



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 00230-2021-CD/OSIPTTEL

Lima, 3 de diciembre de 2021

MATERIA	NORMA QUE MODIFICA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO 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 – OSIPTTEL, que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 138-2012-CD-OSIPTTEL y sus modificatorias; y,
- (ii) El Informe Nº 129-DAPU/2021 elaborado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario, presentado por la Gerencia General, que recomienda 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 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 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 OSIPTTEL 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 OSIPTTEL, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 160-2020-PCM, 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 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° 138-2012-CD/OSIPTTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el 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 la provisión del mismo, así como al término de la relación contractual;

Que, el OSIPTTEL ha detectado trámites como la contratación del servicio o la reposición del SIM Card, que no se vienen realizando de forma adecuada, pues el abonado se encuentra expuesto a registrar bajo su titularidad servicios no contratados y/o que se realicen trámites no solicitados respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones, por lo que resulta necesario establecer reglas que permitan brindar mayor seguridad en tales procesos;

Que, en ese sentido, luego de la revisión realizada por este Organismo se ha considerado necesario establecer algunas precisiones y modificaciones al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como la inclusión de nuevos artículos, a efectos de garantizar una adecuada información, contratación y provisión del servicio;

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, de acuerdo a 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 modifica el Texto Único Ordenado 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;

En aplicación de las funciones previstas en el literal b) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTTEL 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 OSIPTTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 840 de fecha 1 de diciembre de 2021;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la publicación para comentarios del "Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones".





Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia General del OSIPTEL disponer las acciones necesarias para la publicación en el diario oficial “El Peruano” de la Resolución que aprueba la publicación para comentarios de los interesados del Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

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, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

Artículo Tercero.- Establecer un plazo de quince (15) días calendarios, 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 al correo electrónico sid@osiptel.gob.pe, mediante un archivo adjunto en formato Word.

Artículo Cuarto.- 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,





Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Artículo Primero.- Modificar los artículos 2, 11, 11-A, 11-D, 67-B, 71, 118, 119 y 128 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, conforme al siguiente texto:

“Artículo 2.- Derecho de los abonados y usuarios

Los abonados podrán ejercer todos los derechos que esta norma regula. Los usuarios pueden ejercer los derechos que establece la presente norma, salvo los derechos relativos a: (i) la modificación o extinción del contrato de abonado; (ii) la modificación de los sistemas o modalidades tarifarias; y, (iii) la contratación de servicios suplementarios, adicionales y demás prestaciones contempladas en la presente norma.

Para el ejercicio de los derechos que la presente norma regula, el abonado podrá actuar mediante representante. En estos casos, el representante deberá presentar la correspondiente solicitud, mediante documento escrito o a través de los medios informáticos o electrónicos que hubiera implementado la empresa operadora, debiendo adjuntar adicionalmente el poder respectivo.

Para el caso de representante de una persona natural, será suficiente el otorgamiento del poder con firma legalizada ante notario público.

Para el caso de representante de una persona jurídica, adicionalmente se requerirá copia simple de: (i) la vigencia del poder del representante, y (ii) el documento legal de identificación del representante (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería). Este representante, a su vez, podrá designar a un tercero utilizando la formalidad a la que se hace referencia en el párrafo anterior.

El representante no podrá ejercer los derechos que la presente norma regula mediante vía telefónica, salvo el representante de persona jurídica en el caso que la empresa operadora haya implementado la utilización de la contraseña a la que hace referencia el artículo 128 para validar la identidad del abonado o solicitante del servicio.

Los derechos contenidos en la presente norma no serán aplicables a aquellas personas que:

- (i) Hubieran accedido a los servicios públicos de telecomunicaciones a través de medios fraudulentos u otros no permitidos por el ordenamiento legal; o,
- (ii) Hubieran accedido a los equipos terminales a través de medios fraudulentos u otros no permitidos por ley.”





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

La empresa operadora debe verificar la identidad del solicitante de la contratación del servicio, para lo cual debe exigirse la exhibición del documento legal de identificación del abonado.

En el caso de personas jurídicas la verificación de identidad se realizará a través de su representante, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en el artículo 2.

La carga de la prueba de la verificación de identidad del solicitante es de la empresa operadora.

