



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO**

**Nº 00138-2020-CD/OSIPTEL**

Lima, **30 de setiembre de 2020**

<b>MATERIA</b>	“NORMAS ESPECIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO APLICABLES A TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.” Y MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL REGLAMENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE TARIFAS DEL OSIPTEL
----------------	---

**VISTOS:**

(i) El Proyecto de Resolución presentado por la Gerencia General, que tiene por objeto aprobar la publicación de las “Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.”; y, modificar el artículo 9 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución Nº 138-2012-CD/OSIPTEL; y,

(ii) El Informe Nº 00100-GPRC/2020 de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, que sustenta y recomienda la aprobación del referido Proyecto; con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

**CONSIDERANDO:**

Que, conforme a lo señalado en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley Nº 27332, modificada por las Leyes Nº 27631, Nº 28337 y Nº 28964, el OSIPTEL ejerce, entre otras, la función normativa que comprende la facultad de dictar las normas referidas a obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, de acuerdo con lo establecido en el inciso 1) del artículo 77 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 013-93-TCC, y en concordancia con el inciso a) del artículo 19 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo Nº 008-2001-PCM, el OSIPTEL tiene entre sus objetivos promover la existencia de condiciones para la competencia efectiva y justa entre las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, de conformidad con el artículo 4 de los Lineamientos de Política del Sector Telecomunicaciones, aprobados por Decreto Supremo Nº 003-2007-MTC, señala que,





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

en aquellos mercados donde no exista competencia efectiva en la prestación de determinados servicios, el OSIPTEL puede establecer la regulación de los mismos a través de la fijación de tarifas o de otros instrumentos regulatorios, determinando el alcance de dicha regulación, así como el mecanismo específico a ser implementado, de acuerdo con las características, la problemática de cada mercado y las necesidades de desarrollo de la industria;

Que, conforme a lo dispuesto por el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 29158, y en concordancia con el inciso f) del artículo 19 del Reglamento General del OSIPTEL, este organismo regulador tiene la función de establecer políticas adecuadas de protección de los intereses de los usuarios;

Que, de acuerdo al artículo 23, la función normativa permite al OSIPTEL dictar de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Estos reglamentos podrán definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de éstas con los usuarios. Asimismo, comprende la facultad de dictar mandatos y normas de carácter particular; referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades bajo su competencia, o de sus usuarios;

Que, asimismo, en los incisos h) e i) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL se atribuye a este organismo la facultad de dictar disposiciones de carácter general referidas a las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como las condiciones de acceso a dichos servicios, incluyendo la oportunidad, la continuidad y en general los términos y condiciones de contratación;

Que, conforme a lo dispuesto por los artículos 8 y 12 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, en concordancia con los artículos 21, 22, 23, 99, inciso 13 y 238 del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones, el servicio de Acceso a Internet es un servicio público de telecomunicaciones;

Que, conforme a lo dispuesto por los artículos 76 y 77 del precitado Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, en la medida que el Servicio de Acceso a Internet Fijo es un servicio público de telecomunicaciones, el OSIPTEL es el encargado de garantizar que su prestación se realice con calidad y eficiencia, manteniendo y promoviendo una competencia efectiva y justa entre los prestadores de este servicio, y asegurando la adecuada protección a los derechos los usuarios;

Que, mediante la Resolución de Consejo N° 026-2020-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 15 de febrero del 2020, se dispuso la revisión del régimen tarifario aplicable al servicio de Acceso a Internet Fijo prestado por la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A.;

Que, luego de la revisión efectuada y conforme a la política de transparencia de este Organismo Regulador, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00059-





2020-CD/OSIPTEL, se dispuso la publicación para comentarios del: i) Proyecto de “Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.”; y, ii) Proyecto que modifica el artículo 9 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (en lo sucesivo, Condiciones de Uso), a fin de que los interesados puedan presentar sus comentarios al respecto;

Que, en virtud a los comentarios recibidos y de acuerdo al análisis realizado en el Informe de Vistos, el mismo que forma parte de la motivación de la presente resolución, Telefónica del Perú S.A.A., en el mercado del servicio de Acceso a Internet Fijo, tiene capacidad para actuar de forma independiente de sus competidores en función de su alta participación de mercado, mayor cobertura, acceso a infraestructura esencial, integración vertical en el mercado mayorista y minorista, barreras estratégicas entre otros factores; por lo cual, amerita establecer reglas que permitan incrementar la competencia en este mercado, reduciendo los costos de transacción, asociados a la información y a la contratación del servicio, conforme se detalla en el proyecto de Normas especiales para la prestación del servicio de Acceso a Internet Fijo, aplicables a la empresa operadora;

