



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 00151-2020-CD/OSIPTEL

Lima, 14 de octubre de 2020

OBJETO	PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA EL 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, que tiene por objeto aprobar “Proyecto de norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”; y,

(ii) El Informe Nº 00110-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, conforme a lo dispuesto por el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley Nº 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, 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 76 y 77 del precitado Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, el OSIPTEL es el encargado de garantizar que la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones 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, de acuerdo al análisis realizado en la Declaración de Calidad Regulatoria - Informe de Vistos- el mismo que forma parte de la motivación del Proyecto de Norma, se considera pertinente aprobar para comentarios de los interesados el proyecto de Norma que establezca las reglas que permitan a los usuarios conocer antes, durante y después





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

de la contratación de un servicio, la información necesaria, homogénea y sistematizada que le permita adoptar una adecuada decisión de consumo, garantizando el pleno ejercicio de sus derechos de información y libre elección;

Que, conforme a la política de transparencia de este Organismo Regulador, según lo dispuesto en los artículos 7 y 27 de su Reglamento General, y en concordancia con las reglas establecidas por el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS para la publicación de proyectos de normas legales de carácter general, corresponde disponer que el Proyecto Normativo de Vistos sea publicado en el Diario Oficial El Peruano y en el Portal Electrónico del OSIPTEL, a fin que los interesados puedan presentar sus comentarios al respecto;

Que, teniendo en cuenta que en el Proyecto de Norma se ha propuesto la modificación del artículo 128 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, aprobado mediante Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, en lo que concierne a la contraseña única, resulta pertinente dejar sin efecto el plazo de implementación previsto en la Tercera Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución de Consejo Directivo N° 096-2018-CD/OSIPTEL;

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 765 de fecha 08 de octubre de 2020;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- 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, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.

Artículo 2.- Encargar a la Gerencia General que disponga las acciones necesarias para que la presente Resolución sea publicada en el Diario Oficial El Peruano.

Asimismo, se encarga a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución, el Proyecto de Norma, su Exposición de Motivos y la Declaración de Calidad Regulatoria -Informe N° 00110-GPRC/2020-, sean publicados en la página web institucional del OSIPTEL (<http://www.osiptel.gob.pe>).

Artículo 3.- Establecer un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha en que la presente Resolución sea publicada en el Diario Oficial El Peruano, para que los interesados puedan presentar sus comentarios respecto al Proyecto Normativo referido en el artículo 1.

Los comentarios serán presentados por escrito, mediante la Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL (sid@osiptel.gob.pe), para lo cual se deberá adjuntar un archivo en formato MS Word.

En todos los casos, los comentarios deben enviarse de acuerdo al formato establecido en el Anexo de la presente resolución.

Los comentarios que se presenten fuera del plazo definido para esta consulta pública, o sin los requisitos señalados, podrán ser omitidos para efectos de la emisión de la norma final.





Artículo 4.- Derogar la Tercera Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución de Consejo Directivo N° 096-2018-CD/OSIPTEL que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Artículo 5.- Encargar a la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia del OSIPTEL el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten, así como la presentación a la Alta Dirección de sus correspondientes recomendaciones.

Regístrese y comuníquese,





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo Primero: Incluir los artículos 6-B, 10-B, 10-C, 10-D, 34-A y 118-B en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución N° 138-2012-CD-OSIPTTEL y modificatorias, de acuerdo con los siguientes textos:

“Artículo 6-B.- Uniformidad en la información proporcionada a los usuarios

La empresa operadora debe brindar la información indicada en el artículo 6, de manera idéntica, completa y homogénea, indistintamente del canal o sistema que utilice para brindar atención, ofrecer y/o comercializar sus servicios.”

