

Comentarios al Proyecto Normativo:**“Proyecto de Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”**

Resolución de Consejo Directivo N° 000098-2025-CD/OSIPTEL

(publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 29 de septiembre de 2025)

COMENTARIOS RECIBIDOS DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO

- Alejandro Reátegui Pezo, miembro del Consejo de Usuarios 2023-2025 (en adelante, Sr. Reátegui)
Carta s/n, recibida el 24 de octubre de
- Guinea Mobile S.A.C. (en adelante, Guinea)
Carta N° 0099-2025-GM, recibida el 05 de noviembre de 2025.
- Entel Perú S.A. (en adelante, Entel)
Carta CGR-4213-2025-EPR, recibida el 07 de noviembre de 2025.
- Internet para todos S.A.C (en adelante, IPT)
Carta IPT-254-LE-25, recibida el 08 de noviembre de 2025.
- Wow Tel S.A.C. (en adelante, Wow)
Carta N° 92-2025/O, recibida el 08 de noviembre de 2025.
- Integratel Perú S.A.A. (en adelante, Integratel)
Carta INT-03510-AG-GER-25, recibida el 10 de noviembre de 2025.
- PYD Telecom S.R.L. (en adelante, PYD)
Carta PYD-GP-2025-240, recibida el 10 de noviembre de 2025.
- América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, América Móvil)
Carta DMR-CE-3271-25, recibida el 10 de noviembre de 2025.
- Viettel Perú S.A.C (en adelante, Viettel)
Carta N° 1558-2025/GL.CDR, recibida el 10 de noviembre de 2025.

Proyecto de Norma que establece una regulación diferenciada en función del tipo de abonado		
Comentarios Generales		
Comentarios recibidos	Sr. Reátegui (Miembro de Consejo de Usuario 2023-2025)	<p>Sobre la Propuesta Normativa en su conjunto</p> <p>Desde la perspectiva del usuario, la adopción de estas mejoras a las Condiciones de Uso significaría contar con una normativa moderna y equitativa, que elimina exigencias arcaicas, agiliza los trámites, amplía las libertades del abonado y refuerza sus derechos fundamentales como consumidor de servicios públicos de telecomunicaciones. Esta reforma integral contribuirá a un mayor bienestar social, logrando un equilibrio donde los beneficios netos para usuarios y el mercado superen con creces los eventuales costos de implementación. Se recomienda, por tanto, impulsar estas propuestas para consolidar un régimen de protección al usuario acorde con las demandas del siglo XXI, garantizando a la vez la sostenibilidad y competitividad del sector telecomunicaciones.</p>
	WOW	<p>Sobre la propuesta normativa de manera general</p> <p>WOW saluda la iniciativa de modificar el marco normativo vigente en el ejercicio de sus funciones, con el objetivo de promover un adecuado funcionamiento del mercado y garantizar relaciones equilibradas entre los distintos actores del sector (empresas operadoras, abonados, usuarios y regulador). Reconocemos que este esfuerzo busca actualizar, ordenar y simplificar la normativa, adaptándola a las dinámicas actuales de consumo y a los retos regulatorios que plantea un sector tan dinámico como el de las telecomunicaciones.</p>
	América Móvil	<p>Sobre la propuesta normativa de manera general</p> <p>Saludamos la posición adoptada por el Regulador por reorganizar de manera integral las Condiciones de Uso, orientadas a consolidar un marco normativo más flexible y alineado con las necesidades actuales de los usuarios y del mercado de telecomunicaciones. Al respecto, destacamos especialmente el enfoque de simplificación y digitalización de los procesos, lo cual resulta relevante en el actual contexto de transformación digital.</p> <p>Por otro lado, valoramos que se hayan considerado las propuestas brindadas por América Móvil, las mismas que se ha venido impulsando en los últimos años, así como lo señalado en la Consulta Pública del año 2024, ya que resulta importante que el Regulador mantenga una visión integral que</p>

		<p>contemple no solo el punto de vista de los usuarios, sino también la experiencia operativa de las empresas operadoras.</p>
	<p style="text-align: center;">IPT</p>	<p>Sobre la propuesta normativa de manera general</p> <p>Consideramos importante saludar el hecho de que se atiendan los problemas del TUO bajo análisis, tales como obligaciones procedimentales confusas, extensión excesiva y dificultades para reconocer infracciones. Es evidente que este esfuerzo también intenta solucionar disposiciones desactualizadas, la rigidez en los procedimientos y posibles vulneraciones de derechos de usuarios.</p> <p>Sobre la exclusión de las disposiciones en zonas rurales</p> <p>Sin embargo, <u>desde la perspectiva de una empresa que opera en zonas rurales y de interés social, la aplicación irrestricta del proyecto puede generar efectos negativos que comprometan la sostenibilidad de las operaciones en estos territorios.</u></p> <p>Las obligaciones diseñadas bajo parámetros urbanos imponen condiciones que no son viables para zonas rurales, donde existen limitaciones geográficas, logísticas y socioeconómicas. Esto podría frenar la compartición de infraestructura y desincentivar el despliegue de redes, afectando la meta de cerrar la brecha digital.</p> <p>En este sentido, <u>se propone que la norma final incorpore una disposición que establezca la no aplicabilidad, total o parcial, de las nuevas obligaciones a los operadores cuando operen en áreas rurales y de preferente interés social,</u> ello garantizará que el esfuerzo regulatorio sea proporcionado y focalizado, sin descuidar la protección del usuario, pero tampoco ahogando al operador rural.</p>
<p style="text-align: center;">Posición del Osiptel</p>		<p>Sobre la propuesta normativa de manera general</p> <p>El Osiptel coincide con los comentarios que resaltan la importancia de la propuesta normativa planteada con el objetivo de actualizar y hacer más flexible la normativa actual, priorizando las necesidades y expectativas actuales de los abonados y usuarios; así como, de los demás actores del mercado de telecomunicaciones.</p> <p>Sobre la exclusión de la aplicación de las disposiciones en zonas rurales</p> <p>Respecto a la solicitud de IPT de excluir de las obligaciones de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, las Condiciones de Uso), de forma total o parcial a los operadores que operen en áreas rurales y de preferente interés social, es preciso indicar que dicho comentario ha sido efectuado de manera general, sin especificar ni justificar cuáles serían las nuevas disposiciones cuyo cumplimiento resultaría inviable</p>

	para un operador del ámbito rural, por lo cual su solicitud carece de sustento. En ese sentido, la solicitud de IPT queda desestimada.	
Comentarios Específicos		
Artículo 3.- Carga de la prueba		
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo	
Artículo 3.- Carga de la prueba La carga de la prueba respecto del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente norma le corresponde a la empresa operadora, salvo aquellos casos en los que se le imponga una prohibición.	Artículo 3.- Carga de la prueba La carga de la prueba respecto del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente norma le corresponde a la empresa operadora, salvo aquellos casos en los que se le imponga una prohibición.	
Comentarios recibidos	Entel	<p>Al respecto, señalamos que, si bien le compete a la empresa operadora determinar y acreditar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Norma de Condiciones de Uso, ante un procedimiento de reclamo o sancionador, el OSIPTEL debe regirse por los principios generales del procedimiento administrativo sancionador, en especial por el Principio de Verdad Material.</p> <p>Este principio impone a la autoridad administrativa la obligación de verificar plenamente los hechos que motivan sus decisiones, incluso cuando ello implique adoptar medidas probatorias adicionales más allá de las propuestas por los administrados. Es decir, constituye un deber imperativo solicitar información en caso existan dudas sobre la conducta de los administrados:</p> <p style="text-align: center;"><i>1.11. Principio de Verdad Material:</i></p> <p style="text-align: center;"><i>En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. (...)</i></p> <p>Por consiguiente, solicitamos que el OSIPTEL considere los principios generales del derecho aplicables a los procedimientos administrativos sancionador y trilateral (reclamos).</p>

	Integratel	<p>Consideramos que esta obligación no se ajusta a la normativa vigente. En Derecho Administrativo, la carga de la prueba corresponde al administrado en procedimientos administrativos, y en el caso de las empresas operadoras, se aplica en procedimientos sancionadores y de reclamos, donde deben presentar pruebas en primera instancia y en apelaciones.</p> <p>Sin embargo, en las disposiciones sobre condiciones de uso, que regulan derechos y obligaciones, no corresponde imponer esta carga para cada disposición. Si se asume que estas condiciones son parte de un procedimiento ordinario, la carga de la prueba solo aplicaría cuando la empresa rechace o deniegue una solicitud del usuario.</p> <p>Por ello, proponemos revisar el artículo y limitar la carga de la prueba únicamente a casos específicos como denegatorias, considerando que OSIPTEL ya supervisa el cumplimiento de las obligaciones regulatorias.</p>
Posición del Osiptel	<p>Sobre los comentarios de Entel e Integratel, es importante precisar que el artículo bajo comentario se circunscribe al ámbito de las Condiciones de Uso y tiene como finalidad establecer que respecto de las obligaciones establecidas en dicha norma, corresponde a la empresa operadora la acreditación de su cumplimiento, toda vez que están referidas a actividades cuya ejecución o desarrollo le han sido atribuidas, por lo cual al tratarse de sus propias acciones o comportamientos se encuentra en mejor situación de demostrar su realización sobre todo si se considera la asimetría de información que existe entre la Administración y el usuario frente a la empresa operadora. Asimismo, se exceptúan los casos en los que se le impone una prohibición, puesto que no podría exigirse la demostración de algo que no ha ocurrido o la inexistencia de una situación.</p> <p>Ahora bien, en los procedimientos administrativos sancionadores o trilaterales, la carga de la prueba se rige por la normativa aplicable, siendo que, el artículo bajo comentario no introduce disposiciones que contravengan los principios o reglas establecidos para dichos procedimientos, sino que establece una disposición general sobre la carga de la prueba en relación con la observancia de las empresas operadoras sobre las obligaciones contenidas en la Norma de Condiciones de Uso.</p> <p>Por tanto, la disposición no impone cargas adicionales ni modifica principios del Derecho Administrativo, los cuales se mantienen plenamente vigentes, sino que busca reforzar la obligación de las empresas de demostrar que cumplen con las condiciones previstas en la norma, en el marco de sus responsabilidades como empresas concesionarias de servicios de telecomunicaciones.</p>	
Artículo 4.- Representación		

Artículo del proyecto a comentario		Versión final del artículo
<p>Artículo 4.- Representación</p> <p>La empresa operadora debe requerir para la representación del abonado, lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para la representación de una persona natural, es suficiente presentar el poder por carta con firma legalizada ante notario o ante juez de paz en el supuesto que la persona natural domicilie en un centro poblado donde no exista notario; 2. Para la representación de una persona jurídica, es suficiente presentar copia simple de la partida registral donde está inscrito el poder. Este representante, a su vez, puede designar a un tercero mediante poder por carta con firma legalizada ante notario. 		<p>Artículo 4.- Representación</p> <p>La empresa operadora debe requerir para la representación de un abonado persona natural, el otorgamiento de poder por carta con firma legalizada ante notario o ante juez de paz en el supuesto que la persona natural domicilie en un centro poblado donde no exista notario.</p>
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Entel</p>	<p>Sobre la representación de personas naturales:</p> <p>La exigencia de contar con firma legalizada implica un costo adicional para el abonado, que puede oscilar entre S/ 10 y S/ 20 por trámite notarial o ante juez de paz, lo que afectaría a personas en zonas rurales y con recursos limitados. Esto construiría una barrera y un desincentivo para ejercer derechos básicos como el reclamo, la migración, suspensión o la baja de servicios.</p> <p>Por tanto, se propone mantener la posibilidad de aceptar poder mediante documento simple, como en la norma vigente y verificar identidad con los mecanismos previstos en los artículos 38 y 39, evitando costos notariales innecesarios y considerando la realidad territorial</p> <p>Sobre la representación de personas jurídicas:</p> <p>Dadas las flexibilizaciones que introduce la regulación diferenciada con vigencia a partir del 2 de diciembre, proponemos evaluar que se elimine la referencia específica a la representación de personas jurídicas. En caso contrario, admitir la copia simple como estándar suficiente de representación.</p>

	Wow	<p>La modificación planteada busca garantizar la seguridad jurídica en los actos de representación, asegurando la autenticidad del representante y evitando eventuales fraudes. No obstante, la propuesta actual no resulta proporcional, razonable ni eficiente.</p> <p>Exigir que el poder por carta tenga firma legalizada ante notario y la copia simple de la partida registral como únicas alternativas implica un costo directo para el cliente o potencial cliente, que puede ser significativo frente al costo del servicio de telecomunicaciones a contratar.</p> <p>En este sentido, sugerimos incluir la posibilidad de representar mediante un poder otorgado mediante documento escrito, adjuntando copia simple del documento legal de identificación del abonado y el último recibo del servicio, de ser el caso para personas naturales y mediante copia simple de la vigencia del poder del representante y el documento legal de identificación del representante para persona jurídica.</p>
	Integratel	<p>Sobre la representación de personas jurídicas:</p> <p>En las actuales condiciones de uso, se permite que el representante debidamente autorizado con poder de representación designe terceros a través de una carta poder simple, de acuerdo con lo que establezca la empresa operadora.</p> <p>En la práctica, los representantes de personas jurídicas designan terceros a través de una web o aplicación, o formatos con niveles de autorización, sin necesidad de recurrir a una legalización de una carta poder. Ello restringiría las transacciones y los empujaría a realizar transacciones presenciales y costosas.</p> <p>En ese sentido, consideramos dejar la potestad a las empresas operadoras a permitir que los representantes de personas jurídicas designen a terceros a través de los mecanismos con los que cuentan y sin necesidad de legalización de poder.</p>
	América Móvil	<p>Sobre la representación de personas jurídicas:</p> <p>La propuesta señala que será suficiente que el representante de la persona jurídica presente una copia simple de la partida registral en donde conste la inscripción del poder; sin embargo, no se especifica que únicamente debe tratarse de la copia del asiento en donde específicamente se encuentra registrado el poder que le brinda facultades para realizar el trámite solicitado; por lo que de acuerdo a la literalidad de la norma, esto podría entenderse como la copia completa de la partida registral.</p>

		<p>Por otro lado, la vigencia de poder es un documento común en gestiones administrativas, por lo que debería mantenerse como opción válida para acreditar representación.</p> <p>Por ello, proponemos que, para la representación de una persona jurídica, la empresa operadora deba requerir: i) la copia simple del asiento de la partida registral donde conste inscrito el poder y/o ii) la copia de la vigencia de poder del representante legal.</p>
	<p>Viettel</p>	<p>Sobre el uso de medios informáticos.</p> <p>La normativa vigente permite que la solicitud se presente por medio sea un documento escrito o a través de los medios informáticos o en su caso electrónicos que hubiera implementado la empresa operadora. No obstante, el proyecto de norma suprime esta opción.</p> <p>Sobre la representación de personas naturales:</p> <p>La normativa vigente permite que, para las personas naturales, que no cuenten con carta poder con firma legalizada, la representación se sustente mediante un poder simple, siempre que se adjunte la copia del documento de identidad del abonado y el último recibo del servicio. Este mecanismo representaba una alternativa práctica para usuarios en caso no tenga acceso de forma inmediata a un notario, cosa que no se tendrá ahora en el proyecto normativo.</p>
<p>Posición del Osiptel</p>		<p>Sobre el uso de medios informáticos:</p> <p>Respecto a la afirmación de Viettel de que con la redacción actual se elimina la posibilidad de que la entrega de los documentos de representación se realice por medios electrónicos o digitales, es importante señalar que es una afirmación incorrecta, toda vez que la norma no regula a través de qué medios el abonado puede presentar o remitir dichos documentos, por lo que las empresas operadoras pueden disponer que ello se realice mediante medios físicos o digitales.</p> <p>Sobre representación de personas naturales</p> <p>Respecto a lo señalado por Entel, Wow y Viettel, se reconoce la preocupación de los operadores respecto al costo adicional que implica la legalización de la firma para el otorgamiento de poder, especialmente para usuarios en zonas rurales. Sin embargo, es precisamente por ello que el proyecto incorporó la posibilidad de que la firma del poder por carta pueda ser legalizada ante juez de paz para los casos en los que la persona natural domicilie en un centro poblado donde no exista notario.</p>

	<p>Cabe señalar que lo antes mencionado supone un requisito que busca garantizar la autenticidad del poder y proteger al abonado frente a suplantaciones o fraudes. En ese escenario, la legalización constituye un estándar de seguridad y trazabilidad, proporcional al riesgo que se pretende evitar – esto es, la realización de trámites sin el consentimiento del titular-, sin que ello impida que las empresas operadoras puedan utilizar canales digitales para facilitar la presentación de la documentación.</p> <p>Adicionalmente, se debe resaltar que el proyecto normativo también incluye la figura del contacto autorizado para trámites de criticidad media o baja como una alternativa adicional para los abonados.</p> <p>A partir de lo expuesto, se mantiene la exigencia prevista en el proyecto normativo.</p> <p>Sobre representación de personas jurídicas</p> <p>Respecto a este supuesto, se acoge la observación planteada por diversas empresas operadoras; esto es, considerando que la Resolución N° 100-2025-CD/OSIPTEL ya establece un régimen diferenciado aplicable a personas jurídicas con RUC 20, resulta innecesario regular este punto en el artículo propuesto.</p> <p>En consecuencia, se prescinde del numeral referido a personas jurídicas, a fin de garantizar la coherencia con el marco vigente.</p>
Artículo 5.- Contacto autorizado	
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo
<p>Artículo 5.- Contacto autorizado</p> <p>5.1. Para el ejercicio de los trámites calificados como de criticidad media o baja, la empresa operadora permite al abonado puede actuar mediante un contacto autorizado al que designe, para el servicio contratado.</p> <p>5.2. Cuando el abonado designe al contacto autorizado, la empresa operadora debe realizar la verificación de la identidad del abonado, conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad alta establecidos en el numeral 38.2.1 del artículo 38.</p>	<p>Artículo 5.- Contacto autorizado</p> <p>5.1. Para el ejercicio de los trámites calificados como de criticidad media o baja, la empresa operadora permite que el abonado actúe mediante un contacto autorizado al que designe, para el servicio contratado.</p> <p>5.2. Cuando el abonado designe al contacto autorizado, la empresa operadora debe realizar la verificación de la identidad del abonado, conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad media establecidos en el numeral 38.2.1 del artículo 38.</p>

Comentarios recibidos	Entel	<p>La figura del “contacto autorizado” en el nuevo texto podría duplicar funciones existentes o dividir innecesariamente el artículo, generando dudas sobre su necesidad. Se sugiere ajustar el procedimiento vigente en lugar de crear una nueva figura. Se solicita al OSIPTEL aclarar si el “contacto autorizado” es una alternativa distinta al representante tradicional y la delegación, o solo una reformulación operativa para facilitar trámites sin cambiar la relación jurídica. No generar duplicidad.</p> <p>Solicitamos que OSIPTEL precise si el “contacto autorizado” constituye una alternativa distinta al representante tradicional y a la delegación formal, o si se trata únicamente de una reformulación operativa para agilizar trámites sin modificar la relación jurídica. Es fundamental evitar cualquier duplicidad.</p> <p>Consideramos que no resulta pertinente regular normativamente esta figura, dado que en la práctica las personas jurídicas ya la emplean como parte de su dinámica operativa. Las empresas deberían conservar la libertad de definir sus propios mecanismos internos.</p> <p>Por ello, enfatizamos la importancia de no generar una sobrecarga regulatoria en aspectos vinculados a la representación del abonado corporativo.</p>
	América Móvil	<p>Sobre al alcance de la designación del contacto autorizado</p> <p>La frase “para el servicio contratado”, contenida en el numeral 5.1, podría interpretarse como designación por cada servicio individual, lo cual es inviable para clientes corporativos, que tienen varias líneas en un mismo contrato. Esto desnaturaliza su finalidad, puesto que ya no sería simplificada la relación, ni se reduciría gestiones repetitivas para las personas jurídicas. Por tal motivo, <u>se propone que el contacto autorizado aplique a todas las líneas del titular, permitiendo designar más de uno para mantener trazabilidad y seguridad.</u></p> <p>Respecto al nivel de verificación de identidad</p> <p>El artículo 5.2 exige que la designación del contacto autorizado se realice con mecanismos de verificación de criticidad alta. Sin embargo, dado que estos contactos solo gestionan trámites de criticidad media o baja, esta exigencia se considera desproporcionada y podría desincentivar su uso. <u>Solicitamos que la designación del contacto autorizado se permita que la verificación se realice con niveles de criticidad media o baja, según el tipo de trámite asignado.</u></p>

		<p>Respecto al alcance de los trámites que puede gestionar el contacto autorizado</p> <p>El artículo limitaría la actuación del contacto autorizado únicamente para trámites de criticidad media o baja; sin embargo, en el caso del abonado corporativo, esta restricción resulta insuficiente frente a las necesidades del representante legal, el cual requiere efectuar altas de servicios, reposiciones de SIM Card u otros, mediante su contacto autorizado.</p> <p>Por ello, se propone que la actuación del contacto autorizado no se limite a trámites de criticidad media o baja, sino que permita su intervención en todo tipo de trámites, incluidos los de criticidad alta, siempre que el representante legal haya otorgado dicha facultad y la empresa operadora haya verificado la autenticidad de dicha designación.</p>
	<p>Viettel</p>	<p>Sobre el nivel de verificación de identidad</p> <p>La participación, del contacto autorizado se limita a trámites de criticidad media o baja; sin embargo, condiciona su designación a la validación de la identidad del abonado conforme a los estándares aplicables en los trámites de alta criticidad.</p> <p>Otros comentarios de Viettel:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La ausencia de una definición clara sobre “criticidad media o baja” genera incertidumbre y falta de previsibilidad. 2. No se precisa el procedimiento mediante el cual el abonado puede designar a un contacto autorizado.
<p>Posición del Osiptel</p>	<p><u>Sobre la figura del contacto autorizado y la posible duplicidad de funciones con el representante</u></p> <p>En la Norma de las Condiciones de Uso se ha introducido la figura del contacto autorizado concibiéndolo como distinto y alternativo a la figura del representante, a fin de facilitar y agilizar determinadas gestiones o trámites que pueda realizar el abonado ante la empresa operadora. Así, el abonado podría realizar los trámites calificados de criticidad baja y media, alternativamente, a través de la representación o mediante el contacto autorizado, es decir, se le brinda la posibilidad al abonado de actuar no solo mediante representante, sino también a través de un contacto autorizado puesto que, para dichos tipos de trámites no existe un elevado riesgo de suplantación de identidad.</p> <p>De este modo, un contacto autorizado no reemplaza al representante, por lo que ambos podrían actuar en nombre del abonado, según el tipo de trámite de que se trate. Asimismo, tampoco se genera una duplicidad innecesaria, sino por el</p>	

contrario, implica una flexibilización de las exigencias que facilita al abonado la realización de trámites ante la empresa operadora.

En ese sentido, mediante el contacto autorizado no se está generando una sobrecarga regulatoria, sino por el contrario, se brinda facilidades al abonado para la realización de determinados trámites de criticidad baja y media. Así, el concepto de contacto autorizado es una opción adicional que no es excluyente a la representación. Se debe tomar en cuenta que la representación permite -incluso- efectuar trámites de criticidad alta y por eso mismo mantiene un estándar de seguridad distinto al de un contacto autorizado.

Por otro lado, sobre el comentario de Entel de que no resulta pertinente regular normativamente esta figura, dado que en la práctica las personas jurídicas ya la emplean como parte de su dinámica operativa, se debe tener en cuenta que mediante la Resolución N° 100-2025-CD/OSIPTEL se establece un régimen diferenciado para personas jurídicas con RUC 20, por lo que el artículo bajo comentario no le resulta aplicable.

Sobre el nivel de verificación de identidad para designar al contacto autorizado

Sobre la designación del contacto autorizado, se han tomado en cuenta los comentarios respecto a que la exigencia de realizar la verificación de la identidad del abonado conforme a los requisitos de trámites de criticidad alta podría ser desproporcionada y desincentivar su uso, por lo que se está modificando la redacción a fin de que dicha designación se realice mediante los requisitos de trámites de criticidad media.

Sobre al alcance de los trámites que puede realizar el contacto autorizado

La figura del contacto autorizado no es aplicable a abonados corporativos, esto es, a aquellas personas jurídicas identificadas con Régimen Único de Contribuyente (RUC) 20, toda vez que, mediante la Resolución N° 100-2025-CD/OSIPTEL, se excluye la aplicación de las Condiciones de Uso para dicho tipo de abonados.

En ese sentido, las empresas operadoras podrían establecer libremente sus procedimientos y requisitos para el uso de la figura de contacto autorizado cuando se trate de abonados corporativos.

Sobre los otros comentarios de Viettel

Las Condiciones de Uso incluyen la definición de los términos criticidad media o baja, así como, establece el nivel de criticidad de cada trámite, por lo que carece de sustento lo mencionado por la empresa Viettel sobre la incertidumbre y

falta de previsibilidad al respecto. Además, en el informe que sustenta la norma, se incluye la siguiente tabla a modo de resumen.

Clasificación de trámites según nivel de criticidad

Criticidad alta	Criticidad media	Criticidad baja
<ul style="list-style-type: none"> - Contratación móvil (incluida la contratación por portabilidad numérica) - Reposición de SIM Card - Reporte por recuperación de equipo - Cambio de titularidad por cesión de posición contractual (móvil) - Registro de equipo terminal traído del extranjero - Otro que determine el Osiptel 	<ul style="list-style-type: none"> - Contratación de resto de servicios (distintos al móvil) - Cambio de titularidad por cesión de posición contractual (resto de servicios) - Designación de contacto autorizado - Otro que determine el Osiptel 	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte por sustracción o pérdida - Cuestionamiento del bloqueo de equipo - Migración y desistimiento de migración - Suspensión del servicio - Terminación del contrato - Solicitud de traslado del servicio - Cambio de número - Solicitud de contrato - Solicitud de facturación detallada - Presentación de reclamos - Solicitud de registro de llamadas entrantes - Solicitar cambio de sitio block - Solicitar bloqueo y desbloqueo de servicios adicionales - Otro que determine el Osiptel

Fuente: Informe N° 218-2025-DPRC/Osiptel.

Nota: se modifica nivel de criticidad de designación de contacto autorizado.

	Respecto a que no se indica el procedimiento mediante el cual el abonado puede designar a un contacto autorizado, cabe señalar que se ha optado por dar la posibilidad a las empresas operadoras de establecer sus propios procedimientos, según lo consideren pertinente, a fin de minimizar la intervención regulatoria.
Artículo 6.- Contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones	
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo
<p style="text-align: center;">Artículo 6.- Contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones</p> <p>6.1. La empresa operadora debe comunicar al Osiptel todos los requisitos que exija a los solicitantes para la contratación de cualquiera de los servicios públicos de telecomunicaciones que ofrezca.</p> <p>6.2. La empresa operadora no puede negar a ninguna persona, que haya satisfecho dichos requisitos, la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, servicios suplementarios y servicios adicionales bajo cualquier modalidad que ofrezcan, salvo:</p> <p>6.2.1. Que no existan las facilidades técnicas, en cuyo caso debe informar a la persona solicitante las razones por las cuales no existirían las facilidades técnicas.</p> <p>6.2.2. Que la persona mantenga deuda por la prestación del mismo servicio público de telecomunicaciones ante cualquier empresa operadora.</p> <p>6.2.3. Que la persona no pase la evaluación crediticia realizada por la empresa operadora.</p>	<p style="text-align: center;">Artículo 6.- Contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones</p> <p>6.1. La empresa operadora debe comunicar al Osiptel todos los requisitos que exija a los solicitantes para la contratación de cualquiera de los servicios públicos de telecomunicaciones que ofrezca.</p> <p>6.2. La empresa operadora no puede negar a ningún solicitante, que haya satisfecho dichos requisitos, la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, servicios suplementarios y servicios adicionales bajo cualquier modalidad que ofrezcan, salvo:</p> <p>6.2.1. Que no existan las facilidades técnicas, en cuyo caso debe informar al solicitante las razones por las cuales no existirían las facilidades técnicas.</p> <p>6.2.2. Que el solicitante mantenga deuda por la prestación del mismo servicio público de telecomunicaciones ante cualquier empresa operadora.</p> <p>6.2.3. Que el solicitante no pase la evaluación crediticia realizada por la empresa operadora.</p> <p>6.2.4. Que el solicitante haya incurrido en uso indebido o prohibido del servicio.</p>

	Entel	<p>Sobre la negativa a contratar por uso prohibido o indebido:</p> <p>Proponemos modificar el artículo 6.2 para incluir como causal de denegación de contratación la reincidencia en el uso indebido o prohibido del servicio u otro tipo de actos ilícitos comprobados, conforme a lo establecido en la normativa vigente o en las políticas de cada empresa operadora.</p>
Comentarios recibidos	Integratel	<p>En la redacción del artículo, excluye la posibilidad de poder negar la contratación en casos de suplantación de identidad o irregularidades documentarias, situaciones que suelen presentarse en contrataciones presenciales, digitales y mediante delivery. En la práctica, los mecanismos utilizados para la validación biométrica y documental revelan inconsistencias que justificarían la suspensión o rechazo del trámite; sin embargo, al no estar reconocidas explícitamente en la norma, las empresas podrían verse obligadas a concretar contrataciones con un nivel elevado de riesgo.</p> <p>Por lo que se sugiere esta redacción: “6.2.4 Que existan indicios razonables de fraude, suplantación de identidad o manipulación documental detectados durante el proceso de verificación de identidad o validación biométrica del solicitante.”</p> <p>Por otro lado, el numeral 6.2.2 indica que la deuda que impide la contratación puede ser “por la prestación del mismo servicio ante cualquier empresa operadora”, pero no aclara si debe corresponder al mismo titular y documento de identidad. Esta falta de precisión puede generar denegatorias indebidas por coincidencias nominales no vinculantes.</p>
Posición del Osiptel	<p>Sobre la negativa a contratar por uso prohibido o indebido:</p> <p>Tomando en consideración la recomendación de Entel, se ha considerado que los supuestos referidos a uso indebido o prohibido del servicio sí pueden ser motivo de denegatoria a la contratación del servicio público de telecomunicaciones, por lo cual, se incluye el numeral 6.2.4. a fin de contemplar dicha causal.</p> <p>Sobre las afirmaciones de Integratel:</p> <p>Sobre el primer comentario de Integratel, la norma contempla obligaciones expresas sobre la verificación de identidad de la persona que contrata el servicio público de telecomunicaciones, razón por la cual, en ningún extremo se permite o abre la posibilidad de proceder con una contratación riesgosa y sin que se hayan cumplido los requisitos establecidos para la contratación del servicio, sino que, el numeral 6.2 del artículo 6 de la norma es aplicable a aquellos casos en los que aun habiendo cumplido con la verificación de identidad y demás requisitos para la contratación, se verifica que el</p>	

	<p>solicitante incurre en alguno de los supuestos establecidos en el mencionado numeral, lo cual conlleva a que la empresa operadora tenga que denegar la contratación del servicio.</p> <p>Por otro lado, sobre el segundo comentario de Integratel, cuando la norma establece que <i>“la persona mantenga deuda por la prestación del mismo servicio público de telecomunicaciones ante cualquier empresa operadora”</i> se refiere justamente a los casos en que la persona que mantiene la deuda es la misma que solicita la contratación, es decir, que se trate de la misma identidad, pues, de lo contrario, no tendría sustento denegar la contratación del servicio a una persona que no ha incurrido en la causal. Sin perjuicio de ello, para mayor claridad, se modifica el texto haciendo referencia al solicitante, a fin de que se entienda que quien requiere el servicio es quien mantiene deuda por la prestación del mismo servicio público de telecomunicaciones.</p>
Artículo 7.- Acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones	
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo
<p style="text-align: center;">Artículo 7.- Acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones</p> <p>7.1. Los abonados y usuarios tienen derecho a acceder de manera continua e ininterrumpida al servicio público de telecomunicaciones contratado. Los casos de interrupción del servicio se sujetan a las reglas señaladas en el Reglamento de Calidad.</p> <p>7.2. La empresa operadora está prohibida de impedir al abonado o usuario:</p> <p style="padding-left: 20px;">7.2.1. Acceder al servicio contratado, por no adquirir el equipo terminal en la empresa. La empresa operadora debe aceptar que los abonados utilicen los equipos terminales que sean compatibles con sus sistemas y que se encuentren debidamente homologados.</p> <p style="padding-left: 20px;">7.2.2. Efectuar libremente llamadas a los números de las series 0800 y 0801, salvo que el suscriptor de las referidas series haya requerido determinadas</p>	<p style="text-align: center;">Artículo 7.- Acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones</p> <p>7.1. Los abonados y usuarios tienen derecho a acceder de manera continua e ininterrumpida al servicio público de telecomunicaciones contratado. Los casos de interrupción del servicio se sujetan a las reglas señaladas en el Reglamento de Calidad.</p> <p>7.2. La empresa operadora está prohibida de impedir al abonado o usuario-:</p> <p style="padding-left: 20px;">7.2.1. Acceder al servicio contratado, por no adquirir el equipo terminal en la empresa. La empresa operadora debe aceptar que los abonados utilicen los equipos terminales que sean compatibles con sus sistemas y que se encuentren debidamente homologados.</p> <p style="padding-left: 20px;">7.2.2. Efectuar libremente llamadas a los números de las series 0800 y 0801, salvo que el suscriptor de las referidas series haya requerido determinadas restricciones.</p> <p style="padding-left: 20px;">7.2.3. Acceder en su equipo terminal de telefonía móvil, a la</p>

<p>restricciones.</p> <p>7.2.3. Acceder en su equipo terminal de telefonía fija o móvil, a la identificación del número telefónico de cada llamada entrante, antes de ser contestada y durante el establecimiento de la comunicación, aun cuando el usuario llamante oculte el número telefónico.</p>	<p>identificación del número telefónico de cada llamada entrante, antes de ser contestada y durante el establecimiento de la comunicación, aun cuando el usuario llamante oculte el número telefónico.</p>	
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Entel</p>	<p>Se debe aclarar el alcance de la disposición contenida en el numeral 7.2.3, específicamente en lo referido a la frase “<i>aun cuando el usuario llamante oculte el número telefónico</i>”.</p> <p>Es necesario precisar que esta disposición no debe comprender el enmascaramiento de números, ya que técnicamente no es posible determinar el número real llamante cuando se utilizan mecanismos de enmascaramiento. En estos casos, el número que aparece en pantalla puede no corresponder al origen real de la llamada, lo que limita la capacidad técnica de la empresa operadora para garantizar la identificación precisa.</p> <p>Además, la revisión, fiscalización o intervención sobre números enmascarados u ocultos corresponde a la competencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), en el marco de sus funciones de supervisión y fiscalización.</p>
	<p>PYD</p>	<p>Sobre la adquisición del equipo terminal en la empresa operadora:</p> <p>Estamos de acuerdo con el principio de libre elección del usuario, pero en el caso del servicio fijo por fibra, la interoperabilidad de equipos no siempre es técnica ni económicamente viable. Los operadores pequeños suelen adquirir equipos bajo estándares cerrados o con firmware propio del proveedor, y no pueden garantizar soporte técnico sobre dispositivos externos.</p> <p>Se propone, incluir una cláusula que permita a las empresas limitar el uso de equipos propios del usuario cuando existan razones técnicas justificadas (seguridad de red, compatibilidad, gestión remota) y permitir la cesión o alquiler de equipos bajo condiciones transparentes, sin imponer sanción si el equipo entregado es parte integral del sistema de provisión del servicio.</p>

Posición del Osiptel	<p>Sobre la solicitud de Entel:</p> <p>La prohibición establecida en el numeral 7.2.3, ha sido establecida a fin de evitar que se efectúen llamadas privadas o en las que se ocultan o modifican los números telefónicos llamantes, puesto que ello facilita el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines ilícitos. De este modo, se busca que la empresa operadora, al ser quien opera la red de telecomunicaciones, no impida que el abonado o usuario acceda en su equipo terminal, a la identificación del número telefónico de cada llamada entrante, inclusive en aquellos casos en los que el usuario que realiza la llamada trate de ocultar el número telefónico, ante lo cual, la empresa debe igualmente mostrar al usuario final el número desde el cual se origina la llamada.</p> <p>Sin perjuicio de ello, se advierte que –actualmente- podrían existir algunos escenarios o situaciones en los que, por motivos estrictamente técnicos, no sea factible la identificación del número telefónico o no sea posible advertir su modificación (vg. enmascaramiento), casos en los cuales, en la oportunidad que corresponda, la empresa operadora deberá acreditar fehacientemente que dicha situación es ajena a su esfera de control para eximirse de responsabilidad.</p> <p>Por otro lado, es pertinente aclarar que el establecimiento de la disposición bajo comentario, la realiza el Osiptel en el marco de sus competencias referidas a cautelar los derechos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, en este caso, el derecho a conocer el número desde el cual se le realiza una llamada telefónica, sin que ello implique alguna interferencia o desconocimiento de la competencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en cuanto a la gestión y administración del recurso numérico.</p> <p>Sobre la solicitud de PYD:</p> <p>Es importante mencionar que, según se desprende de la disposición bajo comentario, si bien la empresa operadora debe aceptar que los abonados utilicen sus equipos terminales, ello ocurrirá en tanto estos sean compatibles con los sistemas de la empresa operadora y se encuentren debidamente homologados, por lo que se considera innecesaria la inclusión solicitada por PYD, en tanto que las limitaciones técnicas que alega ya están contempladas en lo establecido en el numeral 7.2.1.</p> <p>Comentario adicional:</p> <p>Por otro lado, la normativa actual no incluye identificación de llamadas para telefonía fija, en tal sentido, considerando que se trata de un servicio cuyo uso ha disminuido, no se justifica incorporar una obligación adicional.</p>
Artículo 8.- Entrega del recibo de los servicios contratados	
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo

