



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 96 -2018-CD/OSIPTEL

Lima, 19 de abril de 2018.

MATERIA :	NORMA QUE MODIFICA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
-----------	--

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias; y,
- (ii) El Informe N° 038-GPSU/2018 de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, presentado por la Gerencia General, que recomienda aprobar el Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente, y con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631 y N° 28337, el OSIPTEL ejerce entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y modificatorias, este Organismo tiene la facultad de regular y normar el comportamiento de las empresas operadoras en sus relaciones con los usuarios;

Que, de acuerdo a lo establecido por el artículo 24° del mencionado Reglamento General, el Consejo Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

Que asimismo, el inciso b) del artículo 75° del citado Reglamento dispone que es función del Consejo Directivo del OSIPTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia;

Que, en virtud a lo dispuesto en el inciso h) del artículo 25° del referido Reglamento, este Organismo en el ejercicio de su función normativa, tiene la facultad de dictar



reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a "(...) las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia (...)";

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Condiciones de Uso), las cuales establecen los derechos y obligaciones que corresponden a las empresas operadoras, abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, tanto al momento de la contratación del servicio, durante la provisión del mismo, así como al término de la relación contractual;

Que, en el ejercicio de la labor de protección a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, el OSIPTTEL viene evaluando permanentemente el comportamiento de las empresas operadoras respecto a sus abonados o usuarios, advirtiendo aquellas conductas o prácticas que podrían resultar lesivas o perjudiciales para estos, o que puedan implicar una vulneración a los derechos que le han sido reconocidos en las Condiciones de Uso;

Que, en ese sentido, luego de la revisión realizada por este Organismo a dichos comportamientos, así como de la evaluación efectuada a algunas medidas regulatorias emitidas por el OSIPTTEL, se ha considerado necesario efectuar algunas precisiones y modificaciones a las Condiciones de Uso, así como la inclusión de nuevos artículos, a efectos de garantizar una adecuada información, contratación y provisión del servicio;

Que, asimismo, en atención a la legislación vigente, resulta de importancia la adecuación y actualización de las Condiciones de Uso respecto a los nuevos derechos y obligaciones establecidos tanto para las empresas operadoras y los abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el marco de lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1338¹ y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2017-IN;

Que, el artículo 7° del Reglamento General del OSIPTTEL, establece que toda decisión de este Organismo deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que asimismo, el artículo 27° del Reglamento antes citado dispone que constituye requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTTEL, el que sus respectivos proyectos sean publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados;

Que en ese sentido, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 160-2017-CD/OSIPTTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2017, se aprobó la publicación del "Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones", con la finalidad que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias al mismo;

Que habiéndose analizado los comentarios formulados al referido proyecto, corresponde al Consejo Directivo aprobar mediante Resolución la "Norma que modifica

¹ Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana.



el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”;

Que asimismo, de acuerdo a las normas sobre transparencia resulta pertinente ordenar la publicación de la matriz de comentarios respectiva en la página web institucional del OSIPTEL;

En aplicación de las funciones previstas en el inciso h) del Artículo 25° y en el inciso b) del Artículo 75° del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 669;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Sustituir los artículos 2°, 9°, 11°, 11-A°, 11-B°, 11-C°, 17°, 33°, 34°, 67-B°, 71°, 76°, 80°, 83°, 88°, 89°, 91°, 93°, 94°, 99°, 118°, 119°, 122° y el Título XV (el cual constará de cinco capítulos y los artículos 124°, 125°, 126°, 127°, 128°, 129°, 130°, 131°, 132°, 133°, 134°, 135°, 136° y 137°) 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, por los siguientes textos:

“Artículo 2°.- Derecho de los abonados y usuarios

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

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

Para el caso de representante de una persona natural, será suficiente el otorgamiento del poder con firma legalizada ante notario público. No obstante, la empresa operadora podrá aceptar que el poder sea otorgado mediante documento escrito, adjuntando copia simple de: (i) el documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería), y (ii) el último recibo del servicio, de ser el caso.

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

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



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

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

“Artículo 9°.- Celebración del contrato de abonado

En virtud de la celebración del contrato de prestación de servicios, la empresa operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo y a la presente norma.

La empresa operadora no podrá modificar unilateralmente el contrato de abonado, salvo que se trate de modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas o que se trate de modificaciones que resulten más beneficiosas para el abonado. En este último caso, la empresa operadora deberá contar previamente con la aprobación de la Gerencia General del OSIPTEL e informar al abonado sobre dichas modificaciones utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción, salvo que en el acto que contenga la referida aprobación se disponga la utilización de un mecanismo distinto. Excepcionalmente, no se requerirá de la aprobación previa del OSIPTEL en el caso que la modificación contractual se encuentre referida únicamente al incremento de la velocidad de navegación del servicio de acceso a Internet o de la capacidad de descarga del referido servicio, sin perjuicio de la obligación de informar al abonado.

La celebración del contrato de abonado se efectuará utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII. En todos los casos, la empresa operadora estará obligada a conservar el contrato de prestación de servicios y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, independientemente del mecanismo de contratación utilizado, así como de la modalidad de pago del servicio. La empresa operadora deberá conservar dicha documentación en tanto subsista la relación contractual con el abonado, salvo que el referido vínculo haya sido resuelto, en cuyo caso la empresa operadora deberá conservar el contrato de abonado hasta por un período de diez (10) años, contados a partir de la fecha de efectiva de terminación del contrato

En caso, las empresas operadoras establezcan en sus contratos de abonado, referencias que deriven en consulta a su página web, éstas no implicarán la aceptación o aprobación del abonado, ni podrán imponer una obligación o restricción vinculada a la prestación del servicio, ni podrá acreditar la entrega de información por esta vía.

En los casos en que la contratación se realice a través de un documento escrito, la empresa operadora deberá entregar al abonado un original del contrato y, su(s) respectivo(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, debidamente suscritos por el representante acreditado de la empresa operadora y el abonado. Dicho contrato y anexo(s), si lo(s) hubiere, deberán cumplir con las siguientes características: (i) estar impresos de manera claramente legible, (ii) emplear caracteres que no sean inferiores a tres (3) milímetros, (iii) contar con espacios razonables entre líneas y caracteres, y (iv) ser redactados utilizando términos que faciliten la comprensión del abonado. La documentación a que se refiere el presente párrafo, deberá ser entregada al abonado inmediatamente después de la contratación, mediante documento impreso.



En los casos en que la contratación se realice a través de cualquier otro mecanismo distinto al documento escrito, la empresa operadora deberá entregar al abonado, documentación que contenga la información a que hace referencia el tercer párrafo del artículo 17°, especificando además lo siguiente: (i) fecha en que se realizó la contratación del servicio, (ii) condiciones tarifarias contratadas, (iii) condiciones de la promoción, oferta o descuento contratados, de ser el caso, y (iv) cualquier otra condición relevante para la prestación del servicio. Dicha documentación deberá cumplir con las características citadas en el párrafo precedente.

La empresa operadora deberá entregar la documentación a que se refiere el párrafo anterior dentro de los dos (2) días útiles posteriores a la celebración del contrato, a través del medio electrónico o informático que hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que éste haya solicitado expresamente que la entrega se realice mediante documento impreso en el domicilio informado, en cuyo caso la empresa operadora deberá hacerla efectiva dentro de los diez (10) días útiles posteriores a la celebración del contrato.

La carga de la prueba respecto de la entrega de la documentación señalada en los párrafos anteriores estará a cargo de la empresa operadora, así como sobre la elección del medio a través del cual se remitirá la documentación al abonado. Asimismo, la empresa operadora tiene la obligación de informar al abonado a través de dicha documentación, respecto a la existencia de la presente norma, así como de la Directiva de Reclamos.

Las empresas operadoras se encuentran prohibidas de:

- (i) Restringir al abonado la posibilidad de utilizar cualquiera de los mecanismos de contratación que se hayan implementado para la celebración de los contratos de prestación de servicios;
- (ii) Condicionar la contratación del servicio a la utilización de alguno de dichos mecanismos en particular, con excepción de lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 16° y el artículo 79°; y,
- (iii) Incluir en el contrato de abonado del servicio principal -y sus anexos, si los hubiera-, cláusulas referidas a la opción de contratar servicios suplementarios o adicionales u otras prestaciones derivadas o vinculadas con la prestación del servicio. En todos los casos, éstos últimos deberán contratarse en un mecanismo de contratación específico y distinto del referido contrato de abonado principal.

Lo dispuesto en el presente artículo no será de aplicación a la provisión de servicios a que hace referencia el Título XII.”