“Artículo 10-B.- Digitalización de procesos mediante uso de aplicativos informáticos

(i) *Los aplicativos a los que hace referencia en el artículo 10-A, deben permitir como mínimo la realización de los siguientes trámites:*

- a. *La contratación de altas nuevas.*
- b. *La contratación y terminación de servicios adicionales.*
- c. *La migración de planes hacia cualquier plan en comercialización según el SIRT.*
- d. *Dar por terminado el servicio bajo cualquier modalidad.*

(ii) *Los aplicativos informáticos cuentan con una sección de atención de solicitudes de acuerdo a las necesidades propias del servicio, considerando como mínimo las siguientes:*

- a. *Solicitud de cambio de domicilio de servicio.*
- b. *Solicitud de cambio de número.*
- c. *Solicitud de facturación detallada y registro de llamadas entrantes.*
- d. *Solicitud de suspensión o reactivación del servicio.*

(iii) *Los aplicativos informáticos permiten la presentación de reclamos, quejas y apelaciones asociadas al servicio.*

(iv) *Para los trámites especificados en el numeral (i) del presente artículo, la empresa operadora debe asegurarse de obtener del abonado al menos dos declaraciones expresas en las que se manifieste la voluntad de aceptación del trámite. Asimismo, para la validez de los trámites que requieran el uso de verificación biométrica, es necesario el uso de una contraseña, de acuerdo a lo previsto en el artículo 128.*

(v) *Las instrucciones de los sistemas que permitan el cumplimiento de las disposiciones del presente artículo serán aprobadas y actualizadas cuando así se estime conveniente, por la Gerencia General del OSIPTTEL.”*

“Artículo 10-C.- Disponibilidad de los aplicativos informáticos

Las empresas están obligadas a tener disponibles sus aplicativos informáticos de manera permanente, durante los siete (7) días de la semana. Los aplicativos informáticos tienen una disponibilidad anual del 99.99%, sin considerar las ventanas





de actualización y mantenimiento preventivo, debidamente anunciadas a los abonados y al OSIPTEL y programadas en horas de la madrugada, entre las 00:00 horas y las 03:00 horas.”

“Artículo 10-D.- Accesibilidad de los aplicativos informáticos

Los aplicativos informáticos deben presentar una opción que permita al abonado acceder al contenido en idioma quechua y aimara.

Adicionalmente, la empresa operadora está obligada a emplear los recursos que resulten necesarios para permitir al abonado con discapacidad sensorial visual, el acceso al contenido de los aplicativos informáticos.”

“Artículo 34-A.- Comparativo gráfico en el Recibo de Abonado del servicio móvil

Los recibos de abonado para usuarios que tengan contratado el servicio de telefonía móvil en la modalidad control o postpago, deben incluir una gráfica comparativa de los consumos de voz y datos móviles de los últimos doce (12) meses.”

“Artículo 118 – B.- Conformidad en la contratación del servicio

Para los mecanismos no presenciales de contratación a los que se hacen referencia en el artículo 118, el proceso de contratación no se consolida hasta que el abonado brinda su conformidad al contrato, después de haber verificado que lo ofrecido corresponda con la información brindada.

La conformidad implica la declaración expresa a través de un medio físico y/o mediante mecanismos tales como el uso de la contraseña única referida en el artículo 128, o un código de confirmación, u otro mecanismo que permita corroborar su consentimiento.

La empresa operadora está prohibida de realizar cobros, facturaciones o condicionamientos de permanencia al abonado que no ha brindado su conformidad de consentimiento.”

Artículo Segundo: Modificar los artículos 8, 10-A y 128 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución N° 138-2012-CD-OSIPTEL y modificatorias, de acuerdo con los siguientes textos:

“Artículo 8.- Información en la página web de la empresa operadora

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso, bajo la denominación “Información a Abonados y Usuarios”, en cuyo destino debe incluirse la información obligatoria indicada en el artículo 6.

El OSIPTEL define el contenido del link, las instrucciones y el plazo de su implementación para el cumplimiento de esta obligación, lo cual será comunicado a la empresa operadora y actualizado cuando corresponda, por la Gerencia General del OSIPTEL.”

