

REGLAMENTO GENERAL DE SUPERVISIÓN

TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Objeto

El presente Reglamento contiene las normas que regulan el ejercicio de la función supervisora por parte del OSIPTEL, con el objeto de asegurar que las entidades supervisadas cumplan con las obligaciones legales, contractuales o técnicas aplicables a los servicios públicos de telecomunicaciones, así como con los mandatos o resoluciones de instancia competente de OSIPTEL.

Artículo 2°.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, entiéndase por:

- Acción de supervisión:** A todo acto del supervisor que, bajo cualquier modalidad, tenga por objeto verificar el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones, resoluciones o mandatos a que se refiere la supervisión.
- Entidad supervisada:** A toda persona natural o jurídica que preste servicios públicos de telecomunicaciones, así como las demás personas naturales y jurídicas que realizan actividades sujetas a la competencia del OSIPTEL, de acuerdo al marco legal vigente.
- Días:** Se entenderán referidos a días hábiles.
- Supervisor:** Funcionario del OSIPTEL competente para realizar, en nombre de éste, acciones de supervisión.
- Usuario:** Persona natural o jurídica que en forma eventual o permanente, tiene acceso a algún servicio público de telecomunicaciones.

Artículo 3°.- Principios

El ejercicio de la función supervisora del OSIPTEL se rige por los siguientes principios:

- Transparencia:** En virtud del cual, las entidades supervisadas facilitarán toda la información necesaria y ejercerán una conducta diligente acorde con la consecución de los fines de la supervisión; y, en virtud del cual, la decisión emitida por los órganos competentes, deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por las entidades supervisadas. Las decisiones del OSIPTEL serán debidamente motivadas.
- Costo-eficiencia:** En virtud del cual las acciones de supervisión procurarán desarrollarse evitando generar costos excesivos a las entidades supervisadas.
- Veracidad:** En virtud del cual toda la información que las entidades supervisadas proporcionen se entenderá como veraz y definitiva.
- Discrecionalidad:** En virtud del cual el detalle de los planes y métodos de trabajo serán establecidos por el órgano supervisor y podrán tener el carácter de reservados frente a la entidad supervisada.
- Prevención:** En virtud del cual el accionar del OSIPTEL no debe enfocarse exclusivamente en la adopción de mecanismos correctivos o punitivos por incumplimiento de obligaciones técnicas, contractuales o legales, sino también en prevenir la comisión de acciones u omisiones constitutivas de infracciones.

Artículo 4°.- Ámbito de la supervisión

La supervisión se efectúa en los ámbitos económico, legal, o técnico para verificar el cumplimiento de obligaciones por parte de las entidades supervisadas, así como las demás personas naturales y jurídicas que realizan actividades sujetas a su competencia.



Artículo 5°.- Procedimientos específicos

Las normas que contienen procedimientos específicos de supervisión que se aprueben o hayan sido aprobados por el OSIPTEL, o aquellos establecidos con motivo de los contratos de concesión, se rigen supletoriamente por el presente Reglamento.

TITULO II MONITOREO

Artículo 6°.- Monitoreo

Son aquellas actividades que realizará el OSIPTEL de manera facultativa, con la finalidad de tomar conocimiento del desempeño de las entidades supervisadas en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones.

Artículo 7°.- Comunicación Preventiva

La Gerencia de Fiscalización y Supervisión podrá comunicar a la entidad supervisada el resultado del monitoreo respecto de una determinada obligación, con la finalidad que ésta adopte las acciones correspondientes para solucionar los problemas detectados.

Artículo 8°.- Registro de Comunicaciones Preventivas

El OSIPTEL lleva un registro único de las comunicaciones preventivas cursadas a las entidades supervisadas.

Este registro, debidamente sistematizado, deberá consignar como información mínima:

- El nombre de la entidad supervisada;
- El número, la fecha y descripción del documento que contiene la comunicación preventiva; y
- La fecha en que se remitió la comunicación preventiva a la entidad supervisada.

