

**La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, se permite dar respuesta a las peticiones que ingresaron a la Entidad entre el 1 de agosto y el 24 de agosto de 2017, relacionadas específicamente con el bloqueo o eventual bloqueo de **Equipos Terminales Móviles – ETM** (celulares), mediante el formulario dispuesto para tal efecto en nuestra página web, a través de la presente

## COMUNICACIÓN:

La CRC, junto con otras autoridades, ha adoptado medidas técnicas enfocadas en cerrar el paso a la alteración de los celulares y fortalecer el mercado legal en Colombia, previniendo conductas que atenten contra la vida, seguridad e integridad de los ciudadanos, medidas dentro de las cuales se encuentra la implementación de bases de datos positivas y negativas de códigos IMEI como identificadores únicos e irrepetibles a nivel mundial de los equipos terminales. Igualmente, se han adoptado medidas para la detección y control de ETM cuyos códigos IMEI activos en las redes nacionales se encuentren en alguna de las tipologías compiladas en el Capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Un equipo que se encuentre dentro de alguna de las tres primeras situaciones que se describen a continuación NO podrá ser registrado por el usuario ante su operador móvil:

- 1) El uso de un equipo terminal no homologado en Colombia.
- 2) El uso de un equipo terminal con código IMEI inválido.
- 3) El uso de un equipo terminal con código IMEI duplicado.
- 4) El NO registro del equipo por parte del usuario ante su operador.

Estas tipologías fueron establecidas en la regulación teniendo en cuenta dos factores principales: En primer lugar, el hecho de que las bandas delincuenciales dedicadas al hurto de celulares alteran los códigos IMEI de los equipos hurtados con el fin de reintroducirlos al mercado, en la alteración asignan a éstos equipos cualquier tipo de IMEI (inválidos, de marcas y modelos no homologados en Colombia, no registrados por los usuarios o duplicados puesto que originalmente pertenecen a otros equipos ya homologados o registrados). En segundo lugar, las tipologías se corresponden con las **obligaciones y deberes** de los usuarios de servicios de comunicaciones, establecidos en el artículo 10.2 del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (Resolución CRC 3066 de 2011, compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016), que exigen: **i)** Utilizar equipos homologados en Colombia, cuando dicha homologación sea obligatoria de acuerdo con lo establecido por la CRC. **ii)** Hacer uso únicamente de equipos terminales móviles adquiridos en el país a través de personas autorizadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), o de equipos terminales móviles que el usuario compre en el exterior para uso personal y no comercial; y **iii)** Registrar ante su proveedor el equipo terminal móvil del cual haga uso para la prestación de los servicios contratados, cuando el mismo no haya sido adquirido con dicho proveedor. Por su parte, el deber de uso de equipos homologados se encuentra vigente desde la Resolución CRT 1732 de 2007, y fue refrendado en el año 2011 mediante la Resolución CRC 3066 de 2011, ahora compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016.

Teniendo en cuenta lo anterior, la CRC se permite describir cada una de las tipologías mencionadas para orientar al usuario sobre cómo proceder frente a cada una de ellas, no sin antes recordar que cualquier usuario puede conocer si su equipo se encuentra en una de las mencionadas situaciones o es apto para cumplir con el deber de registrarlo ante su operador móvil, accediendo al formulario **"Verifica el estado de tu equipo"**, disponible en nuestra página web en el siguiente enlace <http://www.sust.gov.co/siic/publico/registroEquipo>.

Tipologías de bloqueo de ETM:

**1) Uso de un equipo terminal no homologado en Colombia:** La homologación de equipos terminales es una función legal encargada a la CRC desde la expedición del Decreto 1130 de 1999, actualmente, esta competencia legal se encuentra establecida en el numeral 8 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009. Con la homologación, la CRC autoriza el uso de marcas y modelos específicos de ETM en el país, luego de haber verificado las condiciones técnicas de los equipos en términos de sus frecuencias de operación, aptas para las bandas de los operadores nacionales, niveles de emisión radioeléctrica seguras para el usuario, y cumplimiento de estándares de la industria. Por lo anterior, utilizar únicamente equipos homologados en Colombia es un deber de los usuarios de servicios de comunicaciones.

