

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA  
COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

Caracas, 21 de marzo de 2005

Años 194° y 146°

N° 572

**PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA**

**Considerando** que de conformidad con el artículo 156 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, es competencia del Poder Público Nacional la defensa y suprema vigilancia de los intereses generales de la República, la conservación de la paz pública y la recta aplicación de la ley en todo el territorio nacional.

**Considerando** que la seguridad de la Nación se fundamenta en la corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad civil para dar cumplimiento a los principios de independencia, democracia, igualdad, paz, libertad, justicia y solidaridad.

**Considerando** que toda persona tiene el deber de cumplir y acatar la Constitución, las leyes y los demás actos que en ejercicio de sus funciones dicten los órganos del Poder Público.

**Considerando** que la seguridad de la Nación es competencia esencial y responsabilidad del Estado y su defensa es responsabilidad de las personas naturales y jurídicas, tanto de derecho público como de derecho privado, que se encuentren en el espacio geográfico nacional.

**Considerando** que es un hecho notorio que tanto en el ámbito nacional como internacional se han suscitado hechos y situaciones tendentes a perturbar la tranquilidad y seguridad de las personas y bienes.

**Considerando** que la utilización de tecnologías de telecomunicaciones pueden facilitar la comisión de hechos punibles, cuya prevención es deber del Estado, así como corresponsabilidad de los particulares.

**Considerando** que de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones es competencia de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones la regulación del sector de Telecomunicaciones, y en consecuencia tiene el deber de establecer medidas para proteger tanto a usuarios como a operadores de los servicios.

El Director General de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con lo previsto en los artículos 55, 156 numeral 28 y 322 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, y en ejercicio de las atribuciones que le confieren los numerales 5 y 31 del artículo 37 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en concordancia con lo establecido en el artículo 44 numeral 13 ejusdem,

resuelve dictar las siguientes,

## **NORMAS RELATIVAS AL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN EN EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL**

### **Artículo 1. Objeto**

La presente Providencia Administrativa tiene por objeto establecer las normas relativas al requerimiento de los datos personales de los abonados del servicio de telefonía móvil por parte de los operadores del servicio, en la suscripción de los contratos de servicio respectivos, así como las normas relativas al suministro de información por parte de los operadores del servicio de telefonía móvil a los órganos de seguridad del Estado, con ocasión de una investigación penal.

### **Artículo 2. Recaudos**

Los operadores que presten servicios de telefonía móvil, utilizando la modalidad prepago o postpago, deben exigir a sus abonados, en la contratación del referido servicio, lo siguiente:

1. Copia fotostática de la cédula de identidad, pasaporte o cualquier otro documento que acredite la identidad del contratante, de acuerdo con la normativa vigente en el país.
2. Dirección de su domicilio.
3. Impresiones dactilares, de conformidad con lo establecido en la presente Providencia Administrativa.
4. Firma autógrafa del contratante.

Cuando se trate de clientes empresariales o corporativos, se exigirán los recaudos establecidos en los numerales 3 y 4 del presente artículo, únicamente a la persona designada por la empresa para representarla en el contrato de servicio respectivo.

### **Artículo 3. Toma de impresiones dactilares**

Para la recolección de las impresiones dactilares de los abonados a la que hace referencia el numeral 3 del artículo 2 de la presente Providencia Administrativa, los operadores del servicio de telefonía móvil o sus agentes comerciales autorizados, según el caso, deben cumplir con lo siguiente:

1. Tomar las impresiones dactilares de los dedos pulgar e índice de la mano derecha de sus solicitantes o abonados. En su defecto, se tomarán las impresiones de los dos dedos siguientes, en un orden que corresponda a la continuidad de la forma dactilar (primero mano derecha y luego mano izquierda). En caso de que el contratante presente discapacidad que haga imposible el cumplimiento de esta disposición, firmará por él un tercero debidamente identificado, expresándose esta circunstancia en el contrato de servicio respectivo.
2. Las impresiones dactilares deben ser legibles, para lo cual deben utilizar tinta para reseña o almohadilla de resina microreticulada termoplástica en la recolección.
3. Las impresiones dactilares deben ser tomadas *in situ* por la persona encargada de recolectar las mismas.

