

## **BLOQUEO POR ROBO/HURTO (CON INTERACCIÓN EN RED MÓVIL – SIN INTERACCIÓN EN RED MÓVIL)**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones expidió la regulación orientada a definir el modelo técnico, los aspectos operativos y las reglas para la implementación, cargue y actualización de las bases positivas y negativas para la restricción de la operación en las redes de telecomunicaciones móviles de los equipos terminales móviles reportados como hurtados y/o extraviados.

Las bases de datos Positiva y Negativa, son gestionadas por el Administrador de la Base de Datos Administrativa (BDA), entidad contratada por los operadores móviles para el registro de los equipos terminales móviles que han registrado actividad en sus redes, aclarando así que las bases de datos o listas negativas para el bloqueo no se encuentran bajo la administración u operación de la CRC.

### **¿Qué hacer en caso de Robo/Hurto?**

De acuerdo con la regulación, los operadores móviles son quienes deben proceder con el bloqueo de la SIM y del IMEI que reportaba actividad en la red, en la fecha y hora del hurto y/o extravío, una vez se realice el respectivo reporte del equipo terminal móvil por parte del propietario o el usuario autorizado por éste.

Los operadores móviles están obligados a solicitar ante el administrador de las bases de datos negativa el bloqueo del equipo en un tiempo máximo de veinticinco (25) minutos, contados a partir del momento en que el usuario realizó el reporte de hurto o extravío del equipo.

Ahora bien, si el número de IMEI del equipo objeto de bloqueo no fue utilizado en ninguna línea telefónica y, por tanto, no registró actividad en las redes móviles, le informamos que la CRC tiene la potestad de remitir al Administrador de la Base de Datos Negativa la solicitud de inclusión del IMEI del equipo denunciado como hurtado con el fin de que sea bloqueado en las redes móviles.

De ser así las cosas, es necesario que el propietario del equipo hurtado remita la siguiente documentación a la CRC:

1. Copia de la denuncia interpuesta directamente ante la Fiscalía General de la Nación en el FORMATO ÚNICO DE NOTICIA CRIMINAL con el correspondiente NÚMERO ÚNICO DE NOTICIA CRIMINAL, y en la cual debe encontrarse relacionado el IMEI (15 dígitos) del equipo hurtado.
2. Solicitud escrita, dirigida a la CRC, para bloquear el IMEI del equipo hurtado, FIRMADA POR EL PROPIETARIO DEL EQUIPO, en donde consten los datos del ETM (marca, modelo e IMEI) y del propietario (nombres, documento de identificación, dirección, teléfono y correo electrónico de contacto).

Una vez sea recibida la anterior información, se procederá a realizar el respectivo análisis y, en caso dado, se remitirá la misma al administrador de la base de datos negativa.

## DESBLOQUEO POR: ROBO/HURTO, EXTRAVÍO O REINCIDENTE

De acuerdo con la regulación, el procedimiento para retirar un IMEI de la base de datos negativa de un equipo terminal móvil que haya sido reportado como hurtado, extraviado o reincidente, podrá ser excluido de las Bases de Datos Negativas previo recibo del reporte de recuperación del equipo, actividad que podrá realizar únicamente el operador móvil que incluyó dicho reporte en la base de datos negativa, dando cumplimiento a la regulación, la cual establece que:

Es obligación de los operadores implementar un proceso de identificación y validación del usuario para que cuando este solicite el desbloqueo de un equipo que fue reportado inicialmente como hurtado o extraviado, el operador asegure que el usuario que realizó el reporte del equipo sea el único que puede solicitar su desbloqueo.

Para este proceso de validación y como requisito previo para el desbloqueo del equipo, el operador móvil debe validar la identidad del usuario, para lo cual debe realizar **alguno** de los siguientes métodos de verificación:

- i) Requerir el código o clave que fue entregado al usuario durante el proceso de reporte
- ii) Requerir la presentación personal del usuario con el equipo recuperado
- iii) Autenticar la identidad del usuario titular de la línea a través de los sistemas y aplicativos que para tal fin disponen las centrales de riesgo, o a través de medios biométricos, o realizando preguntas relacionadas con la actividad de la línea a reactivar.

Los operadores móviles también pueden realizar una validación de la factura o comprobante de pago, cuando estos se encuentren a nombre del usuario que realiza el registro, o la Declaración de Único Responsable del Uso y Propietario de Equipos Terminales Móviles.

Si considera que sus derechos como usuario han sido vulnerados, debe presentar su reclamación directamente ante su operador, en forma verbal, escrita o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto para tal fin y exigiendo el radicado respectivo; el operador debe dar respuesta a la reclamación dentro de los 15 días hábiles siguientes y notificarle lo decidido.