No es necesario que la empresa operadora exija la exhibición de documento legal de identificación, en los siguientes casos:

- 1. En la contratación de servicios de distribución de radiodifusión por cable bajo la modalidad prepago, servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad.
2. En la contratación de servicios públicos móviles por mecanismos no presenciales de auto-activación señalados en el numeral 6 del artículo 11-D, cuando la validación de identidad se realice utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar mediante tecnología de detección de huella viva.

Asimismo, la empresa operadora debe llevar un registro actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o postpago.

Cada registro debe ser independiente, debiendo contener como mínimo:

Table with 3 columns: N°, Contratante Persona Natural, and Contratante Persona Jurídica. It lists required data points for service registration, such as full name, nationality, and identification documents.





La empresa operadora, bajo responsabilidad, sólo puede instalar y/o activar el servicio, una vez que la información proporcionada por el abonado sea incluida en el registro correspondiente, previa verificación de identidad del solicitante.”

“Artículo 11-A.- Verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil y para la contratación de servicios públicos móviles

Salvo las excepciones previstas en el artículo 11-C y el numeral 1 del artículo 11, las empresas operadoras **del servicio público móvil** están obligadas a verificar la identidad del solicitante del servicio, mediante el uso del sistema de verificación biométrica de huella dactilar, el cual consiste en verificar la correspondencia de la impresión dactilar capturada con la información que obra en la base de datos biométrica del RENIEC.

Para tal efecto, se emplea la mejor huella registrada en el RENIEC y lectores biométricos que cumplan con las especificaciones técnicas requeridas por dicha entidad. **El número máximo de intentos de verificación biométrica por persona en el día es de cinco (5), por transacción, para lo cual la empresa operadora debe realizar la configuración correspondiente en sus sistemas y/o equipos. Previo a la captura de la huella dactilar, la empresa operadora debe verificar que la mano del solicitante del servicio o representante se encuentre libre de cualquier elemento externo que pueda adulterar o invalidar la verificación. Ante la negativa del solicitante del servicio o representante, la empresa operadora debe suspender el trámite, informando el motivo.**

La empresa operadora debe conservar y almacenar el reporte de la verificación cuyo resultado ha sido confirmado por el RENIEC, durante el plazo establecido en el tercer párrafo del artículo 9. El reporte de verificación es el resultado proporcionado por el RENIEC una vez efectuada la consulta, el cual contiene la siguiente información:

- (i) Los nombres, apellidos y número del documento nacional de identidad del solicitante del servicio **o su representante**, respecto del cual se ha realizado la consulta.
- (ii) La fecha y hora de la consulta ante el RENIEC.
- (iii) El resultado de la consulta realizada al RENIEC.
- (iv) ID de transacción de la consulta RENIEC.

El resultado de estas verificaciones debe guardar coincidencia con la información que obre en el RENIEC. De existir coincidencia, debe incluir dicha información en el Registro de Abonados y proceder a la activación del servicio.

La empresa operadora debe remitir inmediatamente a la activación del servicio un mensaje de texto y una locución a cada una de las líneas móviles que el abonado tiene registrado con su documento legal de identificación en dicha empresa, así como un correo electrónico a la dirección electrónica registrada por el abonado. El mensaje deberá contener como mínimo, información relativa: (a) el número del documento legal de identificación del abonado, (b) el número telefónico o de abonado del servicio contratado, (c) la modalidad de contratación del nuevo servicio, y (d) el derecho del abonado a reclamar o cuestionar la titularidad, en caso desconozca la contratación del servicio.

En los casos que el abonado sea una persona jurídica, la información a que se refiere el párrafo anterior podrá ser remitida utilizando cualquier otro medio





alternativo propuesto por la empresa operadora, siempre que el abonado haya expresado su consentimiento para ello.

Adicionalmente, en caso el abonado sea persona natural y cuente con diez (10) servicios públicos móviles bajo su titularidad en una misma empresa operadora, la contratación de nuevos servicios públicos móviles, sea bajo la modalidad prepago, control o postpago, la empresa operadora debe:

1. Realizar la contratación en sus oficinas o centros de atención.
2. Solicitar una declaración jurada de la persona natural en la que indique, su compromiso de:
 - (i) No destinar el(los) servicio(s) a la reventa o comercialización.
 - (ii) Realizar el cambio de titularidad del servicio, cuando corresponda.

