Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 138-2012-CD -OSIPTEL

(SEPARATA ESPECIAL)

CONCORDANCIAS

Lima, 19 de setiembre de 2012.

MATERIA: TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

VISTOS:

(i) El Proyecto de Resolución presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, que dispone la aprobación de un Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; y,

(ii) El Informe Nº 124-GPSU/2012 de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario del OSIPTEL, presentado por la Gerencia General, que recomienda aprobar el Proyecto de Resolución 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 Nº 27332, modificada por las Leyes Nº 27631 y Nº 28337, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones -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 acuerdo a lo establecido por el artículo 24 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 008-2001-PCM, 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 son funciones 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, en el ejercicio de su función normativa, este Organismo tiene la facultad de dictar reglamentos sobre las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia;

Que, en ese sentido, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 116-2003-CD-OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante Condiciones de Uso), sus Anexos y Exposición de Motivos, que entró en vigencia el 01 de marzo de 2004;

Que, atendiendo a los requerimientos y necesidades de los diversos agentes del mercado y a la importancia de perfeccionar y actualizar el marco normativo de protección de los derechos de usuarios, el OSIPTEL ha introducido diversas modificaciones en las Condiciones de Uso mediante las Resoluciones de Consejo Directivo Nº 024-2004-CD-OSIPTEL, Nº 018-2005-CD-OSIPTEL -con las precisiones establecidas por la Resolución de Consejo Directivo Nº 049-2005-CD-OSIPTEL-, Nº 055-2006-CD-OSIPTEL, Nº 084-2006-CD-OSIPTEL, Nº 015-2010-CD-OSIPTEL -con las precisiones establecidas por la Resolución de Consejo Directivo Nº 050-2010-CD-OSIPTEL-, Nº 031-2010-CD-OSIPTEL, Nº 054-2010-CD-OSIPTEL, Nº 056-2010-CD-OSIPTEL, Nº 007-2012-CD-OSIPTEL y Nº 059-2012-CD-OSIPTEL -con la prórroga de entrada en vigencia establecida por la Resolución de Consejo Directivo Nº 089-2012-CD-OSIPTEL-, así como mediante la Resolución de Presidencia Nº 092-2009-PD-OSIPTEL;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 049-2005-CD-OSIPTEL se realizaron precisiones respecto a la facultad de las empresas operadoras para aplicar una tarifa por cambio de número por cambio de empresa operadora, contenida en el artículo 21-A de las Condiciones de Uso, el cual fue incorporado por la Resolución de Consejo Directivo Nº 018-2005-CD-OSIPTEL; así como se dispuso la regulación tarifaria aplicable a las empresas operadoras del servicio de telefonía fija sujetas al régimen tarifario regulado que presten el servicio de "cambio de número por cambio de empresa operadora";

Que asimismo, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 050-2010-CD-OSIPTEL se establecieron precisiones a la disposición contenida en el artículo 48-E de las Condiciones de Uso, el cual fue incorporado por la Resolución de Consejo Directivo Nº 015-2010-CD-OSIPTEL; disponiéndose que la referencia genérica de "llamadas entrantes al servicio telefónico de abonado" comprende en general a las comunicaciones de voz que son recibidas por los abonados del Servicio Telefónico Fijo y de los Servicios Públicos Móviles, así como se precisaron las reglas tarifarias aplicables a las empresas operadoras del servicio de telefonía fija sujetas al régimen tarifario regulado que brinden la prestación de registro detallado de información de llamadas entrantes;

Que, de otro lado, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 059-2012-CD-OSIPTEL se aprobaron las últimas modificatorias a diversos artículos de las Condiciones de Uso, disponiéndose en su Artículo Octavo la fecha de entrada en vigencia de la referida resolución, estableciéndose adicionalmente, vigencias diferenciadas para los artículos 6-A, 24, 40-B, 48-G y 87 de las Condiciones de Uso, a efectos que las empresas operadoras procedan a adoptar las medidas necesarias para dar cumplimiento a dichas disposiciones;