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

La empresa operadora se encuentra obligada a llevar un registro debidamente actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o postpago. Cada registro deberá ser independiente, debiendo contener como mínimo:

- (i) Nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica.
- (ii) Nacionalidad del abonado.
- (iii) Número y tipo de documento legal de identificación del abonado, debiendo incluirse:
 - a. Para personas naturales nacionales, únicamente el Documento Nacional de Identidad.



- b. Para personas naturales extranjeras, el Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.
- c. Para personas jurídicas, el Registro Único de Contribuyentes (RUC), además del número y tipo de documento legal de identificación del representante legal.

Cada tipo de documento deberá contener el número y/o la serie de dígitos correspondientes.

- (iv) Número telefónico o de abonado, para el caso de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles; o número de contrato o de identificación del abonado, en los demás casos.
- (v) Fecha y hora de instalación y/o activación del servicio.

La información señalada en los numerales (i), (ii) y (iii) antes indicados, deberá ser solicitada al abonado al momento de la contratación, debiendo exigirse la exhibición y copia del documento legal de identificación del abonado, independientemente de la modalidad de contratación, con la finalidad que la empresa operadora, en dicha oportunidad, proceda a registrar los datos personales del abonado. La presentación de la copia del documento legal de identificación del abonado, podrá realizarse sobre papel o cualquier otro soporte que permita su almacenamiento y conservación por parte de la empresa operadora. La empresa operadora, bajo responsabilidad, sólo podrá instalar y/o activar el servicio, una vez que la información proporcionada por el abonado sea incluida en el registro correspondiente.

No será necesario que la empresa operadora exija la exhibición y copia de DNI, en los casos en los que la validación de identidad se realice utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar o la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128°, así como para la contratación de servicios de distribución de radiodifusión por cable bajo la modalidad prepago, servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad.”

“Artículo 11-A°.- Verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil

Para las contrataciones de servicios públicos móviles, las empresas operadoras están obligadas a verificar la identidad del solicitante del servicio, utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, salvo las excepciones previstas en el artículo 11-C°.

Luego de realizada la verificación biométrica, que consistirá en verificar la correspondencia de la impresión dactilar capturada con la información que obra en la base de datos biométrica del RENIEC, la empresa operadora deberá conservar y almacenar el reporte de la referida verificación; y en caso de existir coincidencia, deberá incluir dicha información en el Registro de Abonados y proceder a la activación del servicio.

El reporte de la verificación, deberá consignar:

- (i) El número del documento nacional de identidad del solicitante del servicio, respecto del cual se ha realizado la consulta.
- (ii) El número del servicio público móvil a ser contratado.
- (iii) La fecha y hora de la consulta ante el RENIEC.
- (iv) El resultado de la consulta realizada al RENIEC.

Este sistema será implementado obligatoriamente en las oficinas o centros de atención de las empresas operadoras de los servicios públicos móviles y en los distribuidores autorizados por las mismas.



Las empresas operadoras podrán utilizar el sistema de verificación biométrica de huella dactilar para servicios distintos al servicio público móvil.

En todos los casos, la carga de la prueba respecto al procedimiento de verificación realizado para acreditar la identidad del solicitante del servicio estará a cargo de la empresa operadora. Para estos efectos, la empresa operadora deberá conservar en sus sistemas, las verificaciones de identidad que han sido realizadas y cuyo resultado ha sido confirmado por el RENIEC, durante el plazo establecido en el tercer párrafo del artículo 9°. El resultado de estas verificaciones deberá guardar coincidencia con la información que obre en el RENIEC.

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

“Artículo 11-B°.- Registro de Terminales Móviles

Adicionalmente a la información contenida en los numerales (i) , (ii) , (iii), (iv) y (v) del artículo 11°, la empresa operadora de los servicios públicos móviles deberá incluir en el registro de abonados, la información referida a todos los equipos terminales móviles a través de los cuales se presta el servicio, incluyendo los equipos que no han sido comercializados por ella. La información adicional a ser incorporada en el mencionado registro deberá incluir:

- (i) Código IMEI del equipo terminal móvil o número de serie electrónico que lo identifica, en base a la información directamente obtenida de su red.
- (ii) Marca del equipo terminal móvil.
- (iii) Modelo del equipo terminal móvil.
- (iv) Código IMSI que activa el equipo terminal móvil (código de identificación internacional único para cada abonado del servicio público móvil, el cual se encuentra integrado al SIM Card, Chip u otro equivalente).
- (v) Tipo de abonado: persona natural o jurídica.
- (vi) Modalidad de contrato: prepago, control o postpago.
- (vii) Estado del servicio (activo, suspendido, con corte o de baja).
- (viii) Otra información que establezca el OSIPTEL.

Para efectos de recabar la información contenida en los numerales (ii) y (iii) antes señalados, la empresa operadora podrá decodificar la información que obra en el TAC (Type Allocation Code) del IMEI, el cual es asignado por la Asociación GSM (Groupe Speciale Mobile), en caso corresponda.

La empresa operadora actualizará la información del equipo terminal utilizado por el abonado, en base a la información obtenida directamente de su red.

Los Registros de Abonados a cargo de las empresas operadoras de servicios públicos móviles forman parte de la Lista Blanca del RENTESEG.”

“Artículo 11-C°.- Excepciones a la verificación biométrica por huella dactilar

No resultará exigible a la empresa operadora de los servicios públicos móviles la verificación biométrica por huella dactilar en los siguientes supuestos:

- (i) Cuando el solicitante del servicio público móvil adolezca de alguna discapacidad física o su huella se encuentre desgastada de modo que le impida materialmente someterse a la verificación biométrica de huella dactilar.
- (ii) En el caso de fallas en la conectividad con la base de datos del RENIEC debidamente acreditadas.
- (iii) Cuando el solicitante del servicio no se encuentre en la base de datos del RENIEC, por tratarse de persona extranjera.



Para el caso de los numerales (i) y (ii) antes indicados, la empresa operadora debe exigir al solicitante del servicio la exhibición del documento legal de identidad y requerir una declaración jurada suscrita en la que conste que no ha podido realizarse la verificación biométrica, especificando la causal indicada por la empresa operadora, de ser el caso. Dicha declaración jurada debe contener como campos obligatorios a ser llenados por el solicitante del servicio, sus datos personales correspondientes al nombre de la madre, nombre del padre y el distrito de nacimiento. La empresa operadora deberá conservar la referida declaración jurada.

Las empresas operadoras deben contrastar la información contenida en los campos obligatorios señalados en el párrafo anterior, con la información de la base de datos del RENIEC, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes. En caso de encontrarse inconsistencias al hacer la validación contra la base de datos del RENIEC, se desactivará el servicio en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de advertida la inconsistencia.

En el caso del numeral (ii), no será exigible la suscripción de la declaración jurada, en caso las empresas operadoras hayan conservado la huella digital del solicitante del servicio, previa autorización de éste, y dentro del plazo señalado en el párrafo anterior, realicen el contraste biométrico con la base de datos del RENIEC.

Para el caso del numeral (iii) en tanto se implemente un sistema de acceso en línea que permita validar el movimiento migratorio de los extranjeros o sus datos personales contenidos en el Registro Central de Extranjería, las empresas operadoras deberán seguir las reglas contenidas en el segundo párrafo del artículo 11°.

En los casos que corresponda, la empresa operadora deberá conservar y almacenar el reporte de la verificación en el que conste que la huella dactilar del solicitante del servicio no puede ser reconocida por el dispositivo analizador y la declaración jurada, durante el plazo establecido en el tercer párrafo del artículo 9°.

La empresa operadora deberá comunicar y acreditar al OSIPTEL las interrupciones por fallas de conexión y el periodo de las mismas, a través de los mecanismos que se dispongan para tal efecto.”

“Artículo 17°.- Cláusulas generales y adicionales de contratación

El contrato de abonado estará compuesto por las Cláusulas Generales de Contratación aprobadas por el OSIPTEL y por aquellas cláusulas adicionales en las que el abonado consigne su opción respecto de cualesquiera de las alternativas de adquisición, arrendamiento u otra modalidad de utilización de equipos, su mantenimiento u otras condiciones inherentes al servicio.

La carga de la prueba sobre el ejercicio de dichas opciones corresponde a la empresa operadora, la que deberá devolver los pagos efectuados, incluyendo el respectivo interés, en caso no demostrara que el abonado aceptó expresamente dichos servicios conforme a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

En los contratos de abonado deberá constar expresamente, como mínimo, la información a que se refieren los numerales (i), (v), (vi), (vii), (x), (xi), (xii), y (xv) del artículo 6°, así como el detalle de las tarifas aplicables. Asimismo, en los casos que el contrato se celebre a través de mecanismos de contratación distintos al documento escrito, la información antes indicada deberá estar contenida en dicho



mecanismo, con excepción de la relación de las señales de programación que se contratan, las cuales deberán ser detalladas en la comunicación a que hace referencia el artículo 9º; de tal manera que permita otorgar certeza de la aceptación del abonado respecto de las estipulaciones a que se refieren los numerales antes mencionados, sin perjuicio de las obligaciones adicionales dispuestas en la presente norma.

