

A vertical strip on the left side of the slide containing five small images: a person sitting, a satellite dish, a fiber optic cable, a person at a computer, and a grid of data points.

COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL Y SEGURIDAD CIUDADANA

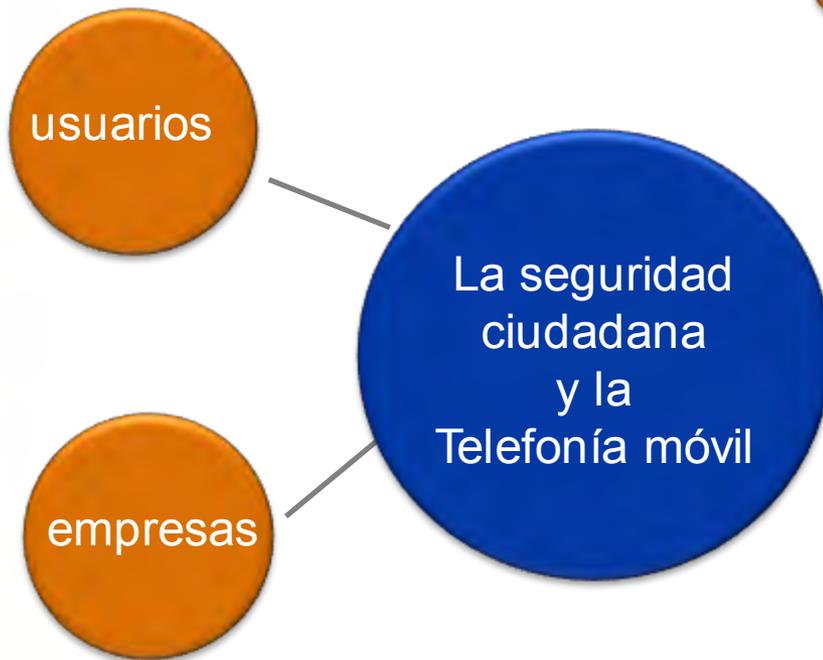
Eco. Gonzalo Ruíz Díaz
**Presidente del Consejo Directivo
del OSIPTEL**

Lima, 27 de noviembre de 2012

CONTENIDO

- 1. La problemática de la seguridad ciudadana.***
- 2. Normativa y competencias.***
- 3. Acciones adoptadas.***
- 4. Otra acciones del OSIPTEL relacionadas con Seguridad Ciudadana.***
- 5. Propuestas para fortalecer el control de la comercialización del servicio móvil.***
- 6. Foro: Seguridad Ciudadana.***

La Problemática de...



Participantes del sector público

Ministerio del Interior

Ministerio de Justicia

INPE

Ministerio Público

Ministerio de Transp. y Comunicaciones

OSIPTEL

Gobiernos Regionales y Locales

NORMATIVA Y COMPETENCIAS



RESPONSABILIDAD EN LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES DECRETO SUPREMO N° 024-2010-MTC

“Artículo 9.- Responsabilidad de las empresas operadoras en la contratación del servicio

Las empresas operadoras serán responsables de todo el proceso de contratación de un servicio público de telecomunicaciones. Para tal efecto se entenderá que las modalidades de contratación incluyen la venta de chips, tarjetas SIM Card y cualquier otro similar destinado a la adquisición del servicio.

(...).”

SUPERVISIÓN Y SANCIÓN

DECRETO SUPREMO N° 024-2010-MTC

“Artículo 10.- Supervisión y Sanción

El OSIPTEL supervisará el cumplimiento de las normas contenidas en el presente Decreto Supremo por parte de las empresas operadoras de los servicios públicos móviles que brinden servicios bajo la modalidad prepago y emitirá las normas complementarias necesarias para el cumplimiento de los objetivos del presente Decreto Supremo, incluyendo la tipificación de infracciones por su incumplimiento.”()*

() Cabe precisar que las investigaciones relacionadas con los delitos de extorsión son competencia de la PNP.*

TUO DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES (Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL)

“Artículo 11°.- Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio.