La carga de la prueba del cumplimiento de las reglas previstas en este artículo es de la empresa operadora.

Las disposiciones establecidas en el segundo y tercer párrafo aplican para todos los trámites y servicios en los cuales se realice la verificación biométrica de huella dactilar”.

“Artículo 11-D.- Contratación de servicios a través de los distintos canales

La empresa operadora es responsable de todo el proceso de contratación del servicio que provea, que comprende la identificación y el registro de los abonados que contratan sus servicios, independientemente del canal o medio de atención o comercialización.

La contratación del servicio se realiza en los centros de atención, en la dirección específica del punto de venta previamente reportado al OSIPTEL, mediante el canal telefónico, de forma virtual o en la dirección indicada por el solicitante del servicio y excepcionalmente en ferias itinerantes, aplicando las siguientes disposiciones:

1. **La persona natural que interviene en cada contratación del servicio, sea el personal del centro de atención o punto de venta, el distribuidor autorizado o su personal u otro, valida su identidad mediante verificación biométrica de huella dactilar o con el uso de una contraseña, previo a la contratación.**
2. **Los puntos de venta pueden ser gestionados por la empresa operadora o distribuidor autorizado.**
3. **En el caso de distribuidores solo se puede contratar el servicio ante aquellos que se encuentren previamente autorizados por la empresa operadora y reportados al OSIPTEL y en el punto de venta con dirección específica registrada conforme al presente artículo.**

La empresa operadora otorga un código único que identifique al distribuidor autorizado, así como al punto de venta habilitado para realizar las contrataciones, y al personal que depende del distribuidor y participa directamente en la contratación del servicio.





La empresa operadora debe remitir al OSIPTEL el registro de distribuidores autorizados, el cual contiene:

- a) Nombres y apellidos o razón social del distribuidor, tipo y número de documento de identidad del distribuidor y el código único del distribuidor.
- b) Código único de cada punto de venta del distribuidor, fecha de inicio de operaciones de cada punto de venta, dirección específica de cada punto de venta del distribuidor en los cuales éste se encuentra habilitado por la empresa operadora a realizar la contratación del servicio, con el detalle del distrito, provincia, departamento y ubicación georeferenciada.
- c) Nombres, apellidos, tipo y número de documento de identidad del personal del distribuidor que interviene en la contratación, el código único que identifica a dicho personal.

Dicho registro también incluye la información de aquellos centros de atención, y puntos de venta gestionados sin la intervención de un distribuidor autorizado. Para tal efecto, se omite la información registrada en el literal a), y se precisa que se trata de centros de atención, o puntos de venta gestionados directamente por la empresa operadora.

La empresa operadora debe comunicar al OSIPTEL cualquier modificación en el referido registro, el último día hábil de cada semana, al correo electrónico distribuidores_autorizados@osiptel.gob.pe. El OSIPTEL puede solicitar el registro de dicha información por otro medio o soporte electrónico.

La empresa operadora establece y aplica supuestos de suspensión temporal y cese definitivo de operaciones del distribuidor autorizado debido a contrataciones no solicitadas.

4. En el caso de contrataciones en ferias itinerantes, estas se llevan a cabo solo en centros poblados rurales o en provincias en las cuales no cuenta con oficinas y/o centros de atención o puntos de venta, o en otras ferias itinerantes autorizadas previamente por el OSIPTEL. En ambos casos la empresa operadora debe contar con cobertura y la autorización municipal respectiva. La empresa operadora informa al OSIPTEL, con una anticipación de diez (10) días hábiles, las fechas y lugares donde se llevarán a cabo. Esta información debe ser reportada al correo electrónico distribuidores_autorizados@osiptel.gob.pe.
5. En el canal de comercialización del servicio mediante entrega a domicilio (*delivery*), la empresa operadora tiene identificado al personal que participa en la contratación, validación de identidad y/o realiza la entrega del SIM Card al solicitante del servicio. Para lo cual lleva un registro actualizado con el detalle que indica el literal c) del numeral 3. Para el uso de este canal, el solicitante debe requerir el servicio a través del canal telefónico, página web u otro canal virtual de la empresa operadora, brindando los datos señalados en los numerales (i), (ii) y (iii) del artículo 11, así como la dirección en la cual se solicita el *delivery* y otros datos de contacto. El SIM Card es entregado únicamente de manera personal por la empresa operadora en la dirección indicada por





el solicitante del servicio público móvil, para lo cual la empresa operadora requiere la exhibición del documento de identidad del solicitante del servicio, debiendo conservar la captura de la imagen del mismo como constancia de su exhibición.