TITULO III SUPERVISIÓN

CAPITULO I FACULTADES GENERALES DE SUPERVISIÓN



Artículo 9°.- Supervisión

Es el conjunto de actividades que desarrolla el OSIPTEL para verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades supervisadas. Asimismo, comprende la verificación del cumplimiento de determinado mandato o resolución del OSIPTEL, dentro del ámbito de su competencia.



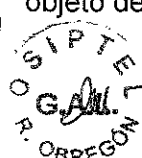
Artículo 10°.- Inicio de la supervisión

La supervisión se inicia de oficio o a instancia de parte, y se realizará existiendo o no indicios de la comisión de una infracción o de un incumplimiento, para formar convicción o descartar tal situación.



Artículo 11°.- Personal autorizado

La acción de supervisión se llevará a cabo por los supervisores, quienes podrán desempeñar sus funciones contando con la participación, colaboración y asistencia de personal del OSIPTEL, especialistas y/o personal instruido en cuestiones vinculadas al objeto de la supervisión.



Artículo 12°.- Facultades de los supervisores

Los supervisores están plenamente facultados para realizar lo siguiente:

- a) Exigir a las entidades supervisadas la exhibición o presentación de todo tipo de documentación, expedientes, archivos y otros datos, incluyendo planos, libros contables, facturas, recibos, comprobantes de pago, correspondencia comercial, registros ópticos, electrónicos u otros y, de ser el caso, los programas e instrumentos que fueran necesarios para su lectura;
- b) Requerir la presentación de información relacionada con la facturación, tasación, lugar y fecha de instalación de líneas o circuitos, tráfico entrante y saliente, así como toda aquella necesaria para los fines de la acción de supervisión;
- c) Acceder de manera presencial o remota a las dependencias, equipos e instalaciones de operación, de gestión de red y plataformas informáticas de la entidad supervisada, según corresponda;
- d) Tomar copia de los archivos físicos, ópticos, electrónicos u otros, así como tomar fotografías, realizar impresiones, grabaciones de audio o en video y, en general, utilizar los medios necesarios para generar un registro completo y fidedigno de su acción de supervisión;
- e) Realizar exámenes sobre aspectos técnicos o tecnológicos, para lo cual pueden efectuar pruebas, analizar las características de los equipos, revisar instalaciones y, en general, llevar a cabo cualquier diligencia conducente al cumplimiento del objeto de la acción de supervisión;
- f) Citar o formular preguntas a representantes de la entidad supervisada, terceros y/o usuarios, según corresponda, cuyos testimonios puedan resultar útiles para el esclarecimiento de los hechos a que se refiere la acción de supervisión, así como utilizar los medios técnicos que se consideren necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones de audio o en video;
- g) Comportarse como usuarios, potenciales clientes u otros a fin de facilitar el cumplimiento del objeto de la acción de supervisión;
- h) Utilizar en su acción de supervisión los equipos que consideren necesarios. La entidad supervisada debe permitir el acceso de tales equipos, así como permitir el uso de sus propios equipos;
- i) Instalar equipos en los locales de las entidades supervisadas o en las áreas geográficas vinculadas a la actividad supervisada, siempre que no dificulten las actividades o la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- j) Ampliar o variar el objeto de la acción de supervisión en caso, como resultado de las acciones de supervisión realizadas, se detectaran incumplimientos adicionales a los expresados inicialmente en el referido objeto; y
- k) Las demás que establezca la normativa del sector.

Artículo 13°.- Obligaciones de las entidades supervisadas

Son obligaciones de las entidades supervisadas, las siguientes:

- a) Proporcionar toda la información y documentación solicitada, de acuerdo con las condiciones, formalidades y plazos establecidos;
- b) Permitir el acceso de los supervisores, especialistas y/o personal instruido que los acompaña, a sus dependencias, instalaciones y/o equipos, de administración directa o no;
- c) Ejecutar el software o los programas informáticos necesarios para la verificación de la información correspondiente;
- d) Realizar o brindar todas las facilidades para ejecutar las pruebas técnicas y mediciones solicitadas, con aparatos y equipos de la propia entidad supervisada, o



- si el OSIPTEL lo considera conveniente, con sus aparatos y equipos o los de otras personas naturales o jurídicas que cuenten con ellos;
- e) Conservar por un período de al menos tres (3) años después de originada la información relacionada con la tasación, los registros fuentes del detalle de las llamadas y facturación de los servicios que explota y con el cumplimiento de normas técnicas, obligaciones contractuales, o legales aplicables;
 - f) Suscribir el acta de acción de supervisión en aquellos casos en los que intervengan;
 - g) Brindar, en general, todas las facilidades del caso relacionadas con el objeto de la acción de supervisión; y,
 - h) Las demás que establezca la normativa del sector.