<p style="text-align: center;">Artículo 8.- Entrega del recibo de los servicios contratados</p> <p>8.1. Todo abonado de un servicio público de telecomunicaciones bajo la modalidad pospago o control tiene derecho a que la empresa operadora le entregue el recibo de los servicios contratados, por lo menos cinco (5) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo.</p> <p>8.2. El abonado que cuente con más de un mismo servicio público de telecomunicaciones prestados por una empresa operadora puede solicitar que dichos servicios sean facturados individualmente o en un único recibo.</p> <p>8.3. La empresa operadora debe remitir el recibo a través del medio electrónico que hubiera dispuesto para tal efecto, el mismo día en que este es emitido, salvo que el abonado solicite expresamente la remisión mediante documento impreso del recibo en el domicilio señalado por éste.</p> <p>8.4. La empresa operadora está obligada a remitir el recibo correspondiente, a través de los medios y formatos que resulten accesibles e idóneos al abonado con discapacidad sensorial visual, que previamente lo haya solicitado.</p> <p>8.5. De no haber remitido el recibo y de haberse suspendido el servicio por falta de pago del mismo, la empresa operadora no puede aplicar ninguna tarifa por la reactivación del servicio, ni cobrar interés alguno por la demora en el pago.</p> <p>8.6. La empresa operadora puede modificar la fecha de vencimiento del recibo o el ciclo de facturación siempre que previamente hubiera informado al abonado sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de noventa (90) días calendario, utilizando un mecanismo que permita</p>	<p style="text-align: center;">Artículo 8.- Entrega del recibo de los servicios contratados</p> <p>8.1. Todo abonado de un servicio público de telecomunicaciones bajo la modalidad pospago o control tiene derecho a que la empresa operadora le entregue el recibo de los servicios contratados, por lo menos cinco (5) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo.</p> <p>8.2. El abonado que cuente con más de un mismo servicio público de telecomunicaciones prestados por una empresa operadora puede solicitar que dichos servicios sean facturados individualmente o en un único recibo.</p> <p>8.3. La empresa operadora debe remitir el recibo a través del medio electrónico que hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que el abonado solicite expresamente la remisión mediante documento impreso del recibo en el domicilio señalado por éste.</p> <p>8.4. La empresa operadora está obligada a remitir el recibo correspondiente, a través de los medios y formatos que resulten accesibles e idóneos al abonado con discapacidad sensorial visual, que previamente lo haya solicitado.</p> <p>8.5. De no haber remitido el recibo y de haberse suspendido el servicio por falta de pago del mismo, la empresa operadora no puede aplicar ninguna tarifa por la reactivación del servicio, ni cobrar interés alguno por la demora en el pago.</p> <p>8.6. La empresa operadora puede modificar la fecha de vencimiento del recibo o el ciclo de facturación siempre que previamente hubiera informado al abonado sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de noventa (90) días calendario, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción. El plazo señalado puede ser menor cuando la referida modificación se efectúe en atención</p>
---	---

dejar constancia de su recepción. El plazo señalado puede ser menor cuando la referida modificación se efectúe en atención a una solicitud del abonado.	a una solicitud del abonado.	
Comentarios recibidos	Entel	<p>Sobre la entrega del recibo el mismo día de su emisión:</p> <p>Los sistemas de facturación electrónica requieren validaciones y procesos automatizados para garantizar seguridad e inalterabilidad, lo que puede retrasar el envío respecto a la emisión. Imponer un plazo rígido de remisión inmediata podría generar incumplimientos formales sin impacto real en la protección del abonado, ya que lo importante es cumplir la anticipación mínima antes del vencimiento, como se señala en el artículo 8.1.</p> <p>Desde el principio de razonabilidad, la norma debe permitir optimizar procesos digitales sin afectar transparencia ni oportunidad. El artículo 8.3 impone la notificación el mismo día de emisión para todas las operadoras, sin considerar sus políticas de facturación, lo que afecta a empresas con facturación adelantada y genera costos innecesarios. Esta medida responde a un problema específico de portabilidad, pero se aplica en una norma general, distorsionando su propósito y perjudicando la operatividad sin mejorar la protección al abonado. Se solicita que los ajustes se hagan en la norma de portabilidad, no en este capítulo.</p>
	WOW	<p>Sobre la entrega del recibo el mismo día de su emisión:</p> <p>Se expresa disconformidad en el presenta artículo, por la nueva obligación de la emisión del recibo y envío de este el mismo día, ya que son dos acciones distintas: la emisión es un acto contable único, mientras que el envío depende de la capacidad del canal y ocurre después.</p> <p>En WOW se maneja un solo ciclo de facturación para toda su base de abonados, por lo que enviar todos los recibos el mismo día implica una alta demanda técnica y riesgo operativo, incluso si la facturación se realizó correctamente.</p>

		<p>La obligación de coincidir emisión y envío no es idónea ni necesaria, y genera impactos en el proceso actual, afectando la predictibilidad y eficiencia del sistema que hoy funciona correctamente.</p> <p>Solicitamos que no se exija inmediatez en el envío, sino que se mantenga la anticipación de 5 días calendario antes del vencimiento, modificando el texto del apartado 8.3 para reflejar esta flexibilidad.</p>
	Integratel	<p>Sobre la entrega del recibo el mismo día de su emisión:</p> <p>Ahora se tiene que los sistemas de facturación gestionan la emisión de recibos de manera escalonada, pudiendo existir desfases de horas o días entre la generación del documento y su remisión al cliente. Forzar el envío el mismo día podría generar errores en la transmisión, duplicaciones o incumplimientos tributarios, especialmente en procesos de cierre contable y empaquetados de servicios.</p>
	América Móvil	<p>Sobre la entrega del recibo el mismo día de su emisión:</p> <p>Se cuestiona la viabilidad técnica y operativa de enviar el recibo el mismo día de su emisión, ya que el proceso de facturación requiere validaciones y conciliaciones para cumplir con estándares y obligaciones tributarias. Ahora, en la práctica, el proceso de facturación resulta complejo, ya que cada ciclo de facturación inicia con un proceso masivo que calcula cargos, descuentos, impuestos y saldos de millones de clientes. Este cierre de acciones técnicas puede tomar entre tres (3) y cinco (5) días hábiles, tras lo cual se llega a generar el archivo tributario y el recibo en formato digital, el mismo que debe ser validado y conciliado con los sistemas contables y tributarios antes de su envío del cliente.</p> <p>Se considera que el modelo vigente ya asegura previsibilidad y transparencia para el abonado, quien sabe que al inicio de su ciclo se genera su recibo y que la fecha de vencimiento le fue comunicada desde el momento de la contratación.</p> <p>Respecto a la entrega del recibo por medios electrónicos:</p> <p>No obstante, el documento proyectado muestra una ambigüedad relevante al utilizar la expresión “no se remitió el recibo”, sin precisar en qué momento se considera cumplido el acto de remisión ni cuál sería el medio adecuado para acreditarlo.</p> <p>Esa falta de claridad puede dar lugar a interpretaciones que generen sanciones injustificadas, incluso en casos donde la empresa haya cumplido con su deber de emitir y enviar el recibo, pero la comunicación no haya sido recibida o leída por razones fuera de su control.</p>

		<p>De hecho, existen diversos escenarios que pueden impedir la recepción del recibo y que no dependen de la actuación de la empresa.</p> <p>Por ello, la ausencia de recepción del recibo por causas externas a la operadora no debería liberar al abonado de su obligación de pago, siempre que la empresa pueda demostrar razonablemente que cumplió con su deber de envío.</p>
	Viettel	<p>Respecto a la entrega del recibo por medios electrónicos:</p> <p>Se debería establecer que el envío se considera realizado cuando la empresa operadora remite el recibo al correo electrónico u otro canal previamente registrado y validado por el abonado.</p>
Posición del Osiptel	<p>Sobre la entrega del recibo el mismo día de su emisión:</p> <p>Tomando en consideración los comentarios realizados por las empresas operadoras y el sustento de los mismos se acoge la solicitud, es decir, se elimina la obligación de entregar el recibo el mismo día de su emisión.</p> <p>Sobre la entrega del recibo por medios electrónicos:</p> <p>Respecto a la preocupación de América Móvil y Viettel sobre este punto, es importante precisar que la obligación de la empresa consiste en la remisión (envío) del recibo al canal de comunicación elegido por el abonado (correo u otro canal electrónicos previamente consignado y validado por el abonado). En ese sentido, la disposición no exige para su cumplimiento, la recepción o revisión del mismo por parte del abonado, toda vez que esto último no depende de la empresa operadora.</p> <p>Sin perjuicio de lo antes mencionado, para evitar interpretaciones erróneas se incorpora dentro del Glosario de Términos de la norma la definición de “remisión”.</p>	
Artículo 9.- Facturación idónea de los servicios públicos de telecomunicaciones contratados		
Artículo del proyecto a comentario		Versión final del artículo
<p>Artículo 9.- Facturación idónea de los servicios públicos de telecomunicaciones contratados</p> <p>9.1. La empresa operadora debe facturar únicamente los servicios públicos de telecomunicaciones que hayan sido contratados de acuerdo a los requisitos de contratación a los</p>		<p>Artículo 9.- Facturación idónea de los servicios públicos de telecomunicaciones contratados</p> <p>9.1. La empresa operadora debe facturar únicamente los servicios públicos de telecomunicaciones que hayan sido contratados de acuerdo a los requisitos de contratación a los que hace referencia el artículo ¡Error! No se encuentra el origen de la</p>

<p>que hace referencia el artículo 40.</p> <p>9.2. La empresa operadora realiza la facturación conforme a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Tarifas.</p> <p>9.3. La facturación se realiza con posterioridad a la utilización del servicio prestado o de manera adelantada, de acuerdo a lo pactado en el contrato de abonado suscrito.</p> <p>9.4. En caso de facturación adelantada, al momento de la contratación, la empresa operadora debe:</p> <p>9.4.1. Informar que, en caso de baja del servicio, incluida la baja por portabilidad, la empresa operadora debe devolver al abonado un proporcional del monto facturado y pagado de manera adelantada, correspondiente al número de días que no hizo uso efectivo del servicio.</p> <p>9.4.2. Informar cuales son las modalidades de devolución que ofrece, entre las que se debe incluir el abono del monto en una cuenta bancaria del abonado.</p> <p>9.4.3. Solicitar al abonado que elija la modalidad de devolución de dicho monto, para lo cual debe brindar los datos requeridos.</p>	<p>referencia..</p> <p>9.2. La empresa operadora realiza la facturación conforme a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Tarifas.</p> <p>9.3. La facturación se realiza con posterioridad a la utilización del servicio prestado o de manera adelantada, de acuerdo a lo pactado en el contrato de abonado suscrito.</p> <p>9.4. En caso de facturación adelantada, al momento de la contratación, la empresa operadora debe:</p> <p>9.4.1. Informar que, en caso de suspensión o baja del servicio, incluida la baja por portabilidad, la empresa operadora debe devolver al abonado un proporcional del monto facturado y pagado de manera adelantada, correspondiente al número de días que no hizo uso efectivo del servicio.</p> <p>9.4.2. Informar cuales son las modalidades de devolución que ofrece, entre las que se debe incluir el abono del monto en una cuenta bancaria del abonado.</p> <p>9.4.3. Solicitar al abonado que elija la modalidad de devolución de dicho monto, para lo cual debe brindar los datos requeridos.</p>
---	--

Comentarios recibidos	Entel	<p>Sobre la facturación de otros conceptos en el recibo de servicios de telecomunicaciones:</p> <p>Actualmente, muchas operadoras incluyen servicios OTT en el recibo, práctica preferida por usuarios y común en otras legislaciones. Se propone reconocer esta posibilidad bajo dos condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que el abonado otorgue su consentimiento expreso para incluir dichos conceptos en el recibo. 2. Que, en caso de reclamo o desconocimiento del cargo, ello no afecte la prestación del servicio principal de telecomunicaciones. <p>Y por ello, proponemos que se incluya la siguiente precisión complementaria en el artículo 9.1: <i>La empresa operadora puede incluir en el recibo conceptos adicionales, como servicios ofrecidos a través de internet, bienes o accesorios, siempre que cuente con el consentimiento expreso del abonado. En caso el abonado no se encuentre de acuerdo con el concepto facturado la empresa operadora solo podrá cobrar el monto no cuestionado.</i></p> <p>Sobre la modalidad de devolución elegida al contratar:</p> <p>Respecto al artículo 9.4, no resulta razonable exigir al abonado definir la modalidad de devolución desde la contratación, ya que en ese momento no existen devoluciones pendientes y pedir datos como cuentas bancarias genera riesgos innecesarios. Lo importante es que, cuando corresponda devolver dinero, la empresa lo haga de oficio y el abonado pueda elegir o actualizar la modalidad por canales simples. Por ello, se propone que esta información sea facultativa, reduciendo trabas en la contratación y asegurando que los montos a favor estén disponibles para que el abonado decida cómo y cuándo recibir su devolución.</p>
	PYD	<p>El Osiptel propone restringir la facturación por adelantado y establecer devoluciones automáticas, pero en caso de los operadores PYME, la facturación adelantada es una herramienta financiera necesaria para sostener el flujo de caja y cubrir costos de infraestructura y mantenimiento.</p> <p>Por esto, se propone que para las operadoras con menos de 500.000 abonados:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mantener la facturación adelantada, siempre que informen claramente al usuario y realicen devoluciones a solicitud, dentro de plazos razonables. b. Postergar la exigencia de mecanismos automáticos hasta contar con un sistema de gestión estandarizado proporcionado o validado por el propio OSIPTEL

	<p>América Móvil</p>	<p>Sobre la oportunidad en la que señala la información necesaria para devolución</p> <p>El artículo 9.4 exige que, si la empresa factura por adelantado, informe al abonado en la contratación que se devolverá el monto proporcional por días no usados, ofreciendo varias modalidades (incluyendo abono en cuenta bancaria), y que el abonado elija el mecanismo.</p> <p>Consideramos que la exigencia de solicitar información al momento de contratar no es eficiente, por estos motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de necesidad y oportunidad: En el momento de la contratación el abonado no requiere devolución ni cuenta con datos suficientes para elegir, pudiendo no tener una cuenta activa o desconocer su información, lo que genera confusión. - Baja utilidad y carga administrativa: La devolución solo aplica cuando se da de baja el servicio, por lo que pedir información anticipada resulta poco útil y añade retrasos en la atención. - Riesgo por datos desactualizados: El abonado puede cambiar de cuenta o medio de pago, lo que vuelve ineficaz la devolución si se basa en información previa. <p>Por ello, América Móvil propone que la modalidad de devolución se defina en el momento en que el abonado solicite la baja. De esta manera, el cliente podrá decidir con certeza cómo desea recibir el saldo a su favor, garantizando exactitud y seguridad en la operación.</p> <p>Sobre los servicios Over The Top (OTT):</p> <p>Como es de vuestro conocimiento los contenidos “Over the Top” (en adelante, OTT), son contenidos, aplicaciones o plataformas que se ofrecen por internet sin intervención directa de un operador tradicional, estos no son considerados actualmente como servicios de telecomunicaciones en Perú, aunque dependen de las redes de las empresas operadoras.</p> <p>Es por ello que se plantea que los OTT son parte esencial del ecosistema digital y que debería evaluarse su incorporación dentro del marco regulatorio como concepto facturable, es decir, que puedan incluirse en el recibo de telecomunicaciones.</p> <p>Los beneficios de este cambio serían:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Simplificación para los usuarios
--	-----------------------------	---

		<ul style="list-style-type: none"> - Inclusión tecnológica y financiera - Seguridad jurídica - Innovación
<p>Posición del Osiptel</p>	<p>Sobre la solicitud de Entel y América Móvil respecto a la facturación de otros conceptos en el recibo de servicios de telecomunicaciones:</p> <p>Sobre la solicitud de incluir en el recibo del servicio público de telecomunicaciones a los servicios Over the Top (OTT), cabe mencionar que su evaluación excede los alcances de las Condiciones de Uso, por lo que no corresponde su acogimiento.</p> <p>Sin perjuicio de lo mencionado, considerando que las reglas sobre la facturación de los servicios públicos de telecomunicaciones están contenidas en el Reglamento General de Tarifas, corresponde que cuando se revise dicha norma se tome en cuenta lo requerido por las empresas operadoras.</p> <p>Sobre los riesgos de solicitar la modalidad de devolución al momento de contratar, planteadas por Entel y América Móvil</p> <p>Con relación a los argumentos expuestos por América Móvil y Entel, se considera relevante que el abonado esté debidamente informado desde la contratación del servicio sobre la devolución que le corresponde en caso de suspensión y baja del servicio. Dicha disposición resulta congruente con uno de los objetivos del Osiptel en tanto que contar con información suficiente y oportuna acerca de los derechos que le asisten, conlleva al empoderamiento de los abonados y usuarios; por lo cual no se acoge los comentarios de Entel y América Móvil.</p> <p>Asimismo, sobre el riesgo de error en el registro o desactualización de la información otorgada por el abonado al momento de la contratación para hacer efectiva la devolución, en el numeral 63.3.2 del numeral 63.3 del artículo 63 de la norma se establece que, tras recibir la solicitud de baja del servicio, de manera inmediata la empresa operadora debe solicitar al abonado, la confirmación o actualización de la modalidad de devolución elegida; así como, en el numeral 10.5. del artículo 10 de la norma se establece el procedimiento de devolución, en caso el abonado no haya establecido la modalidad para la devolución o haya un error en los datos consignados.</p> <p>Sobre la solicitud de PYD respecto a la facturación adelantada y devolución de montos:</p> <p>Contrario de lo señalado por PYD, la norma no restringe la facturación adelantada, ni exige una devolución automática, sino que únicamente se establece que las empresas operadoras tienen la obligación de devolver los montos no utilizados</p>	

	y, con este fin, son las propias empresas operadoras las que definen sus mecanismos o procedimientos de devolución. En ese sentido, la solicitud de PYD queda desestimada.
Artículo 10.- Devolución por pagos indebidos, en exceso o adelantados	
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo
<p>Artículo 10.-Devolución por pagos indebidos, en exceso o adelantados</p> <p>10.1. Sin necesidad de que el abonado lo solicite, la empresa operadora debe devolver los montos correspondientes a:</p> <p>10.1.1. Pagos indebidos o en exceso y</p> <p>10.1.2. Pagos adelantados del servicio, ante una suspensión o baja del servicio, incluyendo la baja por portabilidad.</p> <p>10.2. La empresa operadora se encuentra obligada a devolver al abonado estos montos, incluyendo el respectivo interés, cuando corresponda.</p> <p>10.3. La devolución del monto correspondiente a pagos indebidos o en exceso debe ser efectuada por la empresa operadora, a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en el plazo de dos (2) meses de la detección del pago indebido o en exceso.</p> <p>10.4. La devolución del monto prorrateado correspondiente a pagos adelantados del servicio, debe ser efectuada por la empresa operadora, en el plazo máximo de un (1) mes tras efectuarse la suspensión o baja del servicio, vía la modalidad que haya solicitado el abonado al momento de la contratación, cuando haya aceptado el pago adelantado del servicio, de acuerdo a lo previsto en el numeral 9.4 del artículo 9.</p>	<p>Artículo 10.-Devolución por pagos indebidos, en exceso o adelantados</p> <p>10.1. Sin necesidad de que el abonado lo solicite, la empresa operadora debe devolver los montos correspondientes a:</p> <p>10.1.1. Pagos indebidos o en exceso; y</p> <p>10.1.2. Pagos adelantados del servicio, ante una suspensión o baja del servicio, incluyendo la baja por portabilidad.</p> <p>10.2. La empresa operadora se encuentra obligada a devolver al abonado estos montos, incluyendo el respectivo interés, cuando corresponda.</p> <p>10.3. La devolución del monto correspondiente a pagos indebidos o en exceso debe ser efectuada por la empresa operadora, a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en el plazo de dos (2) meses de la detección del pago indebido o en exceso.</p> <p>10.4. La devolución del monto prorrateado correspondiente a pagos adelantados del servicio, debe ser efectuada por la empresa operadora, en el plazo máximo de dos (2) meses tras efectuarse la suspensión o baja del servicio, vía la modalidad que haya solicitado el abonado al momento de la contratación, cuando haya aceptado el pago adelantado del servicio, de acuerdo a lo previsto en el numeral 9.4 del artículo 9.</p> <p>10.5. En caso el abonado no haya establecido la modalidad para la devolución o haya un error en los datos consignados, la</p>

<p>10.5. En caso el abonado no haya establecido la modalidad para la devolución, la empresa operadora debe:</p> <p>10.5.1. Ante la suspensión del servicio, devolver en el primer recibo inmediato posterior a la reactivación del servicio.</p> <p>10.5.2. Ante la baja del servicio, poner a disposición del abonado el monto correspondiente en todos sus centros de atención.</p> <p>10.6. El plazo para la devolución, que se realice en cumplimiento de decisiones de soluciones anticipadas o resoluciones emitidas en primera instancia administrativa o por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), en el marco de un procedimiento de reclamo, se rige por lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos.</p> <p>10.7. La empresa operadora debe brindar información que indique los motivos de la devolución, las fechas involucradas en la devolución de dichas sumas y la tasa de interés aplicada.</p> <p>10.8. La empresa operadora debe remitir mensualmente al Osiptel la información sobre las devoluciones que se han realizado y las que se encuentran pendientes, para su publicación en la página web del Osiptel, de acuerdo con el procedimiento establecido para tales efectos.</p>	<p>empresa operadora debe:</p> <p>10.5.1. Ante la suspensión del servicio, devolver en el primer recibo inmediato posterior a la reactivación del servicio.</p> <p>10.5.2. Ante la baja del servicio, poner a disposición del abonado el monto correspondiente en todos sus centros de atención.</p> <p>10.6. El plazo para la devolución, que se realice en cumplimiento de decisiones de soluciones anticipadas o resoluciones emitidas en primera instancia administrativa o por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), en el marco de un procedimiento de reclamo, se rige por lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos.</p> <p>10.7. La empresa operadora debe brindar información que indique los motivos de la devolución, las fechas involucradas en la devolución de dichas sumas y la tasa de interés aplicada.</p> <p>10.8. La empresa operadora debe remitir mensualmente al Osiptel la información sobre las devoluciones que se encuentran pendientes, para su publicación en la página web del Osiptel.</p>
--	--

Comentarios recibidos	Entel	<p>Sobre el plazo para la devolución en caso de facturación adelantada:</p> <p>Consideramos que no se debe modificarse el plazo de devolución por pagos adelantados de dos (2) meses a un (1) mes, por las siguientes razones:</p> <p>El plazo vigente de dos meses para la devolución de pagos adelantados resulta adecuado, pues permite alinear el proceso con los ciclos de facturación y evitar desajustes al superponerse con la conciliación contable. Además, este plazo no vulnera el derecho del abonado, ya que la devolución incluye interés compensatorio y garantiza la restitución íntegra del monto. Si bien el Informe N.º 218-2025-DPRC/OSIPTEL justifica la reducción del plazo en función de reclamos por “montos cobrados posteriores a la baja” (52%), dicha categoría no distingue entre cobros indebidos y pagos adelantados no devueltos, y el sistema actual no desagrega motivos específicos.</p> <p>En consecuencia, no puede afirmarse que las empresas retengan indebidamente saldos a favor, pues varios casos responden a errores de tramitación y no a una práctica generalizada. Por ello, se recomienda mantener el plazo de dos meses como regla general para la devolución de pagos adelantados, obligación que OSIPTEL puede verificar mediante los formatos de información periódica en el marco de su función supervisora.</p>
	Viettel	<p>Sobre el plazo para la devolución en caso de facturación adelantada:</p> <p>En el proyecto presentado por el Osiptel se propone que la devolución de pagos adelantados será un plazo máximo de un (1) mes. Para los pagos indebidos o en exceso, el plazo máximo es de dos (2) meses. Pero se recomendamos que las devoluciones se deben hacer ambos en el plazo máximo de 2 meses (para coherencia normativa y fácil gestión operativa).</p> <p>Sobre el envío de información:</p> <p>Respecto a la incorporación del numeral 10.8, que establece la obligación de remitir mensualmente al OSIPTEL información sobre devoluciones realizadas y pendientes, esta genera una carga gravosa para las empresas operadoras. Puesto que ya existe la Norma de Información Periódica (NRIP), en caso se requiera dicha información debería incorporarse en esa norma y no en la presente, pues incluirla aquí desvirtúa el objetivo principal de esta regulación: actualizar y reorganizar las obligaciones de las operadoras respecto de sus abonados.</p>
	América Móvil	<p>Consideramos necesario flexibilizar la forma de ejecución de dichas devoluciones, según lo siguientes aspectos:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> i. Compensación de saldos: Sería más eficiente que la opción prioritaria consista en aplicar el saldo a favor directamente a las deudas pendientes del abonado, ya sea correspondientes al mismo servicio o a otro que se encuentre bajo su titularidad. ii. Conciliación de cargos posteriores: Tras la baja pueden existir cargos válidos. Además, la devolución automática sin revisión podría generar saldos negativos. Es por esto que se propone realizar la devolución solo después de conciliar cargos pendientes posteriores a la fecha de baja.
<p>Posición del Osiptel</p>	<p>Sobre el plazo para la devolución en caso de facturación adelantada:</p> <p>Considerando los comentarios presentados por las empresas operadoras Entel, América Móvil y Viettel, se modifica el plazo de atención, a fin de unificarlo con el establecido para los pagos indebidos o en exceso, es decir, se ha dispuesto ampliar el plazo de devolución a dos (2) meses, con el objetivo de otorgar mayor predictibilidad y eficiencia en la gestión de estos procesos.</p> <p>Sobre el envío de información:</p> <p>La empresa Viettel cuestiona la obligación de remitir mensualmente al Osiptel información sobre devoluciones realizadas y pendientes, dado que esta generaría una carga gravosa para las empresas operadoras, sin embargo, debe tenerse en cuenta la importancia de la remisión de dicha información para los abonados o usuarios, a fin de que, a través de su publicación en la página web del Osiptel, tomen conocimiento de que existe un monto de devolución a su favor y puedan exigir el mismo.</p> <p>Sin perjuicio de ello, se ha flexibilizado la obligación, a fin de que las empresas operadoras remitan mensualmente únicamente información sobre las devoluciones <i>pendientes</i>, toda vez que, principalmente esta información es de utilidad para que los abonados y usuarios estén debidamente informados sobre los montos pendientes de devolución a su favor y puedan hacer efectivo su cobro ante la empresa operadora.</p> <p>Por otro lado, sobre la propuesta de Viettel de que se incorpore en la Norma de Requerimiento de Información Periódica (NRIP), debe tenerse en cuenta que, la solicitud de información que se realiza en el marco de la NRIP, tiene por finalidad de que el organismo regulador y los demás agentes del mercado, dispongan de información del mercado de las telecomunicaciones, en la medida que ello permite monitorear y analizar el desempeño de dicho mercado, de tal manera que ésta sirva de base para la toma de decisiones regulatorias, de inversión, comerciales o de consumo.</p> <p>No obstante, el requerimiento de información sobre las devoluciones pendientes, tiene un fin específico, orientado a tener información sobre los abonados que no han podido acceder a la devolución y así realizar las acciones necesarias</p>	

	<p>para que la misma se haga efectiva; asimismo, se prevé la publicación de las devoluciones pendientes en la página web del Osiptel, a fin de que los abonados y usuarios puedan realizar su cobro. Por los motivos antes indicados, se desestima la solicitud de la empresa operadora.</p> <p>Respecto a los comentarios de América Móvil, es preciso señalar que:</p> <p>La compensación de saldos podría considerarse una modalidad de devolución que la empresa operadora podría ofrecer a sus abonados. No existe restricciones al respecto.</p> <p>Respecto a la conciliación de cargos posteriores, se está ampliando el plazo de devolución a dos (02) meses, plazo en el cual la empresa operadora podrá efectuar las revisiones que correspondan, lo cual también cubre los casos en los que haya errores en los datos consignados del abonado para efectuar la devolución.</p>
Artículo 12.- Cambio de titularidad por cesión de posición contractual	
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo
<p>Artículo 12.-Cambio de titularidad por cesión contractual</p> <p>12.1 El abonado puede ceder sus derechos y obligaciones a terceros, mediante una solicitud de cesión contractual que debe ser evaluada por la empresa operadora en un plazo de diez (10) días hábiles. Si la empresa operadora no se pronuncia dentro de dicho plazo, se entiende que la cesión ha sido aprobada, y corresponde el cambio de titularidad respectivo en el Registro de Abonados, de manera inmediata.</p> <p>12.2 Para aceptar la solicitud de cesión contractual, la empresa operadora debe:</p> <p>12.2.1 Realizar la verificación de la identidad del abonado cedente y del cesionario, conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad media establecidos en el numeral 38.2.2 del artículo 38, salvo el caso de los servicios públicos móviles, que debe realizarse conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad alta establecidos en el numeral 38.2.1 del</p>	<p>Artículo 12.-Cambio de titularidad por cesión de posición contractual</p> <p>12.1 El abonado puede ceder sus derechos y obligaciones a terceros, mediante una solicitud de cesión de posición contractual.</p> <p>12.2 Para recibir la solicitud de cesión de posición contractual, la empresa operadora debe:</p> <p>12.2.1 Realizar la verificación de la identidad del abonado cedente y del cesionario, conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad media establecidos en el numeral 38.2.2 del artículo 38, salvo el caso de los servicios públicos móviles, que debe realizarse conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad alta establecidos en el numeral 38.2.1 del artículo 38.</p> <p>12.2.2 Adicionalmente, para el caso de los servicios públicos móviles, la empresa operadora debe:</p>

<p>artículo 38.</p> <p>12.2.2 Adicionalmente, para el caso de los servicios públicos móviles, la empresa operadora debe:</p> <p>12.2.2.1 Remitir un código de validación al número telefónico objeto de cesión mediante el siguiente mensaje de texto (SMS):</p> <p><i>“Usted ha solicitado ceder la titularidad de ésta línea móvil a favor de otra persona. El código de validación para el inicio de este procedimiento es #####”</i></p> <p>12.2.2.2 Recibir del abonado cedente el código de validación como muestra de conformidad con el proceso de cesión de posición contractual.</p> <p>12.2.2.3 Validar el código en su sistema para continuar la solicitud de cesión de posición contractual.</p> <p>12.2.2.4 Establecer una vigencia limitada de noventa (90) segundos para el código de validación, luego de lo cual este pierde validez.</p> <p>12.3 La empresa operadora sólo puede rechazar una cesión de posición contractual conforme a los escenarios previstos en el artículo 6.</p> <p>12.4 La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir al abonado cedente las obligaciones que le correspondan al abonado cesionario.</p> <p>12.5 El cambio de titularidad por fallecimiento del abonado, o fusión o escisión de la persona jurídica, la empresa operadora debe atender la solicitud en el mismo plazo establecido en el numeral 12.1.</p>	<p>12.2.2.1 Remitir un código de validación al número telefónico objeto de cesión de posición mediante el siguiente mensaje de texto (SMS):</p> <p><i>“Usted ha solicitado ceder la titularidad de ésta línea móvil a favor de otra persona. El código de validación para el inicio de este procedimiento es #####”</i></p> <p>12.2.2.2 Recibir del abonado cedente el código de validación como muestra de conformidad con el proceso de cesión de posición contractual.</p> <p>12.2.2.3 Validar el código en su sistema para continuar la solicitud de cesión de posición contractual.</p> <p>12.2.2.4 Establecer una vigencia limitada de noventa (90) segundos para el código de validación, luego de lo cual este pierde validez.</p> <p>12.3 La empresa operadora debe realizar el cambio de titularidad respectivo en el Registro de Abonados en un plazo de diez (10) días hábiles desde la recepción de la solicitud, salvo que en ese mismo plazo rechace la solicitud conforme a los escenarios previstos en el artículo ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.</p> <p>12.4 La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir al abonado cedente las obligaciones que le correspondan al abonado cesionario.</p> <p>12.5 El cambio de titularidad por fallecimiento del abonado, o fusión o escisión de la persona jurídica, la empresa operadora debe atender la solicitud en el mismo plazo establecido en el numeral 12.1.</p> <p>12.6 La empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto</p>
---	---

12.6 La empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de cambio de titularidad.	de cambio de titularidad.	
Comentarios recibidos	Integratel	Opinamos que al catalogar el trámite como de alta criticidad y exigir verificación biométrica en todos los supuestos, se podrían generar complicaciones operativas en los servicios fijos, donde aún no existen mecanismos biométricos comparables a los utilizados en la telefonía móvil.
	Viettel	<p>Sobre la unificación del cambio de titularidad y cesión de posición contractual:</p> <p>La propuesta normativa ahora unifica las figuras de cambio de titularidad y cesión de posición contractual, y el plazo es reducido de 15 días hábiles a 10 días hábiles. Es por ello que este cambio genera confusión y podría afectar la adecuada gestión de las cesiones, que requieren validaciones adicionales. Un plazo insuficiente podría ocasionar errores, rechazos indebidos o inseguridad jurídica para las partes involucradas.</p> <p>Por tanto, aunque las figuras se hayan unificado, consideramos que el plazo aplicable a las cesiones debe mantenerse en 15 días hábiles, tal como está regulado actualmente.</p>
Posición del Osiptel	<p>Respecto al comentario de Integratel sobre el nivel de criticidad para cambio de titularidad:</p> <p>Con relación a lo que menciona Integratel, en el numeral 12.2.1 del artículo 12 se establece que para recibir la solicitud de cesión de posición contractual, se debe hacer la validación de la identidad conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad media, salvo el caso de los servicios públicos móviles, que debe realizarse conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad alta, considerando los riesgos asociados a la suplantación de identidad respecto a dicho servicio.</p> <p>Sobre la unificación del cambio de titularidad y cesión de posición contractual:</p> <p>Considerando los argumentos de Viettel se está modificando la redacción para evitar confusiones entre las figuras de cambio de titularidad y cesión de posición contractual. Así, en el numeral 12.1 se prevé la figura de la cesión de posición contractual, mientras que, la referencia al cambio de titularidad ha sido trasladado al numeral 12.3.</p> <p>Sin embargo, se desestima la solicitud de establecer un plazo de quince (15) días hábiles para que la empresa operadora se pronuncie sobre la cesión de posición contractual, puesto que, uno de los objetivos de la propuesta normativa es hacer más eficientes los plazos de los trámites y gestiones en el marco de las Condiciones de Uso, por lo que se</p>	

	considera razonable establecer el plazo de diez (10) días hábiles para dicho efecto. Por tanto, se desestima la solicitud de Viettel en el extremo antes mencionado.
Artículo 13.- Suspensión temporal del servicio	
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo
<p>Artículo 13.-Suspensión temporal del servicio</p> <p>13.1. El abonado tiene derecho a la suspensión temporal de su servicio por un plazo de hasta dos (2) meses consecutivos o no, por año de servicio, para lo cual debe presentar una solicitud de suspensión temporal indicando la duración, cuya extensión debe ser entre quince (15) días calendario y dos (2) meses, salvo que la empresa operadora permita una extensión distinta.</p> <p>13.2. La empresa operadora debe efectuar la suspensión temporal del servicio de manera inmediata luego de recibida la solicitud, salvo que el abonado hubiera señalado que dicha suspensión se realice en una fecha posterior.</p> <p>13.3. La empresa no debe cobrar por el plazo en el que el abonado solicita que el servicio este suspendido, incluso si no cumplierse con efectuar la referida suspensión dentro del plazo establecido.</p> <p>13.4. En caso la empresa operadora facture la prestación del servicio por adelantado, puede optar por la devolución al abonado del monto proporcional por el período de duración de la suspensión o por la extensión proporcional del tiempo de prestación del servicio pagado por adelantado.</p> <p>13.5. En los contratos sujetos a plazo forzoso, el plazo de permanencia exigido se prorroga automáticamente, únicamente por el período efectivo de suspensión.</p>	<p>Artículo 13.-Suspensión temporal del servicio</p> <p>13.1. El abonado tiene derecho a la suspensión temporal de su servicio por un plazo de hasta dos (2) meses consecutivos o no, por año de servicio, para lo cual debe presentar una solicitud de suspensión temporal indicando la duración, cuya extensión debe ser entre quince (15) días calendario y dos (2) meses, salvo que la empresa operadora permita una extensión distinta.</p> <p>13.2. La empresa operadora debe efectuar la suspensión temporal del servicio de manera inmediata luego de recibida la solicitud, salvo que el abonado hubiera señalado que dicha suspensión se realice en una fecha posterior.</p> <p>13.3. La empresa no debe cobrar por el plazo en el que el abonado solicita que el servicio este suspendido, incluso si no cumplierse con efectuar la referida suspensión dentro del plazo establecido.</p> <p>13.4. En caso la empresa operadora facture la prestación del servicio por adelantado, puede optar por la devolución al abonado del monto proporcional por el período de duración de la suspensión conforme al numeral 10.4 del artículo 10 o por la extensión proporcional del tiempo de prestación del servicio pagado por adelantado.</p> <p>13.5. En los contratos sujetos a plazo forzoso, el plazo de permanencia exigido se prorroga automáticamente,</p>

<p>13.6.La empresa operadora debe reactivar el servicio suspendido (i) al vencimiento del plazo señalado por el abonado, previo aviso al correo electrónico registrado por el abonado, o (ii) antes de cumplirse dicho plazo, en caso de solicitud expresa del abonado.</p> <p>13.7.La empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión, la misma que debe ser puesta en conocimiento del abonado al momento en que efectúe la solicitud de suspensión temporal del servicio.</p>	<p>únicamente por el período efectivo de suspensión.</p> <p>13.6.La empresa operadora debe reactivar el servicio suspendido (i) al vencimiento del plazo señalado por el abonado, previo aviso al correo electrónico registrado por el abonado, o (ii) antes de cumplirse dicho plazo, en caso de solicitud expresa del abonado.</p> <p>13.7.La empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión, la misma que debe ser puesta en conocimiento del abonado al momento en que efectúe la solicitud de suspensión temporal del servicio.</p>
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>WOW</p> <p>En relación con lo señalado en el presente artículo, expresamos nuestro desacuerdo respecto a la intención de imponer la inmediatez en el proceso, pues cuando el abonado solicita la suspensión temporal del servicio, dicha petición se incorpora a los sistemas de gestión correspondientes. Aunque existe un grado de automatización, el procedimiento no es instantáneo y además puede verse expuesto a errores de sincronización en la red, lo que afectaría directamente al abonado.</p> <p>Si bien el propósito es atender con rapidez la solicitud, este objetivo puede alcanzarse sin necesidad de exigir una ejecución inmediata, ya que un plazo breve y razonable resulta suficiente para garantizar que los procesos internos se desarrollen de manera adecuada y segura. En consecuencia, la medida debe aplicarse con proporcionalidad y razonabilidad, estableciendo que la atención de la solicitud se realice dentro de un plazo máximo de 48 horas posteriores a su recepción.</p>
<p>Posición del Osiptel</p>	<p>Cabe resaltar que uno de los objetivos de la propuesta normativa es hacer más eficientes los plazos de los trámites y gestiones en el marco de las Condiciones de Uso, por lo que se considera razonable y factible que la atención de la solicitud de suspensión temporal del servicio se realice de forma inmediata. Atendiendo a ello, la solicitud de Wow queda desestimada.</p>
<p>Artículo 14.- Migración a los distintos planes tarifarios</p>	
<p>Artículo del proyecto a comentario</p>	<p>Versión final del artículo</p>