La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL una copia del modelo de contrato de abonado y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere, independientemente de la modalidad de contratación utilizada, con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo, incluyendo los cambios en las señales de programación, en el caso del servicio de distribución de radiodifusión por cable.

La empresa operadora se encuentra prohibida de incluir en sus modelos de contrato de abonado y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, cláusulas que no se ajusten a la normativa vigente.”

“Artículo 33º.- Características de los conceptos facturables

Además de lo que se dispone en las normas específicas sobre facturación, aprobadas por el OSIPTEL, los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:

- (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio o cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia, y el período correspondiente;
- (ii) Permitirán entender la aplicación de las tarifas;
- (iii) Deberán sustentarse en las tarifas vigentes informadas por la empresa operadora, considerando las ofertas, descuentos y promociones que sean aplicables al servicio o a cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia; y,
- (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

Para el caso de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, la medición del tráfico de las llamadas locales o de larga distancia para los fines de la tasación aplicable se efectúa desde que se establece la comunicación con el destino llamado hasta que el origen o destino concluye con dicha llamada.

El consumo o tráfico de datos incluido en los planes control y postpago, o en los paquetes de datos adicionales o promocionales de cualquier modalidad, será descontado, considerando como unidad de medición y tasación el Kilobyte (KB). En el caso de consumos adicionales del servicio postpago y los consumos correspondientes a sistemas de tarjetas de pago, no sujetos a promoción, la facturación o cobro del servicio de acceso a Internet, se realizará considerando que la unidad de medición y tasación es el Kilobyte (KB). En ningún caso la empresa operadora realizará el redondeo a unidades mayores a un (1) kilobyte (KB).

Lo dispuesto en el párrafo anterior no resulta aplicable a los casos en los que la facturación o cobro del servicio se realiza independientemente del consumo efectuado.

La facturación de las llamadas de larga distancia deberá efectuarse detallando, como mínimo, la localidad del destino llamado, el número llamado, la fecha, la hora de inicio, duración y el importe de cada llamada. Asimismo, se deberá detallar



en el recibo la modalidad utilizada en cada llamada de larga distancia, tales como discado directo, por operadora - persona a persona, por operadora - teléfono a teléfono, o cobro revertido.

Asimismo, se deberá especificar las llamadas para acceder a Internet, sin perjuicio que la misma empresa operadora actúe como proveedor de servicios de Internet o sea una tercera empresa. En dicha especificación se deberá incluir el número total de llamadas, el tiempo consumido, diferenciando el horario de aplicación tarifaria y el importe correspondiente.

En los casos en que el servicio de acceso a Internet sea prestado de manera conjunta con otro servicio público de telecomunicaciones, la empresa operadora deberá diferenciar los conceptos facturados correspondientes a cada servicio.

El abonado que cuente con más de un mismo servicio público de telecomunicaciones prestados por una empresa operadora, podrá solicitar que dichos servicios sean facturados individualmente o en un único recibo.”

“Artículo 34°.- Entrega de los recibos

La empresa operadora deberá emitir y entregar el recibo correspondiente por los servicios efectivamente prestados, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 30°.

La entrega del recibo deberá ser efectuada por lo menos cinco (5) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo, salvo en los casos siguientes:

- (i) Cuando el servicio sea prestado por empresas operadoras cuyos ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones sean inferiores o iguales a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias; o,
- (ii) Cuando el servicio sea habilitado mediante la modalidad prepago.

La empresa operadora podrá realizar la entrega de los recibos a través del medio electrónico o informático 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.

Adicionalmente, la empresa operadora estará 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.

Lo dispuesto en el presente artículo se aplica sin perjuicio del cumplimiento de la normativa tributaria.

La empresa operadora podrá 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 a una solicitud del abonado.

Para el caso de la entrega del recibo en zonas rurales será de aplicación lo dispuesto en el artículo 122°.”



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

A solicitud del abonado, la empresa operadora de los servicios públicos móviles, está obligada a proporcionar un nuevo SIM Card asociado al número telefónico o de abonado cuya titularidad lo identifique como tal, cuando se haya reportado previamente la sustracción o pérdida del equipo terminal, o en los casos que el SIM Card haya sido extraviado, presente fallas que ocasionen la inoperatividad del servicio, o se requiera un nuevo modelo de SIM Card.

Esta solicitud deberá ser presentada únicamente en forma personal por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 43°, debiendo verificar la identidad del abonado únicamente mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, o, en el caso de las excepciones previstas en el artículo 11-C°, con el documento legal de identificación, en cuyo caso la empresa operadora deberá conservar y almacenar una copia del mencionado documento. Cuando la referida solicitud sea presentada por representante, la empresa operadora deberá exigir el otorgamiento de poder con firma legalizada ante notario público.

La empresa operadora podrá habilitar otros mecanismos presenciales para hacer efectiva la reposición de SIM Card asociado al número telefónico o de abonado, siempre que se realice la verificación biométrica de huella dactilar o que la activación del servicio en dicho SIM Card se realice a través de la utilización de la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128°.

Luego de realizada la solicitud, la empresa operadora deberá entregar de manera inmediata el nuevo SIM Card y proceder a la activación del mismo. La carga de la prueba respecto de la solicitud del abonado, entrega del SIM Card al abonado y reactivación del servicio corresponde a la empresa operadora.

El trámite de reposición del SIM Card se realizará de manera gratuita”.

“Artículo 71°.- Supuestos de suspensión del servicio

La empresa operadora únicamente podrá suspender el servicio:

- (i) Por mandato judicial;
- (ii) Cuando: (a) el recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido, o (b) el abonado o usuario presenta un reclamo por facturación y no ha realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo, en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido.

Para el servicio telefónico fijo, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el recibo correspondiente. Esta disposición también será aplicable a los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de telefonía fija.

Asimismo, para el servicio de arrendamiento de circuitos, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio por falta de pago siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 91°;

En cualquier caso, la empresa operadora, deberá hacer efectiva la suspensión del servicio, transcurridos tres (3) meses de vencido el recibo impago.

- (iii) Por declaración de insolvencia, conforme a la legislación de la materia;



- (iv) Por uso indebido del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento aprobado por el OSIPTEL;
- (v) Por la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias, de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre la materia;
- (vi) Por cualesquiera de las causales previstas en la presente norma y en las demás normas aprobadas por el OSIPTEL;
- (vii) Por traslado del servicio realizado sin la autorización previa de la empresa operadora;
- (viii) Por las causales establecidas en el Título XV; o,
- (ix) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales podrán estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio.

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

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

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

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

“Artículo 76°.- Causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada

El contrato de abonado de duración indeterminada termina por las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por:

- (i) Decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación. El abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. Para estos efectos, el abonado podrá comunicar su decisión a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 118°, estando ésta impedida de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato. En los casos que el abonado actúe mediante representante será de aplicación lo establecido en el artículo 2°;



- (ii) Por decisión de la empresa operadora, en caso de falta de pago del servicio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 75°;
- (iii) Por fallecimiento del abonado en caso de ser persona natural, de acuerdo a la legislación sobre la materia. En este caso, los sucesores del abonado podrán solicitar el respectivo cambio de titularidad, de acuerdo al numeral (iii) del artículo 53°;
- (iv) Por declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas, de acuerdo a la legislación en la materia;
- (v) Por lo dispuesto en el artículo 20°;
- (vi) Por lo dispuesto en el artículo 59°;
- (vii) Por uso indebido del servicio, previa aplicación del procedimiento aprobado por el OSIPTEL;
- (viii) Por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios, luego de transcurridos dos (2) meses desde la fecha en que se efectuó el corte del servicio y siempre que no exista reclamo en trámite, o que éste haya quedado firme. La empresa operadora no podrá activar y/o asignar el correspondiente número telefónico o de abonado por un plazo no menor a seis (6) meses contados a partir de la fecha de terminación del contrato;
- (ix) Luego de transcurridos seis (6) meses desde la fecha en que se efectuó la suspensión del servicio por las causales establecidas en el Título XV y siempre que no se encuentre pendiente de pronunciamiento el cuestionamiento realizado por el abonado; o,
- (x) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales podrán estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio.”