6. **En caso el SIM Card sea adquirido en establecimientos comerciales para posterior auto-activación, la empresa operadora debe tener un registro de tales establecimientos, con el nombre comercial y razón social del establecimiento comercial, la dirección específica de cada uno de ellos, con el detalle del distrito, provincia y departamento, así como el código designado del establecimiento comercial en el cual se adquiere el SIM Card. La activación del servicio público móvil mediante SIM Card adquirido en establecimientos comerciales se limita a una sola activación o portabilidad numérica en el mes por el abonado.**

La empresa operadora debe comunicar dicha información al OSIPTEL o cualquier modificación en el referido registro, el último día hábil de cada mes, al correo electrónico distribuidores autorizados@osiptel.gob.pe. El OSIPTEL puede comunicar el registro de dicha información por otro medio o soporte electrónico.

7. **La contratación de nuevos servicios por el canal telefónico de la empresa operadora no aplica para el servicio público móvil.**

La empresa operadora debe tener identificado y registrado el canal o medio a través del cual se contrató el servicio y el distribuidor o personal que participó en la contratación, así como el medio por el cual se validó la identidad del abonado y se adquirió el SIM Card, conforme al presente artículo.

La empresa operadora tiene la carga de la prueba de la validación de identidad exitosa de la persona natural que interviene en la contratación de cada uno de sus servicios”.

“Artículo 67-B.- Reposición de SIM Card y recuperación de número telefónico o de abonado del servicio público móvil

La reposición de SIM Card se rige conforme a las siguientes disposiciones:

1. A solicitud del abonado, la empresa operadora de los servicios públicos móviles, está obligada a proporcionar un nuevo SIM Card asociado al número telefónico o de abonado cuya titularidad lo identifique como tal, cuando se haya reportado previamente la sustracción o pérdida del equipo terminal, o en los casos que el SIM Card haya sido extraviado, presente fallas que ocasionen la inoperatividad del servicio, o se requiera un nuevo modelo de SIM Card.
2. **Esta solicitud debe ser presentada en forma personal por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta o atención habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer y cuarto párrafo del artículo 43, previamente reportados al OSIPTEL.**





3. En todos los casos, la empresa operadora debe verificar la identidad del abonado únicamente mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar y exhibición del documento nacional de identidad; o, en el caso de las excepciones previstas en el artículo 11-C, con el documento legal de identificación, en cuyo caso, la empresa operadora deberá conservar y almacenar una copia del mencionado documento. **Asimismo, como medida de seguridad complementaria, para validar la identidad del abonado, la empresa operadora debe aplicar el procedimiento previsto en los numerales i) y ii) de la sección 3 de los lineamientos aprobados por Resolución N° 002-2021-GG/OSIPTEL o la disposición que la modifique. Para tal efecto, la empresa debe registrar y conservar las constancias de las preguntas realizadas y las respuestas obtenidas de dicha validación.**
4. Cuando la referida solicitud sea presentada por representante, la empresa operadora debe exigir el otorgamiento de poder con firma legalizada ante notario público **y validar su identidad mediante verificación biométrica y exhibición de su documento de identidad.**
5. **Previo a la activación del nuevo SIM Card, la empresa operadora debe enviar un mensaje de texto y una locución a todos los servicios móviles bajo titularidad del abonado registrados en dicha empresa operadora, así como un correo electrónico a la dirección electrónica registrada por el abonado, al momento de recibir la solicitud de reposición de SIM Card y luego de transcurrido dos (2) horas desde el primer envío. Los mensajes deben informar sobre la solicitud de reposición de SIM Card, con detalle de la fecha y hora de la solicitud, lugar de presentación de la solicitud, y datos de contacto de la empresa operadora para que el abonado pueda informar si desconoce la solicitud y solicitar el bloqueo inmediato de la atención de dicha solicitud.**
6. **Luego de realizada la solicitud, del envío de los mensajes de texto, locuciones y correos electrónicos indicados en el párrafo precedente, y de la validación exitosa de la identidad del abonado, la empresa operadora debe proceder a la activación del mismo a las cuatro (4) horas de presentada la solicitud.**
7. **Asimismo, la empresa operadora debe enviar los referidos mensajes de texto, locuciones y correos electrónicos en los casos que la solicitud de reposición de SIM Card es denegada por intentos fallidos de verificación biométrica de huella dactilar o porque el poder presentado por el representante fue observado.**
8. La carga de la prueba respecto de la solicitud del abonado, **envío de los referidos mensajes de texto, locuciones y correos electrónicos, validación exitosa de la identidad del abonado, entrega del SIM Card al abonado y reactivación del servicio, corresponde a la empresa operadora.** El trámite de reposición del SIM Card se realizará de manera gratuita”.

