



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 224 -2018-CD/OSIPTTEL**

Lima, 11 de octubre de 2018

<b>MATERIA</b>	NORMA QUE INCLUYE EL ARTÍCULO 6-A° AL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.
----------------	---

**VISTOS:**

- (i) El Proyecto de Resolución presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTTEL, que dispone la aprobación de la Norma que incluye el artículo 6-A° al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; y,
- (ii) El Informe N° 00083-GPSU/2018 de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, presentado por la Gerencia General, que recomienda aprobar el Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente, y con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

**CONSIDERANDO:**

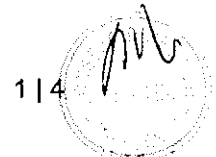
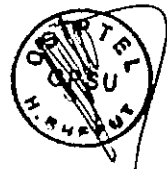
Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631 y N° 28337, el OSIPTTEL ejerce entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18° del Reglamento General del OSIPTTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y modificatorias, este Organismo tiene la facultad de regular y normar el comportamiento de las empresas operadoras en sus relaciones con los usuarios;

Que, de acuerdo a lo establecido por el artículo 24° del mencionado Reglamento General, el Consejo Directivo del OSIPTTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

Que, asimismo, el inciso b) del artículo 75° del citado Reglamento dispone que es función del Consejo Directivo del OSIPTTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia;

Que, en virtud a lo dispuesto en los incisos h) y j) del artículo 25° del referido Reglamento, este Organismo en el ejercicio de su función normativa, tiene la facultad de dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a las condiciones de uso de los





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

servicios que se encuentren bajo su competencia, así como a fijar requisitos y obligatoriedad de provisión de suministro e información a los usuarios;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Condiciones de Uso), las cuales establecen los derechos y obligaciones que corresponden a las empresas operadoras, abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, tanto al momento de la contratación del servicio, durante la provisión del mismo, así como al término de la relación contractual;

Que, en el ejercicio de la labor de protección a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, el OSIPTTEL viene evaluando permanentemente el comportamiento de las empresas operadoras respecto a sus abonados o usuarios, advirtiendo aquellas conductas o prácticas que podrían resultar lesivas o perjudiciales para estos, o que puedan implicar una vulneración a los derechos que le han sido reconocidos en las Condiciones de Uso;

Que, en ese sentido, luego de la revisión realizada por este Organismo a dichos comportamientos, así como de la evaluación efectuada a algunas medidas regulatorias emitidas por el OSIPTTEL, se ha considerado necesario incluir el artículo 6-A° a las Condiciones de Uso, a efectos de garantizar una adecuada información para el abonado y/o usuario;

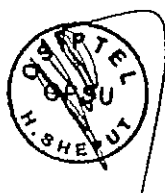
Que, el artículo 7° del Reglamento General del OSIPTTEL, establece que toda decisión de este Organismo deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que, asimismo, el artículo 27° del Reglamento antes citado dispone que constituye requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTTEL, el que sus respectivos proyectos sean publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados;

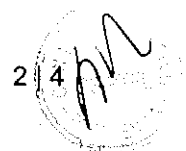
Que en ese sentido, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 175-2018-CD/OSIPTTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 13 de agosto de 2018, se aprobó la publicación del "Proyecto de Norma que incluye el artículo 6-A° al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones", con la finalidad que los intereses remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias al mismo;

Que habiéndose analizado los comentarios formulados al referido proyecto, corresponde al Consejo Directivo aprobar mediante Resolución la "Norma que incluye el artículo 6-A al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones";

Que asimismo, de acuerdo a las normas sobre transparencia resulta pertinente ordenar la publicación de la matriz de comentarios respectiva en la página web institucional del OSIPTTEL;



2 / 4





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

En aplicación de las funciones previstas en los incisos h) y j) del artículo 25° y 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° 685 ;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Incluir el artículo 6-A° al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, con el siguiente texto:

**“Artículo 6-A°.- Obligación de remisión de información a abonados y usuarios**

*El OSIPTEL puede disponer que las empresas operadoras remitan y/o comuniquen mensajes con información a sus abonados y usuarios, precisando el contenido, medio, forma y plazo de los mismos.*

*El contenido del mensaje estará referido a los siguientes aspectos: (i) obligaciones de las empresas operadoras, (ii) los derechos de los abonados y usuarios, (iii) las características o limitaciones del servicio, y/o (iv) otros relacionados con la prestación y/o uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.*

*Los medios para brindar dicha información serán aquellos con los que cuenta cada empresa operadora para remitir y/o comunicar directamente información a sus abonados y usuarios.*

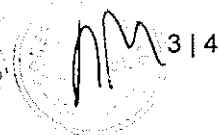
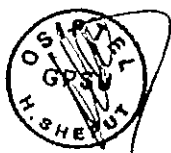
*Para dichos efectos, el OSIPTEL comunica a las empresas operadoras, antes de la tercera semana de cada mes, el mensaje a ser remitido y/o comunicado a los abonados y usuarios, y establece el plazo en que debe ser enviado; el cual no será menor a cinco (5) días hábiles.*

*Excepcionalmente, y por causas debidamente justificadas, el OSIPTEL puede solicitar la remisión y/o comunicación de mensajes, en un plazo menor al señalado”.*

**Artículo Segundo.-** Sustituir el artículo 3° del Anexo 5 –Régimen de Infracciones y Sanciones- del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, por el siguiente texto:

**“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°, 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°,*





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

135°, 136°, 137°, Sexta Disposición Final, Séptima Disposición Final y Décimo Primera Disposición Final.”

**Artículo Tercero.-** Lo dispuesto en la presente Norma entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.

**Artículo Cuarto.-** Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación en el Diario Oficial “El Peruano” de la presente Resolución que incluye el artículo 6-A° al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Asimismo, se encarga a la Gerencia General, disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución, la Exposición de Motivos, la matriz de comentarios, así como el Informe sustentatorio, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

Regístrese y publíquese,

**RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ**  
Presidente del Consejo Directivo