“Artículo 80°.- Requisitos de la solicitud

Cualquier persona puede solicitar la contratación del servicio de arrendamiento de circuitos. La solicitud deberá formularse por escrito y contener como mínimo, lo siguiente:

- (i) El tipo de circuito solicitado (punto a punto, punto a multipunto);
- (ii) La dirección en que se ubicarán los puntos terminales;
- (iii) Las características técnicas deseadas y, de ser el caso, la redundancia del circuito;
- (iv) La fecha de inicio deseada y el plazo del arrendamiento.

Asimismo, en la solicitud se deberá indicar si el circuito será utilizado para brindar servicios públicos de telecomunicaciones y el tipo de servicio de que se trate.

En ningún caso el arrendador podrá condicionar la contratación del servicio a un determinado uso.

Las solicitudes a que se refiere el presente artículo serán consideradas como una invitación a ofrecer.”

“Artículo 83°.- Oferta de contrato del arrendador

La respuesta del arrendador a que se refiere el artículo precedente, será considerada como una oferta de contrato y deberá contener el plazo máximo expresado en días (calendarios o hábiles), contado a partir de la aceptación de la oferta, en que entrarán en operación los circuitos. Dicha respuesta podrá contener una o más ofertas alternativas.

La respuesta del arrendador deberá precisar adicionalmente:

- (i) El medio de transporte y tecnología utilizados para proveer el circuito solicitado;



- (ii) La velocidad máxima y mínima garantizada de información, en Megabits por segundo (Mbps), que podrá transmitir y recibir el solicitante a través de dicho circuito; y
- (iii) Los requisitos de calidad del servicio, entendiéndose como tal, los niveles de servicio (Service Level Agreement – SLA), especificándose los valores aplicables a los parámetros de: (a) disponibilidad del servicio, (b) latencia, (c) pérdida de paquetes, y (d) jitter, como mínimo.

Esta oferta deberá indicar su plazo de vigencia, el mismo que no podrá ser inferior a quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de recepción de la misma por el solicitante.

Salvo acuerdo expreso en contrario, las modificaciones o adiciones que proponga el arrendador por iniciativa propia con posterioridad a la formulación de su oferta no implicarán una ampliación del plazo para la instalación de los circuitos.”

“Artículo 88°.- Penalidades por incumplimiento en el plazo de la instalación de circuitos

El incumplimiento por parte del arrendador de los plazos ofrecidos para la instalación de los circuitos sin causa justificada, obligará al arrendador a pagar una penalidad a favor del solicitante, por cada circuito solicitado en el que se haya incumplido dicho plazo hasta que el circuito se encuentre plenamente operativo.

El pago de la penalidad se deberá efectuar en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del requerimiento que, a tal efecto, realice el solicitante.

Los montos por penalidades por cada circuito solicitado se aplicarán de acuerdo con lo que se especifica en el Anexo 2.

Esta penalidad será aplicada sin perjuicio del derecho del solicitante a instalar y operar sus propios circuitos, de conformidad con el ordenamiento legal vigente.”

“Artículo 89°.- Obligación de llevar registros

El arrendador deberá llevar, respecto de todos los circuitos en arrendamiento, registros de:

- (i) Las solicitudes de arrendamiento de circuitos;
- (ii) Las ofertas formuladas;
- (iii) La aceptación de las ofertas;
- (iv) Las fechas de instalación y operación de los circuitos;
- (v) Las mediciones sobre la continuidad del servicio;
- (vi) La calidad de la transmisión;
- (vii) Los incrementos o reducciones de capacidad de los circuitos arrendados; y,
- (viii) La atención de los reclamos de averías del servicio contratado, incluyéndose como mínimo la siguiente información: (a) código correlativo del reclamo de avería; (b) fecha y hora del reclamo; (c) fecha y hora de la solución del reclamo de avería; (d) código de identificación del circuito reclamado; y (d) descripción de la avería reclamada.

Tales registros deberán mantenerse de forma documentada e inalterable, durante los tres (3) años posteriores a la ocurrencia de los hechos y circunstancias registrados.

Asimismo, el arrendador está obligado a presentar al OSIPTEL, cuando éste lo solicite, los documentos que sustenten las condiciones establecidas para sí mismo o para las empresas vinculadas, en el caso que el primero o las últimas presten



servicios que se encuentren en competencia con los que brindan otras empresas proveedoras de servicios públicos de telecomunicaciones a través de los circuitos arrendados. A efectos de determinar la vinculación entre las empresas se utilizará el criterio establecido en el Artículo 25° del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones.”

“Artículo 91°.- Suspensión del servicio por falta de pago a empresas de servicios públicos de telecomunicaciones

En los casos en que, por falta de pago, se requiera suspender el funcionamiento del servicio prestado a un arrendatario, el arrendador deberá comunicarle tal hecho con una anticipación no menor de quince (15) días calendario, mediante documento escrito o correo electrónico que deje constancia de recepción.

En este caso, los arrendatarios que brinden servicios públicos de telecomunicaciones, deberán informar a sus usuarios sobre dicha circunstancia, mediante aviso escrito o cualquier medio que acredite acuse de recibo, dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la recepción de la respectiva comunicación del arrendador, salvo que, por cualquier medio, puedan garantizar que los servicios que brindan a sus usuarios no serán cortados, suspendidos o interrumpidos.

Las mismas obligaciones establecidas en los párrafos precedentes serán aplicables para el supuesto previsto en el artículo 92°.”

“Artículo 93°.- Compensación en caso de interrupción

El arrendador tendrá la obligación de compensar a los arrendatarios que se encuentren habilitados para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, cuando por causas no atribuibles a éstos, se suspendan los servicios de algún circuito, salvo en los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor siempre que el arrendador hubiera actuado diligentemente.

Las interrupciones serán contabilizadas en forma acumulativa, por mes calendario.

En los casos de intermitencia de algún circuito, éstas se computarán desde el inicio y fin de cada evento de intermitencia. Las intermitencias de menos de un (1) minuto no se contabilizarán para el cálculo de la interrupción.

En el supuesto que el arrendador brinde medios de transmisión alternativos que permitan a los arrendatarios continuar gozando del servicio de todos los circuitos arrendados bajo las mismas condiciones técnicas y sin costo adicional alguno, la compensación se calculará desde el momento en que se inició la interrupción hasta que los medios alternativos se encuentren completamente operativos.

Para el cálculo del monto de la compensación, por cada circuito, se utilizarán los criterios que se especifican en el Anexo 3.

En todos los casos en que el servicio sea interrumpido, sin perjuicio del derecho a la compensación a que se refiere el presente artículo, el arrendador deberá descontar de la tarifa que se cobre finalmente al arrendatario el monto proporcional correspondiente al tiempo que duró la suspensión o interrupción, luego de transcurrido el tiempo permitido que corresponde al mínimo valor de indisponibilidad establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA). Dicho descuento deberá efectuarse incluso si la interrupción se debe a caso fortuito o fuerza mayor.



Cuando la avería haya sido producida por causas atribuibles a los arrendatarios y ello genere daño de cualquier índole en perjuicio del arrendador, éste podrá exigir en la vía correspondiente, la indemnización por daños y perjuicios.

El arrendador y el arrendatario se encuentran obligados a poner a disposición de OSIPTEL los medios probatorios que hayan actuado para verificar en qué momento se produjo la falla y la responsabilidad de su ocurrencia.

Sin perjuicio de lo establecido en el primer párrafo del presente artículo, los arrendatarios que consideren que el monto compensatorio establecido no resarce debida e integralmente el daño ocasionado por la interrupción o suspensión, tendrán expedita la vía pertinente para exigir el resarcimiento del daño ulterior que corresponda.

Los demás arrendatarios tendrán expedita la vía judicial para exigir la indemnización o compensación que corresponda por los daños y perjuicios que pudieran haber sufrido.”

“Artículo 94°.- Carga de la Prueba en arrendamiento de circuitos

La carga de la prueba respecto del cumplimiento de las características contratadas corresponderá al arrendador.”

“Artículo 99°.- Guía Telefónica de Abonados

Los abonados del servicio de telefonía fija tienen derecho a que sus datos aparezcan listados gratuitamente en una guía telefónica.

Los datos consignados en la guía telefónica comprenderán, como mínimo, el nombre del abonado, la dirección de instalación y el número de la línea telefónica, los que se incorporarán con arreglo a los datos proporcionados por el abonado.

La empresa operadora está obligada a entregar anualmente y sin costo alguno, por cada línea telefónica, una guía telefónica actualizada que contenga como mínimo los datos de todos los abonados de las empresas operadoras del servicio de telefonía fija de la correspondiente área de tasación local. Dicha guía podrá ser entregada a través del medio electrónico o informático que la empresa operadora hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que el abonado solicite expresamente la entrega de una guía impresa a su domicilio. En este último caso la empresa operadora informará al abonado sobre la fecha de entrega, la cual no excederá de los treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la solicitud del abonado.

