

Aprueban nueva Directiva para el tratamiento técnico- administrativo de Control de Llamadas Malévolas

RESOLUCION MINISTERIAL N° 042-88-TC-TEL

Lima, 20 de Junio de 1988

CONSIDERANDO:

Que por R.M. N° 0002-84-TC/TEL de 17.01.84, se aprobó una Directiva para el tratamiento técnico-administrativo de "Control de Llamadas Malévolas";

Que, se hace necesario ampliar y precisar sus alcances en razón de la vigente normatividad, para hacerla más operativa y dinámica;

Que, en consecuencia resulta pertinente dictar las normas conducentes al cumplimiento del trámite técnico-administrativo del control de llamadas malévolas para la correspondiente aplicación de las sanciones administrativas en el D.S. N° 009-74- TC, Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones;

En uso de las atribuciones conferidas en el Decreto Legislativo N° 96 - Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transporte y Comunicaciones y su Reglamento aprobado por D.S. N° 036-81-TC;

Con la opinión favorable del Director General de Telecomunicaciones; y,

Estando a lo acordado;

SE RESUELVE:

Artículo 1.-Aprobar la nueva Directiva para el tratamiento técnico-administrativo de Control de Llamadas Malévolas que cuenta de Trece (13) artículos y dos (2) disposiciones transitorias, que rubricado al margen por el Director General de Telecomunicaciones forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2.-Deróguese la Directiva aprobada por R.M. N° 0002-84-TC/TEL del 17.01.84.

Artículo 3.-La Dirección General de Telecomunicaciones podrá dictar las medidas complementarias que juzgue conveniente para el mejor tratamiento técnico-administrativo del control de llamadas malévolas en uso de las facultades que le concede la ley.

Artículo 4.-Póngase a conocimiento de las Empresas ENTEL PERU S.A. y COMPAÑÍA PERUANA DE TELÉFONOS S.A., la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese.

FRANCISCO MAURY LOPEZ
Ministro de Transportes y Comunicaciones

DIRECTIVA PARA EL TRATAMIENTO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO DEL CONTROL DE LLAMADAS MALEVOLAS

I. FINALIDAD

Establecer los lineamientos básicos que deben de tenerse en cuenta para la tramitación de las solicitudes de los abonados referente al control de llamadas malévolas.

Determinar las responsabilidades de las Empresas que explotan el Servicio Público Telefónico y del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

II. AMBITO

Las normas y procedimientos contenidos en la presente Directiva son de competencia de la Dirección General de Telecomunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, de las Empresas y Abonados del Servicio Público Telefónico.

III. BASE LEGAL

- Resolución Suprema del 22.06.40
- Decreto Ley N° 19020
- Decreto Supremo N° 009-74-TC
- Decreto Supremo N° 006-SC del 11.11.67 (Reglamento de Normas Generales de Procedimientos Administrativos)

IV. NORMAS

Artículo 1.-La solicitud por parte del abonado será presentado ante las Empresas que explotan el Servicio Público Telefónico; debiendo previamente efectuar el pago correspondiente por el servicio de control de llamadas malévolas.

Artículo 2.- Sólo tendrán derecho a presentar la solicitud el titular del servicio o su representante legal y/o familiares directos. No se tramitarán las solicitudes que no cumplan este requisito.

Artículo 3.- Las empresas deberán entregar al abonado que solicite control de llamadas malévolas, la solicitud para la prestación del servicio de Control de Llamadas Malévolas, una "Cartilla de Orientación", adjunto en el dorso de ésta el "Modelo de Carta", en donde el abonado anotará la relación de llamadas malévolas recepcionadas durante el período de control; asimismo, enviarán los resultados de las observaciones al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en formatos establecidos por éste.

Los datos y documentos requeridos en el presente artículo deberán proporcionarse tal como están indicados en los Anexos I y II.

Artículo 4.-Las Empresas determinarán desde que servicio telefónico se realizó la llamada o llamadas al abonado que solicitó control, indicando fecha, hora y minutos, nombre y domicilio del titular.

Artículo 5.-El período mínimo de observación por parte de las Empresas será de una (1) semana, sujeto al pago de una tarifa establecida por la Comisión Reguladora de Tarifas de Comunicaciones.

Artículo 6.-Para el efecto del control de llamadas malévolas, en las centrales semielectrónicas y/o digitales, se registrarán la hora y minutos en que se produjo la llamada y el número del servicio telefónico del que procede la llamada.

Para el control de llamadas malévolas en las centrales electromecánicas, deberán contar con un registro en el que se anoten el inicio y término del seguimiento de la llamada; debiendo considerarse como inicio el instante en que se activa el "Equipo Especial de Llamadas Malévolas", así como el número del servicio telefónico del que procede la llamada.