Que, sin embargo, el referido Artículo Octavo fue modificado por la Resolución de Consejo Directivo Nº 089-2012-CD-OSIPTEL, en la cual se prorroga la fecha de entrada en vigencia de la resolución mencionada en el considerando precedente, estableciéndose que ésta entrará en vigencia el 01 de octubre de 2012, salvo las disposiciones contenidas en los artículos 6-A, 24, 48-G y 87 de las Condiciones de Uso, que entrarán en vigencia el 01 de enero de 2013, así como la disposición contenida en el artículo 40-B, que resultará exigible el 01 de marzo de 2013;

Que, conforme se ha mencionado en los considerandos precedentes, las disposiciones que conforman las Condiciones de Uso se encuentran actualmente contenidas en diferentes resoluciones emitidas por este Organismo, las cuales a su vez han sido modificadas, derogadas o precisadas en algunos de sus artículos;

Que, en este contexto, se considera pertinente sistematizar y consolidar en un Texto Único Ordenado todas las disposiciones normativas antes mencionadas, con la finalidad que los abonados, usuarios, empresas operadoras y demás interesados cuenten con un único instrumento normativo que contenga las disposiciones vigentes de las Condiciones de Uso, lo cual facilitará la difusión y conocimiento de esta importante norma;

Que, de acuerdo a lo antes señalado, la presente Resolución tiene por único objeto el incorporar en un sólo texto todas las disposiciones vigentes de las Condiciones de Uso, no incorporándose modificaciones que afecten el sentido o alcances de los textos originales, siendo las modificaciones exclusivamente de concordancia, numeración y aspectos formales;

Que, en virtud a lo indicado y dada su naturaleza y fines, no resulta necesario que el Proyecto de Resolución que contiene el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones sea previamente publicado para recibir las sugerencias o comentarios de los interesados, quedando exceptuado del requisito de publicación previa, de conformidad con lo previsto en los artículos 7 y 27 del Reglamento General de 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 del OSIPTEL en su Sesión Nº 477;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual consta de ciento veintiún (121) Artículos, trece (13) Disposiciones Finales, tres (3) Disposiciones Transitorias y cinco (5) Anexos, que forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- Derogar, a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución, las siguientes Resoluciones:

(i) Resolución de Consejo Directivo Nº 116-2003-CD-OSIPTEL.

(ii) Resolución de Consejo Directivo Nº 024-2004-CD-OSIPTEL.

(iii) Resolución de Consejo Directivo Nº 018-2005-CD-OSIPTEL.

(iv) Resolución de Consejo Directivo Nº 049-2005-CD-OSIPTEL.

(v) Resolución de Consejo Directivo Nº 055-2006-CD-OSIPTEL.

(vi) Resolución de Consejo Directivo Nº 084-2006-CD-OSIPTEL.

(vii) Resolución de Presidencia Nº 092-2009-PD-OSIPTEL.

(viii) Resolución de Consejo Directivo Nº 015-2010-CD-OSIPTEL.

(ix) Resolución de Consejo Directivo Nº 031-2010-CD-OSIPTEL.

(x) Resolución de Consejo Directivo Nº 050-2010-CD-OSIPTEL.

(xi) Resolución de Consejo Directivo Nº 054-2010-CD-OSIPTEL.

(xii) Resolución de Consejo Directivo Nº 056-2010-CD-OSIPTEL.

(xiii) Resolución de Consejo Directivo Nº 007-2012-CD-OSIPTEL.

(xiv) Resolución de Consejo Directivo Nº 059-2012-CD-OSIPTEL, salvo las Disposiciones Transitorias Primera **(*)** y Segunda, y la disposición contenida en el Artículo Sexto, que sustituye el artículo 1 de la Norma Complementaria que regula la prestación del servicio de información actualizada de guía telefónica a través del número básico 103, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 019-2006-CD-OSIPTEL.