La carga de la prueba de la entrega de la guía telefónica corresponde a la empresa operadora.

En aquellos casos en que se contrate la instalación de una nueva línea telefónica, la empresa operadora deberá entregar un ejemplar vigente de la guía telefónica dentro de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha efectiva de instalación.

Si la empresa operadora incluye en la mencionada guía un número telefónico distinto al asignado al abonado, tiene la obligación de brindar de manera gratuita una locución u otro sistema en el número erróneamente incluido, informando de esta manera sobre el correcto número telefónico hasta por un período de sesenta (60) días calendario, contados desde el tercer día hábil siguiente de efectuado el reporte por el abonado a su empresa operadora, salvo que por la naturaleza del



error no le resulte aplicable; sin perjuicio de la obligación de la empresa operadora de corregir la información que se brinde a través de los servicios de información y asistencia.”

“Artículo 118°.- Mecanismos de contratación

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

- (i) Cualquier documento escrito;
- (ii) Grabación de audio o video, la cual deberá comprender el íntegro de la comunicación entre el solicitante del servicio o el abonado, según corresponda, y la empresa operadora, desde que dicha comunicación se establece hasta su finalización. En estos casos, la empresa operadora deberá requerir al abonado los datos personales que acrediten su identidad, para lo cual adicionalmente al número de documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones), deberá solicitar el lugar y fecha de nacimiento. Adicionalmente, la empresa operadora podrá solicitar el nombre del padre y/o madre, o alguna contraseña o clave secreta u otros datos que otorguen una mayor seguridad. La empresa operadora deberá entregar al abonado, de manera inmediata, un código o número correlativo de identificación del pedido realizado, debiendo mantener un registro de pedidos.

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

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

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

- (v) Marcación doble (solicitud y confirmación), para la suscripción de servicios de contenido a ser provistos a través de mensajería o comunicaciones de voz, que impliquen prestaciones en forma continuada, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 118-A°;
- (vi) Otro mecanismo que haya sido aprobado previamente por el OSIPTEL.

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



Lo dispuesto en el presente artículo se aplica sin perjuicio que el abonado o usuario ejerza su derecho a reclamar y que dentro del procedimiento de reclamos se valoren otros medios probatorios.

Para los casos de contratación previstos en los artículos 16° y 79° sólo será aplicable el mecanismo señalado en el numeral (i) del presente artículo.”

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

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

“Artículo 122°.- Entrega de recibos del servicio en zonas rurales

Las empresas operadoras que brindan servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales deberán remitir el recibo correspondiente a dicho servicio, por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo. Dicha entrega deberá realizarse en el domicilio señalado por el abonado.

En el caso del servicio de acceso a Internet, servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de acceso a Internet en zonas rurales, el recibo podrá ser remitido a través del medio electrónico o informático propuesto por la empresa operadora. En los demás casos, el recibo podrá ser remitido mediante dicho medio alternativo, siempre que la empresa operadora cuente con la aceptación expresa del abonado.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, el abonado podrá solicitar en forma expresa la remisión mediante documento impreso del recibo en el domicilio señalado por éste.

La carga de la prueba sobre la recepción por parte del abonado corresponde a la empresa operadora.”

“TÍTULO XV

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS SOBRE EL RENTESEG”

CAPÍTULO I

EQUIPOS TERMINALES MÓVILES REPORTADOS COMO SUSTRÁIDOS (ROBADOS), PERDIDOS Y RECUPERADOS

Artículo 124°.- Listado de equipos terminales sustraídos, perdidos y recuperados

Las empresas operadoras móviles deberán implementar un registro con la información de los equipos terminales móviles que hayan sido reportados como sustraídos, perdidos y recuperados, consignando de manera detallada:

- (i) La información reportada por los abonados o usuarios, los importadores o distribuidores, o por la propia empresa operadora, considerando:
 - a. El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica;



- b. El tipo y número del documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones)
- c. El número telefónico o de abonado y el número del IMSI asociado al equipo terminal, cuando corresponda;
- d. El código IMEI del equipo terminal móvil;
- e. El motivo del reporte (sustraído, perdido o recuperado);
- f. La marca y modelo del equipo terminal móvil materia del reporte;
- g. El código correlativo para el caso de reportes por sustracción o pérdida;
- h. La fecha y hora del reporte;
- i. La fecha y hora de la ejecución del bloqueo o desbloqueo por recuperación;
- j. Nombre y apellidos del representante del importador o distribuidor, de ser el caso; y
- k. Nombre y apellidos del usuario que reporta la sustracción o pérdida del equipo, de ser el caso.
- l. Otra información que establezca el OSIPTEL.

En el caso de los reportes realizados por los abonados o usuarios, la información correspondiente al IMEI, marca y modelo del equipo terminal, serán obtenidos directamente de la red de la empresa operadora. La carga de la prueba respecto a la vinculación entre el IMEI y el servicio móvil corresponde a la empresa operadora.

El Listado de equipos terminales sustraídos, perdidos y recuperados a cargo de las empresas operadoras de servicios públicos móviles forma parte del RENTESEG.

- (ii) La información generada por el bloqueo o desbloqueo por recuperación realizados en atención a la información de terceras empresas operadoras móviles descargada del RENTESEG, incluyendo la información de otros países en virtud de acuerdos internacionales.

Artículo 125°.- Presentación del reporte por sustracción o pérdida

El abonado deberá reportar a la empresa operadora la sustracción o pérdida de su equipo terminal móvil. Para tal efecto, la empresa operadora requerirá al abonado, lo siguiente:

- (i) El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica;
- (ii) El número del documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones);
- (iii) El número telefónico o de abonado asociado al equipo terminal móvil materia del reporte por sustracción o pérdida.
- (iv) Información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual deberá ser comunicada previamente al OSIPTEL para su correspondiente conformidad; y
- (v) El número telefónico o de abonado (fijo o móvil) desde el cual se reporta la sustracción o pérdida del equipo terminal, siempre que el reporte sea presentado mediante vía telefónica.

Este reporte también podrá ser realizado por el usuario, quien deberá cumplir con indicar a la empresa operadora los datos antes señalados, además de informar su nombre y apellidos completos y número de documento legal de identificación.



El mencionado reporte podrá ser presentado vía telefónica, únicamente a través del servicio de información y asistencia; o en forma personal (verbalmente o por escrito) en las oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 43°.

Luego de realizado el reporte por parte del abonado o usuario y previa validación de la información señalada en los numerales precedentes, la empresa operadora deberá entregar en forma inmediata al reporte realizado: (a) el código correlativo de dicho reporte, como constancia del mismo, y (b), el código IMEI del equipo terminal que procederá a bloquear, omitiendo los cuatro últimos dígitos, informándosele acerca de dicha omisión.

La carga de la prueba respecto al reporte efectuado por el abonado o usuario, así como sobre la entrega del código correlativo del reporte y el código IMEI del equipo terminal a ser bloqueado, estará a cargo de la empresa operadora.

Los importadores o distribuidores de equipos realizarán también el reporte de sus equipos terminales sustraídos o perdidos ante las empresas operadoras de servicios públicos móviles bajo responsabilidad, debiendo acreditar el origen legal de la adquisición de dichos equipos terminales.

Las empresas operadoras deberán entregar una constancia escrita del reporte efectuado por los importadores o distribuidores en el que figure el código correlativo correspondiente y el código IMEI de los equipos terminales a ser bloqueados.

Artículo 126°.- Suspensión del servicio y bloqueo de equipo terminal por la sustracción o pérdida de este último

Luego de efectuado el reporte por parte del abonado o usuario por la sustracción o pérdida del equipo terminal, la empresa operadora está obligada a suspender simultáneamente el servicio y a realizar el bloqueo del referido equipo, en forma inmediata al reporte. Si la empresa no cumpliera con ello, ésta asumirá el costo de los consumos que se efectúen desde el momento en que haya efectuado el reporte respectivo.

En ningún caso, la empresa operadora podrá realizar únicamente la suspensión del servicio o el bloqueo del equipo terminal, cuando se haya reportado la sustracción o pérdida del equipo terminal móvil.

En el caso de los equipos terminales reportados por los importadores o distribuidores, o por la propia empresa operadora, ésta última está obligada a realizar el bloqueo de dichos equipos en un plazo máximo de dos (2) días calendario contados desde que fue efectuado el reporte.

Artículo 127°.- Presentación del reporte por recuperación del equipo

El abonado podrá reportar a la empresa operadora la recuperación del equipo terminal móvil que previamente ha sido registrado y bloqueado por la sustracción o pérdida. Este reporte también podrá ser realizado por el importador, el distribuidor o la propia empresa operadora.

