona autorizada para dicha compraventa.

En todo caso, para efectos de la compraventa de los equipos móviles que inician actividad en la red con posterioridad al 1° de octubre de 2012, la propiedad del equipo siempre se probará con la factura de venta del mismo o comprobante de pago del régimen simplificado.

## 2.5 ¿Tendrá algún costo para mí el registro del equipo en el operador móvil?

No tendrá ningún costo, ni el operador móvil podrá trasladarlo en forma alguna al usuario. Adicionalmente no existirá un tiempo de permanencia mínima en la base de datos positiva, a menos que resulte como consecuencia de una cláusula de permanencia mínima acordada a través de un contrato de servicio pospago.

## 2.6 ¿Influye en algo para el registro de mi equipo en el operador móvil si lo compro en un sitio diferente a los puntos de venta establecidos por ellos?

No influye. El equipo va a funcionar normalmente y el operador móvil solicitará el registro del equipo cuando detecte una tarjeta SIM usando de forma permanente un equipo diferente al que se venía usando. En todo caso, es importante que tenga en cuenta que para el proceso de registro; el equipo debe utilizar la SIM del operador con el que va a realizar dicho proceso.

## 2.7 ¿Qué pasa con el registro del propietario del equipo, si vivo en regiones apartadas, me encuentro de viaje o no dispongo de acceso a la página Web del operador móvil?

El registro de los datos será realizado inicialmente por parte del operador que le presta el servicio de telecomunicaciones móviles al usuario, asociando al IMEI del equipo los datos personales con que registró la SIM. El usuario debe proceder únicamente con la validación de la información que le fue asociada; para ello, el operador móvil tiene a disposición del usuario oficinas de atención virtual, física y líneas de atención telefónica. En cuanto a las oficinas de atención virtual existe en su sitio web una opción denominada "REGISTRE SU EQUIPO AQUI", a través de la cual el usuario puede autenticarse y validar la información registrada asociada a su equipo terminal móvil. Además de las opciones anteriores, el operador deberá permitir que el trámite pueda ser realizado a través de medios físicos por una persona autorizada por el usuario que suscribió dicho contrato.

## 2.8 ¿Cómo registro un equipo cuando la suscripción del servicio está a nombre de una persona jurídica?

Los equipos usados con líneas a nombre de personas jurídicas deben quedar registrados en las bases de datos positivas con la información de la persona natural (nombres, apellidos, dirección, teléfonos de contacto, tipo de documento de identificación, número del documento de identificación) propietaria del equipo o de la persona natural que ésta autorice ante el operador móvil como usuario autorizado (ejemplo: Una compañía que figura como suscriptora de una cuenta es la propietaria de los equipos y sus empleados son los usuarios finales. En este caso su Representante Legal autoriza ante el proveedor de servicios móviles al empleado que usa un determinado equipo como el usuario autorizado del mismo, de tal manera que la información de éste último es la que debe registrarse en la base de datos de registro de propietarios).

## 2.9 ¿Qué pasará si un equipo que registré tiene un código de identificación inválido o que esté repetido con el de otro equipo?

Los equipos con estas características no serán registrados en la base de datos centralizada, por lo cual el equipo con un IMEI inválido o duplicado no podrá ser utilizado con una SIM diferente a la que usa en la actualidad. Después de las fechas establecidas para el registro del equipo, de acuerdo con el último dígito del número celular, le corresponderá al operador móvil realizar las verificaciones necesarias para determinar la validez de los códigos de identificación de los equipos activados o los utilizados con una SIM diferente a la registrada antes del 1º de octubre. Los equipos terminales móviles que hayan sido alterados en su código de identificación o IMEI serán decomisados por las autoridades de policía. Cuando la detección la haga el proveedor de servicios de móviles procederá a efectuar la respectiva denuncia ante las autoridades competentes (ley 1453 de junio 24 de 2011, artículo 105).