Los órganos de seguridad del Estado podrán dictar, en forma gratuita, talleres o cursos de adiestramiento relativos a la toma de impresiones dactilares, en el ejercicio de sus competencias y atendiendo al principio de coordinación interadministrativa, dirigidos a las personas encargadas de recolectar las mismas, a cuyo efecto, los operadores del servicio de telefonía móvil coordinarán la logística necesaria para su realización.

#### **Artículo 4. Conservación de los datos**

A efecto de las solicitudes de información que realicen los órganos de seguridad del Estado, con ocasión de una investigación penal, los documentos relativos a la información suministrada por los abonados, a que hace referencia el artículo 2 de la presente Providencia Administrativa, deberán estar disponibles en físico, al menos durante dos años contados a partir de la fecha de obtención de los mismos. Transcurrido dicho lapso, los referidos documentos podrán ser desechados, siempre y cuando hayan sido digitalizados o microfilmados, y almacenados, garantizando siempre que los datos sean legibles, en especial la impresión dactilar.

En todo caso, los operadores del servicio de telefonía móvil deberán mantener archivados dichos documentos mientras se encuentre en vigencia el contrato de servicio respectivo, y durante los tres meses siguientes a la extinción del mismo.

#### **Artículo 5. Cambios en la titularidad**

En caso de cambio en la titularidad de la línea telefónica por venta, traspaso o cualquier otra forma de enajenación de la propiedad por parte del abonado, o en la posesión del equipo terminal y su línea telefónica asociada, el titular debe notificar al operador correspondiente sobre la realización de dicha operación, a los fines de la actualización de datos.

Los operadores del servicio de telefonía móvil deben garantizar que la obligación establecida en el presente artículo esté contenida en los contratos de servicios de sus abonados, independientemente de la modalidad de pago que utilicen los mismos.

Asimismo, el nuevo titular deberá consignar los recaudos a que se refiere el artículo 2 de la presente Providencia Administrativa ante el operador respectivo.

#### **Artículo 6. Registro de los abonados**

Los operadores del servicio de telefonía móvil deben disponer de un registro electrónico de sus abonados, actualizado en forma permanente, que contenga, al menos, los siguientes campos:

1. Número de la línea telefónica asignada.
2. Nombre y apellido del titular.
3. Número de cédula de identidad, pasaporte o de cualquier otro documento que acredite la identidad del titular.
4. Dirección del domicilio del titular.

Asimismo, los operadores del servicio de telefonía móvil podrán incorporar, en dicha base de datos, la firma e impresión dactilar del contratante en forma digitalizada.

#### **Artículo 7. Registro detallado de llamadas**

Los operadores del servicio de telefonía móvil deben disponer de un registro detallado de llamadas (CDR) de todos sus abonados, que contenga al menos, los siguientes campos:

1. Número telefónico del abonado que origina la llamada (Abonado A).
2. Número telefónico de destino (Abonado B).
3. Fecha, hora y duración de la llamada.
4. Localización geográfica y dirección de la estación base (celda) desde donde el abonado A inicia la llamada.
5. Localización geográfica y dirección de la estación base (celda) en la cual el abonado B recibe la llamada, siempre que éste pertenezca a la misma red del operador. Cuando se trate de llamadas que involucran la interconexión de diferentes operadores, el registro debe proporcionar la información de entrega de la llamada.

Asimismo, el registro deberá contener la localización geográfica y dirección de las estaciones bases (celdas) desde donde se registra la finalización de la llamada por parte de los abonados A y B, en caso de ser técnicamente posible.

A efecto de las solicitudes de información que realicen los órganos de seguridad del Estado, con ocasión de una investigación penal, los operadores del servicio de telefonía móvil deben tener a disposición, para el momento en que sea solicitada la información, los registros de las llamadas que hayan sido realizadas por sus abonados durante los últimos tres meses, proporcionando la información solicitada de forma inmediata.