Artículo 14°.- Incumplimiento de obligaciones de las entidades supervisadas

La entidad supervisada que demore, obstaculice o resista el ejercicio de las facultades previstas en el artículo 12°, el cumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 13°, o realice cualquier otra conducta que afecte ya sea la realización de una acción de supervisión, su desarrollo o su objetivo, será sancionada conforme con lo previsto en el artículo 12° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones o la norma que lo sustituya. La tipificación al incumplimiento de la obligación señalada en el literal "f" del artículo 13° se establece en el artículo 27°.

Artículo 15°.- Culminación de la Supervisión

La supervisión culmina con la emisión del Informe de Supervisión que recomienda el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, una medida correctiva, la comunicación de una medida de advertencia o el archivo del expediente de supervisión, según corresponda.

**CAPITULO II
ACCIONES DE SUPERVISIÓN**

Artículo 16°.- Muestreo

Para las acciones de supervisión, el OSIPTEL podrá determinar que éstas se realicen sobre muestras. Los criterios para la determinación, análisis y selección de la muestra correspondiente, serán establecidos por el Consejo Directivo.

Artículo 17°.- Modalidades de Acciones de Supervisión

El OSIPTEL realizará acciones de supervisión desde sus instalaciones o fuera de ellas, con o sin aviso previo.

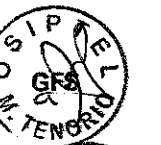
Artículo 18°.- Acción de supervisión en campo

Las acciones de supervisión en campo son las que se realizan fuera de las instalaciones del OSIPTEL, tales como en el local y/o planta externa de las entidades supervisadas, sean o no administrados directamente por ellas, en el local de terceros, de usuarios, o de cualquier otro, incluyendo lugares públicos, entre otros.

Artículo 19°.- Acción de supervisión con aviso previo

La realización de la acción de supervisión con aviso previo se comunicará por escrito a la entidad supervisada con una anticipación no menor de dos (2) días. La comunicación debe indicar:

- a) El objeto de la acción de supervisión;
- b) El o los locales de la entidad supervisada donde se llevará a cabo la acción de supervisión, o algún lugar fuera de ésta, de considerarse necesario;
- c) La fecha y hora de su realización;
- d) Nombre del o los supervisores que intervendrán; y,



- e) De ser el caso, personal de la entidad supervisada con el que, por su cargo o función, deberá realizarse la acción de supervisión; sin perjuicio de las facultades generales de representación y patrocinio que asignan las leyes.

Artículo 20°.- Acción de supervisión sin aviso previo

Cuando el OSIPTEL lo estime pertinente para garantizar el objeto de la supervisión, dispondrá la realización de acciones de supervisión sin aviso previo, correspondiendo a los supervisores identificarse ante la entidad supervisada al inicio de la supervisión y declarar el objeto de la misma.

Lo anterior no resulta exigible en el supuesto que, a fin de lograr la verificación del cumplimiento del objeto de la acción de supervisión, los supervisores se comporten como usuarios, potenciales clientes u otros. Asimismo, en dicho caso, su acción podrá referirse al trato o información que se les brinda a ellos directamente, así como a otras personas.

Artículo 21°.- Programa de acciones de supervisión en zonas rurales, de preferente interés social o de difícil acceso

Es el conjunto de acciones de supervisión en zonas rurales, de preferente interés social o de difícil acceso, que se planean realizar en el transcurso de un día o más. En éste último caso, los días podrán ser consecutivos o alternados.