## 2.10 ¿Cómo hago para saber si el equipo que estoy comprando tiene su IMEI válido y no ha sido alterado?

El usuario debe verificar que el número de identificación o IMEI interno programado en el equipo (el cual se obtiene digitando \*#06#, que despliega el IMEI en la pantalla del equipo) corresponde con el IMEI registrado en el compartimiento de la batería, revisando que la etiqueta que allí lo contiene no esté adulterada, y también con el IMEI de la caja, si está disponible. El usuario debe comprar solamente en sitios autorizados y debe exigir la factura de venta con el IMEI y el

certificado de homologación para ese IMEI en particular, certificado que podrá ser generado y entregado después del 1 de octubre de 2012 por los puntos autorizados para la venta de equipos terminales móviles.

### 2.11 ¿Cómo sé si un celular que me venden es legal?

- i) Verificar que la marca y modelo del equipo se encuentra homologado, dicha verificación se puede realizar a través de la página:  
<http://www.crcm.gov.co/index.php?idcategoria=43244>.
- ii) Verificar que el número identificador del equipo (IMEI) no se encuentre en la base de datos negativa, información que podrá ser consultada a través de la página web [www.imeicolombia.com.co](http://www.imeicolombia.com.co)
- iii) Consultar si el sitio donde realiza la compra del equipo móvil es un sitio autorizado para la venta de equipos terminales móviles. Dicha información podrá ser consultada a través del sitio en la página Web del Ministerio de TIC y de los operadores móviles después del 1° de octubre de 2012.
- iv) Solicitar al vendedor autorizado que le genere el certificado de homologación correspondiente al equipo terminal móvil, el cual especifica la marca, modelo e IMEI del equipo adquirido.

### 2.12 ¿Cómo debo proceder para el registro de mi equipo cuando efectúe la portación de mi número a otro operador móvil?

En los casos de portación de números corresponde a los operadores móviles realizar dicha actualización, solo en aquellos casos en que hay cambio de propietario del equipo es el usuario quien deberá realizar el respectivo proceso de registro ante el operador con el cual está contratando su servicio de telefonía móvil.

### 2.13 ¿Qué pasará si estando mi equipo registrado lo usa otra persona y no actualizamos el cambio de titularidad en el operador móvil?

El equipo puede ser utilizado de manera transitoria por una SIM diferente a la de su propietario y cuyos datos están asociados al IMEI del equipo terminal. En caso de realizar un cambio permanente, el propietario debe solicitar al proveedor el cambio de titularidad en la Base de Datos presentando la copia de la factura o comprobante de pago del equipo; en caso de no tener dichos

documentos, debido a que el equipo fue comprado antes del 1° de octubre de 2012, entonces debe entregar una constancia de la transferencia de la propiedad del equipo, formato que ha sido previsto en el Anexo 2 de la Resolución CRC 3530 de 2012, el cual será diligenciado entre ambas partes (vendedor y comprador), firmada por el propietario del equipo usado (quien lo vende) y por quien será el nuevo propietario (quien lo compra) y presentar dicha documentación ante el operador móvil donde vaya a modificar el registro de equipo, a fin de solicitar la modificación del documento de identificación del propietario en la base de datos positiva.

Si la actualización de cambio de titularidad del equipo no se realiza, el usuario que tiene registrado el equipo terminal a su nombre, para cualquier efecto, seguirá siendo el responsable del uso que se haga del mismo; adicionalmente quien reciba el equipo no podrá posteriormente venderlo o transferirlo de forma legal.

#### 2.14 ¿Qué debo hacer si uso mi equipo con SIM Card de varios operadores?

En caso de contar con un equipo que utilice con diferentes operadores, debe realizar el proceso de registro con cada uno de ellos.