La empresa operadora se encuentra obligada a llevar un registro debidamente actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o postpago. Cada registro deberá ser independiente, debiendo contener como mínimo:

- (i) Nombre y apellidos completos del abonado;*
- (ii) Número y tipo de documento legal de identificación del abonado, debiendo incluirse únicamente el Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte o Registro Único de Contribuyentes, los mismos que deberán contener el número y/o la serie de dígitos que correspondan para cada tipo de documento; y,*
- (iii) Número telefónico o de abonado, para el caso de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles; o número de contrato o de identificación del abonado, en los demás casos.*



“La Regulación actual no contempla un mecanismo que limite la cantidad de chips que se pueda vender a los usuarios, sean personas naturales o jurídicas”

ACCIONES ADOPTADAS POR EL OSIPTEL



ACCIONES DE SUPERVISIÓN - OSIPTEL (TELEFÓNICA MÓVILES S.A.)

MOVISTAR		
MES/AÑO	SUPERVISIONES	DEPARTAMENTO
MARZO DE 2011	4	Lima
ABRIL DE 2011	9	Lima, Tacna, Ica, La Libertad, Puno, Moquegua y Loreto
OCTUBRE DE 2011	3	Lima, La Libertad y Lambayeque
NOVIEMBRE DE 2011	3	La Libertad y Lambayeque
ENERO DE 2012	14	Trujillo, Chiclayo, Moquegua, Apurímac, Tacna, Cusco, Piura, Ucayali, Huancavelica, Ayacucho, Ica, Tumbes, Lima y Huánuco
FEBRERO DE 2012	11	Cajamarca, Huancavelica, Tumbes, Tacna, Ayacucho, Ica, Apurímac, Piura, Ucayali y Lima
MARZO DE 2012	4	La libertad, Cerro de Pasco, Moquegua y Puno
ABRIL DE 2012	10	Huancavelica, Amazonas, San Martín, Cajamarca, Tumbes y Lima
MAYO DE 2012	3	Madre de Dios, Ucayali y Lima
JUNIO DE 2012	5	Puno, Lambayeque, Arequipa, Huanuco e Ica
JULIO DE 2012	9	Apurímac, Cusco, La Libertad, Loreto, Puno, Piura, Cajamarca, Tacna y Madre de Dios
AGOSTO DE 2012	8	Piura, Ayacucho, Pasco, Ica, Amazonas, Arequipa, Apurímac y Junín
SEPTIEMBRE DE 2012	2	Puno y Moquegua
OCTUBRE DE 2012	8	San Martín, Cusco, La Libertad, Ucayali, Cajamarca, Huanuco, Loreto y Tacna
NOVIEMBRE DE 2012	42	Cajamarca, Ucayali, Ica, La Libertad, Moquegua, Piura, Tumbes, Puno, Madre de Dios, Lambayeque, Amazonas, Junín, San Martín, Apurímac, Ancash, Huánuco, Huancavelica, Arequipa, Lambayeque, Loreto y Lima
TOTAL	135	

* Total de acciones de supervisión realizadas en el periodo comprendido entre marzo de 2011 y noviembre de 2012. Cabe señalar que casi el 100% de las acciones de supervisión fueron efectuadas en puntos de venta, tales como bodegas, quioscos, puestos en mercados, etc, a nivel nacional.

ACCIONES DE SUPERVISIÓN - OSIPTEL (AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.)