El reporte de recuperación podrá ser presentado únicamente en forma personal en las oficinas o centros de atención a usuarios, utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, con excepción de los supuestos contenidos en el artículo 11-C°. No obstante, se podrá reportar la recuperación del equipo terminal móvil sin necesidad de realizar la verificación biométrica, empleando la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128°.



En el caso de recuperación por parte del abonado, la empresa operadora reactiva de manera inmediata el servicio y levanta el bloqueo del equipo terminal móvil. En el caso de recuperación por parte del importador o el distribuidor, la empresa operadora levanta el bloqueo del equipo terminal móvil.

Una vez realizado el reporte por parte del abonado, distribuidor o importador, la empresa operadora deberá proceder de manera inmediata a la reactivación del servicio en el mismo IMSI que fue reportado como sustraído o perdido, cuando se trate del reporte efectuado por el abonado, y al levantamiento del bloqueo del equipo terminal, modificando su estado en el listado de equipos terminales sustraídos, perdidos o recuperados, para el caso del abonado, importador o distribuidor.

Adicionalmente, la empresa operadora deberá entregar al abonado, al importador o distribuidor, un código correlativo del reporte de recuperación del equipo terminal.

La carga de la prueba respecto al reporte efectuado por el abonado, el importador o distribuidor, así como sobre la entrega del código correlativo del reporte por recuperación, estará a cargo de la empresa operadora.

Artículo 128º.- Contraseña Única

Para efectos de realizar el reporte de recuperación de equipos terminales móviles, por vías distintas a la presencial y sin exigir la verificación biométrica, las empresas operadoras del servicio público móvil deben implementar la utilización de un código y una contraseña por parte de sus abonados. La empresa operadora deberá permitir a sus abonados obtener dicha contraseña en forma presencial, 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 primer 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. Sin perjuicio de ello, el procedimiento a ser utilizado, así como los mecanismos de seguridad correspondientes deberán contar previamente con la aprobación del OSIPTEL.

En todos los casos en que la presente norma establezca la utilización de un código y contraseña que resulte aplicable a las empresas de servicios públicos móviles, se entenderá como exigible lo dispuesto en el presente artículo, debiendo utilizarse un único código y contraseña.



La referida contraseña única 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 la contraseña única.

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

La empresa operadora que implemente la contraseña única, podrá realizar contrataciones de altas nuevas por vías distintas a la presencial, siempre que utilice dicha contraseña para validar la identidad de sus abonados. Para tal efecto, la empresa operadora deberá contar con la aprobación previa del OSIPTEL, de conformidad con lo dispuesto en artículo 118°.

Artículo 129°.- Reclamos por problemas en la atención de los reportes de bloqueo o recuperación

El abonado o usuario, según corresponda, tendrá el derecho a iniciar un procedimiento de reclamo, de acuerdo a la Directiva de Reclamos, en caso la empresa operadora:

- (i) Se negara a recibir el reporte por la sustracción, pérdida o recuperación del equipo terminal;
- (ii) Se negara a entregar el código correlativo del reporte respectivo; o,
- (iii) No ejecutara la reactivación del servicio ni el desbloqueo del equipo terminal;

Los supuestos de reclamo antes señalados seguirán el trámite y los plazos establecidos para el caso de corte por uso prohibido del servicio de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva de Reclamos.

CAPÍTULO II INTERCAMBIO SEGURO Y VINCULACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES

Artículo 130°.- Intercambio Seguro

El abonado sólo puede acceder al(los) servicio(s) público(s) móvil(es) que haya contratado, siempre que la titularidad del(los) servicio(s) coincida con la titularidad del(los) equipo(s) terminal(es) móvil(es), de acuerdo a la información contenida en el RENTESEG.

En caso el equipo terminal móvil (i) sea utilizado con un servicio público móvil distinto al registrado en el RENTESEG y (ii) hayan transcurrido más de cinco (5) días calendario sin que dicho equipo terminal móvil sea regularizado mediante la utilización del mismo con un servicio público móvil del abonado que figura registrado como titular del equipo en el RENTESEG; la empresa operadora procederá al bloqueo del referido equipo.

El abonado cuyo equipo terminal móvil haya sido bloqueado por incumplimiento del intercambio seguro puede solicitar el desbloqueo del equipo terminal móvil ante su empresa operadora, siempre que acredite que la causal del bloqueo cesó, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 136°.

Adicionalmente, en caso transcurran diez (10) días calendario luego del bloqueo del equipo terminal móvil sin que el IMSI asociado al mismo se haya utilizado desde otro equipo terminal móvil, la empresa operadora procederá a suspender el servicio público móvil que se encontraba utilizándose en dicho equipo terminal al momento del bloqueo.



Lo dispuesto en el presente artículo no resulta aplicable a las personas jurídicas que hayan contratado la prestación del servicio público móvil postpago, que tengan registrados bajo su titularidad más de cien (100) números telefónicos o de abonado del servicio público móvil.

Artículo 131°.- Desvinculación del equipo terminal móvil y vinculación automática

El abonado puede solicitar la desvinculación de un equipo terminal móvil registrado a su nombre en el RENTESEG ante la empresa operadora que le presta el servicio público móvil, vía telefónica o de manera presencial, para lo cual proporcionará la siguiente información:

- (i) El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica.
- (ii) El tipo y número del documento legal de identidad del usuario registrado del equipo terminal móvil (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones).
- (iii) Información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual es comunicada previamente al OSIPTEL para su correspondiente conformidad. No obstante, la validación de datos puede realizarse a través de la contraseña a la que hace referencia el artículo 128°, en cuyo caso no se requerirá la información antes indicada.

Una vez desvinculado el equipo terminal móvil, dicho equipo podrá ser utilizado en otro servicio público móvil vinculándose automáticamente al respectivo abonado, a través del número telefónico o de abonado registrado a su nombre. Para el caso de persona jurídica, el representante podrá desvincular el equipo terminal móvil acreditando dicha condición de acuerdo a lo establecido en el artículo 2°.

La empresa operadora puede implementar otros mecanismos no presenciales para facilitar el proceso de desvinculación del equipo terminal móvil siempre que se cumpla con la entrega de la información a que hace referencia el primer párrafo del presente artículo y previa aprobación del OSIPTEL.

Artículo 132°.- Vinculación del equipo terminal móvil adquirido en el extranjero

Los equipos terminales móviles ingresados al país por persona natural para su uso personal, deberán ser registrados ante la empresa operadora en forma presencial, vinculándolos a servicios públicos móviles cuya titularidad haya sido registrada previamente. Dicha vinculación no podrá exceder de dos (2) equipos terminales por año para esta modalidad.

Para tal efecto la empresa operadora deberá solicitar a la persona natural una declaración jurada en la que indique, que:

- (i) El equipo terminal móvil ha ingresado legalmente al país para su uso personal.
- (ii) Tiene conocimiento que en caso registre bajo su titularidad más de dos (2) equipos terminales móviles ingresados al país por año mediante esta modalidad, se bloquearán aquellos equipos terminales registrados en exceso.

Previamente a la vinculación del equipo terminal al que hacen referencia los párrafos anteriores la empresa operadora deberá verificar la coincidencia del código IMEI impreso en el equipo terminal con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal. En ningún caso la empresa



operadora vinculará equipos terminales en los que no se verifique la coincidencia antes mencionada.

Lo dispuesto en el presente artículo no resulta aplicable para el caso de equipos terminales móviles que se encuentren temporalmente en el país para su utilización únicamente mediante el servicio de roaming internacional.

CAPÍTULO III BLOQUEO DEL EQUIPO TERMINAL Y/O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Artículo 133°.- Bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio

Además del bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio público móvil previstos en los artículos 126°, 130° y 132°, la empresa operadora deberá:

- (i) Bloquear el equipo terminal móvil que se encuentre en la Lista Negra del RENTESEG como consecuencia del reporte por sustracción o pérdida realizado por otra empresa operadora, incluyendo la información de otros países en virtud de acuerdos internacionales.
- (ii) Suspender el servicio y bloquear el equipo terminal que no se encuentre registrado en la Lista Blanca del RENTESEG.
- (iii) Suspender el servicio y bloquear el equipo terminal cuyo código IMEI haya sido detectado como alterado, salvo que se trate de un equipo terminal móvil clonado o duplicado, en cuyo caso solo procederá a suspender el servicio.

En el caso de los numerales (ii) y (iii), la empresa operadora deberá proceder conforme a lo dispuesto en el artículo 135°.

Artículo 134°.- Prelación respecto al estado de los equipos terminales

Si un equipo terminal móvil se encuentra en más de una categoría que dé origen al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio, a efectos de su tratamiento, deberán seguirse las siguientes reglas de prelación:

- (i) El estado de equipo sustraído o perdido prevalece respecto al resto de categorías.
- (ii) El incumplimiento del intercambio seguro prevalece sobre el estado de IMEI alterado.
- (iii) El estado de equipo cuyo IMEI es inválido prevalece sobre el estado de IMEI duplicado o clonado.