### **3. SOBRE EL REGISTRO DE EQUIPOS HURTADOS O EXTRAVIADOS EN LAS BASES DE DATOS NEGATIVAS**

#### 3.1 ¿Cómo registro en el operador móvil un equipo hurtado o extraviado?

El usuario de la línea está en la obligación de reportar de inmediato a su operador móvil el hurto o extravío de sus equipos. No es necesario que el reporte de hurto o extravío lo realice el titular de la línea. Dicho procedimiento también lo puede realizar el usuario que hace uso constante de dicha línea, para ello deberá informar sus datos personales con el fin de que el operador móvil conserve el registro de quien realizó el reporte de hurto y/o extravío. El operador móvil realizará la suspensión de la línea para evitar consumos y el bloqueo del número de identificación o IMEI del equipo móvil, para evitar su uso con otras tarjetas SIM. Así mismo, el operador móvil reportará el número de identificación del equipo o IMEI a las bases de datos negativas de los otros operadores móviles nacionales (y de otros países con los que haya acuerdo de intercambio de estos reportes), en donde se bloqueará el IMEI para evitar su uso o activación.



### 3.2 ¿Por cuáles medios puedo hacer el reporte de hurto o extravío de un equipo móvil?

Por medios presenciales, tales como los centros de atención al cliente, cuya información encontrará en la página web de cada operador, y a través de medios no presenciales tales como el reporte a través de la línea de atención al público dispuesta por cada operador.

### 3.3 ¿Cómo reporto un equipo por robo o extravío si la línea que uso no está a mi nombre?

El operador móvil realizará las verificaciones para asegurar que sea el usuario de la línea y éste a su vez deberá informar sus datos personales con el fin que el operador conserve el registro de quién realizó el reporte de hurto y/o extravío.

### 3.4 ¿Cómo reporto un equipo hurtado o extraviado que no fue suministrado por el operador donde lo estaba usando?

Los operadores móviles están en la obligación de identificar, bloquear e incluir en las bases de datos negativas cualquier equipo con que se estuviera usando la línea objeto de la pérdida o hurto, independientemente de su procedencia, y debe hacerlo en el día y hora en que el usuario reporte los hechos (incluyendo días no hábiles). Sin embargo, es importante tener en cuenta que en caso de recuperar el equipo, éste podrá ser desbloqueado únicamente por el operador que recibió el reporte.

### 3.5 ¿Si compro un equipo móvil dónde puedo verificar que no sea robado y después no se vaya a bloquear?

Dicha consulta está disponible en la página web [www.imeicolombia.com.co](http://www.imeicolombia.com.co). El número de identificación del equipo móvil o IMEI a consultar debe ser el que está programado internamente en el equipo y el cual se puede obtener digitando \*#06#, lo cual desplegará dicho número en su pantalla. Adicionalmente, es importante adquirir el equipo con un vendedor autorizado para garantizar que sea un equipo de procedencia legal, el cual no ha sido alterado en su número de identificación.

### 3.6 ¿Qué debo hacer si mi equipo estando activo se bloquea por un reporte de hurto o extravío recibido en el país o proveniente de otros países?

Primero acercarse a su operador quien deberá informarle las causas por las cuales se realizó el bloqueo del equipo, si dicho bloqueo es el resultado de un reporte de hurto y/o extravío en el país o fuera de éste el usuario deberá denunciar a las autoridades de policía el sitio donde le vendieron ese equipo, con el fin que las autoridades realicen las investigaciones y acciones pertinentes.

### 3.7 ¿Qué pasará con mi equipo si en el proceso de registro se encuentra en la base de datos negativa?

El proveedor de servicios móviles le informará tal condición y el equipo no será habilitado ni para su uso, ni para su activación con otras líneas.

### 3.8 ¿Qué debo hacer si mi equipo es nuevo y con procedencia legal pero se encuentra reportado por hurto o extravío?

El proveedor de servicios móviles deberá verificar los soportes y retirar el IMEI de la base negativa para habilitar el teléfono legítimo para su uso o activación.