Que, adicionalmente se ha advertido de la presencia de un escenario que incumbe a todos los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales podrían verse imposibilitados de incrementar atributos a la vez que realizan modificaciones tarifarias, cuando ello resulta en beneficio del abonado, siendo que dicho contexto puede producir que los operadores se vean impedidos de realizar adecuadamente un incremento de atributos de sus ofertas comerciales que permitan una satisfacción del usuario;

Que, a fin de evitar que se causen escenarios en los que el abonado no goce oportunamente de los incrementos de atributos que las empresas puedan realizar cuando a su vez realizan modificaciones en sus tarifas, y prevenir la generación de distorsiones en el mercado, resulta necesario modificar el artículo 9 de las Condiciones de Uso, para que las empresas operadoras, cuando modifiquen unilateralmente el contrato de abonado en beneficio para el abonado, sea efectuado de manera conjunta o separada de la modificación tarifaria que realice en el marco de lo establecido en el Reglamento General de Tarifas, sin la necesidad de aprobación por parte del OSIPTEL;

Que, en virtud de la citada modificación del artículo 9 de las Condiciones de Uso, es necesario modificar el artículo 16 del Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL (SIRT), aprobado mediante la Resolución N° 065-2015-CD/OSIPTEL, a efectos de incorporar en las opciones de “Variación”, correspondiente al “Cambio de Tarifa” del SIRT, en el caso que la nueva tarifa a ser registrada corresponde a una modificación contractual que resulte más beneficiosa para el abonado;





Que, en concordancia con los artículos 7 y 27 del Reglamento General del OSIPTEL, y las reglas establecidas por el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, se considera que dada su necesidad para viabilizar las modificaciones contractuales, corresponde excluir de publicación para comentarios la modificación al Reglamento del SIRT;

En aplicación de las funciones señaladas en el inciso a) del artículo 25, así como en el inciso b) del artículo 75 del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 763/20 de fecha 24 de setiembre de 2020;

### SE RESUELVE:

**Artículo Primero.-** Aprobar las “Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.”, que consta de consta de nueve (9) artículos y cinco (5) disposiciones complementarias finales.

**Artículo Segundo.-** Modificar el artículo 9 y el artículo 3 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, conforme al siguiente tenor: (el texto en énfasis es lo modificado)

**“Artículo 9.- Celebración del contrato de abonado**

*En virtud de la celebración del contrato de prestación de servicios, la empresa operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo y a la presente norma.*

***La empresa operadora está prohibida de modificar unilateralmente el contrato de abonado, salvo que se trate de:***

- (i) Modificaciones de Tarifas conforme a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas, y/o***
- (ii) Modificaciones de Atributos que resulten más beneficiosas para el abonado. Se considera como mayor beneficio para el abonado el incremento de minutos, mensajes de texto, datos y/o velocidad de navegación, entre otros o inclusión de nuevas prestaciones.***

***Sin perjuicio de ello, en el supuesto establecido en el numeral (ii) el OSIPTEL podrá evaluar si las modificaciones unilaterales del contrato de abonado resultan, en efecto, más beneficiosas para el abonado.***

***En caso se verifique que dichas modificaciones no resultan más beneficiosas para el abonado, mediante resolución de Gerencia General se ordena la revocatoria o corrección de cualquier modificación tarifaria implementada por la empresa operadora, determinando, inclusive, las devoluciones que correspondan.***

*La celebración del contrato de abonado (...).”*



**“ANEXO 5****(...)****Artículo 3.- Infracciones graves**

Constituyen infracciones graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 3 (segundo párrafo), 4 (primer y tercer párrafo), 6, 6-A, 7, **9 (segundo párrafo)**, 11-B (tercer párrafo), 11-E (tercer y cuarto párrafo), 12, 12-A (segundo, tercer y cuarto párrafo), 13 (segundo y cuarto párrafo), 16, 16-A, 23, 23-A, 24, 36, 37-B, 39, 40, 40-A, 41, 42, 51-A, 66, 67-B, 76, 77, 78, 83, 88, 93, 99 (tercer párrafo), 100, 102, 121-A, 124, 125, 126, 127, 128, 130, 131, 132, 133, 135, 136, 137, Sexta Disposición Final, Séptima Disposición Final y Décimo Primera Disposición Final.