(*) De conformidad con la Cuarta Disposición Transitoria y Final de la Resolución Nº 021-2013-CD-OSIPTEL, publicada el 02 marzo 2013, se deroga la Primera Disposición Transitoria de la Resolución de Consejo Directivo Nº 059-2012-CD-OSIPTEL.

(xv) Resolución de Consejo Directivo Nº 089-2012-CD-OSIPTEL.

Artículo Tercero.- El Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que se aprueba mediante la presente Resolución entrará en vigencia el 01 de octubre de 2012, exceptuándose del procedimiento de publicación previa establecido en los artículos 7 y 27 del Reglamento General del OSIPTEL, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución.

Las disposiciones contenidas en los artículos 8, 33, 67 y 109 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, entrarán en vigencia el 01 de enero de 2013, así como la disposición contenida en el artículo 52, entrará en vigencia el 01 de marzo de 2013. **(1)(2)**

(1) De conformidad con el Artículo Primero de la Resolución Nº 196-2012-CD-OSIPTEL, publicada el 31 diciembre 2012**, se prorroga la fecha de entrada en vigencia del artículo 67 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, establecida en el segundo párrafo del presente Artículo; estableciéndose que las disposiciones contenidas en el presente artículo serán exigibles el 01 de julio de 2013 para las empresas operadoras de los servicios públicos móviles, y el 02 de enero de 2014 para las empresas operadoras que prestan los servicios de telefonía fija.**

(2) Párrafo modificado por la Primera Disposición Transitoria y Final de la Resolución Nº 021-2013-CD-OSIPTEL, publicada el 02 marzo 2013**, cuyo texto es el siguiente:**

"Las disposiciones contenidas en los artículos 8, 33, 67 y 109 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, entrarán en vigencia el 01 de enero de 2013. La disposición contenida en el artículo 52 entrará en vigencia el 01 de junio de 2013.**"**

Los artículos citados en el párrafo precedente guardan correspondencia con los mencionados en los considerados noveno y décimo de la presente Resolución, los cuales debido a la sistematización y consolidación del Texto Único Ordenado cambiaron de numeración.

Artículo Cuarto.- Toda referencia en otras resoluciones emitidas por el OSIPTEL a las "Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones", se entenderá efectuada al presente "Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones".

En los casos que en otras resoluciones emitidas por el OSIPTEL se hubieran citado expresamente artículos de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, éstos deberán ser concordados con el cambio de numeración realizado en el presente Texto Único Ordenado.

Artículo Quinto.- Ordenar la publicación de la presente Resolución conjuntamente con el "Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones" en el diario oficial El Peruano y en la página web institucional del OSIPTEL.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única.- En tanto no se encuentren en vigencia las modificaciones realizadas a las disposiciones contenidas en los artículos 33 y 109 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se mantendrán vigentes hasta el 31 de diciembre de 2012, el contenido de los siguientes textos:

"Artículo 33.- Características de los conceptos facturables

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

(i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado 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;

(iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII; y

(v) Deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 30.

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.

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."

"Artículo 109.- Información que deben contener las tarjetas de pago

I. En el caso de tarjetas físicas, éstas deberán tener impresa en la misma tarjeta o en un documento adjunto a ella, como mínimo la siguiente información:

(i) Denominación o razón social de la empresa comercializadora, o de no intervenir esta, la denominación o razón social de la empresa operadora;

(ii) Precio de venta de la tarjeta de pago;

(iii) Instrucciones de uso de la tarjeta de pago;

(iv) Servicios que se brindan a través de la tarjeta de pago;

(v) Plazo de vigencia de la tarjeta de pago;

(vi) Fecha de expiración o de caducidad de la tarjeta de pago, de ser el caso; y,

(vii) Número telefónico gratuito de asistencia y atención de reclamos de usuarios.

II. En el caso de tarjetas no físicas o virtuales, la empresa operadora o comercializadora deberá informar, a través del medio por el cual se adquieran, como mínimo la siguiente información:

(i) Precio de venta de la tarjeta de pago;

(ii) Plazo de vigencia de la tarjeta de pago;

(iii) Fecha de expiración o de caducidad de la tarjeta de pago, de ser el caso; y,

(iv) Número telefónico gratuito de asistencia y atención de reclamos de usuarios."