El inicio del programa de acciones de supervisión es comunicado de manera previa a la entidad supervisada con una anticipación no menor de cinco (5) días, y deberá indicar:

- a) El objeto de las acciones de supervisión;
- b) La duración estimada en días del programa de acciones de supervisión (dd/mm/año al dd/mm/año)
- c) El centro poblado donde se llevará a cabo la primera acción de supervisión, o punto de encuentro entre los supervisores y los representantes de la entidad supervisada para dirigirse al lugar donde se llevará a cabo la acción de supervisión; no siendo necesario precisar en la comunicación cada uno de los centros poblados donde se llevarán a cabo el resto de las acciones de supervisión, las cuales constituyen acciones de supervisión sin aviso previo.
- d) La fecha de realización de la primera acción de supervisión, no siendo necesario precisar en la comunicación cada una de las fechas de realización de las restantes acciones de supervisión, las cuales constituyen acciones de supervisión sin aviso previo.
- e) Información de contacto con personal del OSIPTEL para que la entidad supervisada que decida participar, coordine lugar -sea este una dirección, coordenada geográfica o referencia dentro de un centro poblado-, fecha y hora del punto de encuentro para dar inicio al programa de acciones de supervisión.

Artículo 22°.- Mecanismos de las Acciones de Supervisión

Las acciones de supervisión se podrán realizar a través de diversos mecanismos, tales como: requerimientos de información, llamadas de prueba, levantamiento de información, entre otros.

Artículo 23°.- Requerimientos de información

Los requerimientos de información son acciones de supervisión que se materializan mediante el requerimiento por escrito de determinada información a las entidades supervisadas, relacionadas con el objeto de la supervisión.



El OSIPTEL establecerá los plazos, condiciones y formas para la entrega de la información requerida, atendiendo a su naturaleza, disponibilidad y volumen, los cuales serán de cumplimiento obligatorio. Se podrá disponer la entrega de información a través de mecanismos informáticos o de transmisión de datos en línea o similares.

La obligación de entregar información incluye aquella producida con el objeto de preservar aspectos de estrategia comercial o secretos industriales de las entidades supervisadas y la que, aunque no haya sido producida con ese objeto, los revele de hecho, sólo en tanto tenga relación con el ámbito de la supervisión.

De presentarse información que corresponda ser declarada como confidencial, se seguirá el procedimiento previsto en la normativa especial emitida por el OSIPTEL.

El plazo otorgado no podrá ser inferior a dos (2) días, salvo cuando la supervisión se realice en las instalaciones de la entidad supervisada y los documentos, archivos o equipos se encuentren disponibles en las referidas instalaciones. En tal caso, la entrega será inmediata.

Artículo 24°.- Llamadas de prueba

Las llamadas de prueba son acciones de supervisión que se realizan a través de llamadas a las entidades supervisadas o usuarios, con el propósito de recabar información espontánea y real sobre la materia objeto de supervisión. Para tal efecto, los supervisores se encuentran exentos de identificarse como tales y declarar el objeto de la misma.

La transcripción de la grabación de una llamada de prueba que es certificada por un supervisor, constituye instrumento público.

Artículo 25°.- Levantamientos de información

Los levantamientos de información son acciones de supervisión que se realizan a través de la visualización, captura de pantalla, de audio o de video, trazas, recolección de datos o impresión de la información contenida en una página Web, aplicativo, acceso remoto, u otras fuentes que guarden relación con el objeto de la supervisión, ya sean de la entidad supervisada, de un tercero o del mismo OSIPTEL.

También constituyen levantamientos de información las mediciones de las características técnicas de los servicios y las pruebas remotas, manuales o automáticas, que se realicen para comprobar las prestaciones, la operatividad del servicio, así como del equipamiento asociado.

La información recabada se plasmará en un acta, que deberá contener como mínimo, lo siguiente:

- Identificación del o los supervisores que intervendrán;
- Denominación de la entidad supervisada;
- Indicación de la fuente de información;
- Mención del objeto de la acción de supervisión;
- Fecha en que se efectúa el levantamiento de información con indicación de la hora del mismo;
- Mención de la información recabada; y,
- Firma del o los supervisores que hayan intervenido.

El acta de levantamiento de información suscrita por un supervisor constituye instrumento público.



