

PREGUNTAS Y RESPUESTAS FRECUENTES SOBRE CONTROL DE EQUIPOS

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 equipos.

Con base en lo anterior, se han adoptado medidas para la detección y control de equipos con actividad en las redes móviles nacionales, basadas en la identificación del IMEI del equipo.

1. ¿Qué es el IMEI?

El IMEI es un código de quince (15) dígitos, pregrabado en los equipos terminales móviles, que los identifica de manera única e irrepetible en el mundo.

El IMEI es asignado a nivel mundial por la GSMA (que es la Asociación Mundial de Operadores GSM) a cada fabricante de equipos que se los solicite, quienes a su vez los deben asignar de manera individual a cada teléfono que produzcan para su debida identificación.

Haciendo una analogía, el IMEI es como el número de chasis de un vehículo o número de VIN (Vehicle Identification Number), el cual es un código específico y único para cada automóvil, que identifica al fabricante del mismo, marca y modelo, entre otros aspectos.

2. ¿Cómo puedo consultar el IMEI de mi equipo?

Puedes consultar el IMEI de 2 formas:

- 1) Marcado desde tu celular *#06# (IMEI interno).
- 2) Impreso físicamente en el equipo (IMEI externo). Generalmente se encuentra en la parte posterior del equipo, en la etiqueta que se ve al retirar la batería, en la bandeja de la SIM CARD, o en una tirilla que se extrae de la ranura donde se introduce la SIM CARD o la memoria micro SD. El IMEI externo siempre debe estar presente en el equipo.

Debes tener en cuenta que IMEI interno y el externo siempre deben ser iguales, pues de no serlo, significa que el equipo pudo haber sido manipulado o alterado.

3. ¿Cuáles son los tipos de controles efectuados a los equipos terminales móviles?

Los controles adoptados se enfocan en las siguientes tipologías:

- 1) Equipo terminal móvil con código IMEI inválido.
- 2) Equipo terminal móvil no homologado en Colombia.
- 3) Equipo terminal móvil con código IMEI duplicado.
- 4) Equipo terminal móvil NO registrado por parte del usuario ante su operador.

4. ¿Qué es un equipo terminal móvil con IMEI inválido?

Un IMEI inválido es aquel que no ha sido asignado a ningún fabricante. Su existencia implica que el celular no ha sido producido cumpliendo los estándares de la industria o, en el peor de los casos, ha

FAQ CONTROL EQUIPOS	Cód. Proyecto: 0000-00-00	Página 1 de 4	
Miguel Durán	Actualizado: 13/03/2018	Revisado por: Capital Intelectual	Fecha revisión: 13/03/2018 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes .: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

sido manipulado o alterado, conducta que de acuerdo con la Ley puede constituir un delito, y una contravención policiva.

Un equipo terminal móvil con IMEI inválido es similar a un vehículo con un número de chasis no existe que no corresponda con el de ningún fabricante de autos, es decir puede ser resultado de una alteración.

5. ¿Qué hacer si tiene un equipo con IMEI inválido?

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 indicándole tal situación e informándole que el equipo será bloqueado de manera en 30 días calendario por esta condición, y no podrá operar en las redes móviles de Colombia.

A partir del 15 de marzo de 2018, el equipo será bloqueado 48 horas luego del aviso al usuario. El bloqueo de este tipo de equipos es definitivo.

6. ¿Qué es un equipo terminal móvil no homologado en Colombia?

La homologación de equipos terminales es el procedimiento mediante el cual la CRC autoriza el uso de marcas y modelos específicos de equipos en el país, luego de haber verificado sus condiciones técnicas 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. El listado de equipos homologados está disponible para su consulta a través del siguiente enlace: <http://www.sjust.gov.co/siic/publico/terminal-homologada>.

Utilizar un equipo terminal móvil no homologado es similar a usar un tipo de vehículo no autorizado en Colombia por el Ministerio de Transporte.

7. ¿Qué hacer si tiene un equipo no homologado?

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, indicándole que 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. A partir del 15 de marzo de 2018, el equipo será bloqueado en 45 días calendario si no es homologado.