Todas las marcas y modelos de equipos que homologa la CRC para su uso en Colombia son publicados en el "Sistema Interactivo de Consulta de Terminales Homologados en Colombia". El listado está disponible para su consulta desde cualquier lugar a través de internet ingresando a la dirección web: <http://www.sust.gov.co/siic/publico/terminal-homologada>.

Cuando el usuario hace uso de un equipo terminal NO homologado en las redes móviles nacionales, el operador debe notificarle tal situación a través de un mensaje de texto SMS indicándole el modelo de su equipo no está homologado y que podrá ser bloqueado dentro de los siguientes 90 días calendario a la recepción del mensaje.

**¿Qué hacer si tiene un equipo no homologado?:** Ante esta situación, el usuario que ha adquirido un equipo no homologado en Colombia, puede hacer la reclamación ante el vendedor exigiendo la garantía legal. Es importante que tenga presente que un ETM es un bien fabricado para satisfacer la necesidad de comunicación móvil, por ello, de acuerdo con el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, si el equipo que usted adquiere en Colombia no es idóneo o apto para ser usado en las redes móviles debido a que no se encuentra homologado, el fabricante y/o vendedor del equipo deberán responder solidariamente por la garantía legal del mismo ya que en Colombia los comercializadores de celulares tienen el deber de contar con una autorización para la venta al público de ETM expedida por el MINTIC y dicha autorización exige que éstos vendedores ofrezcan al usuario ÚNICAMENTE equipos terminales homologados en el país. Si el vendedor no atiende tal reclamación, el usuario puede poner en conocimiento de esta situación a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Cuando un usuario adquiere por su cuenta y riesgo un ETM a través de un comercio, físico o electrónico, de una empresa NO constituida en Colombia, toda la normatividad nacional relacionada con la importación legal de los equipos (Decreto 2025 de 2015, modificado por el Decreto 2142 de 2016), la venta autorizada, el deber de venta de equipos homologados y la garantía legal de compra no resulta aplicable, por lo que es responsabilidad del usuario, quien debe ingresar al país estos equipos únicamente con un propósito personal y no comercial, asegurarse de cumplir con la regulación establecida para su uso, esto teniendo en cuenta que, además de consumidor y comprador de un bien, es un usuario de un servicio público de comunicaciones.

En todo caso, cuando el usuario requiera realizar el trámite de homologación de ETM, debe tener presente que este consiste en un procedimiento establecido en la Resolución CRC 4507 de 2014, compilada en el Título VII de la Resolución CRC 5050 de 2016, que se realiza OBLIGATORIAMENTE mediante una solicitud en línea a través del formulario establecido para el efecto en el portal web de la CRC, y en el cual se deben ADJUNTAR TODOS LOS REQUISITOS TÉCNICOS exigidos. La información sobre los requisitos y el formulario se encuentra disponible en el enlace: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/tramite-homologacion-celulares>. Así mismo, los usuarios pueden encontrar una guía paso a paso para obtener y descargar la documentación técnica requerida para el trámite en: <http://bit.ly/homologarcelular>.

Los requisitos son de carácter técnico debido a que el trámite se encuentra orientado a fabricantes, importadores y comercializadores de ETM, considerando que son los agentes que ingresan al mercado nacional este tipo de bienes y deben cumplir toda la legislación aplicable en relación con su importación legal, comercialización y venta al usuario final.

Recuerde que si usted como usuario cumplió con el deber de registrar su equipo ante su operador antes del 9 de septiembre de 2016, el registro del equipo en las bases de datos positivas de IMEI es válido aun cuando este no se encuentre homologado y no podrá ser bloqueado, esto debido a la fase de transición que fue dispuesta considerando el uso de equipos no homologados por parte de algunos usuarios infractores.