**También constituye infracción grave el incumplimiento de la resolución de Gerencia General a que se refiere el artículo 9, que ordena revocar o corregir cualquier modificación implementada por la empresa operadora.”**

**Artículo Tercero.-** Modificar el artículo 16 del Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL (SIRT), aprobado mediante la Resolución N° 065-2015-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente tenor: (el texto en énfasis es lo modificado)

**“Artículo 16.- Cambio de tarifas establecidas**

En los casos que la empresa operadora decida modificar algunas de las tarifas establecidas, deberá utilizar la opción “Cambio de Tarifa” habilitada en la tarifa previamente registrada, lo que implicará que el código de registro de dicha tarifa se mantenga. Esta opción generará un nuevo ingreso que se guardará inicialmente en Estado Temporal. Al realizarse el registro correspondiente de la nueva tarifa, el SIRT considerará como no vigente la anterior tarifa establecida.

En este caso, la empresa operadora deberá indicar en la casilla “Variación” si la nueva tarifa a ser registrada corresponde a: (i) un aumento tarifario, (ii) una reducción tarifaria, **o únicamente a (iii) una modificación contractual más beneficiosa de atributos, conforme a lo establecido en la normativa vigente.**

En ningún caso (...).”

**Artículo Cuarto.-** Precisar que, en tanto entren en vigencia las “Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.”, la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A. no podrá efectuar ningún incremento de las tarifas de su servicio de Acceso a Internet Fijo, ni de las tarifas totales de los paquetes de los cuales forme parte dicho servicio.

El incumplimiento de la prohibición dispuesta en el presente artículo constituye una infracción muy grave.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

**Artículo Quinto.-** Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para: (i) la publicación en el Diario Oficial “El Peruano” de la presente Resolución y de las “Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.”, (ii) la notificación a Telefónica del Perú S.A.A., de la presente Resolución, las “Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.” y el Informe de Vistos, (iii) la publicación en el página web institucional del OSIPTEL (<http://www.osiptel.gob.pe>), de la presente Resolución, las “Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.”, su Exposición de Motivos, el Informe de Vistos y la Matriz de Comentarios; y, (iv) El envío a la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del archivo electrónico de los documentos relativos a las “Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.”, así como su Exposición de Motivos.

Regístrese y comuníquese,





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

## NORMAS ESPECIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO, APLICABLES A TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

### Artículo 1.- Objeto y alcance

Mediante la presente norma se establecen reglas especiales para la prestación del servicio minorista de Acceso a Internet Fijo, aplicables a la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A.

Las reglas establecidas para el servicio de Acceso a Internet Fijo se aplican en caso este se brinde de manera individual o en paquete.

### Artículo 2.- Obligaciones de poner a disposición la información de tarifas

La empresa operadora debe brindar, a sus abonados y usuarios, información sobre las tarifas comercializadas para el servicio de Internet fijo monoproducto y empaquetado que se encuentren disponibles: (i) en todas las oficinas comerciales ubicadas dentro de su área de concesión; (ii) a través del servicio de información y asistencia telefónica y; (iii) mediante su página web, estableciendo en esta un enlace directo en la ventana inicial, de conformidad a lo establecido en numeral (iv) del artículo 5 a fin de que los consumidores cuenten, en todo momento, con información actualizada de la oferta disponible para migraciones; y, (iv) otros canales de atención con los que cuente la empresa.

### Artículo 3.- Regla para la publicación de tarifas de los servicios empaquetados

La información sobre los servicios empaquetados, conformados por dos o más servicios de telecomunicaciones, sea fijo y/o móvil, que sea publicada en la página web de la empresa operadora debe contar con la desagregación de todos los componentes que conforman el paquete, así como sus respectivas tarifas individuales y descuentos aplicados, de modo tal que sea posible la identificación de estas por parte de los consumidores.