“Artículo 71.- Supuestos de suspensión del servicio

La empresa operadora únicamente podrá suspender el servicio:

- (i) Por mandato judicial;





- (ii) Cuando: (a) el recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido, o (b) el abonado o usuario presenta un reclamo por facturación y no ha realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo, en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido. Para el servicio telefónico fijo, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el recibo correspondiente. Esta disposición también será aplicable a los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de telefonía fija. Asimismo, para el servicio de arrendamiento de circuitos, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio por falta de pago siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 91; en cualquier caso, la empresa operadora, deberá hacer efectiva la suspensión del servicio, transcurridos tres (3) meses de vencido el recibo impago.
- (iii) Por declaración de insolvencia, conforme a la legislación de la materia;
- (iv) Por uso indebido del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento aprobado por el OSIPTEL;
- (v) Por la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias, de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre la materia;
- (vi) Por cualesquiera de las causales previstas en la presente norma y en las demás normas aprobadas por el OSIPTEL;
- (vii) Por traslado del servicio realizado sin la autorización previa de la empresa operadora;
- (viii) Por las causales establecidas en el Título XV; o,
- (ix) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo.
- (x) **Cuando el abonado desconoce o cuestiona la contratación del servicio o la reposición de SIM Card.**

En ningún caso, estas causales podrán estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio.

La suspensión se mantendrá hasta que cesen las causas mencionadas, sin perjuicio de la facultad de la empresa operadora de resolver el contrato, de conformidad con lo dispuesto en la presente norma.

La empresa operadora no podrá realizar dicha suspensión del servicio en día feriado o no laborable ni en la víspera de cualquiera de ambos, salvo lo establecido en los numerales (iv), (viii) y (x) del presente artículo y en el tercer párrafo del artículo 39.

En caso que el equipo terminal móvil ingrese al servicio técnico de la empresa operadora por un período mayor a un (1) día calendario, y siempre que el abonado lo haya solicitado expresamente, la empresa operadora deberá proceder a suspender el servicio; salvo que para efectos de comprobar el funcionamiento del equipo se requiera activar el servicio, en cuyo caso la empresa operadora, bajo su responsabilidad, activará el servicio sin que se genere costo alguno para el abonado.

La reactivación del servicio se efectuará de manera gratuita.





En este caso, la empresa operadora deberá entregar al abonado un documento escrito en el que conste la fecha y hora en que el abonado deberá recoger el equipo terminal, así como la indicación expresa acerca de que el servicio se reactivará de manera automática desde dicha fecha y hora”.

“Artículo 118.- Mecanismos de contratación

Se considera como mecanismo de contratación a aquél documento que permita otorgar certeza de la solicitud o aceptación de los actos a los que se refiere el artículo precedente, siendo de manera taxativa los siguientes:

- (i) Cualquier documento escrito;
- (ii) Grabación de audio o video, la cual deberá comprender el íntegro de la comunicación entre el solicitante del servicio o el abonado, según corresponda, y la empresa operadora, desde que dicha comunicación se establece hasta su finalización.

En estos casos, la empresa operadora deberá requerir al abonado los datos personales que acrediten su identidad, para lo cual adicionalmente al número de documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones), deberá solicitar el lugar y fecha de nacimiento. Adicionalmente, la empresa operadora podrá solicitar el nombre del padre y/o madre, o alguna contraseña o clave secreta u otros datos que otorguen una mayor seguridad. La empresa operadora deberá entregar al abonado, de manera inmediata, un código o número correlativo de identificación del pedido realizado, debiendo mantener un registro de pedidos.