**2) Uso de un equipo terminal con código IMEI inválido:** El IMEI es un código de quince (15) dígitos, pregrabado en los ETM que los identifica de manera única e irrepetible en el mundo; dicho identificador está compuesto por un TAC (Type Allocation Code) que corresponde a los 8 primeros dígitos del IMEI que codifica la marca y el modelo del equipo, un consecutivo de 6 dígitos y 1 dígito de chequeo. Estos códigos son asignados a nivel mundial por la GSMA (que es la Asociación Mundial de Operadores GSM) a cada fabricante de ETM que se los solicite, quienes a su vez los deben asignar de manera individual a cada teléfono que produzcan para su debida identificación de conformidad a los estándares de industria ETSI TS 122.016 y ETSI TS 123.003.

De acuerdo con lo establecido en la Resolución CRC 3128 de 2011, compilada en el Capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, un IMEI inválido es aquel cuyo TAC no se encuentra en la lista de TAC asignados por la GSMA, ni en la lista de TAC de los equipos homologados ante la CRC en Colombia.

Dado lo anterior, cuando el usuario hace uso de un equipo terminal que cuenta con un IMEI inválido, el operador le debe notificar a través de un mensaje de texto SMS indicándole tal situación e informándole que el equipo será bloqueado en 30 días calendario por esta condición, y no podrá operar en las redes móviles de Colombia. Esta medida se toma en razón a que un IMEI inválido implica que el celular no ha sido producido cumpliendo los estándares de la industria o, en el peor de los casos, ha sido manipulado o alterado, conducta que de acuerdo al artículo 105 de la Ley 1453 de 2011 puede constituir un delito, o una contravención policiva conforme al artículo 95 de la Ley 1801 de 2016.

**¿Qué hacer si tiene un equipo con IMEI inválido?:** Si el equipo que usted adquiere en Colombia no es idóneo o apto para ser usado en las redes móviles debido a la ausencia de los requisitos técnicos que exige la industria móvil (identificadores IMEI válidos), junto con las reglamentaciones nacionales, el fabricante y/o vendedor del equipo deberán responder solidariamente por la garantía legal del mismo por idoneidad. Para ello, el usuario puede reclamar directamente ante el vendedor y si éste no responde puede poner en conocimiento de esta situación a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Si, por el contrario, usted adquirió su equipo fuera del territorio colombiano, pero hará uso de las redes móviles de Colombia a través de éste, aplicarán las condiciones y controles mencionados anteriormente (detección de equipos no homologados y códigos IMEI no válidos), sin que sea factible la intervención de las autoridades nacionales debido a la imposibilidad de ejercer control sobre los establecimientos de venta ubicados fuera del territorio nacional.

**3) Uso de un equipo terminal con código IMEI duplicado:** Considerando las condiciones ya mencionadas sobre el código IMEI como identificador único e irrepetible a nivel mundial de un ETM, de acuerdo con lo establecido en la citada Resolución CRC 3128 de 2011, un IMEI duplicado es aquel código contenido en dos o más equipos terminales móviles diferentes, lo que significa que los operadores móviles han detectado activos en sus redes dos o más celulares con el mismo código IMEI, lo que evidencia una posible manipulación, reprogramación, remarcado o modificación del IMEI en al menos uno de éstos equipos, conducta que conforme al artículo 105 de la Ley 1453 de 2011 constituye un delito o una contravención policiva de los comercializadores conforme al artículo 95 de la Ley 1801 de 2016.

En vista de lo anterior, los operadores que detectan esta situación deben comunicarla a todos los usuarios activos con el código IMEI duplicado, indicándoles que se deben presentar ante el mismo operador con los soportes de la adquisición legal del equipo.