### Artículo 4.- De los incrementos tarifarios

En el caso de que la empresa operadora incremente la Tarifa Establecida vinculada al servicio de Acceso a Internet Fijo, incluyendo los correspondientes planes tarifarios, y que este tenga por efecto:

- (i) Aumentar el valor nominal de la tarifa de dicho servicio ofrecido en forma individual (monoproducto); o,
- (ii) Aumentar el valor nominal de la tarifa total del paquete del cual forma parte dicho servicio (empaquetados),

la empresa operadora, debe cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Registrar y comunicar a los usuarios el incremento tarifario, conforme a las reglas, plazos y condiciones especiales establecidos en el artículo 5;
2. Atender las solicitudes de migración, baja y/o suspensión temporal que sean presentadas por los abonados afectados por el incremento tarifario, conforme a las reglas, plazos y condiciones especiales establecidos en los artículos 6, 7 y 8;





3. Cumplir la obligación y regla especial establecidas en los artículos 2 y 3.

### Artículo 5.- Reglas adicionales para la aplicación de incrementos tarifarios

Cuando se trate de los incrementos tarifarios señalados en el artículo 4, la empresa operadora está obligada a cumplir con las siguientes reglas:

- (i) Registrar la información de la nueva tarifa en el Sistema de Información y Registro de Tarifas - SIRT del OSIPTEL, al menos treinta (30) días calendario antes de la entrada en vigencia del incremento tarifario.
- (ii) Remitir al OSIPTEL la información sobre el número de abonados y/o conexiones afectados por la referida modificación, indicando los cambios en la renta y, de ser el caso, de los atributos, a más tardar, hasta la fecha en que se realice el registro indicado en el numeral precedente.
- (iii) Informar a sus abonados el incremento de la Tarifa Establecida que se aplica de manera continua y automática por periodos iguales o mayores a treinta (30) días calendario.

La comunicación que sea remitida a los abonados con dicho fin, debe señalar expresamente que se trata de un aumento de la Tarifa Establecida, e incluir, como mínimo, la siguiente información:

- a) la denominación del concepto tarifario;
- b) el valor nominal de la nueva y antigua tarifa incluido el IGV y su periodicidad;
- c) la fecha de entrada en vigencia de la nueva tarifa;
- d) el derecho a migrar de plan tarifario;
- e) el derecho del abonado de terminar el contrato conforme a lo dispuesto por el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones;
- f) el listado de las tres (3) tarifas establecidas de planes comercializados con rentas mensuales inmediatamente menores a la renta del plan ofrecido con el incremento, conjuntamente con la descripción de sus características o atributos más relevantes. Esta lista debe incluir los planes de la nueva oferta comercial que aplicará. En los planes de menores rentas, en caso no existan tres (3) planes comercializados con rentas menores, se deberá informar al abonado los planes existentes de menor renta o informar al abonado de que no existen planes con menor renta mensual; y,
- g) el vínculo al aplicativo informático desarrollado por el OSIPTEL, denominado COMPARATEL.

Las tarifas que son comunicadas en el literal f) del párrafo previo deben estar disponibles para su contratación, por lo menos, hasta quince (15) días calendario posteriores a la entrada en vigencia de la nueva tarifa.

La Gerencia General del OSIPTEL comunicará a la empresa operadora el modelo de referencia para las comunicaciones hacia los abonados a los que se





refiere el numeral (iii). El contenido de la comunicación debe ser enviado previamente al OSIPTEL al menos diez (10) días calendario antes de la fecha en que la misma sea remitida a los abonados.

La información a los abonados debe ser remitida a través del mismo mecanismo por el cual se envía el recibo a los abonados y mediante el mismo medio solicitado por estos, físico o virtual.

La información debe ser remitida: i) al menos treinta (30) días calendario antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa y ii) a los diez (10) días calendario antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa.

La empresa debe contar con la constancia correspondiente que acredite que el abonado recibió la información en los plazos antes mencionados.

- (iv) En el primer recibo donde se aplique el incremento, se debe informar, claramente, de la existencia del mismo e incluir un vínculo mediante el cual el abonado o usuario pueda acceder a más información sobre este, las opciones de migración hacia otros planes tarifarios y terminación del contrato.
- (v) Con la misma periodicidad señalada en el numeral (iii), enviar un mensaje de texto, en caso la empresa operadora cuente con un número de teléfono móvil asociado al abonado, a través del cual se le informe sobre la fecha de entrada en vigencia del incremento tarifario; y que, además, incluya un enlace que brinde mayores detalles al abonado, según el contenido mínimo señalado en el numeral (iii).