Artículo 135°.- Información sobre bloqueo y/o suspensión del servicio

En los casos de bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio como consecuencia de lo dispuesto en los artículos 130° y 132° y los numerales (ii) y (iii) del artículo 133°, de manera previa a su ejecución, la empresa operadora deberá remitir un mensaje de texto indicando como mínimo (i) la causal por la cual se procederá a bloquear el equipo terminal móvil y/o suspender el servicio, (ii) el plazo máximo en el cual se hará efectiva la suspensión y bloqueo, cuando corresponda, y (iii) la posibilidad de cuestionar la suspensión y/o bloqueo injustificados.

Adicionalmente, en el caso de los numerales (ii) y (iii) del artículo 133°, la empresa operadora deberá incluir en el referido mensaje, información respecto a la obligación de entregar el equipo terminal a la empresa operadora para efectos de que ésta proceda a reactivar el servicio público móvil.

En el caso de incumplimiento del intercambio seguro, el envío del mensaje de texto y el bloqueo del equipo terminal deberán ser realizados en forma inmediata.

En los demás casos, el mensaje deberá ser remitido dentro de los dos (2) días hábiles de haber tomado conocimiento de la causal respectiva. Asimismo, la



suspensión del servicio se hará efectiva dentro del plazo máximo de dos (2) días hábiles de remitido el referido mensaje de texto y se mantendrá en tanto el abonado no haga la entrega del equipo terminal móvil a la empresa operadora que le brinda el servicio. En caso el abonado cuestione la suspensión del servicio y/o el bloqueo del equipo terminal móvil por considerarlos injustificados y haya solicitado su revisión por parte del OSIPTEL, la obligación de devolver el equipo quedará suspendida hasta el pronunciamiento respecto a dicho cuestionamiento.

Adicionalmente, la empresa operadora del servicio público móvil deberá incorporar en su página web de inicio, un enlace que direcciona hacia la herramienta informática que implemente el OSIPTEL respecto a la información contenida en el RENTESEG.

CAPÍTULO IV CUESTIONAMIENTO AL BLOQUEO DEL EQUIPO TERMINAL Y/O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Artículo 136°.- Cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio

En caso de existir cuestionamiento respecto al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio por alguna de las causales previstas en el presente Título, esta situación deberá ser comunicada personalmente por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora.

Para tal efecto, el abonado deberá acercarse conjuntamente con el equipo terminal bloqueado y el SIM Card o Chip correspondiente.

Una vez presentado el cuestionamiento del abonado la empresa operadora deberá:

- (i) Validar la identidad del abonado.
- (ii) Verificar la coincidencia del IMEI impreso en el equipo terminal con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal.
- (iii) Verificar que el SIM Card del abonado corresponda a un servicio registrado bajo su titularidad y que éste se encuentre vinculado al equipo terminal.
- (iv) Realizar la consulta al RENTESEG a efectos de obtener un reporte respecto a la causal de bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio.
- (v) Entregar al abonado una constancia de la consulta al RENTESEG.

En los casos en los que la empresa operadora verifique la correspondencia entre el abonado, el chip o SIM Card y el equipo terminal móvil, respecto de la información contenida en el Registro de Abonados de manera previa a la causal que originó el bloqueo y/o suspensión del servicio, deberá proceder en forma inmediata al levantamiento del bloqueo del equipo y/o a la reactivación del servicio. La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL la documentación que sustente las validaciones correspondientes a los numerales (i) y (ii) precedentes, en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de presentado el cuestionamiento por el abonado.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no resultará aplicable cuando (i) el IMEI impreso en el equipo terminal no coincida con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal, (ii) el bloqueo del equipo se efectúe por no encontrarse registrado en la Lista Blanca, o (iii) el bloqueo del equipo se efectúe como consecuencia de lo dispuesto en el artículo 132° y (iv) el IMEI del equipo bloqueado se encuentre duplicado o clonado.



En los casos en los que no corresponda que la empresa operadora proceda al desbloqueo del equipo terminal y/o reactivación del servicio, a solicitud del presunto abonado, ésta deberá remitir al OSIPTEL la documentación que acredite las verificaciones efectuadas, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de presentado el cuestionamiento.

El OSIPTEL se pronunciará sobre el cuestionamiento del abonado al bloqueo del equipo terminal y/o la suspensión del servicio por las causales antes señaladas, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de recibida la información de la empresa operadora.

El OSIPTEL podrá habilitar un correo electrónico u otro medio informático para la remisión de la información a la que hace referencia el presente artículo.

CAPITULO V MECANISMOS DE DIFUSIÓN

Artículo 137°.- Mecanismos de difusión

Las empresas operadoras de los servicios públicos móviles deberán difundir a los abonados y usuarios, información acerca de (i) la importancia de reportar la sustracción o pérdida de los equipos terminales móviles, (ii) las consecuencias del incumplimiento del intercambio seguro y de adquirir equipos terminales no incluidos en la Lista Blanca del RENTESEG, y (iii) la limitación respecto a la vinculación de más de dos (2) equipos terminales ingresados al país por persona natural para su uso personal.

Para tal efecto, las empresas operadoras deberán transmitir un spot televisivo en sus oficinas o centros de atención, en caso cuenten con un circuito cerrado de televisión, que difunda cada uno de los aspectos señalados en el párrafo anterior. Asimismo, el referido spot televisivo también deberá encontrarse disponible en la página web de Internet y en las redes sociales de la empresa operadora.”

Artículo Segundo.- Incluir los artículos 11-F°, 51-A° y 64-A° 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, con los siguientes textos:

“Artículo 11-F°.- Reglas específicas para la verificación de identidad de solicitantes de servicios de distribución de radiodifusión por cable prepago, servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad

Antes de la activación de los servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad que impliquen el pago de una renta fija periódica, y del servicio de distribución de radiodifusión por cable prepago, la empresa operadora de dichos servicios deberá verificar la identidad del solicitante del servicio, a través de un mecanismo idóneo que otorgue seguridad respecto a su identificación, el cual deberá ser remitido al OSIPTEL, conjuntamente con el mecanismo de contratación que sea utilizado conforme lo dispuesto en el artículo 118°.

Lo dispuesto en el artículo anterior aplica para los servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad que impliquen el pago de una renta fija periódica”

“Artículo 51-A°.- Tope de consumo

La empresa operadora del servicio público móvil sólo puede otorgar la posibilidad de controlar consumos a sus abonados a través de la comercialización de planes tarifarios bajo la modalidad control, al momento de la contratación o a través de la migración a planes tarifarios correspondientes a dicha modalidad.



La empresa operadora puede permitir que los abonados que han contratado el servicio público móvil bajo la modalidad postpago, controlen sus consumos manteniendo los atributos incluidos en su plan tarifario, a través de la activación del servicio de tope de consumo. La activación o desactivación del tope de consumo constituirá una migración del servicio, debiendo seguirse para tal efecto, las reglas establecidas en el artículo 63°.

En todos los casos, la activación o desactivación de dicho servicio se realizará de manera gratuita.

Asimismo, la empresa operadora no podrá aplicar cobro alguno por consumos adicionales, salvo aquellos que no pueda controlar por motivos técnicos. La carga de la prueba respecto a la información al abonado sobre los servicios que no son controlados por el tope de consumo, así como el sustento del motivo técnico que impida controlar determinados consumos corresponde a la empresa operadora.”

“Artículo 64-A°.- Desistimiento de la migración

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. Una vez comunicado el desistimiento por parte del abonado, la empresa operadora procederá a restituir el plan tarifario originalmente contratado a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de la fecha de la comunicación del abonado. Asimismo, la empresa operadora podrá no aplicar los beneficios o descuentos que hubiera otorgado como consecuencia de la migración.

Esta disposición resultará aplicable incluso en los casos en los que la empresa operadora haya cesado la comercialización del plan tarifario de origen.

La empresa operadora deberá informar al abonado respecto al contenido del presente artículo en cada oportunidad en la que éste solicite la migración del servicio.

Artículo Tercero.- Incluir la Décimo Cuarta Disposición Final al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, con el siguiente texto:

“Décimo Cuarta.- En todos los casos en los que las normas referidas a la facturación de los servicios públicos de telecomunicaciones exijan la facturación detallada de consumos efectuados, la empresa operadora podrá dar cumplimiento a dicha obligación incluyendo el detalle correspondiente en el mismo recibo o en un documento anexo a éste.”

