

REGISTRO DE USUARIOS DE TELEFONIA MOVIL - RUTEM

1. ¿Qué es el RUTEM?

El Registro de Usuarios de Telefonía Móvil - RUTEM tiene por objeto mantener actualizadas, de manera permanente, las bases de datos de usuarios que por ley deben llevar todos los operadores de telefonía móvil del país. El RUTEM está conformado por cinco campos de información obligatorios: a) Nombre del titular de la línea según documento de identidad (DUI, carnet de residente o pasaporte); b) Tipo y número del documento de identificación; c) Número telefónico asignado; d) Identificación del punto de venta, ya sea del operador o del comercializador autorizado; e) Número de IMEI del equipo móvil.

2. ¿Quiénes deben registrarse?

En el RUTEM, deben estar registrados los datos de todos los usuarios de telefonía móvil tanto en las modalidades de prepago y pospago, por lo que cualquier nuevo servicio debe cumplir con todos los requisitos que exige dicho Reglamento. Si usted tiene un contrato de servicio en la modalidad pospago, lo más probable es que sus datos se encuentren registrados en la base de datos de su operador, por lo que únicamente debería consultarle si están actualizados. Si su servicio es prepago, dependiendo de cómo lo adquirió, es posible que no esté registrado, por lo que tendrá la obligación de hacerlo.

3. ¿Quiénes deben actualizar sus datos?

Si su servicio es pospago y si alguno de los datos de su contrato original ha variado, deberá actualizarlos con su operador. Si su servicio es prepago y al adquirirlo usted aportó sus datos según el requerimiento del operador, pero si alguno de esos datos ha cambiado o está incompleto, usted tendrá que actualizarlos. Si usted ha transferido la utilización del servicio a otra persona que sea mayor de edad, deberá informar sobre ese cambio, y el nuevo usuario debe realizar su registro para no perder la línea. Si por el contrario usted adquirió uno o más servicios prepago que estén siendo usados por menores de dieciocho años, usted debe estar consciente de que el registro continuará a su nombre igual que la responsabilidad del uso del mismo.

4. ¿Cuáles son los datos que debo registrar o actualizar con mi operador?

Todo usuario de telefonía móvil debe aparecer registrado en la base de datos del operador con quien tiene su servicio, con el nombre según aparece en su documento de identidad personal (nacionales y extranjeros), el tipo de documento y el número del mismo. Los otros 3 datos obligatorios deberán ser completados por el operador al momento del registro o actualización.

5. Cuál es el plazo con que cuenta el usuario para el proceso de registro y/o actualización de sus datos?

La obligación de registrarse y actualizar cualquier cambio en la titularidad del servicio **ES PERMANENTE**. Para el proceso de actualización del RUTEM, el período inicia el 23 de mayo del 2011, y finaliza el 31 de agosto del mismo año.

6. ¿Cuáles son los medios disponibles para que el usuario pueda registrar y/o actualizar sus datos?

En general, los usuarios pueden acudir a registrarse o actualizar sus datos, a las agencias, centros de servicio y puntos de venta de los operadores. Adicionalmente, cada operador pondrá a disposición de sus clientes diferentes mecanismos informáticos y de telecomunicaciones (páginas web, mensajitos, call centers, etc) a través de los cuales será informado sobre como registrarse o actualizar sus datos.

7. ¿Qué pasa si no registro o actualizo mis datos?

Finalizado el período de registro y actualización del RUTEM (**31 de agosto del 2011**), si usted no realizó el registro o la actualización de sus datos, por iniciativa propia o porque lo contactó su operador, **SU SERVICIO SERA DESACTIVADO Y PERDERA SU NUMERO**. Si usted pierde su servicio, deberá realizar un nuevo trámite con su operador para obtener una nueva línea, para lo cual podrá seguir haciendo uso del equipo móvil, siempre y cuando éste no tenga reporte de robo o extravío.

8. ¿Qué sucede si el equipo móvil no está registrado a mi nombre?

Si desea utilizar un equipo móvil que no está registrado a su nombre, usted deberá acudir a cualquiera de los centros de servicio de su operador para realizar el registro del servicio y del aparato, a su nombre.

9. ¿Qué sucede si el equipo móvil aparece con reporte de robo o extravío?

Si usted no es el propietario original del equipo móvil que pretende utilizar, y si éste aparece con reporte de robo o extravío, no podrá realizar el registro correspondiente con su operador.

10. ¿Qué debo hacer si deseo registrar mi equipo o número pero soy menor de edad?

Debido a que el registro de un servicio de telefonía móvil conlleva a obligaciones de carácter legal, para poder tener acceso al mismo es necesario contar con mayoría de edad o con el aval de los padres o tutores legales, quienes deberán poner a su nombre el registro.

11. ¿Cómo procedo a registrar o a actualizar mis datos si tengo más de un equipo o línea telefónica?

El registro y la actualización debe hacerse para cada equipo, para cada línea telefónica y para cada uno de los operadores con quien se tenga el servicio.

12. Para registrar o actualizar mis datos, ¿ Debo acercarme a las oficinas de mi operador de telefonía móvil o esperar a ser contactado?

El único autorizado a contactar a sus clientes es el operador del servicio. Si desea realizar el registro o la actualización de sus datos de manera personal, usted deberá acercarse a cualquier agencia de su operador, de lo contrario su operador lo contactará a través de su equipo móvil y le indicará los pasos a seguir. **NADIE MAS ESTA AUTORIZADO PARA SOLICITARLE INFORMACION DE MANERA DIRECTA, YA SEA PRESENCIAL O POR CUALQUIER OTRO MEDIO.**

13. ¿El registro o la actualización de mis datos tiene algún costo?

El registro o actualización de sus datos es obligatorio para todos los usuarios de telefonía móvil del país y es completamente gratuito.

PARA MAS INFORMACION: www.siget.gob.sv/rutem