Regístrese y publíquese.

GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ

Presidente del Consejo Directivo

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LAS CONDICIONES DE USO
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

ÍNDICE

TÍTULO I: Disposiciones Generales (Arts. 1 al 3)

TÍTULO II: Acceso a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Arts. 4 al 29)

CAPÍTULO I: Solicitud de Acceso al Servicio

CAPÍTULO II: Contratación del Servicio

CAPÍTULO III: Instalación y/o Activación del Servicio

CAPÍTULO IV: Servicios Suplementarios, Adicionales y Equipos Terminales

CAPÍTULO V: Cambios en la Numeración o Códigos Asignados al Abonado

TÍTULO III: Facturación y Pago del Servicio (Arts. 30 al 36)

TÍTULO IV: Obligaciones y Responsabilidades de la

CAPÍTULO I: Procedimiento para la Contratación del Servicio de

CAPÍTULO II: Arrendamiento de Circuitos Obligaciones y Derechos en la Prestación del Servicio de Arrendamiento de Circuitos

TÍTULO X: Disposiciones Específicas para el Servicio de Telefonía Fija bajo la Modalidad de Abonado (Arts. 95 al 102)

CAPÍTULO I: Cambio del Sitio del Block de Conexión

CAPÍTULO II: Bloqueo y Desbloqueo

CAPÍTULO III: Servicios de Información de Guía Telefónica

CAPÍTULO IV: Guía Telefónica Impresa de Abonados

CAPÍTULO V: Números de la Serie 80C en Guía Telefónica

Empresa Operadora (Arts. 37 al 52)

TÍTULO V: Derechos de los Abonados (Arts. 53 al 67)

CAPÍTULO I: Cambio de Titularidad

CAPÍTULO II: Cambio de Nombre

CAPÍTULO III: Suspensión Temporal del Servicio a Solicitud del Abonado

CAPÍTULO IV: Traslado del Servicio

CAPÍTULO V: Facturación Detallada

CAPÍTULO VI: Derecho a Migrar a los distintos Planes Tarifarios que ofrezcan las Empresas Operadoras

CAPÍTULO VII: Información de Llamadas Entrantes

CAPÍTULO VIII: Información de Consumos y Saldos

TÍTULO VI: Obligaciones de los Abonados y Usuarios (Arts. 68 al 70)

TÍTULO VII: Suspensión y Corte del Servicio (Arts. 71 al 75)

TÍTULO VIII: Terminación del Contrato (Arts. 76 al 78)

TÍTULO IX: Disposiciones Específicas para el Servicio de Arrendamiento de Circuitos (Arts. 79 al 94)

TÍTULO XI: Disposiciones Específicas para el Servicio Telefónico bajo la Modalidad de Teléfonos Públicos (Arts. 103 al 108)

TÍTULO XII: Disposiciones Específicas para la Prestación de Servicios mediante Sistema de Tarjeta de Pago (Arts. 109 al 116)

CAPÍTULO I: Información al Usuario

CAPÍTULO II: Facturación del Servicio

TÍTULO XIII: Mecanismos de Contratación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Arts. 117 al 121)

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS: Disposiciones Finales

Disposiciones Transitorias

ANEXO 1: Glosario de Términos

ANEXO 2: Penalidades por Incumplimiento en el Plazo de Instalación de Circuitos

ANEXO 3: Cálculo de Compensación por Circuito Arrendado

ANEXO 4: Plazo de Vigencia de las Tarjetas de Pago de acuerdo a su Valor Facial.

ANEXO 5: Régimen de Infracciones y Sanciones

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto de la Norma

La presente norma establece las obligaciones y derechos de las empresas operadoras, abonados y usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, y constituye el marco normativo general dentro del cual se desenvolverán las relaciones entre ellos.

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.

En ningún caso, el representante podrá ejercer los derechos que la presente norma regula mediante vía telefónica.