“Artículo 10-A.- Implementación de aplicativos informáticos

La empresa operadora que cuente con una cantidad igual o mayor a 500,000 abonados a nivel nacional, **debe implementar un aplicativo informático disponible**





en su página web de Internet y un aplicativo informático móvil, orientados a la información personalizada y la digitalización del proceso de contratación, compatibles con los sistemas operativos más utilizados, que puedan ser accesibles y ejecutados en computadoras estacionarias, laptops, tabletas y equipos terminales móviles, y permitan el acceso y su descarga, como mínimo, de la siguiente información:

- (i) **Contratos asociados al servicio, inclusive aquellos asociados al equipo terminal o dispositivos adquiridos a la Empresa Operadora.**
- (ii) Características completas del plan.
- (iii) **Características de Promociones y beneficios con los que cuenta el abonado, detallando la vigencia de los mismos.**
- (iv) **Recibos de los últimos seis (6) meses.**
- (v) **Representación gráfica del historial de consumo de los servicios de telefonía móvil los últimos doce (12) meses, indistintamente de la modalidad del servicio, diferenciado por voz y datos.**
- (vi) Las solicitudes relativas a: (a) la entrega del recibo de servicios a través de otro medio alternativo al impreso, (b) la exclusión del abonado de la guía telefónica, y (c) la entrega de guía telefónica impresa a través de cualquier modalidad de soporte distinta a la impresa;
- (vii) El detalle histórico de las solicitudes de: (a) suspensión temporal del servicio, (b) traslado del servicio, (c) suspensión del servicio y bloqueo del equipo terminal móvil por robo o pérdida de éste último, (d) reposición de SIM Card, y (e) cuestionamiento de titularidad de los servicios públicos móviles prepago. El referido detalle deberá contener información relativa a las solicitudes que hayan sido realizadas por el abonado, con una anterioridad no menor a dos (2) años de efectuadas las mismas, como mínimo.
- (viii) **El estado y seguimiento de los reclamos, quejas y apelaciones realizadas por el abonado.”**

“Artículo 128°.- Contraseña Única

Mediante el uso de la contraseña única se sustituye la verificación biométrica de la identidad para la realización de trámites.

Las empresas operadoras del servicio público móvil deben implementar la utilización de una contraseña por parte de sus abonados, la cual permitirá sustituir la verificación biométrica para realizar cualquier trámite que así lo solicite. En el caso de contrataciones de altas nuevas por vías distintas a la presencial, salvo para el caso del artículo 10-B, la empresa operadora deberá contar con la aprobación previa del OSIPTEL, de conformidad con lo dispuesto en artículo 118.

La empresa operadora deberá permitir a sus abonados obtener 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.

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.”

Artículo Tercero.- Modificar los artículos 2 y 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, de acuerdo con los siguientes textos:

"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, 11-D, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 21-A, 22, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 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, 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, 122, 123 y Quinta 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**, 7, 9 (segundo párrafo), **10-A, 10-B, 10-C, 10-D**, 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, **34-A**, 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, 124, 125, 126, 127, 128, 130, 131, 132, 133, 135, 136, 137, Sexta Disposición Final, Séptima Disposición Final, Décimo Primera Disposición Final y **Décimo Quinta 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 Cuarto.- Incluir la Décimo Quinta Disposición Complementaria Final 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, de acuerdo con el siguiente texto:

**“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS
DISPOSICIONES FINALES**

(...)

Décimo Quinta.- Sin perjuicio de las acciones de fiscalización y sanción que correspondan, de conformidad con la normativa vigente, en caso que el aplicativo informático que se hace referencia en los artículos 10-A y 10-B, no permita ejecutar de manera idónea las solicitudes desplegadas o no permita brindar la información de acuerdo a los parámetros previstos en el artículo 6 y 6-B, el OSIPTEL podrá ordenar mediante Resolución de Gerencia General la implementación de condiciones de mejora, orientadas al cumplimiento eficaz e inmediato de las normas en alusión.”





ANEXO

Formato para la presentación de Comentarios

Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones	
Artículo	Comentarios
(...)	
(...)	
(...)	
Comentarios Generales	
Otros Comentarios	