## 4. SOBRE LA HOMOLOGACION DE LOS EQUIPOS

### 4.1 ¿En qué consiste la homologación de un equipo terminal móvil?

Es la certificación que expide la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), a través de los vendedores autorizados, sobre una marca y modelo específico de equipo móvil, que consta que el mismo puede ser usado en las redes móviles de Colombia, en virtud de que dicho equipo ha sido revisado y certificado por laboratorios autorizados en cuanto a sus niveles de emisión y otros aspectos técnicos. Este certificado debe generarse al momento de la venta de cada equipo terminal móvil y debe especificar la marca, modelo e IMEI del equipo adquirido. El certificado puede ser entregado en forma impresa, electrónica o puede ser consultado posteriormente por el comprador, a través de la página de la CRC.

#### 4.2 ¿Qué pasa si mi equipo que ya está activado y no está homologado?

Los equipos activados y registrados antes de las fechas estipuladas de acuerdo con el último dígito de su línea telefónica y que no se encuentran homologados seguirán habilitados para su uso en las redes móviles; sin embargo, cuando cambien de tarjeta SIM y/o propietario, éstos no serán habilitados para el uso del nuevo propietario. Los equipos no homologados que se activen después de las fechas establecidas no serán admitidos para su activación en la red del operador móvil.

#### 4.3 ¿Cómo hago para saber si un equipo que me están ofreciendo está homologado?

Puede ingresar a la página de la Comisión de Regulación de Comunicaciones [www.crccom.gov.co](http://www.crccom.gov.co) y buscar la marca y modelo del equipo que le ofrecen para validar si está homologado. Los operadores móviles no activarán equipos que no se encuentren homologados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, a excepción de los equipos tipo modem, dispositivos para transmisión de datos o de seguimiento vehicular los cuales a la fecha no requieren proceso de homologación ante la CRC; siempre y cuando dichos dispositivos no hagan uso de servicios de voz.

### **5. SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS.**

#### 5.1 ¿Me informarán acerca del funcionamiento de las bases de datos positivas?

Los proveedores 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 requiera, o a validar la información del propietario del equipo terminal móvil o usuario autorizado por éste. 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 proveedores.

## 5.2 ¿En qué casos el operador móvil me pedirá la información del propietario del equipo?

El operador móvil requerirá la validación de tal información a los usuarios de los equipos activados antes de las fechas de registro estipuladas de acuerdo con el último dígito de la línea, o cuando el operador detecte que cambió el equipo que aparece registrado con los datos de la SIM en uso después de las fechas de estipuladas para el registro.

## 5.3 Como usuario del servicio ¿a qué información tendré acceso de bases de datos positivas y negativas?

Los usuarios podrán consultar un número de identificación de equipo (IMEI) para verificar si se encuentra en la base de datos negativa, a través de la página [www.imeicolombia.com.co](http://www.imeicolombia.com.co), así como también podrán consultar a su operador móvil la información de los equipos registrados a su nombre en la base de datos positiva a través del registro en línea o de los servicios de atención telefónica.

## **SECCION 2. PREGUNTAS FRECUENTES DE PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES**

### **1. SOBRE EL REGISTRO DE INFORMACIÓN EN LA BASE DE DATOS POSITIVA**

#### 1.1 ¿Qué información se registra en la base de datos operativa positiva y en la base de datos centralizada positiva?

En la base de datos operativa positiva se registra la información técnica del equipo y la línea (IMEI, IMSI e MSISDN), así como la información del propietario del equipo (nombres, apellidos, dirección, teléfono de contacto, tipo y número de documento de identificación). Por su parte, en la base de datos centralizada positiva se registra el IMEI del equipo asociado a los datos de su propietario (nombres, apellidos, dirección, teléfono de contacto, tipo y número de documento de identificación).

## 1.2 ¿La base de datos positiva centralizada deberá replicar la información alimentada por los proveedores de servicios móviles en la base de datos operativa positiva de los demás proveedores de servicios móviles?

No. Cada base de datos operativa positiva deberá actualizar y consultar la base de datos positiva centralizada pero no en sentido contrario.