Artículo 14.-Migración a los distintos planes tarifarios	Artículo 14.-Migración a los distintos planes tarifarios
<p>14.1. El abonado tiene derecho a la migración de su plan a otro plan tarifario vigente de la oferta comercial de la empresa operadora, para lo cual debe presentar una solicitud de migración, indicando el plan tarifario elegido y la fecha desde la cual desea se efectúe la migración, la misma que no debe exceder a la fecha correspondiente al inicio del siguiente ciclo de facturación.</p> <p>14.2. De manera inmediata a la recepción de la solicitud de migración por el abonado, la empresa debe:</p> <p>14.2.1. Informar todas las implicancias de la migración; y</p> <p>14.2.2. Comunicar si procede o no la solicitud, o en todo caso, la necesidad de un plazo adicional para su evaluación. Dicho plazo no puede exceder de tres (3) días hábiles.</p> <p>14.3.La empresa operadora puede rechazar una solicitud de migración únicamente cuando no cuente con cobertura en la zona.</p> <p>14.4.La empresa operadora puede condicionar la migración únicamente cuando:</p> <p>14.4.1. La tarifa incluida en el plan tarifario al que el abonado desea migrar, sea mayor y se incremente el riesgo de incumplimiento de pago de acuerdo con la evaluación crediticia que realiza la empresa operadora a los abonados;</p> <p>14.4.2. El servicio se encuentre suspendido por falta de pago o uso indebido del servicio conforme a lo previsto en la normativa vigente;</p>	<p>14.1. El abonado tiene derecho a la migración de su plan a otro plan tarifario vigente de la oferta comercial de la empresa operadora, para lo cual debe presentar una solicitud de migración, indicando el plan tarifario elegido y la fecha desde la cual desea se efectúe la migración, la misma que no debe exceder a la fecha correspondiente al inicio del siguiente ciclo de facturación.</p> <p>14.2.De manera inmediata a la recepción de la solicitud de migración por el abonado, la empresa debe:</p> <p>14.2.1. Informar todas las implicancias de la migración; y</p> <p>14.2.2. Comunicar si procede o no la solicitud.</p> <p>14.3.La empresa operadora puede rechazar una solicitud de migración únicamente cuando:</p> <p>14.3.1. No cuente con cobertura en la zona;</p> <p>14.3.2. El plan solicitado implique una tarifa mayor y el abonado no pase la evaluación crediticia que realiza la empresa operadora; o</p> <p>14.3.3. El servicio se encuentre suspendido.</p> <p>14.4.En caso de que no haya transcurrido el plazo forzoso que se hubiere establecido en el contrato, el abonado debe cumplir con pagar la compensación de responsabilidad del abonado, de corresponder.</p> <p>14.5.La empresa operadora debe hacer efectiva la migración en la fecha específica solicitada por el abonado.</p> <p>14.6.En caso de que la migración sea a un plan tarifario mayor y la fecha de migración solicitada sea anterior al inicio del siguiente ciclo de facturación, la empresa operadora debe generar un</p>

<p>14.5. En caso de que no haya transcurrido el plazo forzoso que se hubiere establecido en el contrato, el abonado debe cumplir con pagar la compensación de responsabilidad del abonado, de corresponder.</p> <p>14.6. La empresa operadora debe hacer efectiva la migración en la fecha específica solicitada por el abonado, la cual no debe exceder a la fecha correspondiente al inicio del siguiente ciclo de facturación.</p> <p>14.7. En caso de que la migración sea a un plan tarifario mayor y la fecha de migración solicitada sea anterior al inicio del siguiente ciclo de facturación, la empresa operadora debe generar un cargo proporcional en el siguiente ciclo de facturación.</p> <p>14.8. Cualquier saldo monetario debe reflejarse en el primer recibo emitido de manera posterior a la migración.</p>	<p>cargo proporcional en el siguiente ciclo de facturación.</p> <p>14.7. Cualquier saldo monetario debe reflejarse en el primer recibo emitido de manera posterior a la migración.</p>
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Entel</p> <p>Sobre las causales de rechazo:</p> <p>En principio, la redacción que propone el Proyecto genera ambigüedad entre “condicionar” y “rechazar”, lo que puede dar lugar a interpretaciones distintas. De la vista regulatoria, condicionar es imponer requisitos adicionales, pero rechazar es negarse definitivamente.</p> <p>Por ello, se plantea un ajuste de redacción que establezca que, mientras no exista un impedimento material, la empresa operadora pueda rechazar la solicitud de migración</p> <p><i>Artículo 14.- Migración a los distintos planes tarifarios</i> <i>(...)</i> <i>14.3 La empresa operadora puede rechazar una solicitud de migración únicamente cuando no cuente con cobertura en la zona, cuando el plan solicitado implique una tarifa mayor y el abonado no supere la evaluación crediticia o cuando el servicio esté suspendido por falta de pago o uso indebido.</i></p>

	<p>Esto elimina la ambigüedad y se mantiene el sentido coherente de la norma, precisando que el rechazo del trámite procede únicamente cuando exista imposibilidad o riesgo comprobado, conforme a lo señalado en los numerales 14.4.1 y 14.4.2.</p> <p>Sobre la de solicitud de migración condicional:</p> <p>Se propone incluir el artículo 14.9 con el fin de habilitar la migración condicional, siempre que exista consentimiento previo y expreso otorgado al contratar determinados planes tarifarios. En la actualidad, la norma exige una solicitud expresa en el momento del cambio, lo que impide migraciones previamente consentidas en planes flexibles. Esta limitación genera reprocesos, riesgos de infracción y afecta directamente la experiencia del usuario.</p> <p>La propuesta se sustenta, en primer lugar, en la validez legal de las condiciones suspensivas previstas en el Código Civil, que permiten pactar migraciones automáticas bajo consentimiento anticipado. En segundo lugar, se busca proteger al abonado, evitando la pérdida de su número por razones económicas y resguardando su historial crediticio. Asimismo, responde a las preferencias del mercado móvil peruano, evidenciadas en la encuesta ERESTEL 2024, que muestran una alta demanda de planes flexibles y adaptables. Finalmente, se garantiza transparencia y voluntad informada, al exigir consentimiento expreso y avisos previos antes de ejecutar cualquier cambio.</p>
Integratel	<p>El definir la fecha en que el abonado desea realizar la migración a otro plan tarifario, puede generar impactos operativos significativos y potencial confusión para los usuarios, especialmente en lo relativo a cobros proporcionales, fracciones de renta y ajustes automáticos de ciclo de facturación.</p> <p>Por ello, se considera más adecuado mantener la práctica actual, que ofrece dos escenarios operativos claramente definidos y comprendidos por los usuarios que es migrar el mismo día de la solicitud, cuando sea técnicamente viable, o migrar en el siguiente ciclo de facturación, cuando la solicitud se registre en fechas cercanas al cierre del ciclo.</p> <p>En caso el abonado desee fijar una fecha determinada para la migración, lo recomendable es que esta se ejecute el mismo día en que se presenta la solicitud. De esta manera se evitan periodos intermedios con cobros prorrateados o cálculos de fracciones de renta que suelen incrementar el número de reclamos.</p> <p>Finalmente, debe considerarse que la posibilidad de programar migraciones en fechas arbitrarias exigiría implementar controles adicionales en los sistemas comerciales y de facturación para manejar</p>

		diversos escenarios de prorrateo, además de realizar ajustes en los procesos de conciliación y en los cierres contables, lo que incrementa la complejidad operativa.
	América Móvil	<p>Sobre la fecha de migración cuando requiere visita técnica:</p> <p>Es importante considerar las solicitudes de migración de servicios fijos, en cuyo caso muchas veces resulta necesario realizar una visita técnica para efectuar el cambio de equipamiento. En este supuesto, si la solicitud se presenta en días cercanos al inicio del ciclo de facturación, puede ocurrir que la visita se programe en una fecha posterior al inicio del siguiente ciclo.</p> <p>Por ello, estimamos que la migración de servicios fijos debe recibir un tratamiento diferenciado. En estos casos debería prevalecer la fecha de la visita técnica en la cual se realice el cambio de equipamiento, conforme al plazo establecido en el contrato del servicio, con la finalidad de no limitar la migración al ciclo de facturación inmediato posterior.</p> <p>Sobre la migración de líneas suspendidas:</p> <p>Por otro lado, no se han considerado las demás causales por las cuales un servicio podría encontrarse suspendido, tales como suspensión por robo, suspensión temporal o suspensión por uso prohibido, entre otros. En ese sentido, proponemos que, en caso se solicite la migración de un servicio suspendido por motivos distintos a los ya señalados, la empresa operadora acepte la solicitud y realice una validación diaria del estado del servicio, de modo que, una vez reactivado, pueda ejecutarse la migración.</p>
Posición del Osiptel	<p>Sobre la solicitud de Entel respecto a las causales de rechazo</p> <p>Tomando en consideración las recomendaciones presentadas por Entel, se ajusta la redacción para evitar ambigüedades en las razones por las que una empresa operadora tiene la facultad de rechazar una solicitud de migración. De este modo, se elimina la posibilidad de que la empresa operadora condicione la migración, contemplándose únicamente la facultad de rechazo de la solicitud de migración ante las causales establecidas en los numerales 14.3.1, 14.3.2 y 14.3.3.</p> <p>Sobre la solicitud de Entel respecto a la solicitud de migración condicional</p>	

	<p>Respecto a la propuesta de Entel de habilitar una migración condicional, es importante mencionar que la empresa no explica claramente el alcance de la propuesta, ni el problema que atendería, ni los costos o beneficios de la misma, que permita su evaluación; por lo cual, la propuesta queda desestimada.</p> <p>Sobre la solicitud de Integratel respecto a que el abonado defina la fecha de migración</p> <p>Respecto a la solicitud de Integratel sobre las dificultades que podrían generarse al permitir que el abonado defina la fecha de migración, la posición del Osiptel es que resulta más beneficioso para el mercado de las telecomunicaciones mantener la libertad de elección del abonado y evitar una sobre regulación de los procedimientos, imponiendo fechas específicas para realizar la migración; en consecuencia, se desestima la solicitud de Integratel.</p> <p>Sobre la fecha de migración cuando requiere visita técnica y la migración de líneas suspendidas</p> <p>En relación con el comentario de América Móvil, corresponde precisar que la disposición que establece que la fecha máxima para efectuar la migración no debe exceder el inicio del siguiente ciclo de facturación ya se encuentra vigente en las Condiciones de Uso, por lo que, al menos desde el año 2022 (fecha que entró en vigencia dicha norma), las empresas operadoras han aplicado esta regla sin reportar impactos similares a los señalados en sus comentarios. En ese sentido, no se advierte un escenario que justifique una modificación orientada a otorgar un tratamiento diferenciado para la migración en servicios fijos, más aun considerando que la situación planteada se vincularía a una migración que suponga además un cambio tecnológico que requiriese una visita técnica, contexto muy específico que no justifica una distinción en la aplicabilidad de la disposición vigente.</p> <p>Sobre la migración de líneas suspendidas:</p> <p>Cabe precisar que la propuesta de norma contempla la situación planteada por América Móvil. El texto establece que la empresa operadora puede rechazar la solicitud de migración cuando el servicio se encuentre suspendido, lo que significa que no existe una prohibición para aceptar la solicitud en dichos casos. En consecuencia, si la empresa considera viable gestionar la migración —por ejemplo, realizando validaciones periódicas del estado del servicio y ejecutándola una vez reactivado—, ello es plenamente compatible con la propuesta normativa.</p>
Artículo 15.- Desistimiento de la migración por problemas de calidad producto del cambio de equipamiento	
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo
Artículo 15.-Desistimiento de la migración por problemas de calidad producto del cambio de equipamiento	<p style="text-align: center;">Artículo 15.-Desistimiento de la migración cuando implique un cambio de equipamiento</p> <p>15.1. Cuando la migración implique un cambio de equipamiento,</p>

<p>15.1. Cuando la migración implique un cambio de equipamiento, el abonado tiene derecho a desistirse de la migración solicitada, dentro del plazo de cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se hace efectiva la migración.</p> <p>15.2. Una vez comunicado el desistimiento por parte del abonado, la empresa operadora debe restituir el plan tarifario originalmente contratado, junto con el equipamiento requerido para tal fin. La restitución rige, como máximo, a partir del ciclo de facturación inmediato posterior a la fecha de la comunicación del abonado. Esta disposición resulta aplicable incluso en los casos en los que la empresa operadora haya cesado la comercialización del plan tarifario de origen.</p> <p>15.3. La empresa operadora debe informar al abonado respecto a esta posibilidad cuando solicite la migración a un plan que implique un cambio de equipamiento.</p>	<p>el abonado tiene derecho a desistirse de la migración solicitada, dentro del plazo de cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se hace efectiva la migración.</p> <p>15.2. Una vez comunicado el desistimiento por parte del abonado, la empresa operadora debe restituir el plan tarifario originalmente contratado, junto con el equipamiento requerido para tal fin. La restitución rige, como máximo, a partir del ciclo de facturación inmediato posterior a la fecha de la comunicación del abonado. Esta disposición resulta aplicable incluso en los casos en los que la empresa operadora haya cesado la comercialización del plan tarifario de origen.</p> <p>15.3. La empresa operadora debe informar al abonado respecto a esta posibilidad cuando solicite la migración a un plan que implique un cambio de equipamiento.</p>	
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Entel</p>	<p>Consideramos que el derecho de desistimiento propuesto no debería incorporarse en la norma, puesto que no está justificada y traslada costos operativos de mantener incluso planes antiguos o reprocesos operativos o hasta riesgos de infracción</p> <p>En caso se mantenga la propuesta se sugiere limitar en dos escenarios: (i) que el equipamiento haya sido vendido al abonado, excluyendo los casos de comodato o préstamos; (ii) que los problemas de calidad sean declarados por autoridad competente en un procedimiento de reclamos.</p>
	<p>WOW</p>	<p>En relación con el presente artículo, se valora positivamente la iniciativa del regulador al haber reducido las causales de desistimiento, ya que mantener el desistimiento para cualquier escenario de migración resultaba desproporcional y obligaba a las empresas operadoras a seguir ofreciendo planes que, en la práctica, ya son obsoletos.</p> <p>No obstante, en el caso particular de WOW, cualquier modificación del equipamiento del servicio no implica necesariamente una modificación en el plan, es decir, una migración, puesto que la tecnología</p>

		que brindamos es la misma (FTTH – fibra óptica). Por lo tanto, lo dispuesto en dicho apartado no resultaría aplicable a nuestra operación.
	Viettel	<p>El proyecto limita este derecho únicamente a los casos en que la migración implique cambio de equipamiento por problemas de calidad.</p> <p>En consecuencia, no queda claro si en los demás supuestos de migración (por ejemplo, sin cambio de equipamiento) el desistimiento no sería procedente, conforme a lo propuesto. De confirmarse esta limitación, se trataría de un cambio sustancial respecto de la regulación actual, que otorgaba al abonado un derecho más amplio para revertir el plan tarifario, independientemente de la naturaleza de la migración.</p>

	América Móvil	<p>Sobre la eliminación de la mención a problemas de calidad:</p> <p>Se solicita eliminar la referencia que no haga mención a que el desistimiento de la migración se verá a problemas de calidad, ya que los motivos pueden ser diversos.</p> <p>Sobre al desistimiento de únicamente servicios fijos</p> <p>Consideramos necesario que el artículo analizado establezca de manera explícita que el desistimiento solo procede cuando la migración corresponde a servicios fijos y está asociada a un cambio de equipamiento para volver al plan originalmente contratado.</p> <p>Sobre la oportunidad de solicitar el desistimiento</p> <p>Actualmente, el plazo establecido es de 40 días hábiles contados desde la ejecución de la migración. Por ello, consideramos que debería permitirse el desistimiento desde la presentación de la solicitud hasta 40 días hábiles posteriores a dicha ejecución.</p> <p>Sin embargo, no se han previsto los casos en los que, aun habiéndose presentado y programado la solicitud de migración conforme a la fecha indicada por el abonado, este decida desistir antes de que la migración se ejecute, lo que impide que el cambio de plan llegue a concretarse.</p> <p>En consecuencia, estimamos necesario que este escenario también sea reconocido expresamente como un supuesto válido de desistimiento de la migración, garantizando así mayor claridad y seguridad jurídica en el procedimiento, por lo cual se propone el siguiente texto:</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>15.1 Cuando la migración implique un cambio de equipamiento, el abonado tiene derecho a desistirse de la migración solicitada, desde la fecha de presentación de la solicitud de migración hasta cuarenta (40) días hábiles posteriores a la fecha en la que se hace efectiva la migración.</i></p> <p>Sobre al equipamiento obsoleto</p> <p>Es necesario considerar el escenario en el que el desistimiento implique volver a un equipamiento obsoleto, lo cual impediría que la empresa operadora cuente con las herramientas necesarias para brindar soporte al abonado y haría inviable la migración al plan originalmente contratado.</p> <p>En ese sentido, se propone que la empresa operadora pueda rechazar el desistimiento únicamente cuando la tecnología del equipamiento resulte obsoleta.</p>
--	----------------------	--

Posición del Osiptel	<p><u>Sobre el alcance del desistimiento:</u></p> <p>Respecto del comentario de Entel es pertinente precisar que la norma vigente establece el desistimiento para cualquier migración; la propuesta lo acota únicamente a situaciones que impliquen un cambio de equipamiento, lo cual reduce costos de implementación para las empresas operadoras y mantiene la protección al abonado en escenarios que puedan afectarlo. Por lo tanto, la solicitud de Entel queda desestimada.</p> <p>Respecto del comentario de Wow, se confirma que, en efecto, el desistimiento solo aplica a procesos de migración de plan. Si la modificación del equipamiento no implica cambio de plan solicitado por el abonado, no se considera migración y, por tanto, no aplica la presente disposición.</p> <p>Respecto de la consulta de Viettel, en efecto, se restringe el derecho de desistimiento solo a los casos de migración que impliquen un cambio de equipamiento.</p> <p><u>Sobre la referencia a problemas de calidad:</u></p> <p>Respecto de lo indicado por América Móvil: Se acepta la observación y se elimina la mención a problemas de calidad en el texto del numeral 11.1.5 del artículo 11 y en el título del artículo 15.</p> <p><u>Sobre el ámbito de aplicación (Servicios fijos):</u></p> <p>Respecto del comentario de América Móvil: No se considera necesario incluir una referencia expresa a que el desistimiento aplica solo a servicios fijos, toda vez que la definición de “equipamiento” incorporada en el Glosario de Términos, excluye a equipos terminales móviles, lo que delimita el alcance de manera indubitable.</p> <p><u>Sobre la oportunidad de ejercer el desistimiento:</u></p> <p>Respecto de lo indicado por América Móvil: Se mantiene la redacción propuesta, esto es, que el desistimiento solo procede una vez ejecutada la migración y hasta 40 días hábiles posteriores. No se incorpora la posibilidad de desistirse antes de la ejecución, porque este derecho está diseñado para revertir una situación ya materializada, no para cancelar solicitudes en trámite.</p> <p><u>Sobre el equipamiento obsoleto:</u></p>
---------------------------------	---

	Respecto de lo indicado por América Móvil: No se acepta la propuesta de excluir desistimientos cuando el equipamiento anterior sea considerado obsoleto. El desistimiento implica que el abonado pueda volver al plan y equipamiento que le permitían usar el servicio, por lo que no puede considerarse obsoleto en este contexto.	
Artículo 17.- Acceso al contrato de abonado y la expedición de una copia		
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo	
<p>Artículo 17.- Acceso al contrato de abonado y la expedición de una copia</p> <p>17.1 El abonado tiene derecho a solicitar a la empresa operadora el acceso al contrato de abonado y mecanismo de contratación y/o a una copia del mismo. Para tal efecto, la empresa operadora remite lo solicitado al correo electrónico proporcionado por el abonado y otorga su acceso a través de una aplicación digital o perfil personal web, de acuerdo con las alternativas digitales desarrolladas por la empresa operadora.</p> <p>17.2 La empresa operadora tiene un plazo de un (1) día hábil para brindar el acceso al contrato o remitir una copia del mismo, y un plazo de tres (3) días hábiles para brindar el mecanismo de contratación, cuando el mecanismo de contratación y el contrato sean diferentes.</p> <p>17.3 La empresa operadora debe garantizar la autenticidad de los documentos utilizando los procedimientos de certificación respectivos.</p>	<p>Artículo 17.- Acceso al contrato de abonado y la expedición de una copia</p> <p>17.1 El abonado tiene derecho a solicitar a la empresa operadora el acceso al contrato de abonado y mecanismo de contratación y/o a una copia del mismo. Para tal efecto, la empresa operadora remite lo solicitado al correo electrónico proporcionado por el abonado y otorga su acceso a través de una aplicación digital o perfil personal web, de acuerdo con las alternativas digitales desarrolladas por la empresa operadora.</p> <p>17.2 La empresa operadora tiene un plazo de un (1) día hábil para brindar el acceso al contrato o remitir una copia del mismo, y un plazo de tres (3) días hábiles para brindar el mecanismo de contratación, cuando el mecanismo de contratación y el contrato sean diferentes.</p> <p>17.3 La empresa operadora debe garantizar la autenticidad de los documentos utilizando los procedimientos de certificación respectivos.</p>	
Comentarios recibidos	Entel	Para evitar confusiones y cargas regulatorias excesivas, proponemos mantener la obligación enfocada únicamente en entregar copia o acceso al contrato del abonado, sin exigir la entrega del “mecanismo de contratación”. Esto se debe a que dicho mecanismo puede adoptar formatos diversos (como grabaciones telefónicas, capturas de flujo web, videollamadas o formularios presenciales), cuya reproducción, estandarización y almacenamiento implicarían complejidades técnicas y costos

		<p>elevados, al requerir infraestructura digital adicional o servidores externos. Además, esta exigencia no aportaría valor probatorio adicional frente al contrato del abonado.</p>
	Integratel	<p>Se opina que el plazo de 1 día hábil aplica únicamente a los contratos firmados digitalmente o disponibles en sistemas electrónicos, en los que la empresa puede garantizar acceso inmediato mediante canales digitales.</p> <p>En cambio, para los contratos almacenados en soporte físico, audio o mixto, como documentos firmados presencialmente, grabaciones o certificados, el plazo de 3 días hábiles resulta insuficiente debido al tiempo necesario para su localización, verificación, certificación y remisión.</p> <p>Por ello, se plantea ampliar dicho plazo o establecer excepciones justificadas, ya que en la práctica la gestión y certificación de contratos físicos o mixtos puede demorar, dependiendo del volumen de solicitudes y de los protocolos de conservación de archivos.</p>
	PYD	<p>OSIPTEL plantea eliminar la obligación de entregar contratos en formato físico y trasladar la entrega únicamente a medios electrónicos. Si bien la digitalización constituye un avance positivo, debe considerarse que muchos usuarios en zonas rurales o con bajo acceso digital no utilizan correo electrónico ni aplicativos, lo que podría limitar su derecho a recibir información clara y oportuna. En ese sentido, resulta necesario mantener la opción voluntaria de entrega física del contrato o del resumen contractual, sin que ello implique infracción para las empresas operadoras.</p> <p>Asimismo, el envío electrónico debe realizarse mediante plataformas simples y accesibles, evitando exigir desarrollos informáticos costosos que generen cargas adicionales para los operadores. Por ello, se propone incorporar un artículo que disponga que las empresas con menos de 500.000 abonados puedan entregar los contratos en formato físico o digital, según la preferencia del usuario, garantizando así flexibilidad y equidad en la aplicación de la norma.</p>
Posición de Osiptel	<p>Sobre la entrega del mecanismo de contratación</p> <p>Se desestima la propuesta de Entel e Intergratel de eliminar la obligación de entregar el contrato de abonado. Las empresas operadoras ya tienen la obligación de conservar estos contratos y entregarlos al Osiptel cuando este lo solicite; la propuesta normativa solo incorpora la posibilidad de que también puedan ser entregados a los abonados, reforzando su derecho a la información.</p>	

	<p>Respecto de la observación sobre la complejidad técnica y costos, se precisa que esta obligación no implica desarrollar nuevos sistemas, sino garantizar el acceso a información que – normativamente- la empresa tiene la obligación de resguardar.</p> <p>Sobre el plazo para atender solicitudes</p> <p>Así, aun cuando el Osiptel reconoce que incluir el mecanismo de manifestación de voluntad expresa del abonado para ser entregado dentro del plazo establecido puede requerir ajustes o procesos de implementación por parte de las empresas operadoras, este es justamente uno de los objetivos de la norma; esto es, asegurar disponibilidad efectiva de información relevante para el abonado. Por ello, la propuesta de Integratel queda desestimada considerando que los beneficios de la propuesta ya han sido sustentados. En ese sentido, se desestima la solicitud de Integratel y se mantiene el plazo de un (1) día hábil para brindar acceso al contrato y tres (3) días hábiles en casos en los cuales el mecanismo de manifestación de voluntad expresa del abonado y el contrato sean diferentes.</p> <p>Sobre la entrega en formato físico</p> <p>Es pertinente precisar que, si bien la norma prioriza medios electrónicos para facilitar acceso rápido y seguro, en ningún extremo prohíbe la entrega física cuando el abonado lo solicite y la empresa lo considere viable.</p> <p>Además, el artículo 50 ya establece que la empresa operadora debe instalar y/o activar el servicio después de haber suscrito y enviado el contrato de abonado e incluido la información en el registro correspondiente. Por tanto, el contrato ya está disponible para el abonado desde el inicio del servicio, lo que garantiza su derecho de acceso.</p> <p>No es necesario incorporar una disposición adicional como lo solicita PYD, ya que la entrega física voluntaria no constituye incumplimiento normativo.</p> <p>Respecto a la propuesta de flexibilizar la obligación para empresas con menos de 500 000 abonados, no se incorpora, dado que el derecho del abonado debe garantizarse de manera uniforme, sin generar diferencias en el acceso a la información.</p>
Artículo 18.- Cambio de número telefónico	
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo
<p>Artículo 18.-Cambio de número telefónico</p> <p>18.1 El abonado tiene derecho al cambio de su número telefónico, para lo cual debe presentar una solicitud de cambio de número telefónico a la empresa operadora que</p>	<p>Artículo 18.-Cambio de número telefónico</p> <p>18.1 El abonado tiene derecho al cambio de su número telefónico, para lo cual debe presentar una solicitud de cambio de número telefónico a la empresa operadora que le brinda el servicio de</p>

<p>le brinda el servicio de telefonía fija o los servicios públicos móviles.</p> <p>18.2 La empresa operadora tiene un plazo máximo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud, para informar al abonado su nuevo número y realizar el cambio de número telefónico.</p> <p>18.3 La empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de cambio de número a solicitud del abonado.</p>	<p>telefonía fija o los servicios públicos móviles.</p> <p>18.2 La empresa operadora tiene un plazo máximo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud, para informar al abonado su nuevo número y realizar el cambio de número telefónico.</p> <p>18.3 El tope de solicitudes de cambio de número que puede presentar un abonado por una misma línea es de dos (2) veces al año, salvo temas de seguridad ciudadana debidamente acreditadas.</p> <p>18.4 La empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de cambio de número cuando este sea solicitado por el abonado.</p>
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Entel</p> <p>Resulta necesario establecer un límite para el ejercicio del derecho del abonado al cambio de número, ya que se ha advertido casuística en la cual este realiza más de diez (10) cambios sin justificación alguna, lo que impacta directamente en la disponibilidad de la numeración.</p> <p>Además, es importante conocer el motivo por el cual se solicita el cambio de número. Si este responde a un tema de seguridad ciudadana debidamente acreditado, debe ser atendido; de lo contrario, un tercero podría estar ejerciendo abusivamente este derecho con el fin de no ser ubicado.</p> <p>En tal sentido, solicitamos que en este artículo se considere una modificación normativa que establezca un tope mensual para el cambio de número, proponiendo como referencia un máximo de tres (3) veces al mes, siempre que la solicitud se encuentre debidamente sustentada.</p>
<p>Posición de Osiptel</p>	<p>Tomando en cuenta los argumentos de Entel para poner un tope a las solicitudes de cambio y la situación de escasez numérica sustentada en el informe, se incluye el numeral 18.3 donde se establece un tope de solicitudes de cambio. En ese sentido, se acoge la solicitud parcialmente.</p>
<p align="center">Artículo 19.- Acceso al registro de información de llamadas entrantes</p>	
<p align="center">Artículo del proyecto a comentario</p>	<p align="center">Versión final del artículo</p>
<p align="center">Artículo 19.-Acceso al registro de información de llamadas entrantes</p> <p>19.1 El abonado tiene derecho a acceder a la información de</p>	<p align="center">Artículo 19.-Acceso al registro de información de llamadas entrantes</p> <p>19.1 El abonado tiene derecho a acceder a la información de las</p>

<p>las llamadas entrantes a su número telefónico de, al menos, los cuatro (4) últimos meses, que incluye detalle del número llamante, fecha y hora de inicio y duración de la llamada, para lo cual debe presentar una solicitud de acceso al registro de información de llamadas entrantes y, si lo desea, brindar un correo electrónico para su remisión.</p> <p>19.2 La empresa operadora tiene un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud, para remitir el registro de manera física o al correo electrónico indicado por al abonado.</p> <p>19.3 La empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de emisión del registro.</p>	<p>llamadas entrantes a su número telefónico correspondientes, como mínimo, a los cuatro (4) últimos meses. Esta información debe incluir el detalle del número llamante, fecha y hora de inicio; así como la duración de la llamada. Para ello, el abonado debe presentar una solicitud de acceso al registro de llamadas entrantes y, si lo desea, brindar un correo electrónico para la remisión de dicha información.</p> <p>19.2 La empresa operadora tiene un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud, para remitir el registro de manera física o al correo electrónico indicado por al abonado.</p> <p>19.3 La empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de emisión del registro.</p>
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Integratel</p> <p>Sobre el plazo razonable de adecuación</p> <p>Se propone que el OSIPTEL contemple un periodo de implementación adecuado de esta medida, dado que implica modificaciones en los sistemas de almacenamiento y gestión de registros (CDR), así como una revisión de las políticas de retención de datos.</p> <p>Sobre la atención con información disponible</p> <p>Otro aspecto que debe precisarse en este artículo es que la empresa operadora atenderá la solicitud en función de la información disponible en los sistemas activos. De esta manera, se garantiza una gestión ágil y eficiente, sin que resulte obligatoria la recuperación manual desde respaldos históricos, proceso que además podría generar demoras innecesarias y sobrecargar los procedimientos internos.</p>

	Viettel	<p>Sobre el plazo para proporcionar el registro de llamadas entrantes.</p> <p>En el proyecto se plantea reducir el plazo para el registro de llamadas entrantes de 15 a 5 días hábiles. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que dichos registros implican procesos internos de verificación, depuración de datos, cumplimiento de estándares de confidencialidad y, en algunos casos, la consolidación de información proveniente de distintas bases de la empresa operadora.</p> <p>En ese contexto, el plazo propuesto resulta demasiado reducido y podría afectar la calidad y confiabilidad de la información. Por ello, se considera necesario mantener el plazo actual de 15 días hábiles, que permite realizar una gestión adecuada y segura de los registros.</p>
Posición de Osiptel	<p>Sobre el plazo razonable para adecuación</p> <p>Se reconoce la necesidad de ajustes en sistemas y políticas de retención de datos. Por ello, los plazos de implementación ya han sido contemplados en las disposiciones complementarias, garantizando tiempo suficiente para la adecuación solicitada.</p> <p>Sobre la atención con información disponible</p> <p>Es preciso aclarar que las empresas operadoras deben salvaguardar la información de las llamadas entrantes de los últimos 4 meses; en ese sentido no correspondería realizar recuperaciones manuales desde respaldos históricos, ya que la obligación se limita a la información disponible en sistemas activos.</p> <p>Sobre el plazo para proporcionar el registro</p> <p>El Osiptel es consciente de que el ajuste de plazos implica procesos de implementación por parte de las empresas operadoras; sin embargo, el objetivo de la norma es garantizar una atención más ágil y eficiente al abonado. Por ello, la solicitud de conservar el plazo actual de quince (15) días hábiles queda desestimada.</p>	
Artículo 21.-Preselección del concesionario de larga distancia		
Artículo del proyecto a comentario		Versión final del artículo
Artículo 21.- Preselección del concesionario de larga distancia		Artículo 21.- Preselección del concesionario de larga distancia
21.1 El abonado del servicio de telefonía fija tiene derecho a		21.1. El abonado del servicio de telefonía fija tiene derecho a

<p>preseleccionar al concesionario de larga distancia que desee que le preste el servicio y a cambiar su selección a otro concesionario cuando lo desee.</p> <p>21.2 La preselección constituye la contratación del servicio de larga distancia y, por lo tanto, la empresa operadora preseleccionada debe realizar la verificación de la identidad del abonado, conforme al artículo 38, y usar un mecanismo específico para obtener la manifestación de voluntad expresa, conforme al artículo 39.</p> <p>21.3 La primera preselección es gratuita y la empresa operadora del servicio de telefonía fija puede aplicar una tarifa por concepto de cambio de concesionario de larga distancia.</p> <p>21.4 En caso el abonado migre su servicio a un plan tarifario distinto, o solicite el cambio de número telefónico, se mantiene su preselección del concesionario de larga distancia, salvo que solicite un cambio siguiendo el procedimiento establecido, lo cual debe ser informado al abonado.</p>	<p>preseleccionar al concesionario de larga distancia que desee que le preste el servicio y a cambiar su selección a otro concesionario cuando lo desee.</p> <p>21.2. La preselección constituye la contratación del servicio de larga distancia y, por lo tanto, la empresa operadora preseleccionada debe realizar la verificación de la identidad del abonado, conforme al artículo 35, y usar un mecanismo específico para obtener la manifestación de voluntad expresa, conforme al artículo ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..</p> <p>21.3.La primera preselección es gratuita y la empresa operadora del servicio de telefonía fija puede aplicar una tarifa por concepto de cambio de concesionario de larga distancia.</p> <p>21.4.En caso el abonado migre su servicio a un plan tarifario distinto, o solicite el cambio de número telefónico, se mantiene su preselección del concesionario de larga distancia, salvo que solicite un cambio siguiendo el procedimiento establecido, lo cual debe ser informado al abonado.</p>	
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Entel</p>	<p>En el contexto actual, la mayoría de los abonados han migrado hacia el servicio móvil, por lo que resulta pertinente evaluar la conveniencia de mantener regulaciones como la preselección o la llamada por llamada. Hoy en día, para comunicaciones de larga distancia, los usuarios suelen preferir servicios OTT (WhatsApp, Zoom, entre otros), lo que evidencia que conservar estos mecanismos podría generar costos operativos y administrativos injustificados. Por ello, proponemos que la preselección sea considerada un servicio facultativo a discreción de la empresa operadora.</p>
	<p>Viettel</p>	<p>Advertimos que las nuevas exigencias incorporadas en el proyecto como la verificación de identidad y el uso de un mecanismo específico para manifestar la voluntad, si bien buscan reforzar la autenticidad del consentimiento, podrían desnaturalizar el proceso al hacerlo más complejo, lento y costoso tanto para el usuario como para la empresa operadora. Por ello, recomendamos que las</p>

		validaciones se integren a los mecanismos de contratación existentes, preservando la simplicidad, rapidez y libre elección que caracterizan este procedimiento.
Posición de Osiptel	<p>Sobre la preselección como servicio facultativo:</p> <p>La propuesta de Entel de eliminar la obligatoriedad y convertir la preselección en un servicio facultativo excede el marco normativo vigente.</p> <p>El numeral 56 de los Lineamientos de políticas de apertura del mercado de telecomunicaciones (Decreto Supremo N° 020-98-MTC) establece que debe aplicarse un sistema que garantice la libertad de elección del abonado mediante una combinación del sistema de preselección y llamada por llamada.</p> <p>Por tanto, la preselección no puede quedar a discreción de las empresas operadoras, ya que constituye un mecanismo para asegurar la competencia y la libre elección del usuario en el servicio de larga distancia.</p> <p>Sobre la observación de Viettel (nuevas exigencias en el procedimiento):</p> <p>Se aclara que el proyecto normativo no introduce nuevas exigencias que desnaturalicen el proceso.</p> <p>Las empresas operadoras conservan plena libertad para diseñar los mecanismos que permitan obtener la manifestación de voluntad expresa del abonado, conforme al artículo 39, y realizar la verificación de identidad, conforme al artículo 38.</p> <p>Esto significa que pueden seguir utilizando los procedimientos actuales, siempre que cumplan con los principios de autenticidad y trazabilidad, sin generar complejidad adicional para el abonado ni costos innecesarios.</p>	
Artículo 22.- Bloqueo y desbloqueo de servicios adicionales		
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo	
<p>Artículo 22.-Bloqueo y desbloqueo de servicios adicionales</p> <p>21.5 Los abonados del servicio de telefonía fija pueden solicitar el bloqueo o desbloqueo del acceso automático a los siguientes servicios adicionales:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. El servicio de larga distancia nacional, b. El servicio de larga distancia internacional, c. Los servicios ofrecidos a través de la Serie 808, d. Los servicios especiales facultativos, 	<p>Artículo 22.-Bloqueo y desbloqueo de servicios adicionales</p> <p>22.1. Los abonados del servicio de telefonía fija pueden solicitar el bloqueo o desbloqueo del acceso automático a los siguientes servicios adicionales:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. El servicio de larga distancia nacional, b. El servicio de larga distancia internacional, c. Los servicios ofrecidos a través de la Serie 808, d. Los servicios especiales facultativos, e. Las llamadas locales a las redes de los servicios públicos 	

