



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO**

**Nº 00070-2023-CD/OSIPTEL**

Lima, 18 de abril de 2023

<b>MATERIA</b>	MODIFICACIÓN DE LA NORMA DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.
----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

**VISTOS:**

- (i) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que modifica la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 172-2022-CD/OSIPTEL y,
- (ii) El Informe Nº 038-DAPU/2023 elaborado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario y los Informes Nº 00232-DFI/2022 y Nº 069-DFI/2023, elaborados por la Dirección de Fiscalización e Instrucción, presentados por la Gerencia General, que recomiendan la aprobación del Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente, y con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

**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 Nº 27332, modificada por las Leyes Nº 27631 y Nº 28337, el OSIPTEL 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 OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo Nº 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 con lo establecido por el artículo 24 del mencionado Reglamento General, el Consejo Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

Que, asimismo, el inciso b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 160-2020-PCM, dispone que es función del Consejo Directivo del OSIPTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia;





Que, en virtud de lo dispuesto en el inciso h) 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 servicios que se encuentren bajo su competencia (...)";

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la cual establece 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 su provisión, así como al término de la relación contractual;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL, se establecieron reglas de seguridad en los procesos de contratación del servicio público móvil, a fin de reducir la incidencia de fraudes en la contratación de dicho servicio, así como en otros trámites relevantes para el abonado, como es el caso de la reposición de SIM Card;

Que, no obstante, según las acciones de fiscalización llevadas a cabo en el presente año, posterior a la entrada en vigencia de tales disposiciones, se observa que las empresas operadoras continúan realizando la contratación del servicio público móvil de forma ambulatoria; y que no todas habrían implementado la exigencia de la verificación biométrica de sus vendedores y asesores o en otros casos, dicha implementación es deficiente, por cuanto de la revisión del registro de distribuidores se observa que se consignan datos ininteligibles o inválidos;

Que, dada la relevancia de las medidas establecidas, que brindan certeza sobre la manifestación de voluntad del solicitante del servicio respecto de contratar un determinado servicio público móvil, resulta necesario precisar que tales aspectos constituyen requisitos esenciales para considerar que la contratación se celebró y en caso no se cumpla disponer la desactivación de los referidos servicios móviles según corresponda;

Que, asimismo, con la finalidad de realizar un correcto seguimiento y fiscalización del cumplimiento de la referida normativa, se establece que las empresas operadoras brinden información de sus contrataciones y activaciones, a través del sistema que actualmente se emplea para remitir información al OSIPTEL sobre bajas y migraciones;

Que, el artículo 7 del Reglamento General del OSIPTEL, establece que toda decisión de este Organismo debe 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 un requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTEL, 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, de acuerdo con lo antes expuesto y al análisis realizado en la Declaración de Calidad Regulatoria - Informe de Vistos-, se debe disponer la aprobación de la publicación en el diario oficial El Peruano del proyecto de norma que propone la modificación de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de





Telecomunicaciones, con la finalidad de que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias al mismo;

Que, de otro lado, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 007-2020-CD/OSIPTEL, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 20 de enero de 2020, se aprobaron las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad – RENTESEG, que precisaron los procedimientos requeridos para la implementación del RENTESEG; así como se estableció, inicialmente, que la Tercera Fase del RENTESEG se implementaba en el plazo de un año y medio, contado a partir del 21 de enero de 2020, dando paso de manera posterior al inicio de operaciones;

Que, mediante Resolución N° 112-2021-CD/OSIPTEL, publicada el 3 de julio de 2021 en el Diario Oficial El Peruano, se amplió en doce (12) meses adicionales el plazo de año y medio establecido en la Primera Disposición Complementaria Final de la Resolución N° 007-2020-CD/OSIPTEL, para la implementación de la Tercera Fase del RENTESEG; es decir, el inicio de la Tercera Fase se reprogramó para el 22 de julio de 2022;