## 1.3 ¿Cómo se registran en las bases de datos positivas los equipos según la Resolución CRC 3128 de 2011?

Para los equipos que tengan actividad después de las fechas estipuladas para el registro, el operador registrará en la base de datos operativa positiva los nombres, apellidos, dirección y teléfono de contacto, tipo de documento y número de documento del titular de la última SIMCARD con la que se usó el equipo de forma permanente asociándolos al IMEI del equipo. A la misma fecha, el proveedor de servicios móviles deberá haber informado al usuario sobre la asociación de dichos datos, para que de requerirlo éste proceda con la actualización de los mismos.

Para los equipos que inicien actividad posterior a las fechas estipuladas para el registro, el proveedor de servicios móviles deberá validar la integridad del código de identificación IMEI, y registrar los nombres, apellidos, IMSI, MSISDN, dirección, teléfono de contacto, tipo de documento y número de identificación de su propietario (o propietario autorizado) en la base de datos positiva operativa.

Para equipos vendidos a partir del 1º de octubre de 2012, el proveedor de servicios podrá validar la legalidad de la adquisición del equipo a través de la factura que se entregue a los compradores con el IMEI del equipo.

Una vez la DIAN disponga en su sistema informático de los IMEI importados y registrados en forma desagregada en un campo codificado para ello, el ABD podrá cargar a diario los IMEI legalmente importados a la base de datos positiva centralizada.

#### 1.4 ¿En qué casos se debe presentar el propietario del equipo ante el proveedor de servicios móviles para efectos de registrar o actualizar la información en la base de datos positiva y en qué casos se puede manejar por medios electrónicos?

Cuando se hace cambio de propietario del equipo de forma permanente y no se tienen los soportes de adquisición del equipo; cuando se cambie de propietario de un equipo con código de identificación o IMEI inválido o duplicado y este empiece a ser usado posterior a las fechas establecidas para el registro o cuando se adquiera un equipo nuevo que aparece ya reportado en las Bases de Datos positivas o negativas.

Por medios electrónicos se podrá pedir la confirmación de la información de usuarios de líneas (SIM) como propietarios del equipo terminal. Igualmente se podrán utilizar estos medios para que el usuario envíe los datos o soportes requeridos para el registro en la base de datos positiva.

#### 1.5 ¿Cómo se procede cuando el propietario del equipo no pueda presentarse al proveedor de servicios móviles en los casos en que se requiera su presentación?

El usuario o propietario del equipo podrá autorizar a un tercero para dicho trámite, quien deberá cumplir y presentar los requisitos establecidos en la Resolución CRC 3128 de 2011.

#### 1.6 ¿Cómo se registran los equipos de usuarios de proveedores móviles virtuales?

El operador virtual debe cumplir con todas las obligaciones y seguir los mismos procedimientos establecidos para los operadores de redes móviles, independientemente de la forma en que utilicen la infraestructura de red.

#### 1.7 ¿Cómo se registra en las bases de datos positivas el propietario del equipo para el caso de números portados?

Para las portaciones de números en que no haya cambio de propietario de equipo, no se debe realizar ninguna actualización ya que el MSISDN (número celular) y el IMEI son los mismos. Para los casos en que la portación incluya cambio de propietario del equipo, el proveedor receptor del

número portado deberá verificar con el usuario del mismo, si hubo o no cambio de titularidad del equipo, caso en el cual procederá a realizar la actualización en su base de datos operativa positiva y actualizar la base de datos positiva centralizada.

## **2. SOBRE EL REGISTRO DE LOS EQUIPOS HURTADOS/EXTRAVIADOS EN LA BASE DE DATOS NEGATIVA**

### **2.1 ¿Si un equipo tiene reporte por hurto o extravío, que pasa con su IMEI en la BD positiva?**

La carga inicial de códigos de identificación IMEI a las bases de datos positivas no debe incluir los que están en las bases de datos negativas. De ahí en adelante un IMEI reportado como hurtado o extraviado y que ya figure en bases de datos positivas, se ingresa en las bases de datos negativas y se excluye de las bases de datos positivas. Si el equipo se recupera, se retira de las bases de datos negativas y se vuelve a incluir en las bases de datos positivas (siempre y cuando haya estado registrado ahí previamente) finalizando su bloqueo.