<p>e. Las llamadas locales a las redes de los servicios públicos móviles, u otros que sean técnicamente posibles.</p> <p>21.6 La empresa operadora efectúa el bloqueo de manera inmediata, salvo limitaciones tecnológicas en cuyo caso se realiza en un máximo de cinco (5) días hábiles, de lo contrario ésta asume el costo de las llamadas que se efectúen desde la fecha en que el servicio debió haberse bloqueado.</p> <p>21.7 Cuando el abonado solicite el bloqueo en un momento distinto a la contratación del servicio de telefonía fija, la empresa operadora puede cobrar una tarifa por concepto de bloqueo.</p>	<p>móviles, u otros que sean técnicamente posibles.</p> <p>22.2. La empresa operadora efectúa el bloqueo de manera inmediata, salvo limitaciones tecnológicas en cuyo caso se realiza en un máximo de cinco (5) días hábiles, de lo contrario ésta asume el costo de las llamadas que se efectúen desde la fecha en que el servicio debió haberse bloqueado.</p> <p>22.3. Cuando el abonado solicite el bloqueo en un momento distinto a la contratación del servicio de telefonía fija, la empresa operadora puede cobrar una tarifa por concepto de bloqueo.</p>
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Viettel</p> <p>Sobre el plazo: En el proyecto reduce el plazo de 5 días hábiles a “de manera inmediata”, salvo exista limitaciones tecnológicas; sin embargo, esta nueva exigencia no considera los procesos internos y técnicos (como es la validación en sistemas, actualización de plataformas y coordinación con redes) que deben garantizar una correcta implementación del bloqueo.</p> <p>Sobre la aceptación expresa: En el nuevo texto omite salvaguardas esenciales para el abonado y la claridad del procedimiento, tales como: la exigencia de contar con una solicitud o aceptación expresa antes de ejecutar el bloqueo o desbloqueo, la prohibición de condicionar dichos actos a otros servicios, y el bloqueo automático inicial de la Serie 808 salvo solicitud expresa de desbloqueo.</p>

<p>Posición de Osiptel</p>	<p>Sobre el plazo:</p> <p>Respecto de este punto es preciso indicar que se ha considerado el avance tecnológico que permite realizar estos procedimientos de manera remota, lo que hace viable la ejecución inmediata. Además, el texto contempla la excepción en casos de limitaciones tecnológicas, por lo que, la afirmación de Viettel no es correcta.</p> <p>Sobre la aceptación expresa:</p> <p>Sobre este punto es importante señalar que la exigencia de contar con aceptación expresa no se omite, ya que el artículo 39.1 establece claramente que <i>“la empresa debe emplear un mecanismo para obtener la manifestación de voluntad expresa ante cualquier solicitud y/o trámite”</i>, lo que incluye los servicios adicionales. Por ello, dicha disposición no se repite en este artículo, dado que aplica de manera general a todos los trámites.</p>	
<p>Artículo 23.- Reposición de SIM y recuperación de número telefónico del servicio público móvil</p>		
<p>Artículo del proyecto a comentario</p>	<p>Versión final del artículo</p>	
<p>Artículo 23.-Reposición de SIM y recuperación de número telefónico del servicio público móvil</p> <p>22.1 El abonado de servicios públicos móviles tiene derecho a acceder a la reposición para obtener un nuevo SIM asociado al número telefónico cuya titularidad lo identifique como tal. La empresa operadora se encuentra prohibida de recibir solicitudes de reposición de SIM a través de un canal distinto al presencial o a aquel que haya sido aprobado por el Osiptel.</p> <p>22.2 Previo al registro de la solicitud de reposición de SIM en su sistema comercial, la empresa operadora debe realizar la verificación de la identidad del abonado, conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad alta establecidos en el numeral 38.2.1 del artículo 38.</p> <p>22.3 De manera inmediata, después de realizar la autenticación de identidad, la empresa operadora debe remitir, mediante SMS a todos los servicios móviles bajo</p>	<p>Artículo 23.-Reposición de SIM y recuperación de número telefónico del servicio público móvil</p> <p>23.1 El abonado de servicios públicos móviles tiene derecho a acceder a la reposición para obtener un nuevo SIM asociado al número telefónico cuya titularidad lo identifique como tal. La empresa operadora se encuentra prohibida de recibir solicitudes de reposición de SIM a través de un canal distinto al presencial o aquel mecanismo que haya sido aprobado por el Osiptel, luego de validar las medidas de seguridad y/o efectividad.</p> <p>23.2 Previo al registro de la solicitud de reposición de SIM en su sistema comercial, la empresa operadora debe realizar la verificación de la identidad del abonado, conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad alta establecidos en el numeral 38.2.1 del artículo 38.</p> <p>23.3 De manera inmediata, después de realizar la verificación de identidad, la empresa operadora debe remitir, mediante SMS</p>	

<p>titularidad del abonado, registrados en dicha empresa operadora y mediante correo electrónico a las direcciones electrónicas registrada por el abonado, al momento de la contratación y al momento de presentar la solicitud de reposición de SIM, el detalle de la fecha y hora de la solicitud, lugar de presentación de la solicitud, y datos de contacto de la empresa operadora por si el abonado desconoce la solicitud.</p> <p>22.4 La empresa operadora debe activar el SIM a las cuatro (4) horas contadas desde la verificación de identidad.</p>	<p>a todos los servicios móviles bajo titularidad del abonado, registrados en dicha empresa operadora y mediante correo electrónico a las direcciones electrónicas registrada por el abonado, al momento de la contratación y al momento de presentar la solicitud de reposición de SIM, el detalle de la fecha y hora de la solicitud, lugar de presentación de la solicitud, y datos de contacto de la empresa operadora por si el abonado desconoce la solicitud.</p> <p>23.4 La empresa operadora debe reactivar el servicio en un rango de una (1) hasta cuatro (4) horas contadas desde la verificación de identidad del abonado.</p>
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Sobre los plazos y el procedimiento para la aprobación de canales distintos al presencial:</p> <p>Es muy importante que el artículo restrinja la aprobación del flujo de reposición de SIM por un canal distinto al presencial, únicamente a la verificación de Osiptel respecto al cumplimiento de lo regulado en las Condiciones de Uso. De esta manera se limita la posibilidad de discrecionalidad por parte de Osiptel al momento de aprobar dichos flujos.</p> <p>En la práctica, se ha observado que el personal de Osiptel, amparado en la necesidad de otorgar su aprobación, solicita la implementación de medidas adicionales no contempladas en la normativa y condiciona la aprobación a la inclusión de estas medidas, lo que resulta contrario al principio de legalidad.</p> <p>Asimismo, consideramos necesario regular el procedimiento de aprobación de estos flujos estableciendo plazos máximos tanto para la formulación de observaciones como para la aprobación definitiva. Actualmente, Osiptel maneja plazos excesivamente largos, que pueden extenderse entre seis meses y un año, debido a que no existen límites definidos, lo que genera demoras significativas en la gestión de los operadores.</p> <p>Guinea</p> <p>América Móvil</p> <p>Se reconoce que el plazo de cuatro horas para la activación del SIM Card buscó reforzar la seguridad frente a posibles casos de suplantación de identidad, otorgando un margen para detectar reposiciones no reconocidas. Sin embargo, la seguridad del trámite depende de la efectividad de los mecanismos de validación de identidad, como la verificación biométrica, reposiciones presenciales y uso de contraseña única, que ya garantizan protección sin afectar la continuidad del servicio.</p>

		<p>La evidencia muestra que los reclamos registrados en 2025 (26 en total, tanto dentro como fuera del plazo) confirman que la medida no ha sido determinante para prevenir fraudes, pero sí ha generado insatisfacción al impedir el acceso inmediato al servicio. Conforme al Principio de Eficiencia y Efectividad del Reglamento General del Osiptel, el beneficio preventivo del plazo es mínimo frente a los costos en términos de pérdida de continuidad y malestar de los abonados.</p> <p>Por ello, se propone revisar el numeral 23.4 y eliminar el plazo de cuatro horas, permitiendo la activación inmediata del servicio una vez completada la verificación de identidad, asegurando tanto la protección del abonado como la continuidad del servicio.</p>
	Entel	<p>Sobre el plazo de 4 horas para la activación del servicio:</p> <p>El plazo actual de 4 horas afecta innecesariamente la continuidad del servicio, más aún cuando el cambio es voluntario y no responde a pérdida, robo o fraude. Se propone incluir una excepción normativa en el artículo 23.4 para permitir la activación inmediata del servicio móvil en reposiciones que impliquen migrar de chip físico a eSIM.</p> <p>La medida se justifica en la evolución tecnológica del mercado móvil y en la necesidad de evitar interrupciones para los abonados, manteniendo mecanismos de seguridad y alineándose con prácticas internacionales más flexibles. Dado que ya existen verificaciones robustas de identidad, se considera que el plazo fijo de 4 horas es innecesario y perjudicial para la experiencia del usuario.</p> <p>En consecuencia, se plantea una excepción razonable para reposiciones por cambio tecnológico con titular autenticado, conservando las medidas de seguridad y las notificaciones inmediatas previstas en la normativa vigente.</p>
	Integratel	<p>Sobre el envío de información:</p> <p>Se recomienda que el requerimiento se limite a identificar el tipo de canal utilizado (presencial, remoto o alternativo), sin detallar la ubicación específica del punto de atención, dado que el elemento relevante para fines de control y trazabilidad es el tipo de canal, no el lugar exacto. Esta precisión mantiene el objetivo de seguridad y control sin sobrecargar el flujo operativo ni requerir cambios estructurales en los sistemas.</p> <p>Asimismo, debería precisarse que el envío de notificaciones (SMS o correo electrónico) se realiza únicamente a los canales previamente registrados por el abonado, a fin de evitar incidencias cuando no existan medios de contacto actualizados. Restringir las notificaciones a los canales</p>

		<p>previamente registrados asegura consistencia en la comunicación con el abonado y evita la generación de alertas fallidas o duplicadas, manteniendo la efectividad del control antifraude.</p>
	<p>Viettel</p>	<p>Sobre la falta de detalle a mecanismos de validación de identidad:</p> <p>La referencia genérica a los trámites con “nivel de criticidad alta” en el numeral 23.2 resulta imprecisa frente a la regulación vigente, que detalla expresamente los mecanismos de validación de identidad (documento de identidad, denuncia policial, biometría y contraseña única). La ausencia de esta precisión podría generar criterios dispares en la práctica, afectando la seguridad de los procesos y la trazabilidad de las reposiciones.</p> <p>Sobre la limitación de canales otros de información:</p> <p>El proyecto limita los medios de notificación a SMS y correo electrónico, excluyendo opciones actualmente válidas como USSD, mensajes emergentes, aplicaciones móviles de la empresa operadora o servicios de mensajería instantánea (p. ej., apps OTT).</p>
<p>Posición de Osiptel</p>	<p>Respecto del comentario de Guinea sobre los plazos y el procedimiento para la aprobación de canales distintos al presencial:</p> <p>Si bien las empresas operadoras podrán presentar propuestas para habilitar nuevos canales, la aprobación corresponde al Osiptel, quien evaluará que el mecanismo cumpla con la normativa vigente y cuente con las medidas de seguridad adecuadas según su naturaleza.</p> <p>Cabe precisar que la discrecionalidad de la administración no está prohibida, siempre que las decisiones se sustenten en criterios objetivos, se encuentren debidamente motivadas y se ajusten al principio de razonabilidad.</p> <p>Respecto de los plazos, actualmente el TUPA establece 30 días hábiles para evaluar mecanismos de contratación¹. Cabe indicar que, aunque en este caso no nos encontramos en el marco de la aprobación de un mecanismo de contratación sino que se trata de la habilitación de un canal para el trámite de reposición de SIM (no regulado expresamente en el TUPA), se aplica lo previsto en el artículo 153 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General –LPAG, que</p>	

¹ <https://www.osiptel.gob.pe/media/dblfjn23/tupa2023.pdf>

	<p>fija un plazo máximo de 30² días hábiles, contados desde la presentación de la solicitud, salvo requerimiento de subsanación³.</p> <p>Ahora bien, en este punto también es importante indicar que la dilación en la aprobación observada en la práctica, se debe –principalmente- a propuestas incompletas o contrarias a la normativa, así como a solicitudes de ampliación de plazo para levantar observaciones por parte de las empresas operadoras.</p> <p>En atención a lo expuesto, no se acoge lo propuesto por la empresa operadora en este extremo.</p> <p>Sobre el plazo de 4 horas para la activación del servicio:</p> <p>En atención a los argumentos de Entel y América Móvil, y al análisis de la información disponible, el Osiptel considera que lo mejor para la industria es atender parcialmente la solicitud de los operadores y flexibilizar las medidas. Así, se establece un rango de entre una (1) y cuatro (4) horas antes de activar el servicio, dejando a criterio de las empresas operadoras el plazo específico dentro de dicho rango para activar el servicio.</p> <p>Esta decisión se sustenta en dos puntos importantes:</p>
--	--

² **TUO de la Ley N° 27444**

Artículo 153.- Plazo máximo del procedimiento administrativo

No puede exceder de treinta días el plazo que transcurra desde que es iniciado un procedimiento administrativo de evaluación previa hasta aquel en que sea dictada la resolución respectiva, salvo que la ley establezca trámites cuyo cumplimiento requiera una duración mayor.

(Texto según el artículo 142 de la Ley N° 27444)

³ **TUO de la Ley N° 27444**

Artículo 142.- Obligatoriedad de plazos y términos

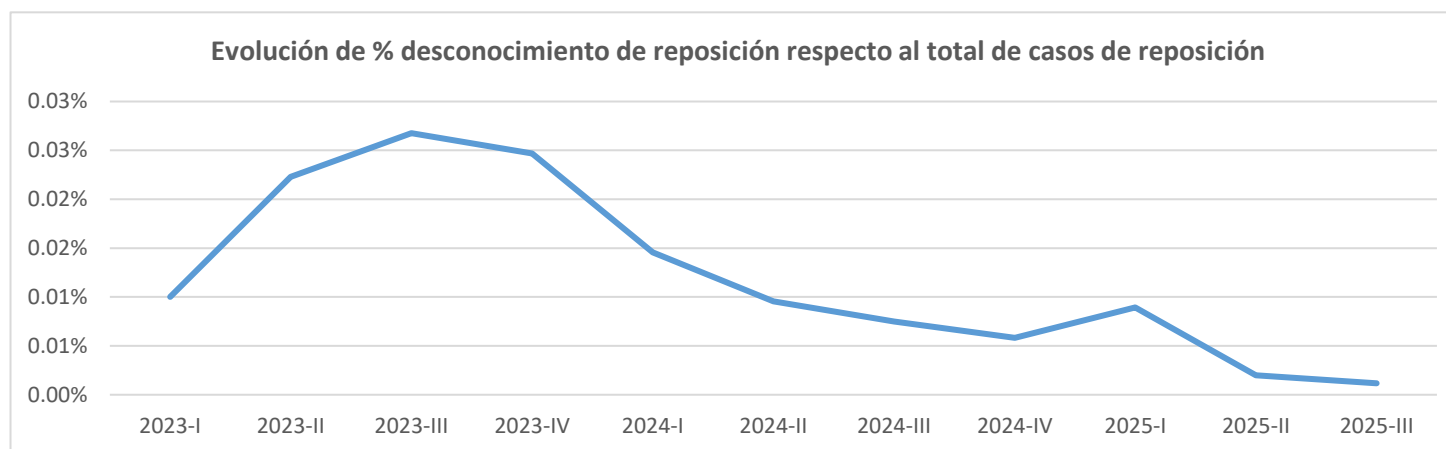
142.1 Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna. Los plazos para el pronunciamiento de las entidades, en los procedimientos administrativos, se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada esta.

142.2 Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.

142.3 Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio.

(Texto según el artículo 131 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo N° 1272)

- Se mantienen los mecanismos de seguridad que permiten asegurar que sea el propio abonado quien realiza la reposición del SIM (verificación de identidad conforme a requisitos de criticidad alta y envío de alertas al abonado) garantizando la protección frente a suplantación y la continuidad del servicio.
- La evidencia muestra una tendencia sostenida a la baja en el porcentaje de reposiciones desconocidas respecto al total de casos, desde el primer semestre de 2023 hasta el tercer trimestre de 2025, lo que confirma que las medidas actuales han reducido significativamente el riesgo de fraude. Este dato refuerza la viabilidad de otorgar mayor flexibilidad sin comprometer la seguridad.



Fuente: Información reportada por las empresas operadoras

Sobre el envío de información:

Es importante que se precise el lugar exacto en el que se llevó a cabo la solicitud de reposición de SIM, de tal manera que el abonado tenga información completa para adoptar las medidas que considere pertinentes, incluida la posibilidad de interponer una denuncia por suplantación de identidad. Para ello, las empresas operadoras deben implementar los ajustes necesarios en sus sistemas y canales de comunicaciones para con los abonados.

Sobre la supuesta falta de detalle a mecanismos de validación de identidad que argumenta Viettel, es importante aclarar que – contrario a lo indicado por la empresa operadora- la norma no reduce los parámetros de seguridad. El artículo 38 establece que los trámites de criticidad alta (como lo es la reposición de SIM), requieren que el proceso de

	<p>verificación de identidad combine un factor inherencia con un factor de posesión o un factor inherencia con un factor de conocimiento.</p> <p>Sobre la limitación de canales otros de información:</p> <p>Ante el comentario de Viettel respecto de la posibilidad de notificación por otras vías, es importante precisar que, si bien la obligación se centra únicamente en la remisión de esta información por SMS y correo electrónico, ello no impide que las empresas operadoras pueden además brindar esta información por otros canales. Por tanto, es claro que no existe restricción alguna para complementar la comunicación por otros medios.</p>
Artículo 24.- Activación del servicio de roaming internacional	
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo
<p>Artículo 24.- Activación del servicio de roaming internacional</p> <p>24.1. El abonado de los servicios públicos móviles tiene derecho a la activación del servicio de roaming internacional, para lo cual debe presentar una solicitud de activación en la que indique el rango de fechas en el que desea que esté activo y el correo electrónico en el que recibe la información del servicio y el detalle de los consumos realizados</p> <p>24.2. Presentada la solicitud, la empresa operadora debe brindar información al abonado sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Las condiciones de contratación y de uso del servicio de roaming internacional. ii. Las tarifas aplicables, iii. El derecho a recibir el detalle de los consumos realizados; y, iv. Los medios a través de los cuales puede solicitar información y asistencia gratuita, cuando se encuentre utilizando el servicio en el extranjero. 	<p>24.1. El abonado de los servicios públicos móviles tiene derecho a la activación del servicio de roaming internacional, a ser informado sobre su derecho a elegir el plazo de duración de dicha activación y a conocer sus consumos mientras el servicio se mantenga activo. El abonado debe presentar una solicitud en la que puede o no especificar el rango de fechas que desea habilitado el servicio.</p> <p>24.2. Presentada la solicitud, la empresa operadora debe:</p> <p>24.2.1. Remitir información sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Las condiciones de contratación y de uso del servicio de roaming internacional. ii. Las tarifas aplicables, iii. Los medios a través de los cuales puede solicitar información y asistencia gratuita, cuando se encuentre utilizando el servicio en el extranjero. <p>24.2.2. Activar o desactivar el servicio de roaming internacional en las fechas indicadas en la solicitud, o en el momento</p>

<p>24.3. La empresa operadora debe activar o desactivar el servicio de roaming internacional en las fechas indicadas en la solicitud.</p> <p>24.4. Cuando el abonado se encuentre en el extranjero y tenga activo el servicio de roaming internacional, y/o en cualquier momento que exista variación de las condiciones comunicadas, la empresa operadora debe comunicar al abonado a través de un mecanismo que no le genere costo, información sobre:</p> <p>24.4.1. La operatividad del servicio;</p> <p>24.4.2. El número telefónico de acceso gratuito al que pueden comunicarse para absolver consultas y formular reclamos relativos al servicio de roaming internacional; y</p> <p>24.4.3. Las tarifas aplicables por el servicio de voz, mensajería y datos;</p> <p>24.5. En caso el abonado haya solicitado el servicio de roaming internacional con límite de consumo, la empresa operadora debe remitir al abonado mediante mensajes de texto, de forma periódica, información sobre el límite de consumo del servicio de roaming de voz, mensajería y datos. Adicionalmente, la empresa operadora debe suspender el servicio cuando se alcance la capacidad de descarga contratada por el abonado.</p>	<p>que el abonado lo solicite.</p> <p>24.3. En caso el abonado haya solicitado el servicio de roaming internacional con límite de consumo, la empresa operadora debe poner a disposición, a través de algún medio, la información sobre el límite de consumo del servicio de roaming. Adicionalmente, la empresa operadora debe suspender el servicio cuando se alcance la capacidad de descarga contratada por el abonado o el tiempo contratado.</p>	
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Entel</p>	<p>Sobre el rango de fechas:</p> <p>Se recomienda reevaluar la redacción del artículo. En particular, es sobre el requisito de que el abonado indique sea un rango de fechas para la activación del servicio de roaming internacional dado en el artículo 24.1. La exigencia puede generar confusiones en los datos y limitar la libertad de decisión del abonado, ya que en muchos casos no tiene certeza sobre las fechas exactas de uso al momento</p>

		<p>de la solicitud. En caso contrario, permitir la activación indefinida del servicio, con la posibilidad de cancelarlo de forma ágil y voluntaria como ocurre ahora, representa un verdadero empoderamiento del abonado.</p> <p>Ya desde el mismo aplicativo de la empresa operadora, el abonado puede desactivar el servicio roaming en cualquier momento, y su solicitud se procesa automáticamente tal es el caso de ENTEL.</p> <p>Es por ello que la verdadera protección para el usuario consiste en garantizar información clara, canales de asistencia gratuitos y la posibilidad de gestionar su servicio conforme a sus necesidades reales, en lugar de imponer condiciones que puedan desincentivar su uso o generar obstáculos innecesarios.</p>
	Integratel	<p>Sobre los canales de información:</p> <p>Se plantea que el OSIPTEL aclare que no es necesario exigir el envío periódico de datos sobre el límite de consumo cuando dicha información ya se encuentra disponible y actualizada en la aplicación móvil de la empresa operadora, accesible en tiempo real para el abonado. Asimismo, se recomienda conservar la flexibilidad en los canales de comunicación (como SMS, correo electrónico o aplicación), de acuerdo con la preferencia del usuario, y establecer un plazo razonable de adecuación para implementar los nuevos mecanismos digitales de entrega y registro de información.</p>
	Viettel	<p>Sobre el rango de fechas:</p> <p>En primer lugar, consideramos que exigir al abonado indicar un rango de fechas para la activación introduce una condición que no siempre refleja la realidad del uso del servicio, ya que muchos usuarios solicitan el roaming de forma inmediata o sin conocer con certeza su fecha de retorno. Esto podría dificultar la atención oportuna y generar reclamos.</p> <p>Además, se omite que actualmente existen países con los cuales el Perú mantiene acuerdos de tarifa cero para roaming, cuyo objetivo es promover la comunicación de los viajeros evitando trámites burocráticos.</p> <p>Sobre los canales de información:</p> <p>Por otro lado, al sustituir las comunicaciones obligatorias por llamada o SMS por un genérico “mecanismo sin costo”, se pierde claridad sobre los canales válidos de contacto, especialmente considerando que en el extranjero los SMS o llamadas no siempre funcionan de manera inmediata.</p>

<p>Posición del Osiptel</p>	<p>Respecto al rango de fechas:</p> <p>En relación con la preocupación planteada respecto a que los abonados que no tienen certeza de su fecha de retorno, y tomando en consideración los argumentos que sustentan dicha preocupación, se ha ajustado la redacción para eliminar la obligación de que el abonado indique un rango de fechas en su solicitud. El abonado mantiene el derecho a elegir el plazo de duración del servicio, pero no se condiciona la solicitud y/o activación a la definición previa de dichas fechas.</p> <p>Sobre los canales de información:</p> <p>Resulta importante precisar que se ha previsto que la información puede brindarse a través del aplicativo, siempre que sea actualizada en tiempo real y sin costo para el abonado. Asimismo, se mantiene la posibilidad de que la empresa operadora utilice otros mecanismos sin costo, como SMS o llamadas, sin establecer un canal único sino más bien garantizando flexibilidad y accesibilidad.</p>
<p>Artículo 25.-Autogestión de trámites de manera digital</p>	
<p>Artículo del proyecto a comentario</p>	<p>Versión final del artículo</p>
<p>Artículo 25.-Autogestión de trámites de manera digital</p> <p>24.1 La empresa operadora que cuente con más de 500 mil abonados debe tener aplicativos móviles y aplicativos web, que permitan la autogestión, las 24 horas de cada uno de los siete (7) días de la semana, como mínimo, de los siguientes trámites:</p> <p>24.1.1 Migrar de planes hacia cualquier plan en comercialización según el SIRT.</p> <p>24.1.2 Dar de baja un servicio contratado en cualquier modalidad.</p> <p>24.1.3 Suspender temporalmente el servicio o solicitar su reactivación.</p> <p>24.1.4 Presentar reclamos, quejas y apelaciones</p>	<p>Artículo 25.-Autogestión de trámites de manera digital</p> <p>25.1. La empresa operadora que cuente con más de 500 mil abonados debe tener aplicativos móviles y aplicativos web, que permitan la autogestión, de manera continua las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana, como mínimo, de los siguientes trámites:</p> <p>25.1.1. Migrar de planes hacia cualquier plan en comercialización según el SIRT.</p> <p>25.1.2. Dar de baja un servicio contratado en cualquier modalidad.</p> <p>25.1.3. Suspender temporalmente el servicio o solicitar su reactivación.</p> <p>25.1.4. Presentar reclamos, quejas y apelaciones asociadas al servicio, conforme al Reglamento de Reclamos.</p>

<p>asociadas al servicio, conforme al Reglamento de Reclamos.</p> <p>24.2 Las pautas para el cumplimiento eficaz de lo dispuesto en el numeral 25.1 son informadas por el Osiptel, mediante comunicación de la Gerencia General.</p> <p>24.3 La empresa operadora que cuente con una página web deben permitir la autogestión en la página web, como mínimo, de los siguientes trámites:</p> <p>24.3.1 Dar por terminado el servicio bajo cualquier modalidad.</p> <p>24.3.2 Suspender temporalmente el servicio.</p> <p>24.3.3 Presentar reclamos, quejas y apelaciones asociadas al servicio, conforme al Reglamento de Reclamos.</p> <p>24.4 La empresa operadora debe permitir a los abonados encontrar los trámites indicados en los numerales 25.1 y 25.3 en el menú de inicio de las respectivas páginas web o aplicativos móviles o aplicativos de las páginas web.</p> <p>24.5 La empresa operadora está prohibida de redireccionar al abonado a otro canal para la culminación de los trámites indicados en los numerales 25.1 y 25.3 La autogestión se desarrolla íntegramente en dicho canal, hasta obtener el código de confirmación del trámite.</p> <p>24.6 La empresa operadora debe entregar un código de confirmación del trámite autogestionado por el abonado en el mismo aplicativo.</p>	<p>25.2.La empresa operadora que cuente con una página web debe permitir la autogestión en la página web, como mínimo, de los siguientes trámites:</p> <p>25.2.1. Dar de baja un servicio contratado en cualquier modalidad.</p> <p>25.2.2. Suspender temporalmente el servicio.</p> <p>25.2.3. Presentar reclamos, quejas y apelaciones asociadas al servicio, conforme al Reglamento de Reclamos.</p> <p>25.3.La empresa operadora debe permitir a los abonados encontrar los trámites indicados en los numerales 25.1 y 25.2 en el menú de inicio de las respectivas páginas web o aplicativos móviles o aplicativos de las páginas web.</p> <p>25.4.La empresa operadora está prohibida de redireccionar al abonado a otro canal para la culminación de los trámites indicados en los numerales 25.1 y 25.2 La autogestión se desarrolla íntegramente en dicho canal, hasta obtener el código de confirmación del trámite.</p> <p>25.5.La empresa operadora debe entregar un código de confirmación del trámite autogestionado por el abonado en el mismo aplicativo.</p>	
	Entel	Sobre el cumplimiento eficaz y el principio de predictibilidad:

Comentarios recibidos		<p>Consideramos necesario que el OSIPTEL, en aplicación del principio de predictibilidad, defina con claridad las pautas para acreditar el <u>cumplimiento eficaz</u> de las obligaciones establecidas, especialmente en lo referido al numeral 25.2; toda vez que, únicamente la función normativa le compete al Consejo Directivo y no a otra instancia dentro de la organización del OSIPTEL. Esta precisión es fundamental para garantizar seguridad jurídica tanto para los operadores como para los abonados.</p> <p>Solicitud de permitir el redireccionamiento:</p> <p>Manifestamos nuestra preocupación por la <u>prohibición de redireccionar</u> al abonado a otro canal para completar los trámites señalados en los numerales 25.1 y 25.3. Aunque valoramos el impulso hacia la autogestión digital, esta restricción podría afectar procesos actuales que han demostrado ser eficientes y garantizar una atención adecuada. En situaciones donde el usuario enfrenta dudas o dificultades, el canal asistido, como la atención por un asesor, permite concluir la gestión satisfactoriamente, evitando que el trámite quede inconcluso.</p>
	PYD	<p>Sobre la obligación de contar aplicativos informáticos</p> <p>Se propone exigir aplicativos web o móviles que brinden información sobre planes, velocidades y reclamos. Sin embargo, muchos operadores PYMES carecen de la infraestructura necesaria para desarrollar aplicaciones propias, por lo que la obligación debería aplicarse de manera gradual y permitir alternativas más simples, como formularios o páginas web básicas.</p> <p>En este sentido, se propone conceder un plazo de 12 meses para la puesta en marcha de estas herramientas, garantizando una transición ordenada y viable para todos los actores del mercado.</p>
	Viettel	<p>Sobre la disponibilidad del aplicativo:</p> <p>Consideramos que el proyecto exige la disponibilidad permanente de aplicativos móviles y web para autogestión, así como la adaptación continua de la plataforma, sin considerar las capacidades operativas ni los recursos de las empresas. Desde nuestra perspectiva, estas exigencias podrían generar cargas desproporcionadas, incrementar los costos de implementación y mantenimiento, e incluso aumentar el riesgo de incumplimientos involuntarios.</p>
Posición del Osiptel	<p>Sobre el cumplimiento eficaz y el principio de predictibilidad:</p> <p>Las pautas para acreditar el cumplimiento eficaz ya fueron comunicadas oportunamente por carta, conforme a lo establecido en la normativa vigente. La modificación contenida en la propuesta normativa se limita a reducir el número</p>	

de trámites obligatorios sin alterar las pautas antes indicadas, las cuales permanecen inalteradas y no se ven afectadas por el presente proyecto. En ese sentido, se desestima la solicitud de Entel, y se mantiene la disposición incorporada como Primera Disposición Complementaria Final.

Sobre la solicitud de permitir redireccionamiento:

La prohibición de redireccionar no es nueva; la norma vigente ya exige que la autogestión se inicie y concluya en el mismo canal digital, hasta la obtención del código de confirmación. Si alguna empresa ha implementado algún redireccionamiento, ello constituye un incumplimiento de la normativa actual. El objetivo de la modificación no es flexibilizar este aspecto, por lo que la solicitud de Entel se desestima.

Sobre la obligación de contar con aplicativos:

La obligación de implementar aplicativos móviles y web aplica únicamente a empresas con más de 500 mil abonados, conforme a la normativa vigente. No se ha incorporado una nueva exigencia para operadores que puedan ser calificados como PYMES. Además, el numeral 25.3 responde a lo dispuesto en la Ley 32032, que modificó el Código de Protección y Defensa del Consumidor, estableciendo que los usuarios de servicios públicos regulados deben poder solicitar, a través de todos los canales de atención, la suspensión temporal, cancelación o baja del servicio, y que dichas opciones estén disponibles en el menú de inicio de las páginas web y aplicaciones oficiales. Por tratarse de una disposición legal de rango superior, no es posible eliminar esta obligación como lo solicita PYD.

Sobre la disponibilidad del aplicativo:

Es importante aclarar que, contrariamente a lo que señala Viettel, la versión vigente de la Norma de Condiciones de Uso y el Reglamento de Calidad de la Atención a usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado con la Resolución N° 333-2023-CD/OSIPTEL, ya incluyen que los aplicativos informáticos estén disponibles de manera permanente los siete días de la semana. A partir de lo indicado, lo argumentado por la Viettel carece de todo sustento, en la medida que no puede hacerse referencia a incrementos de costos de implementación y/o mantenimiento, en relación a una obligación ya existente.