CLARO		
MES/AÑO	SUPERVISIONES	DEPARTAMENTO
MARZO DE 2011	4	Lima
ABRIL DE 2011	11	Lima, Arequipa, Cusco, Tacna, Ica, La Libertad, Moquegua, Puno y Loreto
OCTUBRE DE 2011	3	Lima, La Libertad y Lambayeque
NOVIEMBRE DE 2011	3	La Libertad y Lambayeque
ENERO DE 2012	14	Trujillo, Chiclayo, Moquegua, Apurimac, Tacna, Cuzco, Ucayali Huancavelica, Ayacucho, Ancash, Ica, Tumbes, Lima, Huanuco
FEBRERO DE 2012	11	Ica, Apurimac, Piura, Ucayali Cajamarca, Huancavelica, Tumbes, Tacna, Ayacucho y Lima
MARZO DE 2012	13	Lima, Ancash, Moquegua, Cerro de Pasco, Lima, Puno y la Libertad
ABRIL DE 2012	6	Amazonas, Cajamarca, San Martin, Tumbes, Huancavelica y Lima
MAYO DE 2012	4	Madre de Dios, Ucayali, Ayacucho y Lima
JUNIO DE 2012	5	Puno, Arequipa, Lambayeque, Ica y Huanuco
AGOSTO DE 2012	8	Amazonas, Pasco, Piura, Ayacucho, Ica, Arequipa, Apurimac y Junin
SEPTIEMBRE DE 2012	2	Puno y Moquegua
OCTUBRE DE 2012	8	Cusco, San Martin, La Libertad, Ucayali, Cajamarca, Tacna, Loreto y Huanuco
NOVIEMBRE DE 2012	46	Cajamarca, Ucayali, Ica, La Libertad, Moquegua, Piura, Tumbes, Puno, Madre de Dios, Lambayeque, Amazonas, Junin, San Martin, Apurimac, Ancash, Huánuco, Huancavelica, Arequipa, Lambayeque, Loreto y Lima
TOTAL	138	

ACCIONES DE SUPERVISIÓN - OSIPTEL (NEXTEL DEL PERÚ S.A.)

NEXTEL		
MES/AÑO	SUPERVISIONES	DEPARTAMENTO
MARZO DE 2011	4	Lima
ABRIL DE 2011	6	Lima, Tacna, Ica, La Libertad y Puno
OCTUBRE DE 2011	2	La Libertad y Lambayeque
NOVIEMBRE DE 2011	3	La Libertad y Lambayeque
ENERO DE 2012	5	Chiclayo, Piura, Ancash, Ica y Lima
FEBRERO DE 2012	4	Ica, Lima (San Juan de Lurigancho, Santa Anita)
MARZO DE 2012	6	La libertad, Puno, Ancash y Lima
ABRIL DE 2012	4	Arequipa, Lambayeque, Lima (Jesus Maria y Magdalena)
MAYO DE 2012	7	Tumbes, Piura, La Libertad, Lima (Jesus Maria y Magdalena) y Cusco
JUNIO DE 2012	7	Lima (San Borja y Jesus María), Tacna, Ica y Ancash
JULIO DE 2012	5	Lima (San Borja) y Callao
AGOSTO DE 2012	3	Lima (Jesus Maria) y Callao
SETIEMBRE DE 2012	2	Lima (Breña) y Tacna
OCTUBRE DE 2012	15	Arequipa, Lambayeque, Lima, Tacna, Tumbes, Puno, La Libertad, Ancash y Cusco
TOTAL	73	

MULTAS IMPUESTAS

E. OPERADORA	MULTA IMPUESTA	FECHA	CONCEPTO
	(150 +75) UIT	oct-11	Contratación sin DNI y No colocación de afiches
MOVISTAR	151 UIT	dic-11	Incumplimiento de Medida Correctiva
	4 x 40 UIT	Marzo-Ago-12	Multas coercitivas de 40 UIT c/u
	(150 +75) UIT	oct-11	Contratación sin DNI y No colocación de afiches
CLARO	151 UIT	dic-11	Incumplimiento de Medida Correctiva
	4 x 40 UIT	Marzo-Ago-12	Multas coercitivas de 40 UIT c/u
	(150 +75) UIT	oct-11	Contratación sin DNI y No colocación de afiches
NEXTEL	151 UIT	dic-11	Incumplimiento de Medida Correctiva
	2 x 40 UIT	Mayo-Julio-12	Multas coercitivas de 40 UIT c/u



**OTRAS ACCIONES DEL OSIPTEL
RELACIONADAS CON SEGURIDAD
CIUDADANA Y TELEFONIA MÓVIL**

1. Sistema informático de Consulta de Titularidad

- **Normativa del OSIPTEL:** Res. N° 007-2012-CD/OSIPTEL (vigente desde el 01.04.12). Modificación de las Condiciones de Uso.
- Las **Condiciones de Uso** han establecido la obligación a cargo de las Empresas Móviles de incluir en su portal web un enlace que direcciona a un sistema informático de consulta de titularidad.
- Este sistema debe ser accesible a cualquier persona que cuente con Documento Legal de Identificación.
- Con esta herramienta informática se debe informar:
 - El detalle de los números telefónicos asignados, omitiendo los tres últimos dígitos de los números telefónicos, por un tema de protección de datos personales.
 - La modalidad de contratación de cada servicio (prepago, postpago o control).



