



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO**

**Nº 00019-2021-CD/OSIPTEL**

Lima, 3 de febrero de 2021

<b>OBJETO</b>	<b>NORMA QUE MODIFICA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES</b>
---------------	---

**VISTO:**

(i) El Proyecto de Resolución presentado por la Gerencia General, que tiene por objeto aprobar la “Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”; y,

(ii) El Informe Nº 00018-DPRC/2021 de la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia, que sustenta el Proyecto al que se refiere el numeral precedente; con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

**CONSIDERANDO:**

Que, conforme a lo señalado en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley Nº 27332, modificada por las Leyes Nº 27631, Nº 28337 y Nº 28964, el OSIPTEL ejerce, entre otras, la función normativa que comprende la facultad de dictar las normas referidas a obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, conforme a lo dispuesto por el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley Nº 29158, y en concordancia con el inciso f) del artículo 19 del Reglamento General del OSIPTEL, este organismo regulador tiene la función de establecer políticas adecuadas de protección de los intereses de los usuarios;

Que, asimismo, en los incisos h) e i) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL se atribuye a este organismo la facultad de dictar disposiciones de carácter general referidas a las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como las condiciones de acceso a dichos servicios, incluyendo la oportunidad, la continuidad y en general los términos y condiciones de contratación;

Que, conforme a lo dispuesto por los artículos 76 y 77 del precitado Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, el OSIPTEL es el encargado de garantizar que la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones se realice con calidad y eficiencia, manteniendo y promoviendo una competencia efectiva y justa entre los prestadores de este servicio, y asegurando la adecuada protección a los derechos los usuarios;

Que, de acuerdo al análisis realizado en la Declaración de Calidad Regulatoria - Informe de Vistos- el mismo que forma parte de la motivación del Proyecto de Norma, se considera pertinente aprobar para comentarios de los interesados el proyecto de Norma





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

que establezca las reglas que permitan a los usuarios conocer antes, durante y después de la contratación de un servicio, la información necesaria, homogénea y sistematizada que le permita adoptar una adecuada decisión de consumo, garantizando el pleno ejercicio de sus derechos de información y libre elección;

Que, conforme a la política de transparencia de este Organismo Regulador, según lo dispuesto en los artículos 7 y 27 de su Reglamento General, y en concordancia con las reglas establecidas por el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS para la publicación de proyectos de normas legales de carácter general, el 17 de octubre de 2020 se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Resolución N° 151-2020-CD/OSIPTTEL, a través de la cual se aprobó la publicación para comentarios del Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, estableciendo un plazo de quince (15) días calendario;

Que, posteriormente, a solicitud de las empresas operadoras, el 04 de noviembre de 2020 se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Resolución N° 151-2020-CD/OSIPTTEL, a través de la cual se aprobó la ampliación en quince (15) días calendario adicionales el plazo para la remisión de comentarios al Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

Que, habiendo recibido los comentarios de empresas operadoras así como de los interesados, los cuales se encuentran sistematizados en la Matriz de Comentarios, la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia, a través del Informe N° 0 Informe N° 00018-DPRC/2021, sustenta la aprobación de la disposición que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

En aplicación de las funciones señaladas en el inciso i) del artículo 25, así como de las atribuciones establecidas en el inciso b) del artículo 75 del Reglamento General del OSIPTTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 782, de fecha 28 de enero de 2021;

#### SE RESUELVE:

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

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

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

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

- (i) *Los aplicativos a los que hace referencia en el artículo 10-A, deben permitir como mínimo la realización de los siguientes trámites:*
- La solicitud de contratación de altas nuevas.*
  - La contratación y terminación de servicios adicionales.*
  - La migración de planes hacia cualquier plan en comercialización según el SIRT.*