Este mecanismo no podrá ser utilizado para la contratación de altas nuevas, con excepción de: (a) aquellos casos en los que se valide la identidad del abonado a través de la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128, y (b) los casos previstos en el artículo 11-F, siempre que el OSIPTEL hubiera aprobado el mecanismo de verificación de identidad respectivo.

- (iii) Medios informáticos, que incluyan la utilización de contraseña o claves secretas que la empresa operadora le hubiere proporcionado previamente al abonado;
- (iv) Marcación simple, para la contratación de prestaciones no continuadas de servicios, cuya utilización será empleada únicamente para realizar: (a) llamadas o remitir mensajería que sea tarifada individualmente, (b) afiliaciones a tarifas promocionales o establecidas que permitan la adquisición de paquetes de tráfico a través de la disposición del saldo de las recargas realizadas en los servicios bajo la modalidad prepago, (c) afiliaciones a servicios adicionales que no impliquen el pago de una renta fija periódica, y (d) adquisición de eventos específicos, para el servicio de distribución de radiodifusión por cable.

En ningún caso, este mecanismo podrá ser utilizado para realizar migraciones de planes tarifarios o modificaciones en las condiciones del plan tarifario del abonado;

- (v) Marcación doble (solicitud y confirmación), para la suscripción de servicios de contenido a ser provistos a través de mensajería o comunicaciones de voz, que impliquen prestaciones en forma continuada, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 118-A;
- (vi) **Auto-activación, que implica que la validación de identidad del solicitante del servicio y su manifestación de voluntad se realiza**





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. La empresa operadora como mecanismo de seguridad realiza de manera aleatoria dos (2) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: a) nombre del padre, b) nombre de la madre, c) lugar de nacimiento, y/o d) fecha de nacimiento. Para una validación exitosa se requiere que se brinde el número del documento de identidad y la fecha correcta de su emisión, así como que ambas preguntas de validación sean contestadas de forma correcta. 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. Una vez llevado a cabo íntegra y exitosamente el procedimiento de validación de identidad y manifestación de la voluntad del solicitante a través del uso del aplicativo informático se entenderá perfeccionado el contrato del servicio, o presentada la solicitud y/o pedido del abonado.

(vii) Otro mecanismo que haya sido aprobado previamente por el OSIPTEL.

Las empresas operadoras tienen la obligación de comunicar al OSIPTEL, de manera previa a su utilización, los mecanismos que implementen en aplicación del presente artículo, así como los mecanismos de seguridad que serán empleados para tales efectos.

Lo dispuesto en el presente artículo se aplica sin perjuicio que el abonado o usuario ejerza su derecho a reclamar y que dentro del procedimiento de reclamos se valoren otros medios probatorios. Para los casos de contratación previstos en los artículos 16 y 79 sólo será aplicable el mecanismo señalado en el numeral (i) del presente artículo”.

"Artículo 119.- Migración a planes tarifarios y contratación de servicios suplementarios o adicionales

Para el caso de migración a planes tarifarios, contratación de servicios suplementarios o adicionales derivados del contrato de abonado u otras prestaciones contempladas en la presente norma, a través de los mecanismos de contratación señalados en los numerales (ii) y (iii) del artículo 118, no será exigible **la exhibición** del documento legal de identificación a que se refiere el artículo 11, así como la validación de identidad del abonado mediante el sistema de verificación biométrica a que se refiere el artículo 11-A para el caso de los servicios públicos móviles, siempre que éste se encuentre debidamente identificado por ésta última”.

“Artículo 128.- Contraseña Única

Mediante el uso de la contraseña única se sustituye la verificación biométrica de la identidad para la realización de trámites, **salvo para nuevas contrataciones de servicios principales, cambio de titularidad y reposición de SIM Card.**

Las empresas operadoras del servicio público móvil deben implementar la utilización de una contraseña por parte de sus abonados. En el caso de **migraciones o contrataciones de servicios adicionales o suplementarios** por vías distintas a la presencial, la empresa operadora deberá contar con la aprobación previa del OSIPTEL, de conformidad con lo dispuesto en artículo 118.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

La empresa operadora **debe proporcionar a sus abonados dicha contraseña** al momento de la contratación del servicio o en cualquier otro en que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar; o a través del correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad, **en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta o atención habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer y cuarto párrafo del artículo 43, previamente reportados al OSIPTEL.**

La empresa operadora que entregue una contraseña a sus abonados, deberá exigir que el abonado modifique dicha contraseña antes de realizar el primer trámite que requiera su uso. Asimismo, deberá permitir que el abonado pueda cambiar dicha contraseña las veces que lo requiera.