Artículo 28.- Obligaciones del vinculadas al RENTESEG

Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo
Artículo 28.- Obligaciones del vinculadas al RENTESEG 28.1. El abonado o usuario del servicio debe reportar a la empresa	Artículo 28.- Obligaciones del abonado vinculadas al RENTESEG

<p>operadora la sustracción o pérdida de su equipo terminal móvil, conforme la normativa del RENTESEG.</p> <p>28.2. El abonado del servicio debe, conforme a la normativa del RENTESEG:</p> <p>28.2.1. Reportar la recuperación del equipo terminal móvil reportado como sustraído o perdido.</p> <p>28.2.2. Registrar ante la empresa operadora los equipos terminales móviles ingresados al país por una persona natural para su uso personal.</p> <p>28.2.3. Comunicar a la empresa operadora el cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio por alguna de las causales previstas en las Normas Complementarias del RENTESEG.</p>	<p>28.1. El abonado o usuario del servicio debe reportar a la empresa operadora la sustracción o pérdida de su equipo terminal móvil, conforme la normativa del RENTESEG.</p> <p>28.2. El abonado del servicio debe, conforme a la normativa del RENTESEG:</p> <p>28.2.1. Reportar la recuperación del equipo terminal móvil reportado como sustraído o perdido cuando requiera que la empresa operadora ejecute el desbloqueo del equipo.</p> <p>28.2.2. Registrar ante la empresa operadora los equipos terminales móviles ingresados al país por una persona natural para su uso personal.</p> <p>28.2.3. Comunicar a la empresa operadora el cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio por alguna de las causales previstas en las Normas Complementarias del RENTESEG.</p>	
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Entel</p>	<p>Respecto al artículo 28.2.2 del Proyecto, que establece la obligación de registrar ante una empresa operadora los equipos terminales móviles ingresados al país por una persona natural para uso personal, proponemos que se aclare que esta obligación también es aplicable a personas jurídicas, especialmente a aquellas que, sin ser importadoras comerciales, ingresan equipos para uso interno (por ejemplo, dispositivos para directivos desde filiales), evitando vacíos normativos.</p> <p>Esta precisión es relevante porque existen empresas que pueden superar el umbral de cinco (5) equipos al año y, al no estar expresamente contempladas en la norma, se genera incertidumbre jurídica y operativa para su registro en el RENTESEG.</p> <p>Para prevenir bloqueos indebidos y promover la trazabilidad, se desea aplicar ajustes al artículo 28.2.2:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Que, la disposición referida al registro de equipos terminales móviles ingresados al país por una persona natural para su uso personal también sea aplicable a personas jurídicas, 2. Que, se habilite la posibilidad de registrar más de cinco (5) equipos móviles al año bajo esta modalidad, cuando se trate de casos debidamente justificados. Por ejemplo, empresas que importan dispositivos para sus directivos desde países donde se encuentran sus filiales o casas matriz, como parte de sus políticas corporativas.
Posición del Osiptel	<p>Respecto al artículo 28.2.2, no es posible acoger la propuesta de Entel, dado que el artículo 30.4 del Decreto Supremo N° 007-2019-IN establece expresamente que este procedimiento aplica únicamente para personas naturales que ingresen equipos al país para su uso personal. Por tratarse de una norma de mayor jerarquía, no corresponde incorporar modificaciones que amplíen su alcance a personas jurídicas ni habilitar la posibilidad de registrar más de cinco (5) equipos al año bajo esta modalidad.</p> <p>Asimismo, en el numeral 28.2.1 se ha precisado la frase <i>“cuando requiera que la empresa operadora ejecute el desbloqueo del equipo”</i>, a fin de aclarar que el reporte de recuperación solo es obligatorio si el abonado desea que se realice el desbloqueo. De esta manera, se evita imponer cargas innecesarias cuando el usuario no tiene intención de reactivar el equipo.</p>	
Artículo 31.- Información sobre saldos y consumos		
Artículo del proyecto a comentario		Versión final del artículo
<p>Artículo 31.-Información sobre saldos y consumos</p> <p>La empresa operadora está obligada a proporcionar, a solicitud del abonado, información actualizada, precisa e idónea sobre los consumos, saldos y/o fechas de vencimiento de los planes, promociones y/o recargas realizadas por los usuarios o abonados de los servicios de telecomunicaciones.</p>		<p>Artículo 31.-Información sobre saldos y consumos</p> <p>La empresa operadora está obligada a proporcionar, a solicitud del abonado, información actualizada, precisa e idónea sobre los consumos, saldos y/o fechas de vencimiento de los planes, promociones y/o recargas realizadas por los usuarios o abonados de los servicios de telecomunicaciones.</p>
Comentarios recibidos	Viettel	<p>Por nuestra parte advertimos que el proyecto amplía de forma significativa las obligaciones para las empresas operadoras en donde se exige que proporcione nueva información actualizada, precisa e idónea, no solo se tendrá de consumos y saldos, además se tiene de fechas de vencimiento, promociones y recargas, aplicable a todas las modalidades de servicio. Entonces, si bien esta medida</p>

		llega a buscar mejorar la transparencia y la experiencia del abonado, así también implica el aumento de carga operativa para las empresas.
Posición del Osiptel	Contrariamente a lo señalado por Viettel, la obligación de proporcionar información actualizada, precisa e idónea no constituye una nueva carga operativa. La normativa vigente, específicamente la Norma de Condiciones de Uso (artículo 11), ya establece que las empresas operadoras deben brindar información sobre consumos, saldos, tarjetas de pago, recargas y, en general, respecto de cualquier contratación de servicios principales, adicionales y suplementarios. La propuesta normativa únicamente precisa y consolida estas obligaciones, sin introducir requisitos adicionales que impliquen un incremento significativo de carga operativa.	
Artículo 32.- Información ante trámites cuestionados		
Artículo del proyecto a comentario		Versión final del artículo
Artículo 32.-Información ante trámites cuestionados Cuando el abonado desconoce o cuestiona la contratación de un servicio, la portabilidad de su número telefónico, el cambio de titularidad, y/o la reposición de SIM, la empresa operadora está obligada a proporcionar: <ol style="list-style-type: none"> 1. En ese mismo momento, el detalle de fecha, hora y lugar de la presentación de la solicitud o contratación; y, 2. En un plazo máximo de un (1) día hábil, la copia del contrato de abonado y/o documentación probatoria de la solicitud correspondiente al trámite cuestionado. 		Artículo 32.-Información ante trámites cuestionados Cuando el abonado desconoce o cuestiona la contratación de un servicio, la portabilidad de su número telefónico, el cambio de titularidad, y/o la reposición de SIM, la empresa operadora está obligada a proporcionar: <ol style="list-style-type: none"> 1. De manera inmediata, el detalle de fecha, hora y lugar de la presentación de la solicitud o contratación; y, 2. En un plazo máximo de un (1) día hábil, la copia del contrato de abonado y/o documentación probatoria de la solicitud correspondiente al trámite cuestionado.
Comentarios recibidos	Entel	Sobre la entrega de información en reclamos digitales Según el Reglamento de Reclamos, los canales habilitados para presentar reclamos son presencial, telefónico y virtual. En este contexto, la obligación de brindar información inmediata al momento de interponer el reclamo se justifica para los canales presencial y telefónico. Pero en el caso del canal web, que funciona bajo modalidad de autoatención, llega a ser técnicamente complejo cumplir con esta obligación en el mismo instante. Es por ello, que proponemos que dicha información se entregue

		<p>al momento de resolver el reclamo, asegurando así la trazabilidad del proceso sin generar sobrecargas operativas que no se ajustan a la naturaleza del canal digital.</p> <p>Sobre el plazo para entrega de documentación probatoria</p> <p>Del mismo modo se, sugiere que el plazo para entregar la copia del contrato de abonado y/o documentación probatoria sea de dos (2) días hábiles, excluyendo el tiempo de notificación, a fin de asegurar una atención adecuada sin comprometer la carga operativa.</p>
	Integratel	<p>Sobre el plazo para entrega de documentación probatoria</p> <p>Se sugiere mantener un plazo diferenciado según el tipo de soporte contractual. Por ejemplo, conservar un (1) día hábil para contratos digitales y ampliar hasta tres (3) días hábiles cuando la información deba recuperarse desde sistemas de custodia o grabaciones. Reducir el plazo a un único día no toma en cuenta los procesos de verificación interna ni la necesaria coordinación entre las áreas de custodia documental, atención al cliente y sistemas comerciales.</p> <p>Sobre la necesidad de especificar lugar de contratación</p> <p>El requerimiento debería limitarse a señalar el tipo de canal (presencial, remoto, digital, etc.) utilizado para la contratación, evitando exigir información sobre el lugar exacto de atención. La identificación del canal es suficiente para garantizar la trazabilidad y cumplir con los objetivos de transparencia y control, evitando sobrecargar los sistemas o exigir datos que no resultan relevantes para validar el trámite.</p>
	Viettel	<p>El proyecto comienza planteando reducir el plazo para entregar la copia del contrato o la documentación de respaldo, pasando de 5 a solo 1 día hábil. Esta exigencia podría resultar demasiado estricta para ciertas empresas, en especial aquellas con recursos limitados o con procedimientos internos más complejos. Tal reducción de tiempo puede ocasionar dificultades operativas al momento de reunir y verificar la información de manera adecuada, incrementando el riesgo de errores o retrasos en la atención al cliente y afectando la garantía de que los usuarios reciban datos claros y comprobables sobre los trámites en cuestión.</p>
Posición del Osiptel	Sobre la entrega de información en reclamos digitales	

	<p>La normativa vigente ya establece que la entrega debe realizarse al momento de cuestionar el trámite, y esta disposición no ha sido modificada en la propuesta; sin embargo, considerando la naturaleza del canal digital, se ha precisado en el texto que la entrega se hará de manera inmediata, conforme a la definición incorporada en el glosario:</p> <p><i>Manera inmediata:</i> en el mismo acto, cuando la acción es solicitada mediante canal presencial o telefónico; o, en el mismo día, cuando la acción es solicitada mediante canales digitales o cuando es advertida por la empresa operadora.</p> <p>Sobre el plazo para entrega de documentación probatoria</p> <p>La posición del Osiptel es mantener la celeridad en la atención de cuestionamientos que impactan directamente en la seguridad del abonado. Por ello, la propuesta conserva el plazo máximo de un (1) día hábil, desestimando las solicitudes de ampliación. Este plazo busca garantizar una respuesta rápida y efectiva, evitando riesgos asociados a demoras en la gestión de trámites sensibles.</p> <p>Sobre la necesidad de especificar lugar de contratación</p> <p>La obligación de indicar el lugar de contratación ya está prevista en la normativa vigente. Esta información es relevante porque permite sustentar el cuestionamiento del abonado y facilita que la empresa operadora adopte medidas correctivas en el punto de venta o atención donde se detectó la irregularidad. Además, proporciona al abonado elementos para verificar la trazabilidad del trámite y respaldar un posible reclamo con datos concretos. Por ello, la solicitud de limitar la información al tipo de canal queda desestimada.</p>
Artículo 34.- Información mediante canales digitales	
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo
<p>Artículo 34.- Información mediante canales digitales</p> <p>33.1 La empresa operadora que tenga una página web de Internet, está obligada a incluir en la página principal dos vínculos con los títulos “Información a Abonados y Usuarios” y “Atención de Reclamos en Línea”. El Osiptel define el contenido y ubicación del vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios”.</p> <p>33.2 Las empresas operadoras móviles con red están obligadas a tener una página web de Internet, e incluir:</p>	<p>Artículo 34.- Información mediante canales digitales</p> <p>34.1 La empresa operadora que tenga una página web de Internet, está obligada a incluir en la página principal dos vínculos con los títulos “Información a Abonados y Usuarios” y “Atención de Reclamos en Línea”. El Osiptel define el contenido y ubicación del vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios”.</p> <p>34.2 Las empresas operadoras móviles con red están obligadas a tener una página web de Internet, e incluir:</p>

<p>33.2.1 Un enlace que direcciona hacia una herramienta informática que permita a cualquier persona consultar acerca del detalle del(los) número(s) telefónico(s) móvil(es) que pudiera(n) encontrarse registrado(s) bajo su titularidad; omitiendo los tres últimos dígitos, debiendo especificarse en cada caso la modalidad de contratación del(los) servicio(s).</p> <p>33.2.2 Una sección en la que se brinde la información de cobertura del servicio en los términos establecidos en el Anexo 2.</p> <p>33.3 La empresa operadora que cuente con más de 500 mil abonados debe permitir el acceso, a través de sus aplicativos móviles y aplicativos web, de manera permanente, a la siguiente información:</p> <p>33.3.1 Los contratos de servicios, equipos y dispositivos contratados o adquiridos en la empresa operadora.</p> <p>33.3.2 Las características completas del plan.</p> <p>33.3.3 Las características de promociones y beneficios con los que cuenta el abonado, detallando la vigencia de los mismos.</p> <p>33.3.4 Los recibos de, al menos, los últimos tres (3) meses.</p> <p>33.3.5 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 este último, (d) reposición de SIM, y (e) cuestionamiento de titularidad de los servicios públicos móviles prepago. El referido detalle debe contener información relativa a las solicitudes que hayan sido realizadas por el abonado, al menos, en el último</p>	<p>34.2.1 Un enlace que direcciona hacia una herramienta informática que permita a cualquier persona consultar acerca del detalle del(los) número(s) telefónico(s) móvil(es) que pudiera(n) encontrarse registrado(s) bajo su titularidad; omitiendo los tres últimos dígitos, debiendo especificarse en cada caso la modalidad de contratación del(los) servicio(s).</p> <p>34.2.2 Una sección en la que se brinde la información de cobertura del servicio en los términos establecidos en el Anexo 2 de la presente norma.</p> <p>34.3 La empresa operadora que cuente con más de 500 mil abonados debe permitir el acceso, a través de sus aplicativos móviles y aplicativos web, de manera permanente, a la siguiente información:</p> <p>34.3.1 Los contratos de servicios, equipos y dispositivos contratados o adquiridos en la empresa operadora.</p> <p>34.3.2 Las características completas del plan.</p> <p>34.3.3 Las características de promociones y beneficios con los que cuenta el abonado, detallando la vigencia de los mismos.</p> <p>34.3.4 Los recibos de, al menos, los últimos tres (3) meses.</p> <p>34.3.5 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 este último y (d) reposición de SIM. El referido detalle debe contener información relativa a las solicitudes que hayan sido realizadas por el abonado, al menos, en el último año.</p>
---	--

<p>año.</p> <p>33.3.6 El enlace al expediente virtual al que hace referencia el Reglamento de Reclamos.</p> <p>33.4 La información de cada abonado es actualizada permanentemente, sin que esto suponga interrupciones en el acceso, visualización u otros.</p> <p>33.5 Las ventanas de mantenimiento preventivo de los aplicativos móviles o aplicativa web deben ser comunicadas a los abonados y al Osiptel antes de ser realizadas.</p>	<p>34.3.6 El enlace al expediente virtual al que hace referencia el Reglamento de Reclamos.</p> <p>34.4 La información de cada abonado es actualizada permanentemente, sin que esto suponga interrupciones en el acceso, visualización u otros.</p> <p>34.5 Las ventanas de mantenimiento preventivo de los aplicativos móviles o aplicativa web deben ser comunicadas a los abonados y al Osiptel antes de ser realizadas.</p>	
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Entel</p>	<p>En el proyecto normativo, el numeral 34.3.5 recalca que, dentro de la información histórica que las empresas deben mostrar en sus aplicativos web y móviles, se incluya el registro de <u>“cuestionamiento de titularidad”</u> en líneas móviles prepago.</p> <p>Pero este procedimiento fue derogado por la Única Disposición Complementaria Derogatoria de la Norma de Condiciones de Uso, aprobada mediante Resolución N° 00061-2024-CD/OSIPTTEL. Por tanto, proponemos suprimir dicha mención en el numeral.</p>
<p>Posición del Osiptel</p>	<p>Tomando en consideración el sustento de Entel, y que en efecto el cuestionamiento de titularidad ya no constituye un trámite, se retira la referencia a dicha solicitud del numeral 34.3.5.</p>	
<p>Artículo 37.- Factores de verificación de la identidad</p>		
<p>Artículo del proyecto a comentario</p>	<p>Versión final del artículo</p>	
<p>Artículo 37.- Factores de verificación de la identidad</p> <p>Para verificar la identidad de la persona, la empresa operadora debe emplear los siguientes factores de verificación:</p> <ol style="list-style-type: none"> Factor de verificación de inherencia es el procedimiento de validación de la identificación de una persona a partir de alguna característica anatómica única contrastada con la base de datos de RENIEC, Migraciones u otra entidad competente. La empresa 	<p>Artículo 37.- Factores de verificación de la identidad</p> <p>Para verificar la identidad de la persona, la empresa operadora debe emplear los siguientes factores de verificación:</p> <ol style="list-style-type: none"> Factor de verificación de inherencia es el procedimiento de validación de la identificación de una persona a partir de alguna característica anatómica única contrastada con la base de datos de RENIEC, Migraciones u otra entidad competente. La empresa operadora puede emplear 	

<p>operadora puede emplear biometría facial, biometría de huella dactilar con tecnología de detección de huella viva u otro procedimiento de verificación biométrica que establezcan y autoricen dichas entidades. El número máximo de intentos es de cinco (5) por persona en el día por transacción.</p> <p>2. Factor de verificación de posesión es el procedimiento de validación de la identidad de una persona a partir de algo que solo esa persona posee. La empresa operadora debe exigir: (i) la exhibición del documento legal de la identidad, (ii) el código de validación dinámico remitido al número telefónico del abonado o al correo electrónico, siempre que este haya sido registrado previa validación biométrica del abonado, o (iii) el código de validación dinámico obtenido mediante el aplicativo informático.</p> <p>3. Factores de verificación de conocimiento es el procedimiento de validación de la identidad de una persona a partir de algo que solo esa persona conoce. La empresa operadora debe: (i) solicitar contraseñas creadas por el abonado o (ii) usar un cuestionario de validación que cumplan con las siguientes características:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Deben realizarse, al menos, dos preguntas de validación en las que se obtengan respuestas exitosas. ii. Al menos una debe ser relacionada a los datos personales del usuario, en cuyo caso, se considera una respuesta exitosa únicamente si coinciden con la información registrada en la base de datos de RENIEC, o de Migraciones. 	<p>cualquier procedimiento de verificación biométrica que establezcan y autoricen dichas entidades. El número máximo de intentos es de cinco (5) por persona en el día por transacción.</p> <p>2. Factor de verificación de posesión es el procedimiento de validación de la identidad de una persona a partir de algo que solo esa persona posee. La empresa operadora debe exigir: (i) la exhibición del documento legal de la identidad, (ii) el código de validación dinámico remitido al número telefónico del abonado o al correo electrónico, siempre que este haya sido registrado previa validación de la identidad del abonado, o (iii) el código de validación dinámico obtenido mediante el aplicativo informático.</p> <p>3. Factores de verificación de conocimiento es el procedimiento de validación de la identidad de una persona a partir de algo que solo esa persona conoce. La empresa operadora debe: (i) solicitar contraseñas creadas por el abonado o (ii) usar un cuestionario de validación que cumplan con las siguientes características:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Deben realizarse, al menos, dos preguntas de validación en las que se obtengan respuestas exitosas. ii. Al menos una debe ser relacionada a los datos personales del usuario, en cuyo caso, se considera una respuesta exitosa únicamente si coinciden con la información registrada en la base de datos de RENIEC, o de Migraciones. iii. Al menos una debe estar relacionada a los datos específicos del servicio sujeto a trámite u otro servicio que tenga contratado con la empresa operadora, en cuyo caso, se considera una
---	---

<p>iii. Al menos una debe estar relacionada a los datos específicos del servicio sujeto a trámite, en cuyo caso, se considera una respuesta exitosa únicamente si coincide con la base de datos del sistema comercial de la empresa operadora.</p>	<p>respuesta exitosa únicamente si coincide con la base de datos del sistema comercial de la empresa operadora.</p> <p>iv. En el caso que el solicitante del servicio no tenga ningún servicio público contratado con la empresa operadora, las dos preguntas deben coincidir con la información registrada en la base de datos de RENIEC, o de Migraciones.</p>	
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Guinea</p>	<p>Sobre la verificación de identidad de los extranjeros</p> <p>Actualmente el sistema de verificación de la Superintendencia Nacional de Migraciones (“SMN”) no funciona según los alcances requeridos por el sector telecomunicaciones. En este contexto, consideramos que en el caso de extranjeros es importante que se pueda considerar otros mecanismos de verificación que permitan contraste efectivo y seguros de la identidad de los contratantes. Como, por ejemplo, los softwares seguros que permiten la verificación de la identidad a partir del contraste de la biometría facial de la persona con su pasaporte.</p> <p>Sobre el uso de contraseñas creadas por el abonado</p> <p>No se debería incluir la verificación a través de “contraseñas creadas por el abonado” pues la experiencia muestra que, pese a los esfuerzos, el cliente en el sector telecomunicaciones no ha podido adaptarse al uso de la contraseña (antes llamada “contraseña única”), lo cual ha generado dificultad en la realización de trámites, y que el cliente deba generar una nueva contraseña por cada trámite que deseaba realizar.</p>
	<p>Entel</p>	<p>Sobre los procesos actuales ya implementados por las empresas operadoras</p> <p>Puesto que los procesos actuales ya se encuentran implementados y han evolucionado con las modificaciones normativas a lo largo del tiempo, resulta más eficiente económicamente evitar cambios drásticos en las reglas de verificación de identidad; de lo contrario, las inversiones realizadas en desarrollos técnicos se convertirían en costos irre recuperables para la empresa.</p>

	<p>Sobre el carácter impositivo de los factores de identificación</p> <p>El listado de combinaciones sugeridas debe ser únicamente referencial y no obligatorio, funcionando como un catálogo de ejemplos de factores de verificación más comunes, sin carácter impositivo que contradiga la flexibilidad buscada por el regulador. Asimismo, proponemos reemplazar “debe” por “puede” para evitar confusiones sobre el número total de combinaciones por tipo de factor.</p> <p>Sobre escenarios de accesibilidad y continuidad</p> <p>No se contemplan escenarios de accesibilidad y continuidad para usuarios con discapacidad, huellas desgastadas, fallas de coincidencia facial o indisponibilidad de RENIEC/Migraciones</p> <p>Sobre usuarios nuevos</p> <p>Además, cuando se trate de un abonado nuevo sin datos del servicio registrados, proponemos permitir la validación mediante al menos dos (2) preguntas personales, ya que en estos casos sería imposible consultar información vinculada al servicio.</p>
América Móvil	<p>Sobre los intentos válidos e intentos fallidos</p> <p>Hay que aclarar que dentro del numeral 37.1, si el límite de cinco intentos aplica acumulativamente o por método biométrico de forma independiente por tipo de validación.</p> <p>Sobre escenarios de accesibilidad y continuidad</p> <p>Observamos que el Proyecto no contempla el tratamiento que debemos aplicar las empresas operadoras en caso el abonado no pueda validar su identidad y mantener el proceso de contingencia vigente para casos de huella desgastada, discapacidad o fallas en RENIEC mediante declaración jurada validada por la base de datos de la RENIEC.</p> <p>Lo mismo ocurre para las respuestas a factores de conocimiento. Reiteramos la preocupación ante caídas del sistema RENIEC, debe contemplarse un mecanismo alternativo para validar identidad. Por esto, solicitamos que vuestro despacho considerar el proceso de contingencia ante este escenario, que es ajeno a la empresa operadora</p> <p>Sobre la validación de la identidad para registrar el correo:</p> <p>En el numeral 37.2, comprende un código de validación remitido al número del abonado o al correo, pero siempre que se haya validado previamente su verificación biométrica. Pero si el abonado desea</p>

		<p>actualizar su correo electrónico, es necesario que debe validar su identidad con biometría. En estos casos daría a pie a una restricción operativa en los casos de actualización de datos o incluso impedir la gestión de poder actualizar la información.</p> <p>Por otro lado, no establece la aplicación que se debe otorgar en caso el abonado presente huella desgastada, tenga alguna discapacidad física o se presenten caídas en el sistema de RENIEC; ya que en estos casos no sería posible que el abonado registre o actualice a su correo electrónico. proponemos incluir contingencias y considerar como factor adicional la llamada desde el número asociado al servicio para trámites de baja criticidad.</p> <p>Es por ello, que se propone que dentro de los factores de posesión podría considerarse como un mecanismo adicional de autenticación, la realización de la llamada desde el número telefónico asociado al servicio, lo mismo que podría aplicar para trámites de criticidad baja que se gestionen a través del canal telefónico.</p> <p>Consideramos por esto, que el tipo de validación permitiría confirmar que el cliente posee y controla la línea registrada, lo que constituye un mecanismo seguro y proporcional al nivel de riesgo del trámite. Finalmente, solicitamos que el listado de factores no sea taxativo, permitiendo aplicar mecanismos equivalentes que aseguren seguridad y eficiencia.</p>
	<p>Viettel</p>	<p>Sobre los intentos válidos e intentos fallidos</p> <p>No se establecen criterios sobre cómo contabilizar intentos fallidos en el factor de inherencia</p> <p>Sobre escenarios de accesibilidad y continuidad</p> <p>No existen protocolos alternativos ante fallas técnicas o indisponibilidad de bases de datos.</p> <p>Sobre la forma de implementación:</p> <p>En el factor de posesión, faltan reglas sobre la vigencia de códigos dinámicos y procedimientos frente a cambios o pérdida de medios de contacto, lo que podría afectar la continuidad del servicio. Respecto al factor de conocimiento, no se aclara cómo manejar respuestas parcialmente correctas, datos desactualizados o casos de discapacidad, ni se definen medidas para proteger la información. Estas carencias dificultan una implementación uniforme y segura, por lo que proponemos detallar parámetros operativos, excepciones y estándares mínimos de seguridad directamente en la norma.</p>

Posición del Osiptel	<p>Sobre la verificación de identidad de los extranjeros</p> <p>El Decreto Legislativo N° 1596 establece que la validación biométrica de identidad debe realizarse contrastando la información con una base de datos oficial, por lo que no es posible incorporar mecanismos externos como los propuestos. Asimismo, el artículo 41 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, aprobado con Decreto Supremo N° 007-2019-IN y sus modificatorias disponen que, para personas extranjeras no registradas en RENIEC, la validación se efectúe mediante la exhibición del documento legal de identidad, hasta que se implemente el acceso en línea con Migraciones.</p> <p>Actualmente, dicho acceso ya se encuentra habilitado conforme a la Resolución de Superintendencia N° 171-2023-MIGRACIONES, por lo que corresponde utilizar este mecanismo para validar la identidad de personas extranjeras. Este sistema no implica una limitación, sino una mejora en la certeza de la identificación. Además, la proporción de contrataciones realizadas por extranjeros (1.2 % con carnet de extranjería y 0.8 % con pasaporte) evidencia que no se justifica un sistema masivo alternativo.</p>																											
	<p style="text-align: center;">Contrataciones realizadas en el mes de mayo de 2024 por tipo de documento de identidad</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>TIPO DOC LEGAL</th> <th>TIPO</th> <th>CANTIDAD</th> <th>Participación porcentual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">DNI</td> <td style="text-align: center;">2,191,134</td> <td style="text-align: center;">94.8%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">RUC</td> <td style="text-align: center;">73,343</td> <td style="text-align: center;">3.2%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">CARNET DE EXTRANJERIA</td> <td style="text-align: center;">27,270</td> <td style="text-align: center;">1.2%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">PASAPORTE</td> <td style="text-align: center;">17,644</td> <td style="text-align: center;">0.8%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">OTROS</td> <td style="text-align: center;">1,656</td> <td style="text-align: center;">0.1%</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">TOTAL</td> <td style="text-align: center;">2,311,047</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><i>Nota. Elaboración Osiptel</i></p> <p>Sobre el uso de contraseñas creadas por el abonado</p> <p>Es pertinente señalar que la propuesta normativa establece que las empresas operadoras son libres de utilizar los mecanismos que consideren pertinentes, es decir, no están obligadas a emplear contraseñas creadas por el abonado. Así, las empresas operadoras pueden optar por otros factores de autenticación de posesión o conocimiento, específicamente en trámites de baja criticidad. Por ello, no se considera necesario eliminar esta opción, ya que se mantiene como mecanismo voluntario.</p>	TIPO DOC LEGAL	TIPO	CANTIDAD	Participación porcentual	1	DNI	2,191,134	94.8%	2	RUC	73,343	3.2%	3	CARNET DE EXTRANJERIA	27,270	1.2%	4	PASAPORTE	17,644	0.8%	5	OTROS	1,656	0.1%	TOTAL		2,311,047
TIPO DOC LEGAL	TIPO	CANTIDAD	Participación porcentual																									
1	DNI	2,191,134	94.8%																									
2	RUC	73,343	3.2%																									
3	CARNET DE EXTRANJERIA	27,270	1.2%																									
4	PASAPORTE	17,644	0.8%																									
5	OTROS	1,656	0.1%																									
TOTAL		2,311,047	100%																									

Sobre los procesos actuales ya implementados por las empresas operadoras

Al respecto, se está incluyendo la Tercera Disposición Complementaria Final, reconociendo la validez de los mecanismos de verificación de identidad (artículo 38) y de obtención de la manifestación de voluntad expresa (artículo 39), siempre que se ajusten a la normativa vigente. Sin perjuicio de lo mencionado, se dispone que estos sean informados al Osiptel para tener certeza de aquellos que se utilizan efectivamente en cada canal.

Sobre el carácter impositivo de los factores de identificación

El Osiptel considera que se ha avanzado mucho en la flexibilización del proceso de identificación biométrica en general. Siendo así, no se acepta reemplazar “debe” por “puede”, ya que ello podría generar vulnerabilidades en la seguridad. El texto actual otorga flexibilidad para que las empresas diseñen sus mecanismos cumpliendo criterios mínimos, sin imponer un único procedimiento, pero asegurando estándares de protección.

Sobre escenarios de accesibilidad y continuidad

No se incorporan excepciones para factores de inherencia, dado que ello comprometería la seguridad. Ante fallas técnicas, el trámite debe esperar a la subsanación. Sin embargo, se aclara que existen diferentes tipos de biometría (huella, facial), lo que permite atender casos de discapacidad o desgaste de huella sin vulnerar la norma. En ese sentido, la solicitud de Entel, América Móvil y Viettel queda desestimada.

Sobre usuarios nuevos

Se toma en consideración los argumentos de Entel en caso de usuarios nuevos respecto de los cuales las empresas operadoras no contarían con información sobre servicios ya contratados, y en virtud de ello, no podrían identificarse con ningún factor de conocimiento. En ese sentido, se modifica el inciso iii) para permitir preguntas relacionadas con otros servicios contratados y se incorpora el inciso iv) para casos en los que el solicitante no tenga ningún servicio con la empresa operadora, garantizando la viabilidad del cuestionario y la validación de identidad.

Sobre los intentos válidos e intentos fallidos

Respecto a la consulta de América Móvil, el límite de cinco (5) intentos aplica por cada método biométrico empleado. Los intentos fallidos se contabilizan conforme al criterio vigente: cada identificación no exitosa se considera un intento fallido.

Sobre la validación de la identidad para registrar el correo

	<p>Tomando en cuenta lo argumentado por América Móvil, se ajusta el texto para indicar que el correo electrónico debe registrarse previa validación de identidad, sin exigir que esta sea exclusivamente biométrica. La empresa operadora debe implementar mecanismos que garanticen la autenticidad del abonado en la actualización de datos (correo electrónico).</p> <p>Sobre la forma de implementación</p> <p>Respecto al comentario de Viettel de que no se ha establecido el detalle de la duración de los códigos dinámicos, o cómo actuar ante respuestas parcialmente correctas, se reitera que uno de los objetivos centrales de esta propuesta normativa es avanzar hacia una flexibilización regulatoria, otorgando a las propias empresas operadoras la responsabilidad de diseñar y adaptar sus mecanismos de validación.</p> <p>De esta manera, se reconoce su capacidad para implementar soluciones más eficientes y seguras, sin imponer de forma obligatoria el uso exclusivo del factor de conocimiento. Las empresas son responsables de diseñar mecanismos seguros y eficientes, cumpliendo los criterios establecidos.</p>
Artículo 38.- Procesos de verificación de la identidad	
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo
<p>Artículo 38.-Procesos de verificación de la identidad</p> <p>38.1 La empresa operadora debe implementar procesos de verificación de identidad de la persona, según sea el caso, para corroborar que los ejercicios de los derechos establecidos en la presente norma se están ejecutando por la persona correcta.</p> <p>38.2 La empresa operadora se encuentra obligada a realizar los procesos de verificación de identidad usando uno o más factores de verificación independientes, de acuerdo al nivel de criticidad del trámite o solicitud para el cual se requiera, de acuerdo al siguiente detalle:</p> <p style="padding-left: 40px;">38.2.1 En caso de trámites con nivel de criticidad alta, el proceso de verificación de identidad requiere</p>	<p>Artículo 38.-Procesos de verificación de la identidad</p> <p>38.1 La empresa operadora debe implementar procesos de verificación de identidad de la persona, según sea el caso, para corroborar que los ejercicios de los derechos establecidos en la presente norma se están ejecutando por la persona correcta.</p> <p>38.2 La empresa operadora se encuentra obligada a realizar los procesos de verificación de identidad usando uno o más factores de verificación independientes, de acuerdo al nivel de criticidad del trámite o solicitud para el cual se requiera, de acuerdo al siguiente detalle:</p> <p style="padding-left: 40px;">38.2.1 En caso de trámites con nivel de criticidad alta, el proceso de verificación de identidad requiere</p>

<p>combinar un factor inherencia más un factor de posesión o un factor inherencia más un factor de conocimiento.</p> <p>38.2.2 En caso de trámites con nivel de criticidad media, el proceso de verificación de identidad requiere usar un factor inherencia o un factor de posesión.</p> <p>38.2.3 En caso de trámites con nivel de criticidad baja, el proceso de verificación de identidad requiere usar únicamente un factor de posesión o un factor de conocimiento.</p> <p>38.3 El Osiptel define el nivel de criticidad para cada trámite o solicitud. Cuando no se señale expresamente el nivel de criticidad, se entiende que es de criticidad baja.</p> <p>38.4 La empresa operadora define los factores de verificación de identidad por nivel de criticidad que implementa en cada uno de sus canales de atención y debe remitirlos al Osiptel antes de su aplicación.</p> <p>38.5 La empresa operadora debe ajustar el proceso de verificación en el plazo otorgado, cuando el Osiptel solicite su modificación, con la finalidad de salvaguardar la seguridad y/o efectividad del proceso.</p>	<p>combinar un factor inherencia más un factor de posesión o un factor inherencia más un factor de conocimiento.</p> <p>38.2.2 En caso de trámites con nivel de criticidad media, el proceso de verificación de identidad requiere usar un factor inherencia o un factor de posesión.</p> <p>38.2.3 En caso de trámites con nivel de criticidad baja, el proceso de verificación de identidad requiere usar únicamente un factor de posesión o un factor de conocimiento.</p> <p>38.3 El Osiptel define el nivel de criticidad para cada trámite o solicitud. Cuando no se señale expresamente el nivel de criticidad, se entiende que es de criticidad baja.</p> <p>38.4 La empresa operadora define los factores de verificación de identidad por nivel de criticidad que implementa en cada uno de sus canales de atención y debe remitirlos al Osiptel antes de su aplicación.</p> <p>38.5 La empresa operadora debe ajustar el proceso de verificación en el plazo otorgado, cuando el Osiptel solicite su modificación, con la finalidad de salvaguardar la seguridad y/o efectividad del proceso.</p>	
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Entel</p>	<p>Ajustes a los niveles de criticidad</p> <p>Se propone ajustar la redacción para que el esquema sea más operativo y flexible.</p> <p>i) Simplificar la clasificación a dos niveles: alta criticidad (doble factor: biometría + posesión o conocimiento) y baja criticidad un factor mínimo (inherencia, posesión o conocimiento), definidos por canal y riesgo según la matriz del operador.</p>

		<p>ii) Incorporar una ruta de continuidad cuando la biometría sea inviable (discapacidad, huella desgastada, caída de RENIEC/Migraciones), usando validación reforzada no biométrica (preguntas personales o código dinámico).</p> <p>iii) Permitir combinaciones del mismo tipo de factor (ej. doble inherencia: biometría dactilar + facial) y validación con bases alternas no necesariamente RENIEC o Migraciones, para dar flexibilidad y atender contingencias operativas.</p> <p>Sobre el uso de los diversos factores:</p> <p>i) Para trámites de criticidad alta la alternativa de posesión o conocimiento debe ser según consideración del negocio, teniendo en cuenta la autorregulación informada.</p> <p>ii) Para trámites de criticidad media o baja, se debe permitir usar cualquiera de los factores (inherencia, posesión o conocimiento), definidos por el operador según su matriz de riesgo, con comunicación previa a OSIPTEL.</p>
	WOW	<p>Sobre los procesos actuales ya implementados por las empresas operadoras:</p> <p>Sobre el presente artículo, se valora que el regulador busque fortalecer el proceso para proteger a los abonados frente a posibles fraudes. No obstante, existe una preocupación en los apartados finales del artículo plantean revisar mecanismos de contratación y validación de identidad que ya fueron aprobados por OSIPTEL, lo que genera incertidumbre. Estos apartados del presente artículo plantean una nueva revisión de los mismos, inaplicando la aprobación expresa ya otorgada.</p>
	América Móvil	<p>Sobre la facultad del Osiptel para modificar la definición de los niveles de criticidad</p> <p>El numeral 38.3 indica que el regulador definirá el nivel de criticidad de cada trámite, lo que podría generar centralización y cambios frecuentes, afectando la flexibilidad prevista en el Informe N° 218-2025-DPRC. Es por ello, que proponemos al regulador establezca lineamientos generales basados en criterios como riesgo de suplantación, pero que la definición específica de criticidad corresponda a las empresas operadoras, quienes conocen mejor su operación. Esto garantizaría agilidad y evitaría burocracia.</p> <p>Sobre observaciones y adecuaciones requeridas por el Osiptel</p> <p>Valoramos que el proyecto no imponga un régimen de autorización previa, la redacción actual genera un escenario de supervisión ex post con efectos equivalentes a una aprobación condicionada, puesto</p>

		<p>que el regulador podría hacer modificación implicando nuevos implementos tecnológicos, capacitación adicional del personal y ajustes operativos, incluso después de que la empresa haya realizado inversiones significativas para poner en marcha los procesos previamente comunicados.</p> <p>Por este motivo, proponemos que los artículos bajo análisis establezcan de manera expresa que las observaciones formuladas por Osiptel se sustenten en criterios objetivos y debidamente justificados, y que los plazos de adecuación otorgados sean razonables y proporcionales al impacto técnico y operativo de los cambios requeridos. Asimismo, consideramos positivo que cualquier modificación se realice previa coordinación técnica con la empresa operadora, garantizando su viabilidad y coherencia con los sistemas implementados, o, en su defecto, que se planteen alternativas que permitan cumplir adecuadamente con lo solicitado.</p>
	Viettel	<p>Sobre reiterar los criterios y definiciones en este artículo</p> <p>Se recomienda que se incluya una referencia explícita de los criterios y definiciones en este artículo, para que así los procesos queden claramente vinculados con los parámetros ya establecidos. Esto ayudando a evitar interpretaciones dispares entre canales, así garantizando la consistencia operativa y asegurar que los procedimientos de verificación se apliquen de manera uniforme y efectiva.</p>
Posición del Osiptel	<p>Respecto a los ajustes propuestos por Entel a los niveles de criticidad</p> <p>i) El Osiptel considera pertinente el uso de tres niveles, los cuales han sido explicados en el Informe N° 218-2025-DPRC/OSIPTEL, y dependen de la probabilidad de suplantación. La probabilidad de suplantación en una contratación, que implica firma de contratos y genera responsabilidades de pagos mensuales (criticidad media), no es la misma la existente cuando se impone un reclamo (criticidad baja). No es la misma probabilidad de suplantación de una contratación, que implica firma de contratos y genera responsabilidades de pagos mensuales (criticidad media) que el derecho a imponer un reclamo (criticidad baja).</p> <p>ii) La normativa vigente no prevé mecanismos de contingencia para la validación biométrica de la identidad, y, como se mencionó en el artículo anterior, el objetivo de esta norma es salvaguardar los temas de seguridad, por tanto, no corresponde incluir un método de contingencia.</p> <p>iii) Por la seguridad del proceso, solo se consideran bases de datos de RENIEC, Migraciones u otra entidad competente.</p> <p>En ese sentido, la solicitud de ajustar los niveles de criticidad para bajar a dos (2) niveles y de tener métodos de contingencia quedan desestimadas.</p>	

Sobre el uso de los diversos factores:

- i) Para trámites de criticidad alta, las empresas operadoras son libres de diseñar sus mecanismos de validación de identidad siguiendo los criterios establecidos; por ende, son las empresas operadoras las que deciden en qué canales o situaciones usar factor de inherencia + factor de conocimiento, y en qué otros canales o situaciones usar factor de inherencia + factor de posesión. Es decir, aquello que solicita Entel es totalmente factible en este extremo.
- ii) Para los trámites de criticidad media, las empresas operadoras pueden usar factores de inherencia o factores de posesión, y para los trámites de criticidad baja, las empresas operadoras pueden usar factores de posesión o factores de conocimiento.

Sobre los procesos actuales ya implementados por las empresas operadoras:

Respecto a este comentario de Wow, tal como se señaló en el artículo previo, se está incluyendo la segunda disposición complementaria final, en la que se establece que los mecanismos de verificación de identidad (artículo 38) y de obtención de la manifestación de voluntad expresa (artículo 39) que las empresas operadoras vienen utilizando actualmente mantienen su validez, salvo que ya no se ajusten a la normativa vigente. Ello sin perjuicio de que estos deban ser informados al Osiptel para que este tenga certeza de los mecanismos que se utilizan efectivamente en cada canal.

Sobre la facultad del Osiptel para definir los niveles de criticidad

Respecto a la preocupación de América Móvil sobre la posibilidad de modificaciones constantes de la criticidad de los trámites, es importante señalar que la criticidad ha sido definida en la presente norma, y que cualquier cambio requerirá pasar por un proceso de modificación normativa; en ese sentido, no existe la posibilidad de realizar modificaciones constantes.

Sobre observaciones y adecuaciones requeridas por el Osiptel

En el marco de su función supervisora, el Osiptel puede solicitar a los operadores efectuar ajustes a sus procesos en tanto advierta riesgo o en caso se vea vulnerada la seguridad y/o efectividad de dichos procesos. Considerando ello, las adecuaciones que sean requeridas por este organismo se han venido sustentando en criterios objetivos, motivados y cuyo plazo ha sido proporcional a nivel de ajuste solicitado, por lo que el pedido de la empresa operadora no resulta atendible.