- d. *Dar por terminado el servicio bajo cualquier modalidad.*
- (ii) *Los aplicativos informáticos cuentan con una sección de atención de solicitudes de acuerdo a las necesidades propias del servicio, considerando como mínimo las siguientes:*
  - a. *Solicitud de cambio de domicilio de servicio.*
  - b. *Solicitud de cambio de número.*
  - c. *Solicitud de facturación detallada y registro de llamadas entrantes.*
  - d. *Solicitud de suspensión temporal o reactivación del servicio.*
- (iii) *Los aplicativos informáticos permiten la presentación de reclamos, quejas y apelaciones asociadas al servicio, bajo lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos.*
- (iv) *Para los trámites especificados en el numeral (i) del presente artículo, la empresa operadora debe requerir al solicitante y/o abonado la confirmación expresa a su solicitud. Asimismo, para la validez de los trámites que requieran el uso de verificación biométrica, es necesario el uso de una contraseña, de acuerdo a lo previsto en el artículo 128.*
- (v) *Las instrucciones que permitan el cumplimiento de las disposiciones del presente artículo serán aprobadas y actualizadas por la Gerencia General del OSIPTEL.*
- (vi) *Estas obligaciones 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”*

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

*Las empresas están obligadas a tener disponibles sus aplicativos informáticos de manera permanente, durante los siete (7) días de la semana. La información de cada abonado será actualizada permanentemente, sin que esto suponga interrupciones prolongadas en el acceso, visualización u otros.*

*Las ventanas de mantenimiento preventivo, serán debidamente comunicadas a los abonados a través de un mecanismo que deje constancia y al OSIPTEL con una anticipación no menor a tres (3) días calendario, y programadas entre las 02:00 horas y las 05:00 horas.*

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

*Los recibos de abonado para usuarios que tengan contratado el servicio de telefonía móvil en la modalidad control o pospago, deben incluir una gráfica comparativa de los consumos de datos de los últimos seis (6) meses.*

*Esta obligación no resulta aplicable 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”*

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





La contratación de los servicios a través de los mecanismos no presenciales de contratación a los que se hacen referencia en el artículo 118, culmina luego de que el abonado verifique que el servicio ofrecido corresponde a la información brindada, y haya otorgado su conformidad.

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

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

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

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet debe incluir en su página principal un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso, bajo la denominación “Información a Abonados y Usuarios”, el cual se ubica en la parte superior de la página web de cada empresa operadora, a la misma altura de los aplicativos a los que hace referencia el artículo 10-A. Dicho vínculo debe incluir el contenido y forma previsto por el OSIPTTEL.

El OSIPTTEL define el contenido del vínculo y las pautas para el cumplimiento eficaz de esta obligación mediante comunicación de la Gerencia General del OSIPTTEL.”

**“Artículo 10-A.- Implementación de aplicativos informáticos**

La empresa operadora que cuente con una cantidad igual o mayor a 500,000 abonados a nivel nacional, **debe implementar un aplicativo informático disponible en su página web de Internet y un aplicativo informático móvil**, orientados a la información personalizada y la digitalización del proceso de contratación, **compatibles con los sistemas operativos más utilizados, que puedan ser accesibles y ejecutados en computadoras estacionarias, laptops, tabletas y equipos terminales móviles**, y permitan el acceso y su descarga, como mínimo, de la siguiente información:

- (i) **Contratos de los servicios públicos de telecomunicaciones suscritos por el abonado, y los contratos asociados al equipo terminal o dispositivos adquiridos a la Empresa Operadora.**
- (ii) Características completas del plan.
- (iii) **Características de Promociones y beneficios con los que cuenta el abonado, detallando la vigencia de los mismos.**
- (iv) **Recibos de los últimos seis (6) meses.**
- (v) **Representación gráfica del historial de consumo de datos de los servicios de telefonía móvil los últimos seis (6) meses, indistintamente de la modalidad del servicio.**
- (vi) Las solicitudes relativas a: (a) la entrega del recibo de servicios a través de otro medio alternativo al impreso, (b) la exclusión del abonado de la guía





telefónica, y (c) la entrega de guía telefónica impresa a través de cualquier modalidad de soporte distinta a la impresa;

- (vii) El detalle histórico de las solicitudes de: (a) suspensión temporal del servicio, (b) traslado del servicio, (c) suspensión del servicio y bloqueo del equipo terminal móvil por robo o pérdida de éste último, (d) reposición de SIM Card, y (e) cuestionamiento de titularidad de los servicios públicos móviles prepago. El referido detalle deberá contener información relativa a las solicitudes que hayan sido realizadas por el abonado, con una anterioridad no menor a dos (2) años de efectuadas las mismas, como mínimo.
- (viii) **El estado y seguimiento de los reclamos, quejas y apelaciones realizadas por el abonado.**

*Esta obligación no resulta aplicable 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.”*

#### **“Artículo 128.- Contraseña Única**

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

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

La empresa operadora debe permitir a sus abonados obtener dicha contraseña al momento de la **contratación del servicio** o en cualquier otro en que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar; o a través del correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad.