#### **Artículo 6.- Aplicativo informático o sección específica que contiene información personalizada de abonado**

La empresa operadora debe incluir en el aplicativo informático al que se hace referencia en el artículo 10-A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, así como en su aplicativo móvil, las opciones que permitan al abonado presentar solicitudes de migración, de baja y/o de suspensión temporal de forma directa (auto gestión) en el servicio de acceso a Internet Fijo o servicios empaquetados con dicho servicio. Lo anterior no limita a la empresa a implementar, adicionalmente, opciones para que estos procesos se desarrollen con asistencia comercial.

Las opciones deben ser implementadas en los sistemas operativos más utilizados en computadoras estacionarias, laptops, equipos terminales móviles y tabletas, entre otros, siendo necesarios para su uso que el abonado acceda a su cuenta privada utilizando su usuario y/o contraseña, según lo establezca la empresa operadora. En todo momento, el aplicativo debe brindar al abonado información sobre el estado y etapa en que se encuentra su solicitud.

#### **Artículo 7.- Reglas adicionales para la migración de plan tarifario**

La aprobación o rechazo de la solicitud de migración de plan tarifario presentada por el abonado debe ser comunicada en un plazo máximo de 24 horas, posterior a la presentación de la misma. Según la respuesta que se brinde, la empresa debe realizar lo siguiente:

- (i) En caso de que la solicitud sea denegada, la empresa debe remitir los motivos de la decisión, según las causales establecidas en el artículo 62 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso o disposición que lo modifique o





sustituya, y señalar las alternativas de migración con las que cuenta el abonado.

- (ii) En caso de que la solicitud sea aprobada, la empresa cuenta con un plazo máximo, para llevar a cabo la migración, de un (1) día hábil si no se requiere visita y de hasta cinco (5) días hábiles si se requiere visita técnica, siempre que involucre un cambio de tecnología y/o cambio de equipamiento. En este último caso, la empresa debe entregar al abonado o usuario la correspondiente constancia que acredite la visita realizada. Estos plazos se contabilizarán desde el día siguiente de comunicada la aprobación de la solicitud por parte de la empresa.

Adicionalmente, la empresa debe remitir el contrato de abonado, en el plazo y condiciones establecidas en el penúltimo párrafo del artículo 10 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, incluso en el supuesto que no medie solicitud por parte del abonado.

#### **Artículo 8.- Reglas adicionales para la baja de plan tarifario**

La aprobación de la solicitud de baja del servicio de Acceso a Internet Fijo o servicios empaquetados con dicho servicio debe ser comunicada al abonado y realizada en un plazo máximo de un (1) día hábil, posterior a la presentación de la misma.

La solicitud de baja se puede presentar mediante el aplicativo informático o a través de los diferentes mecanismos de contratación existentes siendo aplicable el mismo plazo señalado anteriormente.

#### **Artículo 9.- Régimen de infracciones y sanciones**

La empresa operadora que incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas en los artículos 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 incurrirá en una infracción GRAVE.

#### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

**Primera.-** La norma entrará en vigencia en 60 (sesenta) días calendario desde su publicación.

**Segunda.-** Las disposiciones del Reglamento General de Tarifas y del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como de las normas que las modifiquen o sustituyan, son aplicables de forma supletoria a la presente norma.

**Tercera.-** La presente norma podrá ser complementada, en atención a la evaluación posterior del desempeño del mercado del servicio de Acceso a Internet Fijo y la necesidad de incrementar la competencia.

**Cuarta.-** En un plazo que no excede los quince (15) días hábiles luego de aprobadas las presentes Normas Especiales, la Gerencia General del OSIPTEL comunica a la empresa operadora el modelo de referencia para la comunicación a los abonados referida en el Artículo 5 de las Normas Especiales.

**Quinta.-** Sin perjuicio de las acciones de fiscalización y sanción que correspondan, de conformidad con la normativa vigente, en caso que los mecanismos implementados por la empresa operadora no permitan ejecutar de manera idónea la migración, baja o suspensión del plan tarifario, u obstaculicen el acceso a la información, el OSIPTEL





podrá ordenar mediante resolución de Gerencia General la implementación de condiciones de mejora, orientadas al cumplimiento eficaz de la presente norma.

La empresa operadora que incumple total o parcialmente la orden dispuesta por la Gerencia General, incurre en Infracción Grave.