Sobre la solicitud de Viettel de reiterar los criterios y definiciones en este artículo

	<p>Es importante precisar que uno de los objetivos centrales del cambio normativo es optimizar la estructura y extensión de las Condiciones de Uso, evitando redundancias que puedan generar complejidad innecesaria para los usuarios y operadores. En ese sentido, no resulta adecuado replicar en este artículo criterios y definiciones que ya se encuentran claramente establecidos en otros apartados.</p> <p>La metodología adoptada busca que cada artículo cumpla una función específica y complementaria dentro del conjunto normativo, asegurando coherencia interna y facilitando el entendimiento integral del documento. Reiterar definiciones en múltiples artículos podría dar lugar a inconsistencias futuras ante eventuales modificaciones, además de contravenir el principio de simplificación; por ello, considerando todo lo indicado, no corresponde repetir lo establecido en otras disposiciones en el artículo materia de comentario.</p>
Artículo 39.- Mecanismos para la obtención de la manifestación de voluntad expresa	
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo
<p style="text-align: center;">Artículo 39.-Mecanismos para la obtención de la manifestación de voluntad expresa</p> <p>39.1 La empresa debe emplear un mecanismo para obtener la manifestación de voluntad expresa ante cualquier solicitud y/o trámite. En caso de no poder acreditar la obtención de la manifestación de voluntad expresa, no tienen efecto los actos que se hayan derivado de la supuesta solicitud y/o trámite, y de existir algún cobro debe devolver los pagos efectuados, incluyendo el respectivo interés.</p> <p>39.2 La empresa operadora tiene la obligación de implementar mecanismos para obtener la manifestación de voluntad expresa del solicitante, los cuales deben:</p> <p style="padding-left: 40px;">39.2.1 Permitir dejar constancia de dicha manifestación de voluntad expresa, la misma que puede ser requerida por el Osiptel o el propio solicitante del trámite o solicitud en cuestión.</p> <p style="padding-left: 40px;">39.2.2 Garantizar la inalterabilidad de los términos o condiciones ofrecidos por la empresa operadora</p>	<p style="text-align: center;">Artículo 39.-Mecanismos para la obtención de la manifestación de voluntad expresa</p> <p>39.1 La empresa debe emplear un mecanismo para obtener la manifestación de voluntad expresa ante cualquier solicitud y/o trámite. En caso de no poder acreditar la obtención de la manifestación de voluntad expresa, no tienen efecto los actos que se hayan derivado de la supuesta solicitud y/o trámite, y de existir algún cobro debe devolver los pagos efectuados, incluyendo el respectivo interés.</p> <p>39.2 La empresa operadora tiene la obligación de implementar mecanismos para obtener la manifestación de voluntad expresa del solicitante, los cuales deben:</p> <p style="padding-left: 40px;">39.2.1 Permitir dejar constancia de dicha manifestación de voluntad expresa, la misma que puede ser requerida por el Osiptel o el propio solicitante del trámite o solicitud en cuestión.</p> <p style="padding-left: 40px;">39.2.2 Garantizar la inalterabilidad de los términos o condiciones ofrecidos por la empresa operadora</p>

<p>respecto a los cuales se obtuvo la manifestación de voluntad expresa.</p> <p>39.3 La empresa operadora define los mecanismos para obtener la manifestación de voluntad expresa que emplea en cada uno de los canales de atención que implemente y remite al Osiptel, con el detalle de todo el procedimiento, incluyendo las medidas de seguridad y la documentación que acredita el cumplimiento de los requisitos determinados en el numeral 39.2.</p> <p>39.3.1 Para trámites con nivel de criticidad alta, la empresa operadora utiliza el mecanismo de manifestación de voluntad expresa que previamente sea aprobado por el Osiptel.</p> <p>39.3.2 Para trámites con nivel de criticidad media y baja, la empresa operadora informa antes de su aplicación. La empresa operadora debe ajustar el mecanismo de manifestación de voluntad expresa en el plazo otorgado, cuando el Osiptel solicite su modificación, con la finalidad de salvaguardar la seguridad y/o efectividad del proceso.</p> <p>39.4 La empresa operadora se encuentra prohibida de restringir al abonado la posibilidad de utilizar cualquiera de los mecanismos para obtener la manifestación de voluntad expresa que se hayan implementado, salvo imposibilidad técnica.</p>	<p>respecto a los cuales se obtuvo la manifestación de voluntad expresa.</p> <p>39.3 La empresa operadora define los mecanismos para obtener la manifestación de voluntad expresa que emplea en cada uno de los canales de atención que implemente y remite al Osiptel, con el detalle de todo el procedimiento, incluyendo las medidas de seguridad y la documentación que acredita el cumplimiento de los requisitos determinados en el numeral 39.2.</p> <p>39.3.1 Para trámites con nivel de criticidad alta, la empresa operadora utiliza el mecanismo de manifestación de voluntad expresa que previamente sea aprobado por el Osiptel, salvo que sea un documento escrito o por Autoactivación, en cuyo caso la empresa operadora solo debe informar antes de su aplicación.</p> <p>39.3.2 Para trámites con nivel de criticidad media y baja, la empresa operadora informa antes de su aplicación. La empresa operadora debe ajustar el mecanismo de manifestación de voluntad expresa en el plazo otorgado, cuando el Osiptel solicite su modificación, con la finalidad de salvaguardar la seguridad y/o efectividad del proceso.</p> <p>39.4 La empresa operadora se encuentra prohibida de restringir al abonado la posibilidad de utilizar cualquiera de los mecanismos para obtener la manifestación de voluntad expresa que se hayan implementado, salvo imposibilidad técnica.</p>
--	--

Comentarios recibidos	Guinea	<p>Sobre el plazo y procedimiento para la aprobación</p> <p>Consideramos que la revisión de los mecanismos de contratación o mecanismos de obtención de la manifestación de voluntad, deben mantenerse sujetos a revisión posterior por parte de Osiptel, o de lo contrario tener un plazo máximo de 30 días para la duración de todo el procedimiento, desde el inicio hasta la aprobación.</p> <p>Actualmente, en todos los procedimientos de aprobación previa de mecanismos de contratación, Osiptel tiene plazos muy extensos para sus respuestas y observaciones, las aprobaciones demoran en todos los casos más de seis (6) meses y hasta un (1) año. Cuentan con muchos idas y vueltas, incluso luego después de varias comunicaciones/observaciones, Osiptel puede enviar “nuevas” observaciones respecto del pasos del mecanismo que hubieran podido ser observadas preliminarmente.</p> <p>Es muy importante también, que el artículo restrinja la a aprobación de los “mecanismos para la obtención de manifestación de voluntad” a que estos cumplan con lo regulado en las Condiciones de Uso. Y así restringir la posibilidad de “discreción” de Osiptel para aprobar estos flujos. Muchas veces, el personal de Osiptel, en donde a modo de sugerencia, solicitan la implementación de medidas adicionales a las reguladas, y condicionan su aprobación a la inclusión de estas medidas, actuando en contra del principio de legalidad.</p>
	Entel	<p>Sobre la solicitud de Entel respecto a suprimir tramites de criticidad media</p> <p>Consideramos de forma pertinente suprimir la referencia a los trámites de criticidad media en esta disposición, dado que, la norma debe manejar únicamente dos niveles de criticidad: alta y baja.</p> <p>Ya que, esta simplificación permitiría una mejor comprensión del marco regulatorio, facilitaría su implementación por parte de las empresas operadoras, y evitaría ambigüedades en la clasificación de trámites y facilita el orden en la supervisión a cargo del OSIPTEL.</p>
	PYD	<p>OSIPTEL propone permitir mecanismos digitales de contratación, firma electrónica y validación biométrica. Si bien apoyamos la digitalización, debe considerarse que muchos operadores pequeños no cuentan con plataformas avanzadas ni con convenios con entidades de validación biométrica autorizadas por RENIEC o proveedores de firma digital.</p> <p>Por ello, resulta necesario incorporar una fase de adecuación progresiva, por ejemplo, de 12 meses, y establecer mecanismos alternativos de validación que aseguren la viabilidad del proceso. Entre</p>

		<p>estos mecanismos pueden contemplarse la validación mediante grabación audiovisual del consentimiento, la confirmación vía SMS o correo electrónico registrado, y la validación presencial simplificada en zonas rurales.</p> <p>En consecuencia, se propone incluir una disposición complementaria transitoria que permita a los operadores con menos de 500.000 abonados utilizar mecanismos equivalentes de validación de identidad reconocidos por el regulador durante el periodo de adecuación tecnológica, garantizando así seguridad, inclusión y continuidad en la prestación del servicio.</p>
	América Móvil	<p>Sobre el plazo y procedimiento para la aprobación</p> <p>Como empresa operadora, entendemos la preocupación del regulador por conocer los mecanismos que se emplean en trámites críticos, con el objetivo de identificar posibles brechas de seguridad. No obstante, consideramos que exigir una aprobación previa para su utilización puede generar efectos contraproducentes, tales como frenar la dinámica comercial y limitar la innovación en el sector.</p> <p>Además, la experiencia demuestra que este tipo de requisitos ya existieron en el pasado, cuando se requería la aprobación previa de contratos para la comercialización de servicios. Dicho procedimiento solía demorar semanas o incluso meses, ralentizando significativamente la operativa de las telecomunicaciones, motivo por el cual finalmente se eliminó esa restricción.</p> <p>En consecuencia, el pronunciamiento oportuno del regulador no debería convertirse en un obstáculo para que las empresas operadoras implementen los mecanismos propuestos. Por el contrario, el análisis debería realizarse de manera posterior, tal como ocurre con trámites de criticidad media y baja.</p> <p>Cabe señalar que, en la actualidad, la aprobación de mecanismos de contratación puede tardar hasta ocho (8) meses, lo que evidencia el riesgo de supeditar su uso a la obtención de dicha autorización. Por ello, solicitamos que se establezca un plazo máximo para la evaluación de estas solicitudes, a fin de otorgar predictibilidad y evitar retrasos que afecten la operativa del sector.</p>
Posición del Osiptel	Sobre la solicitud de Guinea y América Móvil respecto a restringir el plazo para la aprobación	

	<p>Conforme se ha señalado en anteriores puntos, actualmente y de acuerdo con el TUPA, la aprobación de los mecanismos de contratación, cuenta con un plazo de 30 días hábiles para la evaluación de la propuesta presentada por la empresa operadora⁴.</p> <p>No obstante, la aprobación depende de que la empresa operadora remita procedimientos que se encuentran conforme a la normativa y que cuenten con las medidas de seguridad necesarias según el mecanismo propuesto.</p> <p>En ese sentido, si bien se aplica dicho plazo, en la práctica suelen darse observaciones sobre etapas en el procedimiento remitido por la empresa operadora que no se adecúan al marco normativo vigente, motivo por el cual no puede haber una aprobación. Por tanto, el plazo se reinicia a partir de la nueva versión del procedimiento remitida por la empresa operadora, en aplicación de lo establecido en el artículo 142 del TUO de la LPAG, que dispone que los plazos se contabilicen a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación, en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada esta⁵.</p> <p>Dicha situación es acompañada de solicitudes de ampliación de plazo que las propias empresas operadoras remiten al Osiptel, lo cual puede alargar el procedimiento de evaluación.</p> <p>Asimismo, debe tenerse en cuenta que, el Osiptel remite observaciones a los procedimientos y/o mecanismos remitidos en una primera oportunidad, siendo que en las siguientes ocasiones se remiten observaciones sobre nuevos puntos que anteriormente la empresa no había remitido o ha modificado, u observaciones reincidentes.</p> <p>En atención a lo expuesto, no se acoge lo indicado por la empresa operadora en este extremo.</p>
--	--

⁴ <https://www.osiptel.gob.pe/media/dblfjn23/tupa2023.pdf>

⁵ TUO de la Ley N° 27444

Artículo 142.- Obligatoriedad de plazos y términos

142.1 Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna. Los plazos para el pronunciamiento de las entidades, en los procedimientos administrativos, se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada esta.

142.2 Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.

142.3 Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio.

(Texto según el artículo 131 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo N° 1272)

Sobre la solicitud de Entel respecto a suprimir tramites de criticidad media

Como ya se mencionó, el Osiptel considera pertinente el uso de tres niveles, los cuales han sido explicados en el Informe 218-2025-DPRC/OSIPTEL, y dependen de la probabilidad de suplantación. No es la misma probabilidad de suplantación de una contratación, que implica firma de contratos y genera responsabilidades de pagos mensuales (criticidad media) que el derecho a imponer un reclamo (criticidad baja).

Sobre la digitalización de la contratación y validación de identidad

Es importante aclarar que la exigencia de validación de identidad con factores de inherencia (biometría) es únicamente para trámites de criticidad alta (relacionada a la contratación de servicios móviles), servicios que hoy ya cuentan con esta exigencia. Por tanto, no existe la necesidad de adecuación por parte de PYD.

Por otro lado, los mecanismos de contratación pueden ser establecidos por las propias empresas operadoras siguiendo dos requisitos: que sean inalterables (como debe ser un contrato) y que permitan dejar constancia, el cambio está en que estas ya no necesitan ser previamente aprobadas por el Osiptel para su uso, por lo que PYD no necesita implementar nada nuevo.

Clasificación de trámites según nivel de criticidad

Criticidad alta	Criticidad media	Criticidad baja
<ul style="list-style-type: none"> - Contratación móvil (incluida la contratación por portabilidad numérica) - Reposición de SIM Card - Reporte por recuperación de equipo - Cambio de titularidad por cesión de posición contractual (móvil) - Registro de equipo terminal traído del extranjero - Otro que determine el Osiptel 	<ul style="list-style-type: none"> - Contratación de resto de servicios (distintos al móvil) - Cambio de titularidad por cesión de posición contractual (resto de servicios) - Designación de contacto autorizado - Otro que determine el Osiptel 	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte por sustracción o pérdida - Cuestionamiento del bloqueo de equipo - Migración y desistimiento de migración - Suspensión del servicio - Terminación del contrato - Solicitud de traslado del servicio - Cambio de número - Solicitud de contrato - Solicitud de facturación detallada - Presentación de reclamos

				<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de registro de llamadas entrantes - Solicitar cambio de sitio block - Solicitar bloqueo y desbloqueo de servicios adicionales - Otro que determine el Osiptel 	
Fuente: Informe N° 218-2025-DPRC/Osiptel. Nota: se modifica criticidad de designación de contacto autorizado.					
Artículo 40.- Contratación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones					
Artículo del proyecto a comentario			Versión final del artículo		
<p>Artículo 40.-Contratación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p> <p>40.1 Independientemente del canal de comercialización, la empresa operadora es responsable de todo el proceso de contratación del servicio que provea, el cual comprende:</p> <p>40.1.1 La provisión de la información necesaria e idónea para la contratación del servicio público de telecomunicaciones.</p> <p>40.1.2 La verificación de la identidad del solicitante de la contratación del servicio conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad media establecidos en el numeral 38.2.2 del artículo 38, salvo el caso de la contratación de servicios públicos móviles que es considerado un trámite con nivel de criticidad alta y la contratación de servicios de distribución de radiodifusión por cable bajo la modalidad prepago que es considerado un trámite con nivel de criticidad baja.</p> <p>40.1.3 La celebración y suscripción del contrato de abonado</p>			<p>Artículo 40.-Contratación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p> <p>40.1 Independientemente del canal de comercialización, la empresa operadora es responsable de todo el proceso de contratación del servicio que provea, el cual comprende:</p> <p>40.1.1 La provisión de la información necesaria e idónea para la contratación del servicio público de telecomunicaciones.</p> <p>40.1.2 La verificación de la identidad del solicitante de la contratación del servicio conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad media establecidos en el numeral 38.2.2 del artículo 38, salvo el caso de la contratación de servicios públicos móviles que es considerado un trámite con nivel de criticidad alta y la contratación de servicios de distribución de radiodifusión por cable bajo la modalidad prepago que es considerado un trámite con nivel de criticidad baja.</p> <p>40.1.3 La celebración y suscripción del contrato de abonado</p>		

<p>mediante el cual la empresa operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo.</p> <p>40.1.4 El registro de los abonados que contratan sus servicios, conforme al artículo 49.</p> <p>40.2 La empresa operadora está prohibida de modificar unilateralmente el contrato de abonado, salvo que se trate de:</p> <p>40.2.1 Modificaciones de tarifas y/o de atributos del servicio, conforme al Reglamento de Tarifas, y/o</p> <p>40.2.2 Modificaciones de otras condiciones contractuales distintas que resulten más beneficiosas para el abonado, que sean previamente informadas al Osiptel y al abonado.</p> <p>40.3 La empresa operadora debe entregar al abonado, antes de la provisión del servicio, el contrato de abonado suscrito, independientemente del mecanismo de contratación empleado.</p> <p>40.4 La empresa operadora se encuentra prohibida de condicionar la contratación a la adquisición, arrendamiento o utilización, de los materiales y/o equipos de su propiedad y/o a la contratación de otros servicios públicos de telecomunicaciones.</p>	<p>mediante el cual la empresa operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo.</p> <p>40.1.4 El registro de los abonados que contratan sus servicios, conforme al artículo ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.</p> <p>40.2 La empresa operadora está prohibida de modificar unilateralmente el contrato de abonado, salvo que se trate de:</p> <p>40.2.1 Modificaciones de tarifas y/o de atributos del servicio, conforme al Reglamento de Tarifas, y/o</p> <p>40.2.2 Modificaciones de otras condiciones contractuales distintas que resulten más beneficiosas para el abonado, que sean previamente informadas al Osiptel y al abonado.</p> <p>40.3 La empresa operadora debe entregar al abonado, antes de la provisión del servicio, el contrato de abonado suscrito, independientemente del mecanismo de contratación empleado.</p> <p>40.4 La empresa operadora se encuentra prohibida de condicionar la contratación a la adquisición, arrendamiento o utilización, de los materiales y/o equipos de su propiedad y/o a la contratación de otros servicios públicos de telecomunicaciones.</p>	
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Entel</p>	<p>Sobre el momento de la entrega del contrato al abonado</p> <p>Sobre la entrega del contrato antes de la activación del servicio podría estar limitado del proceso de entrega de la documentación (contrato) de la contratación del servicio. Es por ello, que la norma debe garantizar que el abonado cuente con información suficiente para tomar una decisión informada antes de la provisión del servicio, evitando imponer rigidez operativa que afecte su activación. En ese sentido,</p>

		<p>se propone que el envío del contrato pueda realizarse en cualquiera de esas etapas, quedando como una opción flexible para la empresa operadora.</p> <p>Finalmente, resulta indispensable precisar que el derecho de arrepentimiento o de restitución no se ve afectado por esta secuencia: si el contrato no coincide con lo informado, el abonado puede ejercer la restitución conforme al Código de Protección al Consumidor.</p>
	América Móvil	<p>Sobre el momento de la entrega del contrato al abonado</p> <p>Creemos que la entrega previa no aporta un beneficio adicional, ya que el abonado recibe la información esencial durante la venta. Además, esta exigencia podría afectar la experiencia del usuario en canales no presenciales, generando retrasos y riesgos por contingencias tecnológicas.</p> <p>En consecuencia, proponemos sustituir esta obligación por un plazo breve y razonable, estableciendo que el contrato sea remitido dentro del primer día hábil siguiente a la activación, garantizando así la protección del usuario sin comprometer la eficiencia ni la continuidad del servicio.</p>
	Viettel	<p>Sobre la especificación de los niveles de criticidad:</p> <p>Si bien el proyecto normativo contempla la clasificación de trámites por niveles de criticidad en la verificación de identidad, el artículo resulta limitado al no precisar los parámetros que definen dicha criticidad. Esta falta de claridad genera incertidumbre en la aplicación de las obligaciones y puede derivar en inconsistencias operativas o riesgos de incumplimiento. Por ello, es indispensable que la norma detalle de manera explícita los factores que determinan cada nivel, garantizando una aplicación uniforme y segura de los requisitos esenciales en la contratación de servicios.</p>
Posición del Osiptel		<p>Sobre el momento de la entrega del contrato al abonado</p> <p>La posición del Osiptel es que los abonados tienen derecho a tener sus contratos antes de que utilicen el servicio, no después. Luego, es falso que, como señala América Móvil, no exista un beneficio adicional de recibir el contrato pues existen muchos casos en los que los abonados informan al Osiptel que lo que les ofrecieron los asesores comerciales de las empresas operadoras es distinto a lo que finalmente se les otorga; por lo tanto, no es suficiente la información otorgada previamente, y el contrato sí puede modificar el nivel de información. En ese sentido, es necesario que las empresas operadoras realicen las implementaciones necesarias para enviar los contratos antes de la instalación del servicio y, por tanto, la solicitud de Entel y América Móvil quedan desestimadas.</p> <p>Sobre la especificación de los niveles de criticidad:</p>

	Respecto al comentario de Viettel, es importante señalar que en el numeral 38.3 se establece claramente que el nivel de criticidad de cada trámite está definido en la disposición que regula el propio trámite y que, en caso de no señalar expresamente el nivel de criticidad, se entiende que es de criticidad baja, tal como fue explicado en la respuesta a sus comentarios sobre el artículo 5.	
Artículo 41.- Requisitos esenciales para la contratación de los servicios públicos móviles		
Artículo del proyecto a comentario		Versión final del artículo
<p>Artículo 41.- Requisitos esenciales para la contratación de los servicios públicos móviles</p> <p>La empresa operadora se encuentra obligada a cumplir con los siguientes requisitos esenciales para la contratación del servicio público móvil:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la contratación y adquisición de SIM en un canal formal, conforme al numeral 42.1 del artículo 42. 2. Verificar la identidad de la persona que interviene en la contratación por parte de la empresa operadora, únicamente mediante un factor de inherencia. 3. Verificar la identidad del solicitante del servicio público móvil, conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad alta establecidos en el numeral 38.2.1 del artículo 38. 		<p>Artículo 41.- Requisitos esenciales para la contratación de los servicios públicos móviles</p> <p>La empresa operadora se encuentra obligada a cumplir con los siguientes requisitos esenciales para la contratación del servicio público móvil:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la contratación y adquisición de SIM en un canal formal, conforme al numeral 42.1 del artículo 42. 2. Verificar la identidad de la persona que interviene en la contratación por parte de la empresa operadora, únicamente mediante un factor de inherencia. 3. Verificar la identidad del solicitante del servicio público móvil, conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad alta establecidos en el numeral 38.2.1 del artículo 38.
Comentarios recibidos	Entel	En cuanto a la verificación de identidad de la persona que interviene en la contratación del servicio, debe permitirse a la empresa operadora poder efectuar dicha validación con mecanismos alternos dada la cantidad de transacciones que involucra las consultas de los vendedores. Asimismo, cabe precisar que los vendedores se encuentran individualizados y poseen un proceso de control interno, así para acceder a las plataformas de venta ingresan con usuario y contraseña.

	Viettel	Dado que la validación de identidad es un requisito esencial para la contratación, resulta fundamental que términos como “canal formal”, “factor de inherencia” y “trámites con nivel de criticidad alta” estén definidos explícitamente en el mismo artículo. La falta de precisión dificulta su interpretación, genera incertidumbre sobre su alcance y complica la correcta aplicación de la norma. Esto puede derivar en inconsistencias operativas, riesgos de incumplimiento y falta de seguridad jurídica tanto para las empresas operadoras como para los abonados.
Posición del Osiptel		<p>Sobre el comentario de Entel respecto a la flexibilidad en la verificación de identidad para vendedores, Osiptel mantiene la posición de que, para salvaguardar la seguridad, la validación biométrica debe realizarse utilizando bases de datos de entidades oficiales.</p> <p>Sobre la solicitud de Viettel, respecto a la definición de términos para la validación de identidad, se precisa que uno de los objetivos del cambio normativo es reducir la extensión de las Condiciones de Uso. En ese sentido, como ya se señaló antes, no corresponde repetir en este artículo lo que ya está establecido en otros artículos de la norma.</p>
Artículo 42.- Canales formales para la contratación de un servicio público móvil		
Artículo del proyecto a comentario		Versión final del artículo
<p>Artículo 42.-Canales formales para la contratación de un servicio público móvil</p> <p>42.1 La empresa operadora debe realizar la contratación del servicio público móvil únicamente: i) en los centros de atención o puntos de venta, previamente reportados al Osiptel, ii) en la dirección indicada por el solicitante del servicio cuando la comercialización se haga mediante entrega a domicilio (delivery), iii) excepcionalmente en ferias itinerantes previamente reportad al Osiptel, o iv) de forma virtual.</p> <p>42.2 La empresa operadora que comercialice el servicio mediante entrega a domicilio (delivery) debe cumplir los siguientes requisitos:</p> <p>42.2.1 El solicitante de la contratación del servicio realiza el requerimiento brindando, sus nombres y apellidos, tipo y documento de identidad, la dirección en la cual se</p>		<p>Artículo 42.-Canales formales para la contratación de un servicio público móvil</p> <p>42.1 La empresa operadora debe realizar la contratación del servicio público móvil únicamente: i) en los centros de atención o puntos de venta, previamente reportados al Osiptel, ii) en la dirección indicada por el solicitante del servicio cuando la comercialización se haga mediante entrega a domicilio (delivery), iii) excepcionalmente en ferias itinerantes previamente reportada al Osiptel, o iv) de forma virtual.</p> <p>42.2 La empresa operadora que comercialice el servicio mediante entrega a domicilio (delivery) debe cumplir los siguientes requisitos:</p> <p>42.2.1 El solicitante de la contratación del servicio realiza el requerimiento brindando, sus nombres y</p>

<p>solicita el delivery y otros datos de contacto.</p> <p>42.2.2 El SIM es entregado únicamente al solicitante del servicio público móvil, en la dirección indicada al momento de realizar el requerimiento.</p> <p>42.2.3 La empresa operadora debe reportar al Osiptel el registro con la información del personal que participa en la contratación que incluya el detalle que indica el numeral 43.1.2 del artículo 43.</p> <p>42.3 La empresa operadora se encuentra prohibida de realizar ferias itinerantes en zonas sin cobertura.</p> <p>42.4 La empresa operadora que comercialice SIM, para su posterior auto-activación, se encuentra prohibida de permitir la auto-activación de más de un servicio al mes por abonado.</p>	<p>apellidos, tipo y documento de identidad, la dirección en la cual se solicita el delivery y otros datos de contacto.</p> <p>42.2.2 El SIM es entregado únicamente al solicitante del servicio público móvil, en la dirección indicada al momento de realizar el requerimiento.</p> <p>42.2.3 La empresa operadora debe reportar al Osiptel el registro con la información del personal que participa en la contratación que incluya el detalle que indica el numeral 43.1.2 del artículo 43.</p> <p>42.3 La empresa operadora se encuentra prohibida de realizar ferias itinerantes en zonas sin cobertura.</p> <p>42.4 La empresa operadora que comercialice SIM, para su posterior auto-activación, se encuentra prohibida de permitir la auto-activación de más de un servicio al mes por abonado.</p>	
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Guinea</p>	<p>Respecto al punto 42.4, mediante el cual se limita a una (1) autoactivación por mes, por cliente, es necesario trasladar que esta limitación no se condice con la realidad de muchas familias. Actualmente, las familias contratan líneas móviles para uso de otros miembros de la familia, p.e. hijos. Esto genera la necesidad de contratar, aproximadamente, entre 2 y 3 líneas por persona. En ese sentido, consideramos que la restricción debería ser de 2 o 3 líneas por persona.</p>
	<p>Entel</p>	<p>Las ferias itinerantes son una solución para acercar servicios a estas zonas. Es por ello, que la norma no contempla ferias culturales, religiosas o patronales organizadas por autoridades locales, donde la presencia de operadores facilitaría el acceso. Ejemplo: pobladores de Huanchay o Pampas deben viajar hasta Huaraz (2 días) porque existe una tienda en la capital provincial.</p>

		<div data-bbox="864 236 1816 671" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="1077 676 1603 703">Mapa político de la Provincia de Huaraz</p> <p data-bbox="689 724 1995 820"><u>Por ende, se propone, mantener las ferias itinerantes como canal excepcional, pero permitir su realización en distritos, caseríos y asentamientos humanos, incluso si hay oficina en otra parte de la provincia.</u></p> <p data-bbox="689 842 1995 869">Además, habilitar ferias en eventos culturales, religiosos o patronales con permisos correspondientes.</p>
<p data-bbox="215 1086 389 1150">Posición del Osiptel</p>	<p data-bbox="443 895 1899 922">Sobre la solicitud de Guinea de ampliar el límite de autoactivaciones permitidas al mes por una persona.</p> <p data-bbox="443 943 1995 1177">Es de pleno conocimiento del Osiptel que una persona puede ser titular de más de una línea y que los usuarios de dichas líneas pueden ser sus familiares; sin embargo, también es de conocimiento general que, en la actualidad, existen más de 42 millones de líneas móviles activas. En ese contexto, la probabilidad de que una persona vaya a adquirir más de una línea móvil nueva en un mes es muy baja. Es por ello que, con el objetivo de salvaguardar la seguridad del proceso de contratación, el Osiptel considera que el costo adicional que tiene que asumir una persona que presenta esta casuística es menor al beneficio de continuar velando por la seguridad de las personas. En ese sentido, no se acepta la solicitud.</p> <p data-bbox="443 1198 1536 1225">Sobre la solicitud de Entel sobre las ferias Itinerantes como canal excepcional</p> <p data-bbox="443 1246 1995 1342">Teniendo en cuenta que el supuesto planteado por el Entel ya se encuentra previsto dentro del alcance de la presente norma, es factible llevar a cabo la feria itinerante en centros poblados rurales o en provincias (como sería el caso de Huanchay y Pampas) en tanto la empresa no cuente con oficinas y/o centros de atención o puntos de venta.</p>	

	Considerando ello, no se acoge el comentario del operador.
Artículo 43.- Obligación de reporte y publicación de los canales de contratación	
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo
<p>Artículo 43.- Obligación de reporte y publicación de los canales de contratación</p> <p>43.1 La empresa operadora debe reportar los centros de atención o puntos de venta al Osiptel y mantener actualizado dicho reporte, consignando la siguiente información:</p> <p>43.1.1 Información del punto de venta o centro de atención: Código único que identifica a cada punto de venta o centro de atención, junto con la fecha de inicio de operaciones, la dirección específica con el detalle del distrito, provincia, departamento y la ubicación georreferenciada.</p> <p>43.1.2 Información del personal que participa en la contratación: Código único que identifica a cada personal que participa en la contratación, junto a sus nombres, apellidos, tipo y número de documento de identidad, y, de corresponder, el distribuidor al que pertenece.</p> <p>43.1.3 Información del distribuidor: De corresponder, código único del distribuidor, junto a los nombres y apellidos o razón social, y tipo y número de documento de identidad del distribuidor.</p> <p>43.2 La empresa operadora debe informar al Osiptel las fechas y lugares donde realiza las ferias itinerantes, con una anticipación de diez (10) días hábiles.</p> <p>43.3 La empresa operadora debe reportar al Osiptel los establecimientos en los que comercialice SIM para su posterior</p>	<p>Artículo 43.- Obligación de reporte y publicación de los canales de contratación</p> <p>43.1 La empresa operadora debe reportar los centros de atención o puntos de venta al Osiptel y mantener actualizado dicho reporte, consignando la siguiente información:</p> <p>43.1.1 Información del punto de venta o centro de atención: Código único que identifica a cada punto de venta o centro de atención, junto con la fecha de inicio de operaciones, la dirección específica con el detalle del distrito, provincia, departamento y la ubicación georreferenciada.</p> <p>43.1.2 Información del personal que participa en la contratación: Código único que identifica a cada personal que participa en la contratación, junto a sus nombres, apellidos, tipo y número de documento de identidad, y, de corresponder, el distribuidor al que pertenece.</p> <p>43.1.3 Información del distribuidor: De corresponder, código único del distribuidor, junto a los nombres y apellidos o razón social, y tipo y número de documento de identidad del distribuidor.</p> <p>43.2 La empresa operadora debe informar al Osiptel las fechas y lugares donde realiza las ferias itinerantes, con una anticipación de diez (10) días hábiles.</p>

<p>auto-activación, que contenga el código designado, el nombre comercial y razón social, y la dirección específica con el detalle del distrito, provincia y departamento.</p> <p>43.4 Los reportes a los que se hace referencia en los numerales 42.2.3, 43.1, 43.3, sus regulaciones y/o actualizaciones, deben ser reportados por la empresa operadora al Osiptel el último día hábil de cada mes, al correo electrónico distribuidores_autorizados@osiptel.gob.pe según el formato remitido por el Osiptel.</p> <p>43.5 La empresa operadora debe publicar en su página web información detallada y actualizada de los canales formales para la contratación de un servicio público móvil.</p>	<p>43.3 La empresa operadora debe reportar al Osiptel los establecimientos en los que comercialice SIM para su posterior auto-activación, que contenga el código designado, el nombre comercial y razón social, y la dirección específica con el detalle del distrito, provincia y departamento.</p> <p>43.4 Los reportes a los que se hace referencia en los numerales 42.2.3, 43.1, 43.3, sus regulaciones y/o actualizaciones, deben ser reportados por la empresa operadora al Osiptel el último día hábil de cada mes, al correo electrónico distribuidores_autorizados@osiptel.gob.pe según el formato remitido por el Osiptel.</p> <p>43.5 La empresa operadora debe publicar en su página web información detallada y actualizada de los canales formales para la contratación de un servicio público móvil.</p>	
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Entel</p>	<p>Proponemos que OSIPTEL revise y ajuste el plazo de comunicación previa para ferias itinerantes, diferenciándolo del exigido para centros de atención o puntos de venta permanentes (numeral 43.2). Considerando la dinámica operativa y la necesidad de responder con agilidad en zonas alejadas, sugerimos reducir dicho plazo a un mínimo de dos (02) días hábiles, manteniendo la obligación de informar con precisión los lugares, fechas y personal involucrado.</p> <p>Asimismo, solicitamos permitir la realización de ferias itinerantes en espacios autorizados por las municipalidades, siempre que se cumpla con el registro previo y se identifique claramente al Distribuidor Autorizado y al vendedor que participará en la contratación.</p>
	<p>Viettel</p>	<p>Como empresa operadora advertimos que el proyecto incorpora varias obligaciones que no existían en la normativa vigente, lo que incrementa de manera significativa la carga operativa y administrativa para las empresas. Entre estas nuevas exigencias se incluyen: asignar códigos únicos a distribuidores, puntos de venta y personal; reportar mensualmente al OSIPTEL información detallada</p>

		<p>y sistematizada sobre puntos de venta, centros de atención, distribuidores y establecimientos de autoactivación; y publicar estos datos en la página web de la empresa.</p> <p>Asimismo, se requiere llevar un registro georreferenciado de cada punto de venta, implementar la verificación biométrica del personal encargado de la contratación y distribución de las tarjetas SIM, incluyendo aquellas entregadas a domicilio, además de aplicar restricciones particulares para la activación de SIM adquiridas en locales comerciales.</p>
Posición del Osiptel	<p>Sobre la solicitud de Entel sobre las ferias Itinerantes como canal excepcional</p> <p>El plazo propuesto por el operador no toma en consideración el término que se requiere para efectuar una adecuada programación de la supervisión ni las acciones que se deben tener en cuenta para su realización.</p> <p>En ese sentido, considerando que reducir el plazo de comunicación previa para ferias itinerantes, como lo propone el operador, sería insuficiente para la programación de las acciones de supervisión del Regulador, se desestima dicha propuesta.</p> <p>Sobre la solicitud de Viettel sobre nuevas obligaciones</p> <p>Al contrario de lo que señala Viettel, ninguna de estas exigencias es nueva; todas vienen de la normativa vigente.</p>	
Artículo 44.- Uso de Contrato Tipo		
Artículo del proyecto a comentario		Versión final del artículo
<p>Artículo 44.- Uso de Contrato Tipo</p> <p>44.1 Para la contratación de servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable, sea que se ofrezcan en forma individual o empaquetada, la empresa operadora debe emplear el contrato tipo aprobado por el Osiptel.</p> <p>44.2 El contenido y forma del contrato tipo es establecido y modificado por la Gerencia General. Las modificaciones deben ser debidamente sustentadas y puestas en conocimiento de las empresas operadoras, precisando la fecha a partir de la cual debe ser utilizada la nueva versión.</p>		<p>Artículo 44.- Uso de Contrato Tipo</p> <p>44.1 Para la contratación de servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable, sea que se ofrezcan en forma individual o empaquetada, la empresa operadora debe emplear el contrato tipo aprobado por el Osiptel.</p> <p>44.2 El contenido y forma del contrato tipo es establecido y modificado por la Gerencia General del Osiptel. Las modificaciones deben ser debidamente sustentadas y puestas en conocimiento de las empresas operadoras, precisando la fecha a partir de la cual debe ser utilizada la nueva versión.</p> <p>44.3 Sobre la base del contrato tipo, la empresa operadora elabora</p>

<p>44.3 Sobre la base del contrato tipo, la empresa operadora elabora el modelo de contrato de abonado correspondiente a cada plan tarifario de cada servicio y tiene la obligación de remitirlo al Osiptel con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo.</p> <p>44.4 La empresa operadora se encuentra prohibida de:</p> <p>44.4.1 Incluir en sus modelos de contrato de abonado cláusulas distintas a las del contrato tipo.</p> <p>44.4.2 Modificar cualquier característica que altere la legibilidad del contrato tipo aprobado.</p>	<p>el modelo de contrato de abonado correspondiente a cada plan tarifario de cada servicio y tiene la obligación de remitirlo al Osiptel con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo.</p> <p>44.4 La empresa operadora se encuentra prohibida de:</p> <p>44.4.1 Incluir en sus modelos de contrato de abonado cláusulas distintas a las del contrato tipo.</p> <p>44.4.2 Modificar cualquier característica que altere la legibilidad del contrato tipo aprobado.</p> <p>44.5 Lo dispuesto en el presente artículo no resulta aplicable para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica.</p>	
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Viettel</p>	<p>Consideramos que no se debería eliminar la posibilidad de omitir el contrato tipo en caso sea de convocatorias o negociaciones específicas de carácter público o sea privado, tal como lo establece la norma vigente. En esta excepción es importante porque permite flexibilidad para las ofertas diseñadas de manera particular, en donde las condiciones del contrato tipo podrían no ser aplicables o podrían limitar la competitividad de la propuesta. Por ello, eliminar esta posibilidad podría restringir innecesariamente la capacidad de las empresas operadoras de participar en procesos de contratación especiales, afectando así la oferta de servicios al mercado.</p>
<p>Posición del Osiptel</p>	<p>Es importante mencionar que la Resolución N° 100-2025-CD/OSIPTTEL ya establece la inaplicación de esta regla a las personas jurídicas con RUC 20; en tanto, tomando en consideración lo señalado por Viettel respecto a negociaciones de carácter público, se agrega el numeral 44.5 donde se establece que este artículo no aplica para negociaciones de carácter público, toda vez que no era el propósito de la presente norma incluir esta obligación.</p>	
<p>Artículo 46.- Condiciones para el establecimiento de contratos a plazo forzoso</p>		
<p>Artículo del proyecto a comentario</p>	<p>Versión final del artículo</p>	
<p>Artículo 46.-Condiciones para el establecimiento de contratos a plazo forzoso</p>	<p>Artículo 46.-Condiciones para el establecimiento de contratos a plazo forzoso</p>	