Que, posteriormente mediante Resolución N° 107-2022-CD/OSIPTEL, publicada el 6 de julio de 2022 en el Diario Oficial El Peruano, se amplió en nueve (9) meses adicionales al plazo que fuera modificado por el artículo 1 de la Resolución N° 112-2021-CD/OSIPTEL, que ampliaba el plazo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final de la Resolución N° 007-2020-CD/OSIPTEL, para la implementación de la Tercera Fase del RENTESEG; es decir, el inicio de la Tercera Fase se reprogramó para el 22 de abril de 2022;

Que, en atención a los comentarios presentados por las empresas operadoras y teniendo en consideración que actualmente el proyecto RENTESEG se encuentra en la etapa de ejecución de sus actividades, cuyo avance ha demandado un tiempo adicional al inicialmente previsto como consecuencia de la complejidad técnica de los procesos necesarios para la implementación de la referida fase del RENTESEG, se estima que la ejecución final del proyecto se daría en el mes de octubre de 2023, fecha en la cual se culminaría el desarrollo e implementación del Sistema en línea del RENTESEG;

Que, de acuerdo a lo expuesto en el Informe N° 069-DFI/2023, se considera oportuno prorrogar el plazo para la implementación de la Tercera Fase del RENTESEG, establecido a través de la Primera Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 007-2020-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, para que el 22 de octubre de 2023 se dé inicio a las operaciones del RENTESEG;

Que, por otro lado, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 007-2020-CD/OSIPTEL se aprobaron las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad – RENTESEG, que en su artículo 21 establece que para nuevas contrataciones, previa validación de la titularidad del abonado, el concesionario móvil consulta de forma inmediata o en línea al RENTESEG la procedencia de la activación o habilitación del servicio en el equipo terminal móvil;

Que, en atención a los comentarios presentados por las empresas operadoras y de acuerdo a lo expuesto en el Informe N° 232-DFI/2022, corresponde ampliar el plazo para la aplicación de la validación en línea de los equipos terminales móviles en el caso de nuevas contrataciones, prevista en el artículo 21 de las Normas Complementarias para la Implementación del RENTESEG;





En aplicación de las funciones previstas en el literal b) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y sus modificatorias, así como del literal b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 921/23 de fecha 13 de abril de 2023;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar la publicación para comentarios de los interesados del “Proyecto de Norma que modifica la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

**Artículo Segundo. -** Disponer que las obligaciones previstas en el artículo 21 de las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 007-2020-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, sean exigibles en el plazo de ciento cincuenta (150) días hábiles contados a partir de la fecha de inicio de operaciones de la Tercera Fase del RENTESEG.

**Artículo Tercero. -** Ampliar en seis (6) meses adicionales el plazo para la implementación de la Tercera Fase del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, establecido en la Primera Disposición Complementaria Final de la Resolución N° 007-2020-CD/OSIPTEL, modificado por el artículo 1 de la Resolución N° 112-2021-CD/OSIPTEL y el artículo 1 de la Resolución N° 107-2022-CD/OSIPTEL.

**Artículo Cuarto. -** Encargar a la Gerencia General del OSIPTEL disponer las acciones necesarias para la publicación en el diario oficial “El Peruano” de la presente Resolución

Asimismo, se encarga a la Gerencia General del OSIPTEL, disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución, el Proyecto de Norma, la Exposición de Motivos, así como el Informe de Declaración de Calidad Regulatoria y los Informes N° 232-DFI/2022 y 069DFI/2023, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

**Artículo Quinto. -** Establecer un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano”, para que los interesados remitan sus comentarios a través de la Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL (<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/#>), mediante un archivo adjunto en formato Word.





**Artículo Sexto.** - Encargar a la Dirección de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL, el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten al Proyecto, así como la presentación a la Alta Dirección de sus correspondientes recomendaciones.