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

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

En ningún caso el sistema implementado por la empresa operadora para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, permitirá que su personal de atención obtenga la contraseña del abonado.





La referida contraseña será aplicable para todos los servicios públicos de telecomunicaciones prestados por cada empresa. Asimismo, la empresa operadora no podrá establecer diferenciaciones entre sus abonados respecto a los trámites y solicitudes que pueden realizar mediante el uso de esta contraseña.

Las empresas operadoras que prestan servicios distintos al servicio público móvil podrán implementar la utilización de esta contraseña.

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

**Artículo Tercero.-** Modificar los artículos 2 y 3 del Anexo 5 -Régimen de Infracciones y Sanciones- del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL y modificatorias, de acuerdo con los siguientes textos:

#### **"Artículo 2.- Infracciones leves**

Constituyen infracciones leves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 2, 8, 8-A, 9, 10, 11-D, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 21-A, 22, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, **34-A**, 35, 37, 37-A, 38, 43, 43-A, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 59, 60, 62, 63, 64-A, 65, 67, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 75-A, 77-A, 79, 80, 81, 82, 84, 87, 89, 91, 92, 95, 96, 97, 98, 101, 104, 106, 107, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 118-A, 119, 120, 121, 122, 123, Quinta Disposición Final y **Décimo Sexta Disposición Final.**”

#### **"Artículo 3.- Infracciones graves**

Constituyen infracciones graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 3 (segundo párrafo), 4 (primer y tercer párrafo), 6, 6-A, **6-B**, 7, 9 (segundo párrafo), **10-A, 10-B, 10-C**, 11-A (séptimo y octavo párrafo), 11-B (tercer párrafo), 12, 12-A (segundo, tercer y cuarto párrafo), 16, 16-A, 23, 23-A, 24, 36, 37-B, 39, 40, 40-A, 41, 42, 51-A, 66, 67-B, 76, 77, 78, 83, 88, 93, 99 (tercer párrafo), 100, 102, 118, **118-B**, 121-A, 124, 125, 126, 127, 128, 130, 131, 132, 133, 135, 136, 137, Sexta Disposición Final, Séptima Disposición Final y Décimo Primera Disposición Final.

También constituye infracción grave el incumplimiento de la Resolución de Gerencia General a que se refiere el artículo 9, que ordena revocar o corregir cualquier modificación implementada por la empresa operadora.”

**Artículo Cuarto.-** Incluir las Décimo Quinta y Décimo Sexta Disposiciones Complementarias Finales al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL y modificatorias, de acuerdo con el siguiente texto:





**“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS  
DISPOSICIONES FINALES  
(...)**

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

**Décimo Sexta.-** Las empresas operadoras deben informar a los usuarios sobre la posibilidad de ser atendidos en otros idiomas a través de alguno de los canales de atención, para ello, se debe incluir en los aplicativos informativos un botón o enlace que se encuentre en otro idioma, y que el mismo le brinde información sobre los canales que puedan brindar atención en otro idioma.

**Artículo Quinto.-** La presente Resolución entra en vigencia a los sesenta (60) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

**Artículo Sexto.-** Encargar a la Gerencia General que disponga las acciones necesarias para que la presente Resolución sea publicada en el Diario Oficial El Peruano; así como el envío a la Dirección de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del archivo electrónico de la Exposición de Motivos.

Asimismo, para que la presente Resolución, su Exposición de Motivos, matriz de comentarios y la Declaración de Calidad Regulatoria - Informe N° 00018-DPRC/2021 -, sean publicados en el Portal Institucional de OSIPTEL (página web institucional <http://www.osiptel.gob.pe>).

Regístrese y comuníquese,