**¿Qué hacer si tiene un equipo con IMEI duplicado?:** En este caso, el usuario debe acercarse a su operador y presentar todos los soportes de la adquisición legal del celular (factura legal, comprobantes o información del registro del IMEI ante el operador, información personal del usuario y la línea activa, entre otros). Asimismo, debe solicitar y diligenciar el formato denominado "DECLARACIÓN DE USO DE EQUIPO TERMINAL MÓVIL CON IMEI DUPLICADO", para que así se establezca posteriormente cuál de los equipos con IMEI duplicado debe permanecer activo en las redes móviles teniendo en cuenta para ello si se ha cumplido previamente el deber de registro del equipo ante el operador.

**4. El NO registro del equipo por parte del usuario ante su operador:** Es necesario recordar que el registro del Equipo Terminal Móvil – ETM ante el proveedor u operador de servicios es uno de los deberes de los usuarios de servicios de comunicaciones, establecido en el artículo 10.2 del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (Resolución CRC 3066 de 2011). El registro permite asociar el código IMEI del celular con la línea activa y los datos personales de su propietario, para que de esta forma el número de identificación del equipo quede registrado en la base de datos positiva de IMEI en Colombia.

**¿Qué hacer si NO ha registrado su equipo con el operador?:** El usuario debe proceder a cumplir con su deber de registro del ETM ante el operador con el que tiene el servicio activo a través de cualquier medio de atención. Recuerde que el operador no se puede negar al registro del equipo cuando este cumpla los requisitos para su uso que son:

- Que la marca y modelo del equipo se encuentre homologada en Colombia conforme al listado publicado en el enlace: <http://www.sust.gov.co/siic/publico/terminal-homologada>.
- Que el código IMEI del ETM no se encuentre en la base de datos negativa de IMEI por haber sido reportado como hurtado o extraviado, información que podrá ser consultada a través de la dirección web: [www.imei-colombia.com.co](http://www.imei-colombia.com.co).
- Que el equipo haya sido adquirido legalmente y cuente con su correspondiente factura legal o, en su defecto, con la "DECLARACIÓN DE ÚNICO RESPONSABLE DEL USO Y PROPIETARIO DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES", contenida en el Anexo No. 2.5 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016. Los usuarios pueden consultar si el sitio donde se realiza la compra del equipo móvil está autorizado para la venta de equipos terminales móviles, ingresando al listado de personas autorizadas disponible en el enlace: <http://registrotic.mintic.gov.co:8094/Basico/Paginas/AutorizacionMaster.aspx>

Recuerde que cualquier usuario puede conocer si su ETM es apto para registrarlo con su operador móvil o se encuentra en una de las tipologías explicadas accediendo al formulario **"Verifica el estado de tu equipo"**, disponible en nuestra página web en el siguiente enlace <http://www.sust.gov.co/siic/publico/registroEquipo>.

Si el equipo ya ha sido reportado en las Bases de Datos Negativas de IMEI por encontrarse en alguna de las tipologías aquí descritas, el usuario podrá solicitar el desbloqueo del mismo solamente cuando supere o solucione la causa por la cual se reportó el IMEI. El operador tendrá un plazo de 60 horas continuas para desbloquear el celular que se haya regularizado debidamente, contadas a partir de la correspondiente solicitud del usuario ante su proveedor.

**Se informa a los usuarios que presentaron peticiones ante la CRC en las fechas mencionadas que copia de esta comunicación se encuentra publicada en nuestra página web: [www.crcm.gov.co](http://www.crcm.gov.co) Los interesados se pueden poner en contacto con nosotros a través de la línea de atención al cliente en Bogotá: 319-8300, la Línea Gratuita Nacional 01-8000-919278, o en nuestras oficinas ubicadas en la Calle 59 A bis No. 5- 53. Edificio Link Siete Sesenta Piso 9 en Bogotá D.C.**

**Radicación 201721066. Cod. 4000.**