<p>46.1 La empresa operadora se encuentra prohibida de suscribir contratos a plazo forzoso con una duración mayor de seis (6) meses y de renovarlo automáticamente dicho plazo.</p> <p>46.2 La empresa operadora está prohibida de condicionar la contratación del servicio a plazos forzosos, para lo cual debe ofrecer la posibilidad de realizar la contratación del servicio a plazo indeterminado.</p> <p>46.3 La empresa operadora debe incluir en el contrato de abonado un anexo con la siguiente información mínima:</p> <p>46.3.1 Duración del plazo forzoso aplicable; y,</p> <p>46.3.2 Detalle de las compensaciones de responsabilidad del abonado aplicables por resolución anticipada del contrato, de ser el caso, cuyo monto no puede ser mayor a la suma de las rentas fijas periódicas restantes al vencimiento del referido plazo forzoso.</p>	<p>46.1 La empresa operadora se encuentra prohibida de suscribir contratos a plazo forzoso con una duración mayor de seis (6) meses y de renovar automáticamente dicho plazo, salvo para el servicio de arrendamiento de circuitos.</p> <p>46.2 La empresa operadora está prohibida de condicionar la contratación del servicio a plazos forzosos, para lo cual debe ofrecer la posibilidad de realizar la contratación del servicio a plazo indeterminado.</p> <p>46.3 La empresa operadora debe incluir en el contrato de abonado un anexo con la siguiente información mínima:</p> <p>46.3.1 Duración del plazo forzoso aplicable; y,</p> <p>46.3.2 Detalle de las compensaciones de responsabilidad del abonado aplicables por resolución anticipada del contrato, de ser el caso, cuyo monto no puede ser mayor a la suma de las rentas fijas periódicas restantes al vencimiento del referido plazo forzoso.</p>	
Comentarios recibidos	América Móvil	El artículo propuesto se prohíbe contratos a plazo forzoso mayores a seis meses para cualquier servicio, eliminando la excepción vigente para el arrendamiento de circuitos. Esta excepción es esencial, pues dicho servicio está orientado a clientes corporativos que requieren soluciones personalizadas y garantizan permanencia mínima. Retirla afectaría la viabilidad de estas soluciones. Por ello, solicitamos mantener la excepción para el servicio de arrendamiento de circuitos.
Posición del Osiptel	Tomando en consideración lo señalado por América Móvil se modifica el numeral 46.1 para incluir esta excepción al caso de arrendamiento de circuitos, toda vez que no era el propósito de la presente norma incluir esta obligación.	
Artículo 47.- Condiciones para la celebración de contratos adicionales		
Artículo del proyecto a comentario		Versión final del artículo
Artículo 47.-Condiciones para la celebración de contratos adicionales		Artículo 47.-Condiciones para la celebración de contratos adicionales
47.1 Para la contratación de servicios suplementarios y adicionales		47.1 Para la contratación de servicios suplementarios y

	<p>deben suscribirse contratos distintos al contrato de abonado suscrito para la contratación del servicio principal.</p> <p>47.2 La empresa operadora puede suscribir contratos adicionales para: (i) la adquisición o financiamiento de equipos terminales, y/o (ii) la recuperación de inversión realizada para el desarrollo de infraestructura específica necesaria para la prestación del servicio a un determinado abonado.</p> <p>47.3 El contrato de prestación del servicio es independiente del contrato adicional celebrado para la provisión del equipo terminal, salvo que la empresa operadora otorgue al abonado el financiamiento del equipo terminal para ser pagados en cuotas.</p> <p>47.4 En este caso, cuando el abonado decida resolver el contrato de prestación del servicio y consecuentemente se resuelva el contrato adicional del equipo terminal financiado, debe pagar las cuotas restantes del equipo terminal.</p> <p>47.5 En caso el abonado incumpla con el referido pago y haya ejercido su derecho de portar su número a otra empresa operadora, se aplica lo dispuesto en el Reglamento de Portabilidad para tales escenarios.</p>	<p>adicionales deben suscribirse contratos distintos al contrato de abonado suscrito para la contratación del servicio principal.</p> <p>47.2 La empresa operadora puede suscribir contratos adicionales para: (i) la adquisición o financiamiento de equipos terminales, y/o (ii) la recuperación de inversión realizada para el desarrollo de infraestructura específica necesaria para la prestación del servicio a un determinado abonado.</p> <p>47.3 El contrato de prestación del servicio es independiente del contrato adicional celebrado para la provisión del equipo terminal, salvo que la empresa operadora otorgue al abonado el financiamiento del equipo terminal para ser pagados en cuotas.</p> <p>47.4 En este caso, cuando el abonado decida resolver el contrato de prestación del servicio y consecuentemente se resuelva el contrato adicional del equipo terminal financiado, debe pagar las cuotas restantes del equipo terminal. Lo mismo aplica cuando se dé la baja del servicio por otras causales, salvo devolución del equipo terminal conforme lo establecido en el numeral 64.6 del artículo 64.</p> <p>47.5 En caso el abonado incumpla con el referido pago y haya ejercido su derecho de portar su número a otra empresa operadora, se aplica lo dispuesto en el Reglamento de Portabilidad para tales escenarios.</p>
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>América Móvil</p>	<p>Coincidimos con el objetivo de eliminar penalidades injustificadas, pero consideramos necesario mantener el pago de cuotas pendientes y, de ser el caso, cargos por recuperación de inversión asociados al cargo fijo en acuerdos especiales, siempre que la resolución sea atribuible al abonado, ya sea por decisión voluntaria o incumplimiento de pago.</p>

Posición del Osiptel	Tomando en cuenta los argumentos de América Móvil, es prudente aclarar en la norma que el abonado debe pagar las cuotas restantes del equipo terminal cuando el servicio asociado es dado de baja, independientemente de la causa de la misma, salvo los casos en los que el abonado puede devolver el equipo tras la baja del servicio, lo cual está establecido en el numeral 64.6 del artículo 64.	
Artículo 48.- La conservación del contrato		
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo	
<p>Artículo 48.-La conservación del contrato</p> <p>La empresa operadora está obligada a conservar el contrato de abonado, independientemente del mecanismo de contratación empleado, en tanto subsista la relación contractual con el abonado y hasta por un período de cinco (5) años, contados a partir de la fecha efectiva de terminación de la relación contractual.</p>	<p>Artículo 48.-La conservación del contrato</p> <p>La empresa operadora está obligada a conservar el contrato de abonado, independientemente del mecanismo de contratación empleado, en tanto subsista la relación contractual con el abonado y hasta por un período de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha efectiva de terminación de la relación contractual.</p>	
Comentarios recibidos	Guinea	Teniendo en cuenta que el plazo máximo para la presentación de cualquier reclamo por el servicio, cobros, términos de la contratación, etc. es de 1 año posterior a la baja, y que el plazo máximo para solicitar información es de 2 años de antigüedad, consideramos que el plazo máximo para la conservación del contrato debería ser de dos (2) años.
	Entel	<p>Proponemos que el plazo de conservación de contratos se ajuste a los periodos de prescripción sancionadora establecidos por OSIPTEL, garantizando así proporcionalidad en la medida regulatoria.</p> <p>Hoy en día, el proyecto plantea conservar los contratos por cinco (5) años tras su terminación; sin embargo, el artículo 31 de la Ley 27336 señala que la potestad sancionadora prescribe como máximo a los cuatro (4) años en infracciones muy graves, y en plazos menores para las graves o leves.</p> <p>En consecuencia, mantener un plazo superior al máximo de prescripción no aporta valor probatorio adicional, incrementa los costos de almacenamiento masivo y prolonga el tratamiento de datos personales sin justificación. Incluso, podría contravenir principios establecidos en la Ley de Protección de Datos Personales.</p>

<p>Posición del Osiptel</p>	<p>De los comentarios recibidos se aprecia que Guinea y Entel coinciden en reducir el plazo de conservación del contrato de abonado.</p> <p>En ese sentido, se ha evaluado las propuestas presentadas por ambas empresas y, considerando que se debe garantizar la disponibilidad de dichos contratos en las instancias del procedimiento de reclamo, del procedimiento administrativo sancionador e incluso, en el proceso judicial, es necesario regular un plazo que permita garantizar a los usuarios su derecho a disponer de su contrato de abonado en las etapas de los procedimientos antes referidos. Por ello, se establece el periodo de conservación de contrato de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha efectiva de terminación de la relación contractual.</p> <p>Adicionalmente, el termino (4 años) que se establece resulta congruente con el plazo de prescripción para la imposición de sanciones administrativas, previsto en el artículo 31.1 del artículo 31 de Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel.</p>
<p>Artículo 50.- Instalación y/o activación del servicio</p>	
<p>Artículo del proyecto a comentario</p>	<p>Versión final del artículo</p>
<p>Artículo 50.- Instalación y/o activación del servicio</p> <p>50.1 La empresa operadora debe instalar y/o activar:</p> <p>50.1.1 Dentro del plazo que para tal efecto se haya establecido en el contrato, siempre que el abonado cuente con el equipo adecuado y brinde las facilidades necesarias para la prestación del servicio contratado.</p> <p>50.1.2 Después de haber suscrito y enviado el contrato de abonado e incluido la información del abonado en el registro correspondiente.</p> <p>50.2 En caso que se requiera la presencia del personal designado por la empresa operadora para la instalación y/o activación del servicio:</p> <p>50.2.1 La empresa operadora debe coordinar con el abonado la fecha en que se realizar la instalación y/o</p>	<p>Artículo 50.- Instalación y/o activación del servicio</p> <p>50.1. La empresa operadora debe instalar y/o activar:</p> <p>50.1.1. Dentro del plazo que para tal efecto se haya establecido en el contrato, siempre que el abonado cuente con el equipo adecuado y brinde las facilidades necesarias para la prestación del servicio contratado.</p> <p>50.1.2. Después de haber suscrito y enviado el contrato de abonado e incluido la información del abonado en el registro correspondiente.</p> <p>50.2. En caso que se requiera la presencia del personal designado por la empresa operadora para la instalación y/o activación del servicio:</p> <p>50.2.1. La empresa operadora debe coordinar con el abonado la fecha en que se realiza la instalación y/o activación del servicio, indicando un rango horario no</p>

<p>activación del servicio, indicando un rango horario no mayor a ciento ochenta (180) minutos.</p> <p>50.2.2 El personal designado por la empresa operadora debe identificarse como tal con su respectivo fotocheck y mostrar la orden de trabajo expedida por la empresa operadora, a fin de acceder al lugar indicado en el contrato de abonado suscrito como lugar de prestación del servicio. Dicha orden debe incluir el número de atención que se le brindó al momento de la contratación.</p> <p>50.2.3 El personal designado por la empresa operadora debe entregar al abonado o usuario, una constancia de instalación y/o activación del servicio, debiendo contar con su conformidad.</p> <p>50.3 De no cumplir con la instalación y/o activación en la fecha programada, por responsabilidad atribuible a la empresa operadora, el abonado puede optar por dar por resuelto el contrato de abonado suscrito, en cuyo caso:</p> <p>50.3.1 El abonado no asume ninguna obligación más que la de devolver los equipos o accesorios que sean de propiedad de la empresa operadora, en el mismo estado en el que le fueron entregados.</p> <p>50.3.2 La empresa operadora debe devolver lo que el abonado hubiese pagado hasta ese momento, incluido el respectivo interés.</p>	<p>mayor a ciento ochenta (180) minutos.</p> <p>50.2.2. El personal designado por la empresa operadora debe identificarse como tal con su respectivo fotocheck y mostrar la orden de trabajo expedida por la empresa operadora, a fin de acceder al lugar indicado en el contrato de abonado suscrito como lugar de prestación del servicio. Dicha orden debe incluir el número de atención que se le brindó al momento de la contratación.</p> <p>50.2.3. El personal designado por la empresa operadora debe entregar al abonado o usuario, una constancia de instalación y/o activación del servicio, debiendo contar con su conformidad.</p> <p>50.3. De no cumplir con la instalación y/o activación en la fecha programada, por responsabilidad atribuible a la empresa operadora, el abonado puede optar por dar por resuelto el contrato de abonado suscrito, en cuyo caso:</p> <p>50.3.1. El abonado no asume ninguna obligación más que la de devolver los equipos o accesorios que sean de propiedad de la empresa operadora, en el mismo estado en el que le fueron entregados.</p> <p>50.3.2. La empresa operadora debe devolver lo que el abonado hubiese pagado hasta ese momento, incluido el respectivo interés.</p>
---	---

Comentarios recibidos	Entel	<p>Sobre la rigidez de plazos</p> <p>Consideramos que es necesario revisar la rigidez del plazo de 180 minutos establecido como rango horario máximo. En la práctica, las condiciones logísticas y geográficas del país pueden hacer que este plazo resulte insuficiente, especialmente en zonas alejadas o con limitaciones operativas (enmarañado de cables, paralizaciones municipales, delincuencia organizada, entre otros).</p> <p><u>Proponemos que el rango horario sea acordado directamente con el abonado, lo que permitirá mayor flexibilidad y garantizará una experiencia de instalación más eficiente y menos frustrante para el usuario. Este ajuste también permitiría mejorar los indicadores de primera instalación efectiva y reducir la tasa de reprogramaciones en beneficio de los abonados.</u></p> <p>Sobre la constancia digital de instalación y activación</p> <p>Proponemos que la constancia de instalación y/o activación a que se refiere el numeral 50.2.3 pueda ser emitida y validada por medios digitales, como una firma electrónica, un código de verificación o una confirmación vía aplicativo o SMS, de modo que, guarde coherencia con la transformación digital del sector y permita registrar la conformidad del abonado de forma trazable, incluso en canales no presenciales.</p>
Posición del Osiptel	<p>Sobre la rigidez de plazos</p> <p>La empresa operadora actualmente puede acordar el rango horario con el abonado; sin embargo, este rango horario debe ser menor o igual a 180 minutos, con el objetivo de que el abonado tenga predictibilidad de la hora de visita.</p> <p>Sobre la constancia digital de instalación y activación</p> <p>Sobre este punto, cabe aclarar que la constancia puede ser emitida y validada por medios digitales; cabe señalar además que el numeral 50.2.3 no precisa que esta deba ser entregada mediante un documento físico, así que la empresa operadora sí podría emplear medios digitales para su cumplimiento, siempre y cuando estos permitan verificar que el usuario ha dejado constancia de dicha instalación.</p>	
Artículo 51.- Causales de suspensión del servicio		
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo	
Artículo 51.-Causales de suspensión del servicio	Artículo 51.-Causales de suspensión del servicio	

<p>51.1. La empresa operadora tiene la obligación de suspender el servicio por las siguientes causales:</p> <p>51.1.1. Por mandato judicial;</p> <p>51.1.2. Por la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias, conforme a la normativa sobre la materia;</p> <p>51.1.3. Por las causales establecidas en las Normas Complementarias del RENTESEG;</p> <p>51.1.4. Cuando el abonado de un servicio contratado bajo la modalidad prepago, tiene tres (3) meses sin cursar tráfico de voz o datos;</p> <p>51.1.5. Cuando el abonado mantenga un recibo impago por tres (3) meses;</p> <p>51.1.6. Cuando el abonado desconoce o cuestiona la contratación del servicio o la reposición de SIM conforme al artículo 52;</p> <p>51.1.7. Cuando 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 conforme al artículo 53; o,</p> <p>51.1.8. Cuando el abonado requiera que su solicitud de traslado de servicio sea considerada como traslado pendiente, conforme al numeral 16.2.2 del artículo 16;</p> <p>51.1.9. Por otras causales aprobadas por el Osiptel.</p> <p>51.2. La empresa operadora tiene la facultad de suspender el servicio hasta que cesen las causas señaladas a</p>	<p>51.1 La empresa operadora tiene la obligación de suspender el servicio por las siguientes causales:</p> <p>51.1.1 Por mandato judicial;</p> <p>51.1.2 Por la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias, conforme a la normativa sobre la materia;</p> <p>51.1.3 Por las causales establecidas en las Normas Complementarias del RENTESEG;</p> <p>51.1.4 Cuando el abonado de un servicio contratado bajo la modalidad prepago, tiene tres (3) meses sin cursar tráfico de voz o datos, salvo que durante este periodo haya generado una recarga;</p> <p>51.1.5 Cuando el abonado mantenga un recibo impago por tres (3) meses;</p> <p>51.1.6 Cuando el abonado desconoce o cuestiona la contratación del servicio o la reposición de SIM, conforme al artículo ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.;</p> <p>51.1.7 Cuando el abonado lo solicite en caso que el equipo terminal móvil ingrese al servicio técnico de la empresa operadora, conforme al artículo ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.; o,</p> <p>51.1.8 Cuando el abonado requiera que su solicitud de traslado de servicio sea considerada como traslado pendiente, conforme al numeral ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. del artículo 16;</p> <p>51.1.9 Por otras causales aprobadas por el Osiptel.</p>
---	---

<p>continuación, o se resuelva el contrato.</p> <p>51.2.1. Por deuda, conforme al artículo 54;</p> <p>51.2.2. Por declaración de insolvencia;</p> <p>51.2.3. Por uso indebido del servicio, conforme al artículo 55.</p> <p>51.3. La empresa operadora no puede realizar dicha suspensión del servicio, por las causales establecidas en el numeral 51.2 en fines de semana, días feriados o no laborables ni en la víspera de cualquiera de ambos.</p>	<p>51.2 La empresa operadora tiene la facultad de suspender el servicio hasta que cesen las causas señaladas a continuación, o se resuelva el contrato.</p> <p>51.2.1 Por deuda, conforme al artículo ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.;</p> <p>51.2.2 Por declaración de insolvencia;</p> <p>51.2.3 Por uso indebido del servicio, conforme al artículo ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..</p> <p>51.3 La empresa operadora no puede realizar dicha suspensión del servicio, por las causales establecidas en el numeral 51.2 en fines de semana, días feriados o no laborables ni en la víspera de cualquiera de ambos.</p>
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Integratel</p> <p>Sobre la posibilidad de mantener activos los servicios</p> <p>En los casos de deuda o uso indebido, se sugiere que la norma establezca que la suspensión del servicio sea opcional cuando el cliente solicite expresamente mantenerlo activo, asumiendo los riesgos asociados de facturación o consumo. Esta disposición resulta especialmente relevante para líneas críticas o de uso corporativo, donde una desconexión podría ocasionar perjuicios adicionales. Asimismo, se recomienda que la empresa operadora habilite mecanismos para registrar la voluntad del cliente de no suspender el servicio, garantizando la trazabilidad de la decisión y el cumplimiento de las obligaciones normativas.</p>
<p>Posición del Osiptel</p>	<p>Sobre la posibilidad de mantener activos los servicios</p> <p>Es importante aclarar que la finalidad de que la empresa tenga la facultad de suspender es que sea esta quien determine en qué casos suspender y en qué casos no, pudiendo para ello, realizar las gestiones que considere con el abonado.</p> <p>Respecto a otros cambios:</p> <p>El numeral 51.1.4 se modifica en línea con los cambios planteados en el artículo 61.</p> <p>En el numeral 51.1.7 se realizan modificaciones de forma, para que el desarrollo se explicita en el numeral 53.</p>
<p>Artículo 52.- Suspensión inmediata por desconocimiento de la contratación o reposición</p>	

Artículo del proyecto a comentario		Versión final del artículo
<p>Artículo 52.-Suspensión del servicio por desconocimiento de la contratación o cuestionamiento de la reposición de SIM</p> <p>52.1 La empresa operadora debe suspender de manera inmediata el servicio ante la presentación del reclamo por parte del abonado referente al desconocimiento de la contratación del servicio o al desconocimiento de la reposición de SIM.</p> <p>52.2 En el caso de contrataciones no solicitadas la empresa operadora debe realizar la reactivación del servicio cuando el reclamo se declare infundado, mediante una resolución firme, salvo que se haya solicitado la baja del servicio.</p> <p>52.3 Para el caso de desconocimiento de reposición de SIM, la empresa operadora debe reactivar el servicio al efectuarse una nueva reposición de SIM, conforme al procedimiento previsto en el artículo 23.</p>		<p>Artículo 52.-Suspensión del servicio por desconocimiento de la contratación o cuestionamiento de la reposición de SIM</p> <p>52.1 La empresa operadora debe suspender de manera inmediata el servicio ante la presentación del reclamo por parte del abonado referente al desconocimiento de la contratación del servicio o al desconocimiento de la reposición de SIM.</p> <p>52.2 En el caso de contrataciones no solicitadas la empresa operadora debe realizar la reactivación del servicio cuando el reclamo se declare infundado, mediante una resolución firme, salvo que se haya solicitado la baja del servicio.</p> <p>52.3 Para el caso de desconocimiento de reposición de SIM, la empresa operadora debe reactivar el servicio al efectuarse una nueva reposición de SIM, conforme al procedimiento previsto en el artículo ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..</p>
Comentarios recibidos	América Móvil	<p>Expresamos la dificultad que se tiene respecto a la reposición de SIM Card sin consentimiento que se encuentra comprendida junto con el cambio de titularidad, lo que hace difícil aplicar la suspensión inmediata del servicio, especialmente en reclamos ingresados por canal web donde no es posible diferenciar el problema específico ni orientar adecuadamente al cliente, tratándose de escenarios distintos. En ese contexto, solicitamos que se evalúe la posibilidad de ampliar el plazo de atención para la suspensión o, en su defecto, mantener el plazo vigente de un (1) día hábil.</p> <p>Asimismo, en algunos casos los reclamos se registran bajo una materia distinta y luego se encauzan hacia titularidad o reposición de SIM sin consentimiento, lo que impide ejecutar la suspensión inmediata por causas ajenas a la empresa. Estos casos representan aproximadamente el 2% y son frecuentes en reclamos vía web, donde el abonado selecciona una materia incorrecta al no contar con asesoría directa. Por ello, resulta necesario establecer un plazo diferenciado y razonable para la</p>

		suspensión en reclamos encauzados, considerando que esta materia es sensible y suele gestionarse principalmente por canales presenciales o telefónicos.
Posición de Osiptel	<p>La definición de "manera inmediata" establece que se haga en el mismo acto, cuando la acción es solicitada mediante canal presencial o telefónico; o, en el mismo día, cuando la acción es solicitada mediante canales digitales o cuando es advertida por la empresa operadora. En ese sentido, la definición ya contempla un periodo diferenciado por canal, y considerando la importancia de actuar con celeridad ante estos casos la solicitud de América Móvil queda desestimada.</p> <p>En tanto esta obligación solo hace referencia a los reclamos por materia de desconocimiento de la contratación o cuestionamiento de la reposición de SIM, si hay un error en la materia de reclamo, la empresa operadora deberá suspender el servicio al momento de encauzarlo; no es necesario que esto se aclare en la presente normativa.</p>	
Artículo 55.- Suspensión por uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones		
Artículo del proyecto a comentario		Versión final del artículo
<p>Artículo 55.-Suspensión por uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones</p> <p>55.1 La empresa operadora que detecta el uso indebido de un servicio público de telecomunicaciones tiene la facultad de realizar la suspensión cautelar de los servicios de telecomunicaciones contratados por el abonado, y/o la desconexión de la red de los dispositivos o sistemas relacionados, por un máximo de treinta (30) días calendario.</p> <p>55.2 Antes de realizar la suspensión, la empresa operadora debe:</p> <p>55.2.1 Ingresar en el Sistema de Reporte de Denuncias de Uso Indebido de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (SISREDU) la denuncia de uso indebido debidamente acreditada.</p> <p>55.2.2 Informar al usuario o abonado, al menos un (1) día hábil antes de efectuar la suspensión cautelar, las razones por las que procede con la suspensión,</p>		<p>Artículo 55.-Suspensión por uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones</p> <p>55.1 La empresa operadora que detecta el uso indebido de un servicio público de telecomunicaciones tiene la facultad de realizar la suspensión cautelar de los servicios de telecomunicaciones contratados por el abonado, y/o la desconexión de la red de los dispositivos o sistemas relacionados, por un máximo de treinta (30) días calendario.</p> <p>55.2 Antes de realizar la suspensión, la empresa operadora debe:</p> <p>55.2.1 Ingresar en el SISREDU la denuncia de uso indebido debidamente acreditada.</p> <p>55.2.2 Informar al usuario o abonado, al menos un (1) día hábil antes de efectuar la suspensión cautelar, las razones por las que procede con la suspensión, adjuntando la denuncia debidamente acreditada.</p> <p>55.2.3 Registrar en el SISREDU la acreditación de la comunicación enviada al abonado, en el plazo</p>

<p>adjuntando la denuncia debidamente acreditada.</p> <p>55.2.3 Registrar en el SISREDU la acreditación de la comunicación enviada al abonado, en el plazo máximo de un (1) día hábil de efectuada.</p> <p>55.3 La empresa operadora debe registrar en el SISREDU la fecha y acreditación de la suspensión cautelar, en el plazo máximo de un (1) día hábil de efectuada.</p> <p>55.4 El Osiptel realiza la verificación del uso indebido denunciado y comunica su pronunciamiento a través del SISREDU, en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, computado desde el día siguiente de ingresada la denuncia al SISREDU conforme al numeral 55.2.1.</p> <p>55.5 Al día siguiente hábil de recibido el pronunciamiento negativo del Osiptel debido a que la empresa operadora no acreditó el uso indebido y/o la comunicación enviada al abonado; o transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario de realizada la suspensión cautelar la empresa operadora debe:</p> <p>55.5.1 Reactivar los servicios suspendidos y proceder con la devolución correspondiente por el tiempo sin servicio y/o reconectar a la red los dispositivos o sistemas, según corresponda.</p> <p>55.5.2 Informar este hecho al usuario o abonado.</p> <p>55.5.3 Registrar en el SISREDU la fecha y acreditación de la reconexión, en un plazo máximo de un (1) día hábil desde que se hizo efectiva. Asimismo, la fecha de realización efectiva la devolución y el monto a devolver, de corresponder.</p>	<p>máximo de un (1) día hábil de efectuada.</p> <p>55.3 La empresa operadora debe registrar en el SISREDU la fecha y acreditación de la suspensión cautelar, en el plazo máximo de un (1) día hábil de efectuada.</p> <p>55.4 El Osiptel realiza la verificación del uso indebido denunciado y comunica su pronunciamiento a través del SISREDU, en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, computado desde el día siguiente de ingresada la denuncia al SISREDU conforme al numeral 55.2.1.</p> <p>55.5 Al día siguiente hábil de recibido el pronunciamiento negativo del Osiptel debido a que la empresa operadora no acreditó el uso indebido y/o la comunicación enviada al abonado; o transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario de realizada la suspensión cautelar la empresa operadora debe:</p> <p>55.5.1 Reactivar los servicios suspendidos y proceder con la devolución correspondiente por el tiempo sin servicio y/o reconectar a la red los dispositivos o sistemas, según corresponda.</p> <p>55.5.2 Informar este hecho al usuario o abonado.</p> <p>55.5.3 Registrar en el SISREDU la fecha y acreditación de la reconexión, en un plazo máximo de un (1) día hábil desde que se hizo efectiva. Asimismo, la fecha de realización efectiva la devolución y el monto a devolver, de corresponder.</p>
---	---

Comentarios recibidos	Entel	<p>Consideramos indispensable que la norma precise el procedimiento aplicable en caso el titular del servicio cuestione la imputación del uso indebido, ya sea mediante un reclamo formal o una solicitud de revisión.</p> <p>Asimismo, proponemos que esta medida se extienda a los casos en que una empresa operadora detecte, a través de sus mecanismos de monitoreo o reporte de usuarios, el envío de mensajes fraudulentos (como enlaces de phishing o promociones falsas) desde una línea móvil de otra empresa operadora.</p> <p><u>En estos casos, debería permitir que la primera empresa comuniquen dicha situación al regulador, de modo que este pueda ordenar, en el marco de un esquema de cooperación entre empresas operadoras, la suspensión del servicio correspondiente al titular responsable.</u></p>
Posición del Osiptel	<p>Respecto al primer punto, hoy el Reglamento de Reclamos considera como materia reclamable la suspensión injustificada del servicio; la empresa operadora podría, además, habilitar un canal adicional para recibir solicitudes de revisión para casos de uso indebido. La norma no lo prohíbe.</p> <p>Sobre lo comentado por la empresa operadora, la Norma de Condiciones de Uso ya prevé que el usuario en ningún escenario puede efectuar un uso fraudulento del servicio. Asimismo, la Ley 32303, modificó el artículo 6 del Decreto Legislativo 1338, incorporando la posibilidad de que los usuarios afectados puedan solicitar el bloqueo del IMEI o la suspensión temporal del servicio ante la empresa operadora, acreditando su situación con constatación policial y denuncia. En ese sentido, no corresponde realizar ninguna modificación adicional al texto propuesto.</p>	
Artículo 57.- Reactivación del servicio suspendido por falta de pago		
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo	
<p>Artículo 57.- Reactivación del servicio suspendido por falta de pago</p> <p>57.1 En caso de suspensión por falta de pago del recibo, la empresa operadora debe reactivar el servicio de manera inmediata cuando:</p> <p style="padding-left: 20px;">57.1.1 Se haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada, incluido el respectivo interés.</p> <p style="padding-left: 20px;">57.1.2 Se hubiera realizado el pago del monto no</p>	<p>Artículo 57.- Reactivación del servicio suspendido por falta de pago</p> <p>57.1. En caso de suspensión por falta de pago del recibo, la empresa operadora debe reactivar el servicio en un plazo máximo de veinte cuatro (24) horas desde que:</p> <p style="padding-left: 20px;">57.1.1. Se haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada, incluido el respectivo interés.</p> <p style="padding-left: 20px;">57.1.2. Se hubiera realizado el pago del monto no cuestionado</p>	

<p>cuestionado mediante un reclamo, del recibo vencido.</p> <p>57.2 La empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión.</p>	<p>mediante un reclamo, del recibo vencido.</p> <p>57.2.La empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión.</p>	
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Entel</p>	<p>El artículo 57, establece que la empresa operadora debe reactivar el servicio suspendido por falta de pago de manera inmediata cuando el abonado pague la totalidad de la deuda (incluido interés) o el monto no cuestionado en caso de reclamo.</p> <p>Pero, esta disposición resulta ilegal toda vez que contraviene lo dispuesto en la Ley N° 29875 (Ley que facilita el pago y la Reconexión de los Servicios Públicos de Agua, Electricidad, Gas Natural, Telefonía e Internet), que establece expresamente:</p> <p>Artículo 2.- Reconexión del servicio</p> <p><i>Las empresas prestadoras de los servicios públicos de agua, electricidad, gas natural, telefonía e internet, están obligadas a realizar la reconexión del servicio cortado dentro de las 24 horas contadas a partir de su cancelación.</i></p> <p>Por ello, no corresponde modificar el plazo actual de 24 horas.</p>
	<p>América Móvil</p>	<p>En el proceso de pago de los servicios de telecomunicaciones intervienen distintos actores: el abonado, la empresa operadora y las entidades financieras, a través de diversos canales de atención. Dado que los sistemas tecnológicos no son infalibles, pueden producirse demoras involuntarias en la confirmación del pago. Por ello, se propone que la obligación de reactivación inmediata se compute desde la acreditación efectiva del pago en los sistemas de la empresa operadora, y no desde el momento en que el abonado realiza la operación en el canal elegido.</p>
	<p>Viettel</p>	<p>Consideramos que el plazo de reactivación es excesivamente breve para una empresa operadora, ya que no considera la necesidad de coordinar los procesos internos requeridos para la reactivación, incluyendo también validaciones de pago, actualización de sistemas y comunicación con el personal operativo. Así mismo, la redacción es imprecisa, porque no se entiende de forma clara que es “inmediato” (puede ser el mismo día, un minuto, media hora, etc.), por lo que no nos queda claro sobre qué plazo OSIPTEL supervisaría el cumplimiento de dicha obligación ni cuándo una empresa</p>

		estaría en incumplimiento. Por ello, mantener un plazo definido de 24 horas constituye una ventana de tiempo razonable que garantiza certeza, previsibilidad y protección efectiva del abonado.
Posición del Osiptel	De la evaluación de los argumentos de Entel, Viettel y América Móvil, se considera pertinente modificar el plazo máximo de reconexión a 24 horas, acorde a lo establecido en la Ley N° 29875, Ley que facilita el pago y la Reconexión de los Servicios Públicos de Agua, Electricidad, Gas Natural, Telefonía e Internet. Sin perjuicio de lo dispuesto en el citado dispositivo legal, las empresas operadoras realizan sus mejores esfuerzos para priorizar la reactivación de manera inmediata.	
Artículo 58.- Causales de baja del servicio		
Artículo del proyecto a comentario		Versión final del artículo
<p>Artículo 58.- Causales de baja del servicio</p> <p>58.1. La empresa operadora tiene la facultad de dar de baja el servicio por las siguientes causales:</p> <p>58.1.1 Falta de pago, conforme al artículo 59.</p> <p>58.1.2 Declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas, de acuerdo a la legislación en la materia;</p> <p>58.1.3 Reincidencia de uso indebido del servicio, conforme al artículo 60.</p> <p>58.1.4 Falta de recarga del servicio prepago dentro del plazo máximo establecido por la empresa operadora, conforme al artículo 61.</p> <p>58.2. La empresa operadora debe ejecutarla baja el servicio por las siguientes causales:</p> <p>58.2.1. No acreditación del mecanismo de contratación, conforme al artículo 62.</p> <p>58.2.2. Decisión unilateral del abonado, conforme a los artículos 63 y 64 según corresponda.</p>		<p>Artículo 58.- Causales de baja del servicio</p> <p>58.1. La empresa operadora tiene la facultad de dar de baja el servicio por las siguientes causales:</p> <p>58.1.1 Falta de pago, conforme al artículo ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..</p> <p>58.1.2 Declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas, de acuerdo a la legislación en la materia;</p> <p>58.1.3 Reincidencia de uso indebido del servicio, conforme al artículo ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..</p> <p>58.1.4 Falta de recarga del servicio prepago dentro del plazo máximo establecido por la empresa operadora, conforme al artículo ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..</p> <p>58.2 La empresa operadora debe ejecutar la baja el servicio por las siguientes causales:</p> <p>58.2.1 No acreditación del mecanismo de contratación, conforme al artículo ¡Error! No se encuentra el</p>

<p>58.2.3. Uso prohibido, conforme a la normativa sobre la materia;</p> <p>58.2.4. Muerte del abonado en caso de ser persona natural, cuando no se haya solicitado el cambio de titularidad.</p> <p>58.2.5. Declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas, de acuerdo a la legislación en la materia;</p> <p>58.2.6. Las causales establecidas en las Normas Complementarias del RENTESEG.</p> <p>58.2.7. Otras causales aprobadas por el Osiptel.</p>	<p>origen de la referencia..</p> <p>58.2.2 Decisión unilateral del abonado, conforme a los artículos ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. y ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. según corresponda.</p> <p>58.2.3 Uso prohibido, conforme a la normativa sobre la materia;</p> <p>58.2.4 Muerte del abonado en caso de ser persona natural, cuando no se haya solicitado el cambio de titularidad.</p> <p>58.2.5 Las causales establecidas en las Normas Complementarias del RENTESEG.</p> <p>58.2.6 Otras causales aprobadas por el Osiptel.</p>	
Comentarios recibidos	Viettel	En relación con las causales de suspensión del servicio, el numeral 58.1.3 del proyecto normativo debería contemplar que la baja proceda no solo en casos de reincidencia, sino también ante un uso indebido aislado. Esto se encuentra alineado con lo dispuesto en los numerales 3.1(vii) y 3.2(iv) de la normativa vigente, donde no se exige un historial previo de infracciones. De lo contrario, se corre el riesgo de facilitar nuevas transgresiones y debilitar la eficacia de los mecanismos de control frente al uso indebido del servicio.
Posición del Osiptel	Sobre este punto, al contrario de lo que señala Viettel, la normativa vigente solo prevé la baja en caso de reincidencia; cabe precisar que esto no se ha modificado.	
Artículo 61.- Baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago		
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo	
<p>Artículo 61.- Baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago</p> <p>61.1 La empresa operadora tiene la facultad de dar de baja un servicio contratado bajo la modalidad prepago desde que se</p>	<p>Artículo 61.- Baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago</p> <p>61.1 La empresa operadora tiene la facultad de dar de baja un servicio contratado bajo la modalidad prepago desde que se</p>	

<p>vence el plazo para realizar una recarga establecido en el Contrato de Abonado, remitido al Osiptel conforme al artículo</p> <p>61.2 La empresa operadora tiene la obligación de dar de baja un servicio contratado bajo la modalidad prepago, a los tres (3) meses luego de haber suspendido el servicio por no cursar tráfico de voz o datos, conforme al numeral 51.1.4 del artículo 51.</p> <p>61.3 En ambos casos, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario a la fecha de baja, la empresa operadora debe informar al usuario el motivo, la fecha y las razones por las que se efectúa la baja del servicio.</p>	<p>vence el plazo para realizar una recarga establecido en el Contrato de Abonado, remitido al Osiptel conforme al artículo</p> <p>61.2 La empresa operadora tiene la obligación de dar de baja un servicio contratado bajo la modalidad prepago, a los tres (3) meses luego de haber suspendido el servicio por no cursar tráfico de voz o datos salvo que durante este periodo haya generado una recarga, conforme al numeral 51.1.4 del artículo 51.</p> <p>61.3 En ambos casos, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario a la fecha de baja, la empresa operadora debe informar al usuario el motivo, la fecha y las razones por las que se efectúa la baja del servicio.</p>
--	---