CAPITULO III ACTA DE ACCIÓN DE SUPERVISIÓN

Artículo 26°.- Acta de acción de supervisión

El acta de acción de supervisión es el documento elaborado por el supervisor con el objeto de acreditar lo sucedido en el desarrollo de la acción de supervisión.

El acta suscrita por un supervisor constituye instrumento público.

Artículo 27°.- Contenido del acta de acción de supervisión

El acta de acción de supervisión contendrá, bajo sanción de nulidad, los siguientes datos mínimos:

- Nombre de la entidad supervisada y, de ser el caso, del representante o empleado de la misma, o persona con quien se entienda la acción de supervisión;
- Local donde se ha realizado la acción de supervisión, con indicación de la dirección o ubicación respectiva, de ser posible;
- Identificación del o los supervisores, especialistas y personal instruido que intervienen, de ser el caso;
- El objeto de la acción de supervisión;
- Descripción y relato de las incidencias observadas durante la acción de supervisión;
- Mención de la copia de los documentos recabados en la acción de supervisión, de ser el caso;
- Comentarios de la entidad supervisada, de ser el caso;
- Fecha, hora de inicio y de culminación de la acción de supervisión; y,
- Firma del o los supervisores que hayan intervenido. Asimismo, en caso participe un representante o empleado de la entidad supervisada, o persona con quien se entienda la acción de supervisión, éste suscribirá el acta. Opcionalmente, podrán firmar los especialistas y personal instruido que participan en la supervisión.

De producirse alguna enmendadura y/o corrección en alguno de los datos señalados en los literales del párrafo precedente, se hará constar en el acta mediante el tachado con una línea (-) del dato que se está corrigiendo, lo cual se realizará con expreso conocimiento de los intervinientes, según corresponda, sin que dicha acción invalide el contenido del acta.

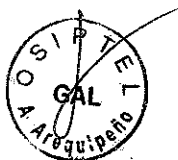
La negativa a firmar el acta por parte de la entidad supervisada o persona con quien se entienda la acción de supervisión, así como su negativa a identificarse, será expresada en la misma, sin que dicha circunstancia le reste mérito probatorio u ocasione su nulidad. La entidad supervisada que se niegue a firmar el acta incurrirá en infracción leve.

El OSIPTEL entregará un ejemplar o copia al representante de la entidad supervisada o persona con quien se entienda la acción de supervisión, según corresponda.

Artículo 28°.- Acta de acción de supervisión en campo

Llevada a cabo una acción de supervisión fuera de las instalaciones del OSIPTEL, se procederá a dejar constancia de las incidencias observadas mediante un acta de acción de supervisión que será levantada por el supervisor, en el mismo acto y lugar en que fuera realizada la acción.

En caso se realicen las acciones contempladas en el artículo 22° del presente Reglamento, se dejará constancia en la propia acta de acción de supervisión.



Si dicha acción de supervisión es registrada a través de mecanismos de audio, video, uso de herramientas informáticas u otras similares, el acta de acción de supervisión puede prescindir de la información contenida en los literales e), f) y g) del artículo 27° del presente Reglamento. De producirse algún defecto formal en el acta, éste no afecta el valor probatorio del registro efectuado a través de mecanismos de audio, video, mediante el uso de herramientas informáticas u otras similares.

Artículo 29°.- Suspensión de la acción de supervisión

Si la acción de supervisión requiere de un plazo adicional para su conclusión, se levantará un acta con los datos especificados en el artículo 27° del presente Reglamento, en donde se expresará el estado en que se suspende la misma, así como la fecha y el lugar en que continuará. Es potestad del OSIPTEL determinar la necesidad de un plazo adicional para la conclusión de la acción de supervisión.

CAPITULO IV MEDIDAS DE ADVERTENCIA

Artículo 30°.- Medidas de Advertencia

Llevada a cabo la o las acciones de supervisión y constatado uno o varios hechos que constituyan incumplimiento, se podrá comunicar a la entidad supervisada una medida de advertencia en la cual se deje constancia del referido hecho y la posibilidad de aplicársele, de persistir en su comisión, las medidas o sanciones que correspondan, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.