Consulta de Líneas

Desde aquí, podrá consultar la cantidad de líneas asociadas a su documento de identidad.

Tipo de documento: Número de documento:

ya 9 gn Ingrese el código que se visualiza en la imagen.

Número	Modalidad
987408XXX	Postpago
989599XXX	Postpago
989037XXX	Postpago

Página Web Movistar

Ya soy cliente

[Directorio RPM](#)

[Ver mis recibos](#)

[Ver detalle de Llamadas](#)

[Centros de asistencia técnica](#)

[Soporte Smartphones](#)

[Consultar mis Líneas Móviles](#)

Página Web Claro

Claro (042) | Páginas Claro | Fichas Claro | Mi Claro | Aplicaciones | Claro Cui | Más Claro | Inicio | Cambiar país

claro

personas | empresas | corporaciones

Móvil | Televisión Fija | Internet | Claro TV | Todo Claro | Asistencia y Soporte

¿Quieres saber cuántas líneas tienes registradas a tu nombre?

Conoce a los ganadores del Festival Claro

Encuentra tu Revista Claro TV **AQUÍ**

1º DE DICIEMBRE DÍA MUNDIAL DE LA LUCHA CONTRA EL SIDA

Móvil | Fichas Claro | Páginas Claro | Fichas Claro | Asistencia y Soporte Móvil

Televisión Fija | Fichas Claro | Fichas Claro | Fichas Claro | Fichas Claro

Internet | Fichas Claro | Fichas Claro | Fichas Claro | Fichas Claro

Claro TV | Fichas Claro | Fichas Claro | Fichas Claro | Fichas Claro

Todo Claro | Fichas Claro | Fichas Claro | Fichas Claro | Fichas Claro

Asistencia y Soporte Móvil

SMART PACK

¿Quieres saber cuántas líneas tienes registradas a tu nombre?

Conoce a los ganadores del Festival Claro

Página Web Nextel

Atencion al Cliente

- Principal
- Procesos Frecuentes
- Pago de Recibos
- Área Virtual Móvil
- Preguntas Frecuentes
- Centros de Atención
- Solicita la Visita de un Representante de Ventas
- Contáctenos
- Soporte en Línea
- Regístrese
- Consulta de Lineas**
- Formatos Nextel
- Localizador de Tiendas

2. Constancia de servicios móviles registrados

- **Normativa del OSIPTEL:** Res. N° 007-2012-CD/OSIPTEL (vigente desde el 01.03.12). Modificación de las Condiciones de Uso.
- Las **Condiciones de Uso** han dispuesto el derecho del abonado a solicitar a las Empresas Móviles, se le expida, sin costo alguno, una constancia de los números telefónicos que se encuentran bajo su titularidad.
- Esta solicitud de constancia debe ser presentada personalmente en las oficinas de las Empresas Móviles (verbal o escrito).

3. Procedimiento para el cuestionamiento de titularidad en servicios móviles prepago

- **Normativa del OSIPTEL:** Res. N° 007-2012-CD/OSIPTEL (vigente desde el 01.03.12). Modificación de las Condiciones de Uso.
- Las **Condiciones de Uso** han establecido un procedimiento expeditivo para que los usuarios puedan cuestionar y desconocer la titularidad de un servicio móvil prepago.
- Este cuestionamiento debe ser presentado personalmente en las oficinas de las Empresas Móviles (verbal o escrito).
- Luego de ello, la empresa deberá:
 - Entregar una constancia.
 - Retirar del registro la información de la persona que hace el cuestionamiento.
 - Remitir a los números cuestionados mensajes de texto indicando la necesidad de regularizar la titularidad de él o los servicios. Si transcurren 15 días calendario y no aparece un usuario pretendiendo regularizar la titularidad, la empresa deberá suspender el servicio por 15 días calendarios. Vencido dicho plazo, se procede a la baja del servicio.