Excepcionalmente, en el caso de nuevas contrataciones, la empresa operadora podrá permitir que el abonado obtenga su contraseña única a través del envío de un mensaje de texto al servicio contratado.

La entrega o generación de la contraseña a través de este mecanismo estará vigente por un periodo máximo de tres (3) días calendario. En caso el abonado no genere su contraseña única o no modifique la contraseña otorgada por la empresa operadora durante el referido plazo, solo se podrá obtener dicha contraseña mediante los mecanismos dispuestos en el tercer párrafo del presente artículo.

En ningún caso el sistema implementado por la empresa operadora para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, permitirá que su personal de atención obtenga la contraseña del abonado. La referida contraseña será aplicable para todos los servicios públicos de telecomunicaciones prestados por cada empresa. Asimismo, la empresa operadora no podrá establecer diferenciaciones entre sus abonados respecto a los trámites y solicitudes que pueden realizar mediante el uso de esta contraseña.

Las empresas operadoras que prestan servicios distintos al servicio público móvil podrán implementar la utilización de esta contraseña. Las empresas operadoras tienen la obligación de comunicar al OSIPTEL, de manera previa a su utilización, los mecanismos que implementen en aplicación del presente artículo, así como los mecanismos de seguridad que serán empleados para tales efectos.

Para la contratación de nuevos servicios principales, cambio de titularidad y reposición de SIM Card de aquellos abonados que cuentan con contraseña única, de manera adicional a las validaciones de identidad previstas en los artículos 11, 11-A y 67-B, se requiere proporcione su contraseña única de forma exitosa".

Artículo Segundo.- Incluir los artículos 6-C, 75-B y 121-B 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, conforme al siguiente texto:





“Artículo 6-C.- Información de solicitudes presentadas

La empresa operadora debe informar al abonado sobre las solicitudes presentadas y trámites registrados, tales como: servicios contratados, portabilidad numérica, cambios de titularidad, y reposición de SIM Card.

Por medios no presenciales, la empresa operadora al brindar información sobre los servicios contratados, omite los últimos tres dígitos del servicio público móvil.

La empresa operadora debe informar si el motivo de la falta o inoperatividad del servicio o SIM Card reportada por el usuario obedece a alguna solicitud o trámite registrado”.

“Artículo 75-B.- Suspensión del servicio por desconocimiento o cuestionamiento de la contratación o reposición de SIM Card

La empresa operadora suspende el servicio ante la presentación del reclamo por desconocimiento de la contratación del servicio; así como cuando el abonado comunica que desconoce la reposición de SIM Card. La suspensión se realiza de forma inmediata, al emplear el abonado el canal telefónico o presencial y en el plazo de un (1) día hábil, mediante el uso de un canal distinto.

En el caso de contrataciones no solicitadas, la reactivación del servicio se realiza cuando el reclamo se declare infundado, mediante una resolución firme o que hubiere causado estado, salvo que se haya solicitado la baja del servicio. Para el caso de desconocimiento de reposición de SIM Card, el servicio se reactiva al efectuarse una nueva reposición de SIM Card, conforme al procedimiento previsto en el artículo 67-B”.

“Artículo 121-B.- Información ante trámites cuestionados

La empresa operadora del servicio público móvil debe proporcionar a solicitud del abonado que desconoce o cuestiona la contratación del servicio, la portabilidad numérica, el cambio de titularidad, y/o la reposición de SIM Card, lo siguiente:

1. Detalle de fecha y hora de la solicitud o contratación, lugar de presentación de la solicitud o contratación.
2. Copia del mecanismo de contratación y/o solicitud correspondiente al trámite cuestionado.

La información indicada en el numeral 1 se proporciona al momento de la atención del abonado. La entrega de la información indicada en el numeral 2 se realiza a pedido del abonado en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles de presentada la solicitud de información. Los documentos proporcionados deben contar con sello o distintivo de la empresa a fin de que el abonado pueda emplearlos en la vía judicial”.