En todo caso, los operadores del servicio de telefonía móvil deberán mantener almacenado el registro de las llamadas realizadas por los abonados en los últimos doce meses, anteriores al lapso de tres meses señalado. Esta información deberá ser proporcionada a los órganos de seguridad del Estado dentro de los treinta días continuos a su solicitud.

El formato en el que será suministrada la información podrá ser previamente acordado entre los órganos de seguridad del Estado y los operadores del servicio de telefonía móvil.

Cuando se trate de usuarios que se encuentren en condición de "roaming" en la República Bolivariana de Venezuela, además de los campos indicados en el presente artículo, se deberá suministrar el nombre del operador de origen, el país y el número telefónico asignado al abonado en la red de dicho operador.

#### **Artículo 8. Registro de tarjetas prepagadas**

Los operadores del servicio de telefonía móvil deben disponer de un registro de las activaciones de tarjetas prepagadas, que contenga, al menos, los siguientes campos:

1. Serial de la tarjeta.
2. Fecha y hora de activación de la recarga.
3. Número de la línea telefónica a la cual se realiza la recarga.
4. Zona de distribución o lugar específico correspondiente a la venta de la tarjeta.

Asimismo, el registro deberá contener la localización geográfica y dirección de la estación base (celda) desde donde se registra la activación de la tarjeta, en caso de ser técnicamente posible.

A efecto de las solicitudes de información que realicen de los órganos de seguridad del Estado, con ocasión de una investigación penal, los operadores del servicio de telefonía móvil deben tener a disposición inmediata, como mínimo, los últimos veinte registros de activación de tarjetas prepagadas por cada abonado.

#### **Artículo 9. Suministro de información**

Los operadores del servicio de telefonía móvil deben suministrar a los órganos de seguridad del Estado que tengan atribuidas facultades de investigación o instrucción, la información que éstos soliciten, de forma expedita y sin dilaciones, a los fines de contribuir con las investigaciones que se lleven a cabo en el ámbito de sus funciones de conformidad con la ley.

### **Disposiciones Transitorias**

#### **Primera**

Los abonados de los servicios de telefonía móvil, que hayan suscrito el respectivo contrato de servicio antes de la entrada en vigencia de la presente Providencia Administrativa, deberán consignar ante sus

respectivos operadores los recaudos establecidos en el artículo 2 de la presente Providencia Administrativa, con la finalidad de actualizar sus datos. Asimismo, a efectos de la actualización del registro a que se refiere el artículo 6 de la presente Providencia Administrativa, deberán actualizar dicha información cuando los operadores se los requieran. De igual modo, los operadores deberán realizar la actualización de datos que le sea solicitada por los abonados.

#### **Segunda**

Los operadores del servicio de telefonía móvil deberán realizar campañas informativas dirigidas a sus abonados a los fines de dar a conocer los mecanismos disponibles para la actualización de sus datos. Dichas campañas deberán comenzar en un lapso no mayor a quince días continuos contados a partir de la publicación en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela de la presente Providencia Administrativa y deberán mantenerse en vigencia por un período de ciento veinte días continuos como mínimo.

#### **Tercera**

Los operadores del servicio de telefonía móvil deberán adecuar sus contratos de servicios a lo previsto en el artículo 5 de la presente Providencia Administrativa, en un plazo máximo de noventa días continuos, contados a partir de la publicación en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela de la presente Providencia Administrativa.

#### **Cuarta**

Los operadores del servicio de telefonía móvil deberán adecuar sus bases de datos a lo previsto en los artículos 6, 7 y 8 de la presente Providencia Administrativa, en un plazo máximo de noventa días continuos, contados a partir de la publicación en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela de la presente Providencia Administrativa.

### **Disposición Final**

#### **Única**

La presente Providencia Administrativa entrará en vigencia a partir de su publicación en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

**ALVIN LEZAMA PEREIRA**

**DIRECTOR GENERAL**

Según Decreto 2493 del 04 de julio de 2003  
Gaceta Oficial N° 37.725 del 04 de julio de 2003