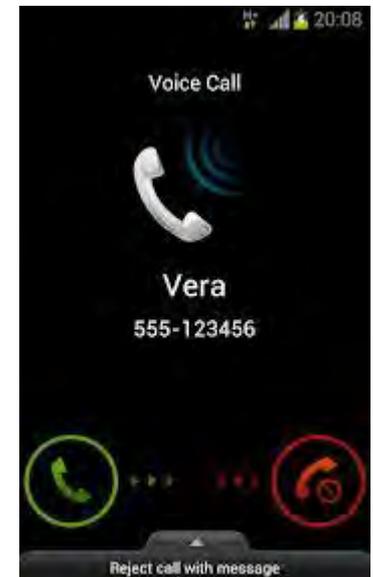
4. Registro de Llamadas Entrantes

- **Normativa del OSIPTEL:** Res. N° 015-2010-CD/OSIPTEL (vigente desde el 01.06.10). Modificación de las Condiciones de Uso.
- Las **Condiciones de Uso** establecen el derecho del abonado a solicitar el registro de información de las llamadas entrantes al servicio telefónico, ante cualquier incidencia que pueda surgir en la prestación del servicio. Esto le permite al usuario, por ejemplo, identificar la autoría de posibles llamadas perturbadoras.
- *La solicitud para acceder a las llamadas entrantes debe ser presentada personalmente por el abonado (de manera verbal o por escrito).*
- *El abonado puede solicitar la información de las llamadas entrantes de hasta 2 meses antes.*

5. Identificación del número llamante en el servicio móvil

- **Normativa del OSIPTEL:** Res. N° 007-2012-CD/OSIPTEL (vigente desde el 01.03.12). Modificación de las Condiciones de Uso.

- Las **Condiciones de Uso** establecen el derecho de los abonados móviles a acceder en su equipo terminal a la identificación del número telefónico de cada llamada entrante, aún cuando el usuario que llama pretenda ocultar su número telefónico.



6. Uso Prohibido de Servicios en Penales

- **Ministerio de Justicia:**

D.S. N° 006-2011-JUS
(vigente desde el 24.06.11)

Prohíbe el ingreso y uso de equipos de telecomunicaciones en los establecimientos penitenciarios (Uso Prohibido).

Establece que las Empresas Móviles procederán al corte del servicio y/o bloqueo de los equipos terminales móviles utilizados dentro de los penales, cuando se constate el “Uso Prohibido”.