Artículo Tercero.- Modifíquese los artículos 2, 3 y 4 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, conforme al siguiente texto:

“Artículo 2.- Infracciones leves

Constituyen infracciones leves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 2, 8, 8-A, 9, 10, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 21-A, 22, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 34-A, 35, 37, 37-A, 38, 43, 43-A, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 59, 60, 62, 63, 64-A, 65, 67, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 75-A, **75-B**, 77-A, 79, 80, 81, 82, 84, 87, 89, 91, 92, 95, 96, 97, 98, 101, 104, 106, 107, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 118-A, 119, 120, 121, **121-B**, 122, 123, Quinta Disposición Final y Décimo Sexta Disposición Final”.

“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, 6-B, **6-C**, 7, 9 (segundo párrafo), 10-A, 10-B, 10-C, 11-A (séptimo y octavo párrafo), 11-B (tercer párrafo), 12, 12-A (segundo, tercer 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, 118, 118-B, 121-A, 121-B, 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 4.- Infracciones muy graves

Constituyen infracciones muy graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 11, 11-A (primer, segundo, tercer, cuarto, quinto, sexto **y noveno** párrafo), 11-B, 11-C, **11-D** y 11-F.

Artículo Cuarto.- Incluir la siguiente definición al “Anexo 1: Glosario de Términos” 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, de acuerdo al siguiente texto:

ANEXO 1 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de las presentes Condiciones de Uso, se entenderá como:

(...)

PUNTO DE VENTA CON DIRECCIÓN ESPECÍFICA: Aquel establecimiento físico que se ubica en un lugar específico, y donde se realiza el comercio de acuerdo a las normas vigentes. No se considera como tal a la vía pública, plazas, parques u otros similares.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Los artículos 2, 11, 11-A, 67-B, 121-B y 128, así como los artículos 2, 3 y 4 del “Anexo 5: Régimen de Infracciones y Sanciones” entran en vigencia en el plazo de veinte (20) días hábiles desde la publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano”.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Las demás disposiciones de la presente norma entran en vigencia en el plazo de tres (3) meses desde la publicación de la presente resolución en el diario oficial "El Peruano".

Segunda.- En el plazo de tres (3) meses de publicada la norma en el diario oficial "El Peruano", la empresa operadora informa al OSIPTEL los supuestos de suspensión temporal y cese definitivo de operaciones del distribuidor autorizado debido a contrataciones no solicitadas, incluidos en los convenios suscritos con sus distribuidores.

Tercera.- Derogar el numeral 3) del artículo segundo, así como los numerales 1, 2, 3, 4 y 5 del artículo tercero, y el artículo cuarto de la Resolución de Presidencia N° 042-2020-PD/OSIPTEL.

Cuarta.- Los mecanismos de contratación aprobados o con conformidad previo a la vigencia de la presente norma quedan sin efecto en los extremos que se opongan a estas disposiciones y corresponde que para su utilización incluyan las validaciones y requisitos establecidos en la presente norma.

Quinta.- La empresa operadora debe difundir a los abonados y usuarios, sobre los beneficios y uso de su aplicativo informático, implementado de acuerdo al artículo 10-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Para tal efecto, la empresa operadora debe transmitir un video informativo en sus oficinas o centros de atención, en caso cuente con un circuito cerrado de televisión o televisores empleados para difusión al público. Asimismo, el referido video informativo también debe encontrarse disponible en la página web de Internet y en las redes sociales de la empresa operadora. Del mismo modo, por dichos mecanismos la empresa operadora debe difundir piezas gráficas informativas.

El video informativo, el spot radial y las piezas gráficas con el contenido para la difusión son realizados por la empresa operadora. El sport radial sigue la pauta establecida por el OSIPTEL, en la cual se detalla el alcance, la frecuencia y horarios de difusión. El material para ser difundido debe ser comunicado a la Gerencia General del OSIPTEL a más tardar el 28 de febrero de 2022.

La fecha de inicio de la referida campaña de difusión será el 15 de marzo de 2022 y para el caso de radio, tendrá una duración mínima de tres meses. Respecto de los demás mecanismos de difusión es de forma permanente. El incumplimiento por parte de la empresa operadora a las obligaciones establecidas en esta disposición transitoria, constituye infracción grave.