Es importante tener en cuenta que los vendedores autorizados para comercializar equipos terminales móviles ÚNICAMENTE deben ofrecer equipos homologados. Por lo tanto, el usuario que ha adquirido en Colombia un equipo no homologado puede hacer la reclamación ante el vendedor exigiendo la garantía legal.

En todo caso, cuando el usuario requiera realizar el trámite de homologación de equipos terminales móviles, puede consultar la información sobre los requisitos y el formulario en el siguiente enlace: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/tramite-homologacion-celulares>.

8. ¿Qué es un equipo terminal móvil con IMEI duplicado?

FAQ CONTROL EQUIPOS	Cód. Proyecto: 0000-00-00	Página 2 de 4	
Miguel Durán	Actualizado: 13/03/2018	Revisado por: Capital Intelectual	Fecha revisión: 13/03/2018 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes :. Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Un IMEI duplicado es aquel que está contenido en dos o más equipos terminales móviles diferentes, lo que significa que los operadores móviles han detectado activos dos o más celulares con el mismo código IMEI, situación que evidencia una posible manipulación, reprogramación, remarcado o modificación del IMEI en al menos uno de dichos equipos, conducta que, conforme a la Ley, constituye un delito y una contravención policiva de los comercializadores.

Un equipo terminal móvil con IMEI duplicado es similar a la existencia de dos vehículos con el mismo número de chasis. Igual que en el caso de 2 equipos con el mismo IMEI, alguno de los 2 automóviles fue manipulado o adulterado.

9. ¿Qué hacer si me vendieron un equipo no homologado o con IMEI inválido?

Ante esta situación, el usuario que ha adquirido el equipo en Colombia puede hacer la reclamación ante el vendedor exigiendo la garantía legal. Es importante que tenga presente que un equipo terminal móvil es un bien fabricado para satisfacer la necesidad de comunicación móvil. Por ello, de acuerdo con el 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 vendedor del equipo deberá responder por la garantía legal del mismo ya que en Colombia los comercializadores de celulares tienen el deber ofrecer ÚNICAMENTE equipos terminales homologados. Si el vendedor no atiende tal reclamación, el usuario puede poner en conocimiento de esta situación a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuando un usuario adquiere por su cuenta y riesgo un equipo 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, 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.

10. ¿Qué hacer si tiene un equipo con IMEI duplicado?

Los operadores que detectan en sus redes los equipos con IMEI duplicado, deben comunicar dicha situación a todos los usuarios afectados a través de un mensaje de texto, indicándoles que se deben presentar, en el término de 30 días calendario, con los soportes de la adquisición legal del equipo. Debe tener en cuenta que solo el equipo con el IMEI genuino podrá continuar operando en las redes móviles. Los demás serán bloqueados.

Puede consultar información adicional sobre la condición de IMEI duplicado en el siguiente enlace:

11. ¿Cómo verificar si puedo registrar mi equipo?

Cualquier usuario puede conocer si su equipo es apto para ser registrado con su operador móvil accediendo al formulario "Verifica el estado de tu equipo", disponible en nuestra página web en el siguiente enlace <http://www.siust.gov.co/siic/publico/registrarEquipo>.

12. ¿Qué hacer si no ha registrado su equipo con el operador?

El usuario debe proceder a cumplir con su deber de registro del equipo 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, los cuales son:

- Que la marca y modelo del equipo se encuentre homologada en Colombia conforme al listado publicado en el enlace: <http://www.siust.gov.co/siic/publico/terminal-homologada>.
- Que el IMEI del equipo no se encuentre en la base de datos negativa de IMEI, información que podrá ser consultada a través de la dirección web: <https://www.imeicolombia.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", el cual es proporcionado por tu operador o puedes descargalo en <http://bit.ly/declaro-equipo>.

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>

Debes tener presente que cuentas con 20 días calendario para realizar el registro del IMEI, luego de recibir el aviso a través de un mensaje de texto por parte de tu operador móvil.

Puede consultar información adicional sobre el registro de equipos en el siguiente enlace: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/como-registrar-tu-celular>.

13. ¿Qué hacer si el equipo ya ha sido reportado en las Bases de Datos Negativas de IMEI?

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.