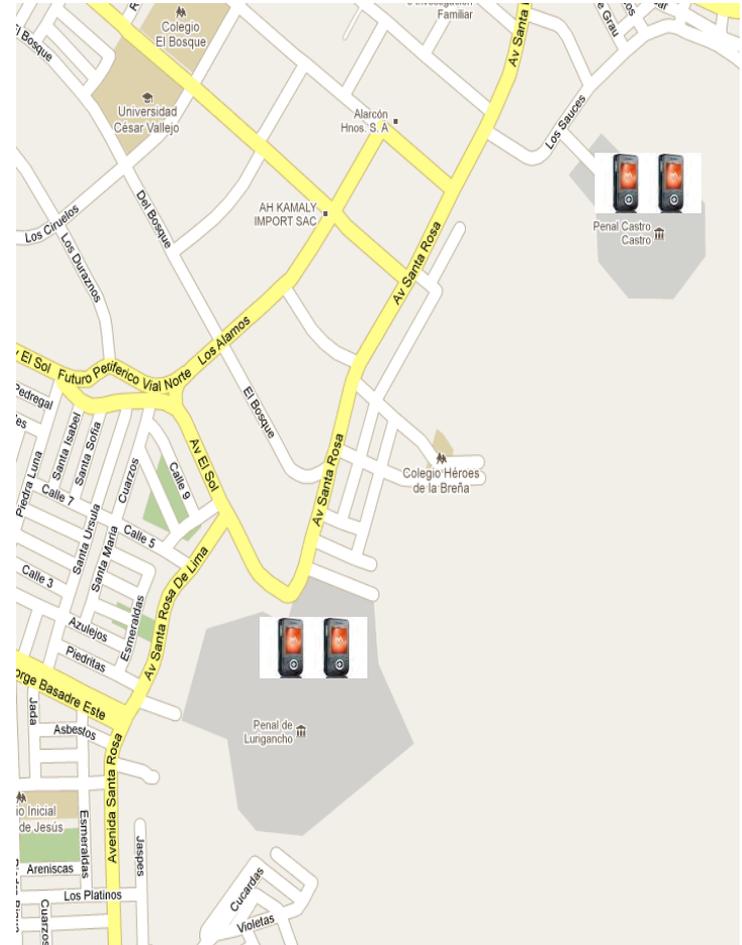
- **OSIPTEL:**

Res. N° 112-2011-CD/OSIPTEL (vigente desde el 29.08.11)

El OSIPTEL ha aprobado los criterios que deben tomar en cuenta las Empresas Operadoras de Servicios Móviles para constatar el “Uso Prohibido”.

7. Criterios para proceder al corte del servicio y bloqueo del equipo terminal por Uso Prohibido

- El principal criterio a ser considerado es el no desplazamiento en la utilización del equipo móvil, a pesar que la naturaleza de este tipo de servicio es la movilidad, por un tiempo inusual de 7 días calendarios consecutivos.
- Adicionalmente:
 - ✓ Horario atípico
 - ✓ Dispersión de las comunicaciones salientes
 - ✓ Cambio de chip con el mismo celular.



PROPUESTAS PARA FORTALECER EL CONTROL DE LA COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL

- ✓ *Limitar el número de líneas móviles que pueden ser contratadas por personas naturales.*
- ✓ *Establecer requisitos obligatorios de información al momento de la activación del servicio*
- ✓ *Establecer un mecanismo que permita monitorear la trazabilidad de los chips que ingresan al país*
- ✓ *Impulsar un mecanismo para facilitar a las operadoras de servicios de telecomunicaciones el acceso a la base de datos del RENIEC*
- ✓ *Incrementar la difusión de los derechos de los usuarios*

FORO: SEGURIDAD CIUDADANA Y TELEFONIA MÓVIL

- ✓ Con el objetivo de recoger propuestas e implementar acciones que permitan contribuir a una seguridad ciudadana respecto del uso adecuado y legal de las Telecomunicaciones el OSIPTEL y el Consejo de Usuarios, desarrollará el próximo 30 de noviembre el Foro de **“Seguridad Ciudadana y Telefonía Móvil”**.
- ✓ *El Foro contará con la participación de representantes del OSIPTEL, Empresas Operadoras de los Servicios de Telecomunicaciones, Congreso, Ministerio de Justicia y del Instituto Nacional Penitenciario-INPE. Así como también del Ministerio del Interior, Ministerio Público y Asociaciones de Usuarios, entre otros.*

<http://www.osiptel.gob.pe>

usuarios@osiptel.gob.pe



OSIPTEL
El Regulador de las Telecomunicaciones

Mapa Web
FonoAyuda 0801-12121 (Costo de llamada local)
Portal de Transparencia
PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

Inicio | Suscripciones | Contáctenos | Accesibilidad | Buscar

- Información Institucional
- Transparencia
- Sector Telecomunicaciones
- Normas y Regulaciones
- Supervisiones y Sanciones
- Procedimiento de Reclamos
- Solución de Controversias
- TUPA
- Oportunidades Laborales
- Consejo de Usuarios
- Campañas de Comunicación
- Curso de Extensión

TE ORIENTA

- NUESTRAS OFICINAS LIMA Y PROVINCIAS
- ORIENTACIÓN A USUARIOS
- INFORMACIÓN A EMPRESAS
- ESTADÍSTICAS INVESTIGACIONES
- TELECOMUNICACIONES EN EL SECTOR RURAL
- SERVICIOS EN LÍNEA

SEÑAL OSIPTEL

Agenda de Actividades

Noviembre 2012

L	M	M	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

Sala de Prensa

Con S/.0,50 los usuarios podrán hablar más segundos en llamadas des...

Las tarifas desde los teléfonos públicos de Telefónica del Perú a cualquier empresa de telefonía móvil se ajustarán en 9%, pues una llamada costará como



< | >

Novedades

En caso de TERREMOTO o DESASTRES NATURALES

XVII Curso de Extensión Universitaria en