Artículo Cuarto.- Sustituir en el Anexo 1 –Glosario de Términos– del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, las definiciones de “Servicio bajo la modalidad Control”, “Servicios Públicos Móviles” y “Registro Nacional de Terminales Móviles” con el texto que se detalla:

“Servicio bajo la modalidad Control: A aquél que permite al abonado acceder y hacer uso de un determinado volumen de tráfico de servicios o se le otorga un importe para ser utilizado en determinados servicios, mediante el pago de la tarifa o renta fija periódica pactada en su contrato (sea pago adelantado o con



posterioridad a la utilización del servicio), para lo cual la empresa operadora remitirá al abonado el recibo de servicios, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 34° de la presente norma. Este servicio permite al abonado realizar consumos adicionales a través de la adquisición de tarjetas de pago, asimismo, debe permitir que el abonado contrate servicios o tráfico, tales como llamadas a teléfonos fijos y móviles, sujetos a control de consumo, los cuales serán facturados en el recibo de servicios. Esta definición incluye a aquellos servicios respecto de los cuales se ha activado el servicio de tope de consumo.”

“Servicios Públicos Móviles: A los servicios de telefonía móvil celular, servicios de comunicaciones personales (PCS) y servicios de canales múltiples de selección automática (Troncalizado).”

“RENTESEG: Al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad a que se hace referencia en el Decreto Legislativo N° 1338, “Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana” y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2017-IN.”

“NS: Al número de serie electrónico que identifica al equipo terminal móvil o código IMEI.”

Artículo Quinto.- Incluir en el Anexo 1 –Glosario de Términos– del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, las definiciones siguientes con el texto que se detalla:

“Sistema de verificación biométrica de huella dactilar: Sistema que permite la identificación de personas a partir de la característica anatómica de su huella dactilar, utilizando un dispositivo analizador o lector biométrico que permitirá la validación de la identidad del solicitante del servicio con la información contenida en la base de datos biométrica del RENIEC.”

Artículo Sexto.- Sustituir el Anexo 2 –Penalidades por incumplimiento en el plazo de instalación de circuitos– 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, por el siguiente texto:

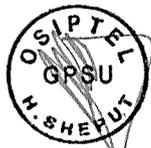
**“ANEXO 2
PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE INSTALACIÓN DE
CIRCUITOS**

La fórmula a ser aplicada para calcular la penalidad por incumplimiento en el plazo de instalación, será la siguiente:

$$Penalidad(T, t) = \frac{T * R}{30} * t * (1 + i)^t$$

Donde:

- *T*: Tarifa mensual del circuito.
- *R*: Factor que refleja la magnitud de los ingresos no percibidos al no contar con el circuito. De acuerdo con los cálculos realizados, este factor tomaría un valor de 7.37499.



- t : Tiempo de duración del incumplimiento del plazo de instalación del circuito, medido en días. En caso de fracción, se redondeará hacia arriba.
- i : Tasa de recarga adicional por día de incumplimiento en el plazo de instalación, la cual será de 10% por día.

Artículo Séptimo.- Sustituir el Anexo 3 –Cálculo de Compensación por Circuito Arrendado– 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, por el siguiente texto:

**“ANEXO 3
CÁLCULO DE COMPENSACIÓN POR CIRCUITO ARRENDADO**

La fórmula a ser aplicada para calcular la compensación por circuito arrendado en caso de interrupción en el servicio será la siguiente:

$$\text{Compensación } (T, t) = \frac{T * R}{30 * 24 * 60} * t * (1 + i)^t + (5\% * T)$$

Donde:

- T : Tarifa mensual del circuito (sin considerar IGV).
- R : Factor que refleja la magnitud de los ingresos no percibidos al no contar con el circuito. De acuerdo con los cálculos realizados, este factor tomaría un valor de 7.37499.
- t : Tiempo de duración de la interrupción del servicio, medido en minutos. En caso de fracción, se redondeará hacia arriba. Se contabiliza a partir del primer minuto de interrupción, una vez superado el mínimo valor de indisponibilidad establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) del contrato firmado entre el Arrendador y el Arrendatario.
- i : Tasa de recarga adicional por minuto de interrupción. Se propone una tasa de 3% por hora, equivalente a una tasa “ i ” de 0.049277% por minuto.

$$i = (1 + 3\%)^{1/60} - 1 = 0.049277\%$$

- La fórmula de compensación aplica una vez que se supera el mínimo valor de indisponibilidad establecido en SLA del contrato firmado entre el Arrendador y el Arrendatario.

De conformidad con el artículo 93°, debe considerarse que la empresa arrendadora deberá realizar una devolución al arrendatario, correspondiente a la proporción de la facturación mensual correspondiente al periodo en que el servicio no estuvo disponible. En este sentido, el pago total hecho por el arrendador al arrendatario será:

$$\text{Pago total} = \text{Devolución} + \text{Compensación}$$

Artículo Octavo.- Sustituir los artículos 2°, 3° y 4° del Anexo 5 –Régimen de Infracciones y Sanciones– del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los



Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, por el siguiente texto:

“Artículo 2°.- Infracciones leves

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

“Artículo 3°.- Infracciones graves

Constituyen infracciones graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 3° (segundo párrafo), 4° (primer y tercer párrafo), 6°, 7°, 11-B° (tercer párrafo), 11-E° (tercer y cuarto párrafo), 12°, 12-A° (segundo, tercer y cuarto párrafo), 13° (segundo 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°, 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.”

“Artículo 4°.- Infracciones muy graves

Constituyen infracciones muy graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 11°, 11-A°, 11-B°, 11-C°, 11-E° (primer párrafo), 11-F° y 13° (primer y tercer párrafo).”

Artículo Noveno.- Lo dispuesto en la presente Resolución entrará en vigencia el 01 de junio de 2018, salvo las disposiciones contenidas en los artículos 130°, 131°, 132° y 137°, que entrarán en vigencia el 01 de febrero de 2019.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

Primera.- Las empresas operadoras que han venido entregando el recibo del servicio mediante documento físico a sus abonados y opten por remitir el recibo a través de otros mecanismos en atención a lo dispuesto en el artículo 34° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, deberán informar dicha situación a sus abonados, de manera previa a su implementación, a través del recibo físico durante tres (3) meses consecutivos, incluyendo la posibilidad de que estos soliciten expresamente la remisión física del recibo. Adicionalmente, en los casos que resulte posible, la empresa informará a sus abonados a través de mensajes de texto remitidos con la misma periodicidad antes señalada.

El incumplimiento por parte de las empresas operadoras a la obligación establecida en esta disposición transitoria, constituirá infracción grave.

Segunda.- La empresa operadora del servicio público móvil que haya venido realizando cobros por el control del consumo de sus abonados, deberá informar a éstos que, a partir de la entrada de vigencia del artículo 51-A°: (i) sus servicios serán considerados servicios bajo la modalidad control, (ii) no se les cobrará por concepto de tope de consumo, y (iii) la posibilidad de mantenerse en la modalidad postpago, dando de baja el tope de consumo.



Dicha información deberá ser remitida a través del envío de mensajes de texto con anterioridad a la fecha de entrada en vigencia de dicho artículo.

El incumplimiento por parte de las empresas operadoras a la obligación establecida en esta disposición transitoria, constituirá infracción leve.

Tercera.- Las empresas operadoras del servicio público móvil que a la entrada en vigencia del artículo 128° han venido otorgando contraseñas a sus abonados para el cumplimiento del artículo 10-A°, podrán mantener la utilización de estas por un periodo de dos años contados a partir de dicha vigencia. En ningún caso dicha contraseña podrá ser utilizada para validar la identidad del abonado para efectos de la contratación de servicios a través de los mecanismos establecidos en el artículo 118°.

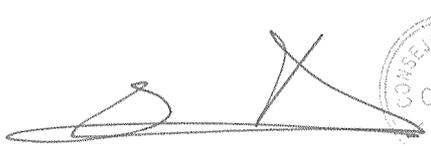
Luego del plazo antes mencionado, la empresa operadora solo podrá mantener habilitada la contraseña única para la realización de trámites y solicitudes por parte de sus abonados.

Cuarta.- Para efectos de lo dispuesto en el artículo 130°, las empresas operadoras deberán remitir al OSIPTEL el spot televisivo que difundirán en sus oficinas o centros de atención, página web y redes sociales, a más tardar el 02 de enero de 2019.

El incumplimiento por parte de las empresas operadoras a la obligación establecida en esta disposición transitoria, constituirá infracción grave.

Quinta.- Para efectos de lo dispuesto en el artículo 129° respecto al derecho del usuario a interponer reclamo en los supuestos establecidos en dicho artículo, este se encuentra sujeto al plazo de suspensión establecido en el numeral (i) del artículo 2° de la Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OPSIPTEL.

Regístrese y publíquese.



RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
Presidente del Consejo Directivo