Regístrese y publíquese,

**RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ  
PRESIDENTE EJECUTIVO**





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

## PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA LA NORMA DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

**Artículo Primero.** - Incorporar el artículo 18-A a la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:

### **“Artículo 18-A.- Requisitos esenciales para la contratación de los servicios públicos móviles**

*Para el caso específico del servicio público móvil, son requisitos esenciales para su contratación:*

1. Realizar la contratación y adquisición de SIM card en: (i) centros de atención, (ii) la dirección específica del punto de venta previamente reportado al OSIPTEL, (iii) canal telefónico, (iv) de forma virtual, v) en la dirección indicada por el solicitante del servicio, o (vi) excepcionalmente en ferias itinerantes, aplicando las disposiciones establecidas en el numeral 2.8 del Anexo 5.
2. Validar la identidad de la persona natural, nacional o extranjera, que interviene en la contratación, a través de la identificación biométrica de huella dactilar, la cual debe ser contrastada con la base de datos del RENIEC o una base de datos alterna cuya información sea veraz y se encuentre permanentemente actualizada, previo a la validación de la identidad del solicitante en cada contratación.
3. Validar la identidad del solicitante del servicio, a través de la identificación biométrica de huella dactilar, la cual debe ser contrastada con la base de datos del RENIEC, o mediante el procedimiento establecido en el numeral 3.4 del Anexo 5.

*El contrato de los servicios públicos móviles se perfecciona con el cumplimiento de todos los requisitos esenciales.”*

**Artículo Segundo.-** Incorporar el Capítulo IV y los artículos 75 y 76 al Título XI de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:

### **“CAPÍTULO IV SOBRE LA DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO**

#### **Artículo 75.- Procedimiento de desactivación del servicio público móvil**

*La empresa operadora que, en la contratación del servicio público móvil, no cumpla con alguno de los requisitos esenciales establecidos en el artículo 18-A, no cuente con el sustento respectivo y/o no acredite su cumplimiento debe desactivar el servicio.*

*Para tal efecto, la empresa operadora debe verificar de forma diaria, el sustento sobre el cumplimiento de los requisitos esenciales de las contrataciones del servicio público móvil, respecto de la totalidad de líneas activadas en el día calendario previo y ejecutar la desactivación de los servicios que correspondan en*





el mismo día. Asimismo, la empresa operadora desactiva los servicios públicos móviles identificados por el Osiptel en la forma y plazo que este le comunique.

Previo a la desactivación, la empresa operadora remite, como mínimo, un mensaje de texto al servicio público móvil observado informando que será desactivado por el incumplimiento de los requisitos esenciales para la contratación.

Ante la disconformidad de la desactivación del servicio se puede presentar un reclamo por falta del servicio, bajo el procedimiento establecido en el Reglamento de Reclamos.

Durante el plazo máximo de treinta (30) días calendario siguientes a la desactivación, la empresa operadora debe poner a disposición el mismo número y plan tarifario a las personas involucradas que, de forma posterior, realicen la contratación del servicio cumpliendo los requisitos esenciales y las disposiciones establecidas en la presente norma.

#### **Artículo 76.- Devolución por desactivación del servicio público móvil**

La empresa operadora del servicio público móvil realiza las devoluciones que correspondan, incluyendo el respectivo interés, desde la activación del servicio hasta su desactivación por el incumplimiento de alguno de los requisitos esenciales establecidos en el artículo 18-A, en el plazo máximo de dos (2) meses.