<p>Comentarios recibidos</p>	<p>América Móvil</p>	<p>Sobre la suspensión y baja de líneas prepago sin tráfico</p> <p>Nuestra representada coincide con el objetivo del Regulador de promover una administración eficiente de la numeración y asegurar la vigencia de líneas activas. No obstante, considera que la obligación de dar de baja automáticamente los servicios prepagos tras tres (3) meses de inactividad podría generar efectos desproporcionados en determinados usuarios, especialmente en zonas rurales, áreas de baja densidad poblacional o segmentos de baja frecuencia de uso, como adultos mayores, clientes que emplean el servicio en temporadas específicas, líneas de respaldo o quienes se encuentran temporalmente en el extranjero.</p> <p>En estos casos, la ausencia de tráfico de voz o datos no refleja abandono del servicio, sino patrones de uso particulares o limitaciones de conectividad. Por ejemplo, un abonado en el extranjero podría advertir la suspensión de su línea solo al retornar al país, sin posibilidad de cursar tráfico para reactivarla, lo que derivaría inevitablemente en la baja del servicio.</p> <p>Por ello, solicitamos que la norma establezca un plazo más razonable para la baja de líneas prepago sin tráfico, disponiendo que esta se ejecute únicamente cuando no se registre actividad por un periodo mínimo de ocho (8) meses. Asimismo, proponemos excluir expresamente aquellas líneas que realicen recargas dentro de dicho plazo, garantizando que no se afecte a los usuarios que manifiestan su voluntad de mantener activo el servicio.</p> <p>Sobre la notificación antes de la baja</p> <p>La norma no precisa los medios idóneos para garantizar la efectividad de la comunicación al abonado. Debe considerarse que muchos usuarios prepagos no registran un correo electrónico al momento de la contratación, lo que dificulta el envío de notificaciones por esa vía. Asimismo, el uso de mensajes de texto (SMS) podría resultar ineficaz, dado que el servicio se encuentra suspendido por falta de tráfico.</p> <p>En consecuencia, en estos supuestos no sería posible informar de manera efectiva la baja del servicio, lo que podría dar lugar a interpretaciones sancionadoras injustificadas, pese a que la imposibilidad de comunicación deriva de la propia estructura técnica del servicio y no de la conducta de la empresa operadora.</p>
-------------------------------------	-----------------------------	---

<p>Posición del Osiptel</p>	<p>Sobre la suspensión y baja de líneas prepago sin tráfico</p> <p>Respecto al comentario de América Móvil sobre mantener activas las líneas que realizan recargas incluso si no cursan tráfico de voz; el Osiptel considera que esta es una señal adecuada que el abonado puede otorgar para revelar su necesidad de mantener la línea, por lo tanto, se modifica la redacción en este sentido.</p> <p>En tanto, respecto a los casos planteados por América Móvil en los que un abonado podría tener un servicio prepago sin cursar tráfico por más de tres (3) meses, la posición del Osiptel es que en el caso de los abonados que salgan al extranjero estos podrían informar a su empresa operadora para suspender temporalmente el servicio o realizar recargas mínimas cada tres meses para evitar la suspensión; en tanto, los abonados de zonas rurales incluso si solo hacen uso se la línea para recibir llamadas no caerán en esta causal de suspensión, por tanto, no se estima necesario ampliar los plazos propuestos.</p> <p>Más aún cuando en las reuniones sostenidas con las empresas operadoras y las asociaciones de usuarios la presente propuesta ha sido considerada beneficiosa para la industria y, por tanto, ninguna otra empresa operadora o asociación de usuario a presentado comentarios en contra de esta obligación.</p> <p>Sobre la notificación antes de la baja</p> <p>Respecto a los comentarios de América Móvil sobre la dificultad de informar a los abonados, cuyas líneas están suspendidas, de la futura baja de su servicio, es importante señalar que las empresas operadoras pueden remitir esta información por correo electrónico u otro medio que la empresa operadora considere conveniente.</p> <p>Es importante en este punto mencionar que América Móvil reconoce y saluda la importancia de que los contratos sean enviados por medios digitales, en ese sentido, la propia América Móvil reconoce que es factible la comunicación con los abonados incluso antes de contar con el servicio.</p>	
	<p>Artículo 63.- Terminación del contrato de abonado de duración indeterminada por decisión del abonado</p>	
<p>Artículo del proyecto a comentario</p>	<p>Versión final del artículo</p>	
<p>Artículo 63.-Terminación del contrato de abonado de duración indeterminada por decisión del abonado</p> <p>63.1. El abonado tiene derecho a terminar el contrato de abonado de duración indeterminada, para lo cual debe este deber solicitar la baja del servicio, sin expresión de causa,</p>	<p>Artículo 63.-Terminación del contrato de abonado de duración indeterminada por decisión del abonado</p> <p>63.1. El abonado tiene derecho a terminar el contrato de abonado de duración indeterminada, para lo cual debe solicitar la baja del servicio, sin expresión de causa, indicando la fecha en la</p>	

<p>indicando la fecha en la cual termina el contrato, con una anticipación no menor de un (1) día hábil ni mayor de un (1) mes calendario, a través de cualquiera de los canales que hayan sido implementados por la empresa operadora para la contratación del servicio.</p> <p>63.2. La empresa operadora está prohibida de restringir o limitar el ejercicio del derecho a terminar el contrato de abonado de duración indeterminada por el abonado.</p> <p>63.3. En caso se facture de manera adelantada el pago del servicio, tras recibir la solicitud de baja del servicio, de manera inmediata, la empresa operadora debe:</p> <p>63.3.1. Informar al abonado que cuenta con un saldo a favor correspondiente a las sumas prorrateadas de pagos adelantados del servicio.</p> <p>63.3.2. Solicitar al abonado, la confirmación o actualización de la modalidad de devolución elegida por el abonado.</p> <p>63.3.3. Informar al abonado el plazo en el que se estaría realizando la devolución correspondiente.</p> <p>63.4. La baja se realiza al día siguiente hábil de solicitada la baja o en la fecha indicada por el abonado.</p>	<p>cual termina el contrato, con una anticipación no menor de un (1) día hábil ni mayor de un (1) mes calendario, a través de cualquiera de los canales y/o mecanismos para obtener la manifestación de voluntad.</p> <p>63.2. La empresa operadora está prohibida de restringir o limitar el ejercicio del derecho a terminar el contrato de abonado de duración indeterminada por el abonado.</p> <p>63.3. En caso se facture de manera adelantada el pago del servicio, tras recibir la solicitud de baja del servicio, de manera inmediata, la empresa operadora debe:</p> <p>63.3.1. Informar al abonado que cuenta con un saldo a favor correspondiente a las sumas prorrateadas de pagos adelantados del servicio.</p> <p>63.3.2. Solicitar al abonado, la confirmación o actualización de la modalidad de devolución elegida por el abonado.</p> <p>63.3.3. Informar al abonado el plazo en el que se estaría realizando la devolución correspondiente.</p> <p>63.4. La baja se realiza al día siguiente hábil de solicitada o en la fecha indicada por el abonado.</p>	
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Entel</p>	<p>Sobre plazo para el caso de los servicios fijos</p> <p>Un preaviso no menor de cinco días hábiles resulta necesario para coordinar aspectos logísticos como el retiro o instalación de equipos, la programación de visitas técnicas y ventanas de activación, así como los empalmes entre proveedores en redes neutras. Este plazo contribuye a reducir riesgos de interrupción del servicio, facilita la gestión de prorrateos y devoluciones, y disminuye la generación de reclamos posteriores, asegurando una atención más eficiente y ordenada para los abonados.</p>

		<p>Sobre plazo para el caso de los servicios móviles</p> <p>Un plazo no menor de cinco días hábiles resulta fundamental para que el abonado pueda evaluar con calma alternativas como mejoras de plan, beneficios adicionales o ajustes tarifarios, lo que favorece la retención y la competencia. Este tiempo también evita decisiones impulsivas que podrían derivar en la pérdida irreversible del número.</p> <p>Reducir el plazo a un solo día elimina oportunidades para que el abonado actúe y aumenta el riesgo de una baja definitiva sin información suficiente. Esta medida no solo implica acortar el tiempo, sino ejecutar una acción irreversible: la pérdida del número móvil o fijo y del servicio, sin posibilidad de desistimiento. Por ello, la normativa debe garantizar un plazo prudente antes de hacer efectiva la baja.</p>
	WOW	<p>Se alerta que OSIPTEL pretende extender a todas las operadoras la obligación de ejecutar la baja en un plazo no menor a (1) día hábil, medida que originalmente era asimétrica y aplicaba solo a una empresa con posición dominante. Hacerla transversal desnaturaliza el sentido jurídico y técnico de la regulación asimétrica.</p> <p>Es por ello, que pretender generar la misma obligación para todas es desconocer que existen diferencias a nivel de escalas, infraestructura y sistema de gestión de abonados y usuarios de las diferentes empresas que forman parte del mercado.</p> <p>Finalmente, si el operador que motivó la medida ya no tiene posición dominante, lo coherente sería desregular la obligación para esa empresa y volver a la normativa general, en lugar de imponerla a todo el mercado.</p> <p>Solicitamos que la norma contemple un plazo de cinco (5) días hábiles para ejecutar la baja del servicio, tanto en contratos indeterminados como en contratos con plazo forzoso.</p>

	PYD	<p>OSIPTTEL propone reducir plazos y digitalizar las gestiones; sin embargo, en la práctica las redes de fibra óptica regionales dependen muchas veces de infraestructuras compartidas o enlaces mayoristas, lo que dificulta cumplir con plazos de reactivación muy cortos.</p> <p>Además, las plataformas digitales de atención requieren inversiones que pueden resultar desproporcionadas para empresas pequeñas.</p> <p>Por ello, se plantea establecer plazos diferenciados para operadores con menos de 500.000 abonados, otorgando por ejemplo tres días hábiles adicionales para la reactivación o baja, y permitir que la suspensión o baja del servicio pueda gestionarse mediante medios manuales o semiautomáticos mientras se avanza en la implementación de la digitalización completa.</p>
	Viettel	<p>La reducción del plazo mínimo de aviso previo para la terminación de contratos de abonado de duración indeterminada, de cinco días hábiles a solo uno, resulta demasiado corto para una empresa operadora. Esto se debe a que requiere anticipar y coordinar diversos procesos internos, tales como la verificación de saldos, la devolución de pagos, la actualización de registros y la gestión de recursos humanos y técnicos. En consecuencia, se estima necesario conservar un plazo mínimo razonable que permita a la operadora cumplir de manera adecuada con sus responsabilidades y garantizar una correcta finalización del servicio.</p>
	América Móvil	<p>Sobre reducción del plazo de ejecución de solicitud de baja</p> <p>Respecto a la propuesta plasmada en el artículo en mención, nuestra representada coincide con el objetivo del Regulador de asegurar un proceso ágil y transparente para la terminación contractual; sin embargo, considera que reducir el plazo de ejecución de la baja a un (1) día hábil podría generar efectos adversos tanto en la satisfacción del usuario como en la eficiencia operativa del servicio. El plazo vigente otorga un margen temporal que permite desarrollar acciones de retención o fidelización no intrusivas, prácticas legítimas y habituales en los mercados de servicios continuos.</p> <p>Estas acciones no buscan obstaculizar la decisión del abonado, sino comprender las causas que motivan su solicitud y ofrecer alternativas acordes a sus necesidades. De hecho, se ha identificado que una proporción significativa de las solicitudes de baja responde a razones económicas o situaciones temporales que pueden resolverse mediante soluciones personalizadas.</p> <p>Nuestra representada ha verificado que, gracias a este procedimiento, en el presente año un promedio de 380 abonados de servicios móviles y fijos desisten de sus solicitudes de baja cada mes,</p>

		<p>lo que demuestra la eficacia del modelo vigente sin afectar el derecho del cliente a resolver su contrato.</p> <p>Por tales razones, se propone mantener el plazo actual de cinco (5) días hábiles para la ejecución de la baja, garantizando un equilibrio entre la protección del usuario y la eficiencia operativa del servicio.</p>
<p>Posición del Osiptel</p>		<p>Sobre la solicitud de Entel y PYD respecto a los servicios fijos</p> <p>Respecto a los argumentos planteados por Entel, la posición de Osiptel es que no existiría el riesgo de quedar sin servicio toda vez que justamente es lo que solicita el abonado, la terminación del servicio.</p> <p>En tanto, PYD no ha especificado en qué situaciones la baja del servicio requeriría una acción manual. Si fuera por un tema de recojo del equipamiento, este se puede dar luego de la baja del servicio.</p> <p>Por tanto, queda desestimada la solicitud de Entel y PYD.</p> <p>Sobre la solicitud de Wow respecto de ejecutar la baja en 1 día a todas las operadoras</p> <p>Si bien, en efecto esta medida fue implementada inicialmente como una regulación asimétrica a una sola empresa operadora que contaba con posición dominante; la razón por la que ahora se está reduciendo el plazo es por el cambio en el contexto y la necesidad de los abonados de culminar sus contratos inmediatamente.</p> <p>En ese sentido, se desestima la solicitud de WOW de mantener el plazo de terminación de contrato en cinco (5) días hábiles</p> <p>Sobre la solicitud de Entel, Viettel y América Móvil respecto a los plazos de servicio móviles</p> <p>Hablando respecto a la necesidad de poder establecer un plazo adicional para la aplicación de políticas de retención por parte de la empresa operadora, la posición del Osiptel es que el plazo no resulta necesario. Puesto que, cuando ya el abonado solicita tanto la baja del servicio, y no una suspensión ni migración, este lo hace porque ya no requiere el servicio o en su caso ha identificado deficiencias relevantes en su provisión. Y es por ello, que dichas falencias debían atenderse de forma anticipada o durante la vigencia del contrato y no recién al momento de la solicitud de baja.</p> <p>En esa misma línea, se señala que, tal como lo manifestó Viettel, la reducción de este plazo mínimo de anticipación de cinco (5) días hábiles a uno llegaría a generar dificultades operativas para las empresas. Sin embargo, la posición del Osiptel considera que estos aspectos ya forman parte de las obligaciones propias de la operadora y no se debe limitar ni retrasar el derecho del abonado a dar por terminado el servicio.</p>

	<p>Por tanto, tanto la solicitud de Entel como la de Viettel y así mismo América Móvil quedan desestimadas, manteniéndose la posición de que un plazo de un (1) día hábil es suficiente para garantizar la voluntad del abonado y la correcta aplicación de las medidas regulatorias.</p>
Artículo 64.- Terminación del contrato de abonado a plazo forzoso por decisión unilateral del abonado.	
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo
<p>Artículo 64.-Terminación del contrato de abonado a plazo forzoso por decisión unilateral del abonado.</p> <p>64.1. El abonado puede resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, sin expresión de causa, para lo cual debe presentar la solicitud de baja del servicio a través de cualquiera de los canales que hayan sido implementados por la empresa operadora para la contratación del servicio. El abonado es responsable de las compensaciones que hubiere pactado por la terminación anticipada y unilateral.</p> <p>64.2. La empresa operadora que incurra en las siguientes causales, debe permitir que el abonado puede resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, sin cobrarle ninguna compensación:</p> <p>64.2.1. Problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por el Osiptel;</p> <p>64.2.2. Incremente la tarifa y/o reduzca los atributos vigentes al momento de la contratación del servicio;</p> <p>64.2.3. No cumple en la oportunidad debida con instalar y/o activar el servicio, conforme al numeral 50.3 del artículo 50.</p> <p>64.2.4. Si el traslado pendiente se mantiene por un período</p>	<p>Artículo 64.-Terminación del contrato de abonado a plazo forzoso por decisión unilateral del abonado.</p> <p>64.1. El abonado puede resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, sin expresión de causa, para lo cual debe presentar la solicitud de baja del servicio a través de cualquiera de los canales que hayan sido implementados por la empresa operadora para la contratación del servicio. El abonado es responsable de las compensaciones que hubiere pactado por la terminación anticipada y unilateral.</p> <p>64.2. La empresa operadora que incurra en las siguientes causales, debe permitir que el abonado pueda resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, sin cobrarle ninguna compensación:</p> <p>64.2.1. Problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por el Osiptel;</p> <p>64.2.2. Incremente la tarifa y/o reduzca los atributos vigentes al momento de la contratación del servicio;</p> <p>64.2.3. No cumple en la oportunidad debida con instalar y/o activar el servicio, conforme al numeral 50.3 del artículo 50.</p> <p>64.2.4. Si el traslado pendiente se mantiene por un período</p>

<p>mayor a tres (3) meses, conforme al numeral 16.3 del artículo 16.</p> <p>64.3. Para resolver el contrato, incluyendo la baja por portabilidad, por alguna de las causales señaladas en el numeral 64.2, el abonado debe presentar la solicitud de baja junto a la documentación probatoria correspondiente, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomó conocimiento de ella.</p> <p>64.4. En caso se facture de manera adelantada del pago del servicio, tras recibir la solicitud de baja del servicio, de manera inmediata, la empresa operadora debe:</p> <p>64.4.1. Informar al abonado que cuenta con un saldo a favor correspondiente a las sumas prorrateadas de pagos adelantados del servicio.</p> <p>64.4.2. Solicitar al abonado la confirmación o actualización de la modalidad de devolución elegida por el abonado.</p> <p>64.4.3. Informar al abonado el plazo en el que se estaría realizando la devolución correspondiente.</p> <p>64.5. El contrato queda resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la solicitud de baja conforme a los numerales 64.1 o 64.3.</p> <p>64.6. En los casos en los que el abonado haya firmado un contrato adicional por la adquisición del equipo en cuotas, y el contrato quede resuelto, sustentado en las causales señaladas en el numeral 64.2, el abonado puede devolver el equipo que haya adquirido a la empresa operadora sin más desgaste que el resultante del uso normal o quedarse con el</p>	<p>mayor a tres (3) meses, conforme al numeral ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. del artículo 16.</p> <p>64.3. Para resolver el contrato, incluyendo la baja por portabilidad, por alguna de las causales señaladas en el numeral 64.2, el abonado debe presentar la solicitud de baja, junto a la documentación probatoria correspondiente, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomó conocimiento de ella.</p> <p>64.4. En caso se facture de manera adelantada del pago del servicio, tras recibir la solicitud de baja del servicio, de manera inmediata, la empresa operadora debe:</p> <p>64.4.1. Informar al abonado que cuenta con un saldo a favor correspondiente a las sumas prorrateadas de pagos adelantados del servicio.</p> <p>64.4.2. Solicitar al abonado la confirmación o actualización de la modalidad de devolución elegida por el abonado.</p> <p>64.4.3. Informar al abonado el plazo en el que se estaría realizando la devolución correspondiente.</p> <p>64.5. El contrato queda resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la solicitud de baja conforme a los numerales 64.1 o 64.3.</p> <p>64.6. En los casos en los que el abonado haya firmado un contrato adicional por la adquisición del equipo en cuotas, y el contrato quede resuelto, sustentado en las causales señaladas en el numeral 64.2, el abonado puede devolver el equipo que haya adquirido a la empresa operadora sin más desgaste que el resultante del uso normal o quedarse con el</p>
--	---

equipo y hacerse responsable por las cuotas faltantes.		equipo y hacerse responsable por las cuotas faltantes.	
Comentarios recibidos	Entel	<p>Cuando se declare fundado el reclamo de calidad del servicio, por parte de TRASU no solo se llegará a habilitar que el abonado resuelva el contrato de prestación de servicios, sino que se habilita la terminación del contrato adicional de adquisición de equipo. Ello viene ocurriendo inclusive en los supuestos en donde la incidencia solo afectaría a la calidad del servicio y no al estado del equipo móvil, siendo este adquirido como nuevo y no representaría desperfectos reportados.</p> <p>Esta interpretación genera un impacto económico significativo para las empresas operadoras. Es por ello, que los problemas de calidad del servicio no deben, terminales adquiridos, los cuales son objeto de un contrato separado (independiente).</p> <p>En este sentido, el único beneficio asociado a la contratación del servicio es la posibilidad de financiar el equipo mediante un cronograma de pagos previamente aceptado por el abonado, sin que exista subsidio cruzado con la tarifa del servicio. Por ello, si el abonado decide resolver anticipadamente su contrato por cualquiera de las causales previstas, esta decisión no afecta el contrato del equipo, debiendo el abonado asumir las cuotas pendientes conforme a lo pactado.</p>	
Posición del Osiptel	<p>La posición del Osiptel en este caso es que si un abonado ha adquirido un equipo terminal para acceder a un servicio móvil y no puede hacerlo por problemas de calidad y decide dar por terminado el servicio, el equipo terminal ya no sería de utilidad para el abonado, por lo que puede devolverlo siempre que no presente mayor desgaste que el uso normal del equipo. Si por el contrario el abonado usara el equipo terminal puede quedarse con el equipo y pagar las cuotas restantes. Así, resulta razonable para el abonado no pagar por un equipo terminal que no utilizará por problemas de calidad comprobados. En ese sentido, la propuesta de Entel queda desestimada.</p>		
Artículo 65.- Obligación de no disponer el número telefónico luego del cambio de número o de la baja del servicio			
Artículo del proyecto a comentario		Versión final del artículo	
<p>Artículo 65.- Obligación de no disponer el número telefónico luego del cambio de número o de la baja del servicio</p> <p>65.1. Cuando se proceda a la terminación del contrato de abonado</p>		<p>Artículo 65.- Obligación de no disponer el número telefónico luego del cambio de número o de la baja del servicio</p> <p>65.1. Cuando se proceda a la terminación del contrato de</p>	

<p>o se realice un cambio de número telefónico, la empresa operadora no debe asignar y/o activar para otra persona el número telefónico por un plazo de noventa (90) días calendario siguientes a la fecha en que se hace efectiva la baja del servicio, salvo en el caso de baja por uso prohibido, en cuyo caso el plazo es de seis (6) meses.</p> <p>65.2. Si el abonado presenta un reclamo por baja no solicitada, la empresa operadora no debe asignar y/o activar el número telefónico que ha sido dado de baja hasta que reclamo se declare infundado, mediante una resolución firme o que hubiere causado estado.</p>	<p>abonado o se realice un cambio de número telefónico, la empresa operadora no debe asignar y/o activar para otra persona el número telefónico por un plazo de noventa (90) días calendario siguientes a la fecha en que se hace efectiva la baja del servicio, salvo en el caso de baja por uso prohibido, en cuyo caso el plazo es de seis (6) meses.</p> <p>65.2. Si el abonado presenta un reclamo por baja no solicitada, la empresa operadora no debe asignar y/o activar el número telefónico que ha sido dado de baja hasta que reclamo se declare infundado, mediante una resolución firme o que hubiere causado estado.</p>
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Guinea</p> <p>Se interpreta que la observación del plazo de no disponer del número telefónico en noventa días tiene como finalidad brindarle la posibilidad al abonado de recuperar su número móvil.</p> <p>Sin embargo, qué sucede cuando el abonado contratante es extranjero turista, y solo permanece un periodo corto de tiempo en el país, luego de lo cual no volverá, y por lo tanto, no existe la posibilidad de que solicite la recuperación de su número móvil. En ese caso carece de sentido mantener en stand by el número.</p> <p>Finalmente, para la consideración del plazo, es importante señalar que la numeración es un recurso escaso y que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones actualmente se encuentra restringiendo su asignación.</p>
<p>Posición del Osiptel</p>	<p>Sobre el comentario de Guinea, es preciso aclarar que el plazo de noventa (90) días tiene principalmente el objetivo que el ex abonado al que le pertenecía el número cuente con el tiempo suficiente para desasociar este número de cuentas financieras y sociales, de tal modo que se minimicen los impactos sobre el nuevo abonado que reciba este número.</p> <p>Por otro lado, no existe certeza ni para el Osiptel, ni para ninguna empresa operadora, de que un abonado tiene la condición de turista extranjero y que no retornará al país. Considerando que no se advierten argumentos suficientes para realizar esta distinción, no se acoge el comentario del operador.</p>
<p>Artículo 69.- Procedimiento ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación del servicio público móvil</p>	

Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo
<p>Artículo 69.- Procedimiento ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación del servicio público móvil</p> <p>69.1. La empresa operadora debe verificar, diariamente, el sustento sobre el cumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación de todos los servicios públicos móviles contratados en el día calendario inmediato anterior, conforme al artículo 67.</p> <p>69.2. En el mismo día de la verificación, la empresa operadora debe remitir un mensaje de texto a cada servicio público móvil que no cuente con dicho sustento válido y un correo electrónico a la dirección registrada por el abonado.</p> <p>69.2.1. El mensaje debe contener como mínimo: (i) el número telefónico del servicio observado, (ii) la indicación que se incumplió uno o más requisitos esenciales de la contratación, (iii) la necesidad de regularizar la titularidad del servicio, (iv) los canales establecidos para la regularización, (v) el plazo para realizar dicha regularización y (vi) que, de no efectuar la regularización correspondiente, se procederá a dar de baja el servicio.</p> <p>69.2.2. El Osiptel brinda conformidad sobre el modelo de mensaje a enviar.</p> <p>69.3. Transcurrido cinco (5) días hábiles desde el envío del referido mensaje de texto y siempre que no se haya efectuado la regularización respectiva, conforme al artículo 67, la empresa operadora debe suspender el servicio público móvil observado. Durante el periodo de suspensión se debe permitir el acceso a los números de emergencia y servicio de atención de la empresa operadora.</p> <p>69.4. Transcurridos siete (7) días hábiles desde la suspensión del</p>	<p>Artículo 69.- Procedimiento ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación del servicio público móvil</p> <p>69.1. La empresa operadora debe verificar, diariamente, el sustento sobre el cumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación de todos los servicios públicos móviles contratados en el día calendario inmediato anterior, conforme al artículo ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.</p> <p>69.2. En el mismo día de la verificación, la empresa operadora debe remitir un mensaje de texto a cada servicio público móvil que no cuente con dicho sustento válido y un correo electrónico a la dirección registrada por el abonado.</p> <p>69.2.1. El mensaje debe contener como mínimo: (i) el número telefónico del servicio observado, (ii) la indicación que se incumplió uno o más requisitos esenciales de la contratación, (iii) la necesidad de regularizar la titularidad del servicio, (iv) los canales establecidos para la regularización, (v) el plazo para realizar dicha regularización y (vi) que, de no efectuar la regularización correspondiente, se procederá a dar de baja el servicio.</p> <p>69.2.2. El Osiptel brinda conformidad sobre el modelo de mensaje a enviar.</p> <p>69.3. Transcurrido cinco (5) días hábiles desde el envío del referido mensaje de texto y siempre que no se haya efectuado la regularización respectiva, conforme al artículo ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia., la empresa operadora debe suspender el</p>

<p>servicio y siempre que no se haya efectuado la regularización respectiva, conforme al artículo 67, en el día calendario siguiente, la empresa operadora debe:</p> <p>69.4.1. Dar de baja del servicio, o</p> <p>69.4.2. Retornar el número a la empresa operadora cedente, conforme al Reglamento de Portabilidad.</p> <p>69.5. Estas reglas no resultan aplicables para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica, así como a las personas jurídicas con más de diez (10) servicios móviles contratados, en cuyo caso la empresa operadora procede a la baja del servicio por incumplimiento de los requisitos esenciales a solicitud de quien figura como titular del servicio, siguiendo el procedimiento de reclamo respectivo.</p>	<p>servicio público móvil observado. Durante el periodo de suspensión se debe permitir el acceso a los números de emergencia y servicio de atención de la empresa operadora.</p> <p>69.4. Transcurridos siete (7) días hábiles desde la suspensión del servicio y siempre que no se haya efectuado la regularización respectiva, conforme al artículo ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia., en el día calendario siguiente, la empresa operadora debe:</p> <p>69.4.1. Dar de baja del servicio, o</p> <p>69.4.2. Retornar el número a la empresa operadora cedente, conforme al Reglamento de Portabilidad.</p> <p>69.5. Estas reglas no resultan aplicables para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica, así como a las personas jurídicas con más de diez (10) servicios móviles contratados, en cuyo caso la empresa operadora procede a la baja del servicio por incumplimiento de los requisitos esenciales a solicitud de quien figura como titular del servicio, siguiendo el procedimiento de reclamo respectivo.</p>	
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Viettel</p>	<p>Sobre la comunicación por vías adicionales</p> <p>Dada la creciente utilización de plataformas OTT y canales digitales de comunicación por parte de los usuarios, resulta fundamental conservar esta alternativa, pues asegura que los abonados reciban oportunamente la notificación sobre la necesidad de regularizar su contratación, disminuyendo el riesgo de incumplimiento derivado de la falta de recepción de un SMS o correo electrónico. Además,</p>

	<p>esta medida contribuye a optimizar la gestión, especialmente en empresas que manejan un elevado número de servicios móviles.</p> <p>En consecuencia, se considera indispensable restablecer la opción de enviar el aviso a través de otros medios de mensajería, manteniendo la obligación de remitir SMS y correo electrónico, como mecanismo complementario que garantice la efectiva notificación a los abonados.</p> <p>Sobre las excepciones al incumplimiento de requisitos esenciales</p> <p>Se considera relevante mantener la excepción prevista en el último párrafo del Artículo 76 de la normativa actual, la cual dispone que las reglas de baja por incumplimiento de requisitos esenciales no aplican en los siguientes supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratos celebrados en el marco de convocatorias o negociaciones públicas o privadas, diseñadas bajo condiciones específicas. • Personas jurídicas que cuenten con más de diez (10) servicios móviles contratados, en cuyo caso la baja por incumplimiento de requisitos esenciales procede únicamente a solicitud del titular, siguiendo el procedimiento de reclamo correspondiente. <p>Esta excepción resulta clave para asegurar flexibilidad operativa y administrativa, evitando cargas innecesarias para las empresas que gestionan grandes volúmenes de servicios o participan en esquemas especiales de contratación. Por ello, debe mantenerse expresamente en cualquier modificación futura de la normativa.</p>
<p>Posición del Osiptel</p>	<p>Sobre la comunicación por vías adicionales</p> <p>Es preciso aclarar que no se está restringiendo el uso de otros canales de comunicación. Al contrario, las empresas operadoras conservan su plena libertad para poder notificar mediante diferentes vías que ellas crean adecuadas, siempre que se cumpla con la obligación mínima de enviar SMS y correo electrónico. Por lo tanto, la propuesta normativa no estaría limitando la parte de innovación, tampoco la eficiencia de la gestión para comunicarse, pero sí asegura el estándar básico de notificación, dejando abierta la posibilidad de reforzarla por canales adicionales.</p> <p>Sobre las excepciones al incumplimiento de requisitos esenciales</p> <p>En el numeral 69.5 ya se recogen las excepciones sugeridas por Viettel, en ese sentido, no corresponde hacer ninguna modificación adicional.</p>

Artículo 71.- Régimen de Infracciones		
Comentarios recibidos	Entel	<p>La redacción actual del artículo 77° de la Norma de Condiciones de Uso no se ajusta a los principios de legalidad y tipicidad, ya que define las infracciones de manera genérica, sin delimitar con precisión las conductas sancionables. Esto dificulta que los administrados comprendan con certeza qué acciones constituyen infracción y cuáles son sus consecuencias. Por ello, es necesario que OSIPTEL adopte un esquema de tipificación claro y detallado que garantice previsibilidad.</p> <p>Valoramos que el proyecto normativo busque mejorar la técnica legislativa mediante una tipificación más específica, lo cual fortalece la seguridad jurídica y permite una supervisión más focalizada. Sin embargo, en línea con los principios de regulación responsiva y proporcionalidad, solicitamos que OSIPTEL considere eliminar la tipificación de conductas que no generan afectación real al usuario, especialmente aquellas derivadas de errores operativos aislados o de baja relevancia.</p> <p>Este proyecto representa una oportunidad para revisar disposiciones que pudieran contravenir los principios de legalidad, razonabilidad, proporcionalidad y debido procedimiento establecidos en el TUO de la LPAG. Asimismo, dado que uno de los objetivos centrales de la reforma es adoptar un enfoque de cumplimiento y regulación responsiva, resulta necesario evolucionar de un modelo sancionador centrado en la punición hacia uno que promueva el cumplimiento voluntario, la corrección temprana y la mejora continua, mediante una disposición expresa.</p>
	PYD	<p>OSIPTEL propone establecer un régimen más simplificado y estratificado; sin embargo, si bien saludamos esta iniciativa, advertimos que las sanciones deben ser proporcionales al tamaño de la empresa y a su capacidad económica.</p> <p>Actualmente, las multas se calculan sobre los ingresos brutos totales, lo que puede resultar devastador para un operador regional.</p> <p>Por ello, planteamos incorporar el principio de proporcionalidad y capacidad contributiva, estableciendo rangos diferenciados de multas para operadores con menos de 500.000 abonados, así como promover medidas correctivas o preventivas antes de imponer sanciones pecuniarias, garantizando un esquema justo y equilibrado que preserve la competencia y la sostenibilidad del sector.</p>
Posición del Osiptel	<p>Sobre la solicitud de PYD respecto al régimen de infracciones.</p> <p>Esta no es la norma que establece los montos de las multas.</p>	

	<p>Sobre la generalidad de las tipificaciones:</p> <p>Entel no señala claramente un caso en particular del listado de conductas infractoras previstas en el artículo 71 del proyecto de norma relacionado con errores operativos aislados o de baja relevancia que permita una mejor evaluación. En el mismo sentido, dicha empresa no cita los supuestos de tipos infractores que por su generalidad conlleven a una revisión de listado conductas que propone el citado proyecto.</p> <p>No obstante, cabe mencionar que las conductas u omisiones han sido tipificadas de manera específica, de forma clara y precisa, ponderando a la vez su proporcionalidad, acorde con el principio de tipicidad y el principio de razonabilidad de la potestad sancionadora previstos en el Texto Único Ordenado del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444. Por lo tanto, la solicitud no resulta atendible.</p>	
<p>DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA</p> <p>PRIMERA. –</p>		
<p>Artículo del proyecto a comentario</p>	<p>Versión final del artículo</p>	
<p>PRIMERA.- La presente norma entra en vigencia a los tres (3) meses de su publicación en el diario oficial “El Peruano”. Antes de dicha fecha, permanecen vigentes las disposiciones establecidas en la Norma de Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada por Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.</p>	<p>PRIMERA. – Vigencia</p> <p>La presente norma entra en vigencia a los tres (3) meses, computados desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial “El Peruano”.</p> <p>Permanecen en vigor las disposiciones establecidas en la Norma de Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada por Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, hasta la entrada en vigencia de la presente norma</p>	
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Entel</p>	<p>Conforme se advierte del proyecto normativo, los cambios propuestos involucran una modificación sustancial de muchos procesos que actualmente, se vienen ejecutando; uno de ellos, la contratación del servicio y las características de criticidad. En ese sentido, solicitamos que se considere como mínimo el plazo de once (11) meses como mínimo para la entrada en vigencia de la norma y una aplicación por fases.</p>

	<p>Sin perjuicio de lo mencionado, respecto a los mecanismos de contratación o del uso indebido del servicio, proponemos la siguiente redacción:</p> <p style="text-align: center;">DISPOSICIONES FINALES:</p> <p><i>Sin perjuicio de los actos preparatorios y de coordinación que la empresa operadora realice con el OSIPTEL antes de comunicar su decisión, aquella que voluntariamente se acoja de manera anticipada a la implementación de cualquiera de las disposiciones previstas en la presente norma, se obliga al cumplimiento del articulado que lo rige y se le aplica el régimen de infracciones respectivo.</i></p>
WOW	<p>Este debe ser superior al propuesto, a fin de permitir la adecuación de todos nuestros procesos internos. La implementación de la propuesta implica una revisión integral de nuestros sistemas comerciales (alta de abonados, facturación, gestión de usuarios, atención de consultas, trámites y requerimientos, reclamos, entre otros), por lo que el plazo otorgado de tres (3) meses resulta insuficiente.</p> <p>Por ello, solicitamos que el plazo de entrada en vigor se amplíe al menos a nueve (9) meses contados desde la publicación en el diario oficial El Peruano.</p>
PYD	<p>OSIPTEL propone que la norma entre en vigor a los seis meses, pero este plazo resulta insuficiente para operadores pequeños y medianos, que necesitan más tiempo para adaptar sistemas, contratos y procesos. Se plantea ampliar la vigencia a doce meses o implementar una fase piloto con acompañamiento técnico. En general, se reconoce la necesidad de un marco moderno y flexible, pero se solicita que sea proporcional y gradual, incorporando un tratamiento asimétrico temporal para operadores menores de 500.000 abonados, plazos y requerimientos digitales más flexibles, sanciones diferenciadas con enfoque correctivo, programas de apoyo técnico y el reconocimiento del rol regional de las PYMES en la expansión del servicio universal y la competencia efectiva.</p>
América Móvil	<p>La ejecución de los cambios previstos en el Proyecto implica ajustes sustanciales en diversos sistemas tecnológicos y procesos operativos, tanto internos como aquellos integrados con terceros. Entre los más afectados se encuentran el sistema comercial, las aplicaciones de autogestión, la tienda virtual, los sistemas de atención al cliente y de facturación, así como los procesos vinculados a distintos trámites.</p> <p>En atención a ello, nuestra representada propone establecer un esquema de entrada en vigor escalonado, diferenciando entre disposiciones de aplicación inmediata y aquellas que requieren desarrollos tecnológicos complejos. Para estas últimas, se sugiere un plazo de veinticuatro (24)</p>

		meses de implementación, considerando la magnitud de los cambios que deben realizarse en los sistemas y procesos de la empresa.
Posición del Osiptel	<p>Sobre la solicitud de América Móvil respecto a disposiciones finales</p> <p>Respecto al comentario de América Móvil sobre la necesidad de que algunos procesos requieren 2 años de implementación, es importante señalar que en ningún momento señala cuáles son estos procesos de mayor complejidad ni da argumentos que justifiquen dicho plazo o la implementación de vigencia de manera escalonada. En ese sentido, la solicitud de América Móvil queda desestimada.</p> <p>Sobre la solicitud de PYD respecto a disposiciones finales</p> <p>La propuesta de norma para comentarios contemplaba un plazo de tres (3) meses para su entrada en vigencia, dado que se observó que las modificaciones propuestas no inciden en cambios ostensibles, entre otros, en los sistemas comerciales, técnicos y de atención al cliente de los operadores que no puedan ser superados dentro de un periodo tres (3) meses.</p> <p>Se debe tener en cuenta que los cambios tecnológicos han permitido que los operadores en el tiempo hayan implementado sistemas que posibilitan adecuaciones más rápidas y flexibles en sus procesos internos y de atención de sus usuarios. En ese sentido, no hay merito ni sustento para considerar un plazo mayor para la implementación de adecuaciones.</p>	