La medida de advertencia a ser comunicada será establecida por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión mediante un documento escrito dirigido a la entidad supervisada que adjunte el Informe de Supervisión que lo sustenta, al que se hace referencia en el artículo 15° del presente Reglamento.

Basado en el principio de Razonabilidad, la medida de advertencia se podrá emitir en los siguientes casos:

- a) Cuando el incumplimiento versa sobre una norma que ha entrado en vigencia, siempre que la acción de supervisión se haya desarrollado dentro del primer trimestre de dicha entrada en vigencia.
- b) En el marco de la primera acción de supervisión sobre determinada materia que se realiza a una entidad supervisada dentro del primer año en que, en virtud de su reciente título habilitante, inicia la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.
- c) Que el incumplimiento detectado en la acción de supervisión haya sido corregido dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de su detección y comunicado al OSIPTEL a más tardar al día hábil siguiente del vencimiento de dicho plazo, así como que se estime que la conducta infractora no causó daño efectivo o potencial.
- d) Cuando la verificación del cumplimiento de una obligación se hubiere efectuado sobre una muestra a la se refiere el artículo 16° del presente Reglamento, y la cantidad de incumplimientos detectados en dicha muestra no supere un porcentaje determinado, el cual será establecido en los criterios a los que se refiere la Quinta Disposición Complementaria Final.
- e) Que la entidad supervisada se exceda hasta en tres (3) días del plazo establecido para la entrega de información solicitada mediante escrito del OSIPTEL, cuando en dicho escrito se hubiere precisado que la entrega de la información requerida estaba calificada como obligatoria y cuyo plazo era perentorio.

Se excluye la posibilidad de comunicar medidas de advertencia ante uno o varios hechos que constituyan incumplimiento, cuando:



- a) El incumplimiento se encuentre tipificado como infracción muy grave.
- b) Se configure la repetición de uno o varios hechos que ya hubieran originado la comunicación a la entidad supervisada de una medida de advertencia, dentro de los dos (2) años anteriores a la detección del incumplimiento.
- c) La comisión del incumplimiento hubiera sido contemplado como parte de un compromiso de mejora contenido en una norma.
- d) Se configure la repetición de uno o varios hechos que hubieran generado una comunicación preventiva a la entidad supervisada, dentro de los dos (2) años anteriores a la detección del incumplimiento.

Artículo 31°.- Registro de Medidas de Advertencia

El OSIPTEL lleva un registro único de la comunicación de medidas de advertencia a las entidades supervisadas.

Este registro, debidamente sistematizado, deberá consignar como información mínima:

- a) El nombre de la entidad supervisada;
- b) La disposición incumplida y/o infracción cometida;
- c) El número, fecha y descripción del documento que comunica la medida de advertencia, así como la mención del Informe de Supervisión que la sustenta y su fecha de emisión;
- d) La fecha en que se comunicó la medida de advertencia a la entidad supervisada; y
- e) El número de expediente.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Sin perjuicio del ejercicio de las facultades contempladas en el presente Reglamento, el OSIPTEL podrá emplear mecanismos de convocatoria, con el objeto de promover la colaboración de las empresas operadoras y/o los usuarios en las acciones de supervisión mediante el aporte de información o puntos de vista que sean importantes o útiles.

Segunda.- En todo lo no previsto de manera expresa en el presente Reglamento se aplicarán supletoriamente las disposiciones de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Tercera.- Las supervisiones que se encuentren en trámite a la fecha de entrada en vigencia del presente Reglamento, se adecuarán a las disposiciones contenidas en éste, en lo que fuese pertinente.

Cuarta.- Dentro de un plazo de seis (6) meses, computados desde el día siguiente de publicado el presente Reglamento en el Diario Oficial "El Peruano", el Consejo Directivo aprobará los criterios para la determinación, análisis y selección de la muestra a la que se hace referencia en el artículo 16° del presente Reglamento.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Única.- Deróguese la Resolución N° 034-97-CD/OSIPTEL, Reglamento General de Acciones de Supervisión del Cumplimiento de la Normativa Aplicable a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento.