**Artículo Tercero.** – Incluir el numeral 4 al Anexo 6 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTTEL, de acuerdo con el siguiente texto:

#### **“ANEXO 6**

#### **OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA OPERADORA (...)**

#### **4. SOBRE EL ENVÍO DE INFORMACIÓN DE LAS ACTIVACIONES Y DESACTIVACIONES DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL**

La empresa operadora del servicio público móvil debe remitir al Osiptel en forma diaria, a través del Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de contrataciones, bajas y migraciones, utilizando los mecanismos previstos en dicho sistema, la información de cada contratación o activación realizada, así como las desactivaciones correspondientes a dichas contrataciones, de ser el caso, según el siguiente detalle y de acuerdo con el formato comunicado por el Osiptel:

- i. N° de servicio público móvil
- ii. Nombres y apellidos del personal de la empresa operadora que interviene en la contratación.
- iii. Tipo y número de documento de identidad del personal de la empresa operadora que interviene en la contratación.
- iv. Código del vendedor, según el numeral 2.8 del Anexo 5 de la presente norma.
- v. Fecha y hora de verificación biométrica exitosa del abonado nacional.
- vi. Id de transacción de RENIEC de la validación biométrica del abonado nacional.
- vii. Fecha y hora de verificación biométrica exitosa del personal de la empresa operadora que interviene en la contratación.





- viii. Canal de contratación: Centro de atención, punto de venta, telefónico, virtual, delivery o feria itinerante.
- ix. Código del centro de atención, código del punto de venta, dirección indicada por el solicitante.
- x. Coordenadas del lugar en el que se efectuó la contratación.
- xi. Fecha de desactivación, según corresponda
- xii. Tipo(s) de requisito(s) esencial(es) incumplido(s), según corresponda a la desactivación ejecutada.

**Artículo Cuarto.** – Modificar el numeral 1.2. del Anexo 5 y el Anexo 9 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTTEL, de acuerdo con el siguiente texto:

### ANEXO 5

#### 1.2. Mecanismos de contratación

Los mecanismos de contratación son los siguientes:

(...)

##### vi. Auto-activación:

Este mecanismo permite que el proceso de contratación y activación del servicio lo realice directa **y exclusivamente** el solicitante del servicio y la validación de su identidad y manifestación de voluntad se realice mediante verificación biométrica de huella dactilar a través del aplicativo informático que la empresa operadora debe tener a disposición de todos los usuarios en la correspondiente tienda de aplicativos. Para una validación exitosa se requiere que se brinde el número del documento nacional de identidad y la fecha correcta de su emisión para su contrastación con la base de datos del RENIEC.

La empresa operadora proporciona al solicitante del servicio la información respectiva con las instrucciones que deberá seguir para el acceso y uso del referido aplicativo, **sin intervenir en el proceso de contratación y/o activación del servicio.**

**La activación del servicio público móvil mediante auto-activación se limita a una sola activación o portabilidad numérica en el mes por el abonado; y se realizan hasta dos activaciones en un mes a través de un mismo equipo terminal móvil.**

### ANEXO 9 RÉGIMEN DE INFRACCIONES

(...)

También constituye infracción el incumplimiento de las disposiciones establecidas en los artículos 18-A, 75 y 76 así como del numeral 4 del Anexo 6.

### DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

#### Única.- Vigencia

El artículo 18-A, el Anexo 9 y las Disposiciones complementarias transitorias de la presente norma entran en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano".





Los artículos 75 y 76 así como el numeral 1.2 del Anexo 5 de la presente norma entran en vigencia a los tres (3) meses desde su publicación en el diario oficial “El Peruano”.

Las demás disposiciones de la presente norma entran en vigencia en nueve (9) meses desde su publicación en el diario oficial “El Peruano”.

### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

#### Primera.- Envío de reportes de información sobre contratación de servicio

En tanto entre en vigencia las disposiciones de la presente norma, la Dirección de Fiscalización e Instrucción del Osiptel solicita información de activación y desactivación de los servicios públicos móviles, según formato y plazo comunicado por escrito.

#### Segunda.- Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de contrataciones, bajas y migraciones

En adelante, sistema aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 111-2021-CD/OSIPTEL se denomina “Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de contrataciones, bajas del servicio y migraciones” y comprende información de las contrataciones y activaciones que registra cada empresa operadora, según el detalle que indica la presente norma. Para tal efecto, en dos (2) meses la Gerencia General del OSIPTEL adecúa el respectivo Instructivo Técnico.