### **2.2 ¿Cómo se manejan los reportes recibidos desde otros países en la base de datos negativa centralizada?**

Los proveedores de servicios móviles deben incluir los IMEI recibidos por la vía de la Base de Datos Administrativa Negativa y de la GSMA en sus bases de datos operativas negativas y reportarlos a la Base de Datos Administrativa, donde se registrará una sola vez el IMEI con la información de procedencia del otro país (esto porque puede darse el mismo reporte por más de un proveedor de servicios móviles que obtengan la misma información de la base de datos de IMEI reportados de la GSMA). Cuando la que recibe los IMEI reportados de otro país es la Base de Datos centralizada, ésta enviará el registro a cada proveedor de servicios móviles para que lo incluya en su base de datos operativa negativa y proceda a bloquearlo. El proveedor de servicios móviles podrá configurar su intercambio con la base de datos de GSMA para no bajar los IMEI de los países con los que se intercambien a través de las bases de datos centralizadas y evitar el doble intercambio sobre un mismo IMEI o fuente de reporte.

### **3. SOBRE EL MANEJO DE EQUIPOS CON IMEI REPORTADO COMO HURTADO Y/O EXTRAVIADO, INVÁLIDO, ALTERADO O DUPLICADO**

#### **3.1 ¿Cómo y por cuáles medios verificará el proveedor de servicios móviles la adquisición legal de los equipos?**

Se exigirá al cliente la factura de venta expedida por un punto de venta autorizado después del 1º de octubre de 2012, se validará la consistencia en los sistemas de identificación del IMEI (IMEI interno versus externo), y se validará que esté legalmente importado bien sea en la base de datos positiva alimentada desde la DIAN –cuando esté disponible- o con base en los soportes de adquisición en el exterior que aporte el usuario por medios físicos o electrónicos (factura de venta o comprobante de pago).

#### **3.2 ¿Cómo se establece si el IMEI de un equipo es inválido?**

El proveedor de servicios móviles podrá validar la consistencia del IMEI mediante la verificación en la actividad de los equipos en su red móvil, que incluyen el cumplimiento del algoritmo de Luhn, la correspondencia del IMEI con los rangos de numeración oficialmente asignados por la GSMA al fabricante por marca y modelo allí disponibles, la aceptación o rechazo del equipo a las configuraciones y librerías de parámetros según marca y modelo enviados a través de la red y la presencia del mismo IMEI en más de un equipo (duplicados). Podrá hacer las validaciones de los soportes de factura de venta, registros de importación y/o certificado de homologación que el usuario puede aportar por medio electrónico o físico. Y solamente como último recurso podrá realizar la verificación física del equipo a fin de poder determinar cual está alterado para decidir a cual se le suspende el servicio.

#### **3.3 ¿Qué pasa con los equipos con IMEI alterado, duplicado o inválido activados después de los plazos establecidos para el registro?**

No serán objeto de bloqueo para su uso y podrán seguir funcionando. Sin embargo, no podrán cambiar de propietario, no podrán ser utilizados con una SIM diferente a la asociada a los datos con los cuales fue registrada.



### 3.4 ¿Qué pasa con los equipos con IMEI duplicado, inválido o alterado que empiecen a presentar actividad después de los plazos establecidos para el registro?

A la detección por parte de los proveedores de servicios móviles, éstos deberán validar entre los 2 o más equipos con un mismo IMEI cuál es el legítimo y no se permitirá el uso o activación de los demás en las redes móviles del país. El proveedor de servicios móviles denunciará el hecho ante las autoridades policiales (artículo 105, Ley 1453 de junio 24 de 2011). Los equipos que presenten IMEI inválido o alterado no serán habilitados para su operación en la red móvil.