Artículo 7.-Las Empresas a través de las dependencias correspondientes, deberán remitir a la Dirección de Control Técnico y Económico del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, los resultados de sus observaciones dentro de los seis (6) días útiles de terminado el control de llamadas malévolas.

Para el caso de Empresas que tengan Administraciones fuera de Lima, deberán remitir los resultados de sus observaciones dentro de los veinte (20) días útiles de terminado el control de llamadas malévolas.

Artículo 8.-El abonado deberá remitir a la Dirección de Control Técnico y Económico de la Dirección General de Telecomunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, la copia de la solicitud para la prestación del servicio de control de llamadas malévolas y el Modelo de carta con la relación de llamadas malévolas, indicando la fecha, hora y minutos en que se produjo la llamada, de acuerdo a lo señalado en la Cartilla de Orientación a que se hace referencia en el Art. 3 de la presente Directiva.

Artículo 9.-La información sobre el control de llamadas malévolas tiene carácter confidencial, las Empresas quedan prohibidas de suministrar cualquier información al abonado.

Artículo 10.-Es competencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, la aplicación de las sanciones que corresponden, de conformidad con lo previsto en las disposiciones legales vigentes.

Artículo 11.-Las Empresas deberán coadyuvar para que las sanciones impuestas a los titulares del servicio telefónico, se hagan efectivas.

Artículo 12.-El Ministerio de Transportes y Comunicaciones, remitirá la resolución directoral de sanción a las Empresas para su conocimiento y/o fines señalados en el artículo anterior.

Artículo 13.-Es competencia de la Dirección General de Telecomunicaciones realizar las inspecciones inherentes a este procedimiento, para cuyo efecto las Empresas deberán brindar las facilidades del caso.

V. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Primera.- La presente directiva y la Cartilla de Orientación deberán ser publicadas en la Guía Telefónica.

Segunda.-Cualquier situación no prevista en la presente Directiva será resuelta por la Dirección General de Telecomunicaciones a través de la Dirección de Control Técnico y Económico, previa coordinación con las Empresas.

CARTILLA DE ORIENTACIÓN

De nuestra consideración:

En atención a su solicitud referente al control de su servicio telefónico con el objeto de localizar la procedencia de las llamadas maliciosas, agradeceremos se sirva tomar nota de las siguientes indicaciones:

1. Por razones técnicas este servicio no podrá ser ofrecido a las Centrales Privadas.
2. Para proceder al control de llamadas maliciosas, Usted realizará a las 48 horas de efectuada el contrato con Telefónica del Perú y de acuerdo a las instrucciones. Así cuando constate que es una llamada maliciosa entonces inmediatamente **DEBE HACER UN LEVE HORQUILLO** en el aparato telefónico, luego **PUEDE COLGAR** el microteléfono si lo desea, y en ese momento debe **ANOTAR EXACTAMENTE LA FECHA, HORA Y MINUTOS** de la recepción de la llamada maliciosa en el reverso de la solicitud que le proporcione Telefónica del Perú.
3. Si Ud. dispone de anexos en su casa es de suma importancia **ATENDER LA LLAMADA SÓLO POR UNO DE ELLOS**; a fin de eliminar la posibilidad de tener dos aparatos descolgados sobre la línea al momento de hacer el horquilleo. Así mismo, absténgase de conectar al servicio telefónico algún equipo accesorio externo (grabadora) ya que podría no activarse el equipo de control de llamadas
4. La posibilidad de comprobar el origen de las llamadas depende de la cooperación que se sirva prestar, siguiendo las instrucciones arriba indicadas. **ESTE SERVICIO SOLO POSIBILITA LOCALIZAR EL ORIGEN DE LAS LLAMADAS MAS NO EL CONTENIDO DE ÉSTAS.**
5. Al término del periodo de observación, Ud. deberá enviar a la Dirección de Control Técnico y Económico de la Dirección General de Telecomunicaciones del Ministerio de Transportes, Comunicación, Vivienda y Construcción (Jirón Zorritos # 1203 Lima), la copia de la solicitud y la relación de llamadas maliciosas que ha recepcionado su servicio telefónico, detallando el día, hora y minutos en que se efectuaron dichas llamadas de acuerdo a lo señalado en el punto 2.
6. El Ministerio de Transportes, Comunicación, Vivienda y Construcción, procederá a comparar luego la relación de llamadas anotadas por Ud. con las llamadas detectadas por Telefónica del Perú.
7. Al término de la comparación, el Ministerio de Transportes, Comunicación, Vivienda y Construcción comunicará al cliente mediante oficio el resultado de la misma y si existen causales, emitirá una Resolución Directoral al(los) cliente(s) infractor(es).

Cualquier expediente sobre llamadas maliciosas tendrá el carácter de **RESERVADO** pudiendo solicitárselo solamente al Ministerio de Transportes, Comunicación, Vivienda y Construcción, después de que haya emitido la resolución respectiva.