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 sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"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 3.- Obligatoriedad de las Condiciones de Uso

La presente norma tiene carácter imperativo y es de cumplimiento obligatorio por parte de los abonados, los usuarios y las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, salvo los casos en que la presente norma permita pacto en contrario.

El ejercicio y exigibilidad de los derechos de abonado que la presente norma establece no pueden ser condicionados a pago previo alguno, salvo los casos en que la presente norma declara expresamente la facultad de la empresa de aplicar alguna tarifa.

TÍTULO II

ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO I

SOLICITUD DE ACCESO AL SERVICIO

Artículo 4. - Derecho de acceso a los servicios

Las empresas operadoras no pueden negar a ninguna persona la contratación y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones que ofrezcan, siempre que haya satisfecho los requisitos dispuestos por éstas, dentro del marco de la libre y leal competencia, el respeto de los derechos del consumidor y las disposiciones de la presente norma, salvo lo dispuesto en el artículo siguiente.

La empresa operadora deberá comunicar a OSIPTEL los requisitos que exija a los solicitantes para la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones que ofrezca.

Las empresas operadoras del servicio telefonía fija no podrán condicionar a la capacidad crediticia del solicitante, el acceso a una línea telefónica, ni podrán limitar el derecho del solicitante a elegir el plan tarifario que le resulte más conveniente, salvo que el solicitante tenga antecedentes de uso indebido u otro tipo de actos ilícitos comprobados.

Artículo 5.- Negativa a la celebración de contrato

La empresa operadora puede negarse a celebrar contratos con aquellas personas que mantienen una deuda exigible por la prestación del mismo servicio público de telecomunicaciones, hasta que hayan

cumplido con pagar las sumas adeudadas, o hasta que proporcionen garantía suficiente a satisfacción de la empresa operadora, salvo que dichos montos adeudados se encuentren comprendidos en un procedimiento de reclamo por facturación.

Lo dispuesto en el párrafo anterior, también resulta aplicable para los casos en los cuales el solicitante mantenga deudas por el mismo servicio con otra empresa operadora. Para tal efecto, la empresa operadora podrá establecer mecanismos con la finalidad de compartir la información sobre usuarios deudores.

La negativa a contratar también podrá ser aplicable en los casos que el solicitante se encuentre inhabilitado para contratar de acuerdo a la normativa vigente.

En caso la empresa operadora se negara a la contratación y el solicitante no se encontrara de acuerdo con ello, podrá presentar un reclamo de acuerdo a lo establecido en la Directiva de Reclamos.

CAPÍTULO II

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 6.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora

Toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:

(i) El servicio ofrecido;

(ii) Las diversas opciones de planes tarifarios;

(iii) Los requisitos para acceder al servicio;

(iv) La cobertura o alcance del servicio;

(v) Las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido;

(vi) La periodicidad de la facturación;

(vii) El plazo del contrato de prestación de servicios, causales de resolución anticipada, penalidades, si las hubiera y sus consecuencias o alcances económicos;

(viii) El plazo y condiciones de los contratos adicionales a que hace referencia el artículo 16;

(ix) Los alcances y uso de los equipos terminales que sean provistos por la empresa operadora, en especial, las opciones de servicios que el equipo y la red permitan, y cuyo uso se encuentre sujeto a contratación previa o a tarificación por consumo efectivamente realizado;

(x) El procedimiento para dar de baja el servicio contratado bajo la modalidad prepago a que se refiere el artículo 14;

(xi) La velocidad de transmisión contratada y velocidad de transmisión mínima garantizada en Kilobits por segundo (Kbps), para el servicio de acceso a Internet;

(xii) Los alcances del servicio de roaming internacional, la posibilidad de su activación y/o bloqueo; ***(*)***

(*) Numeral modificado por el Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo Nº 095-2013-CD-OSIPTEL, publicada el** 31 julio 2013**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2013, cuyo texto es el siguiente:

"(xii) Las condiciones de prestación del servicio de roaming internacional, las tarifas aplicables para los destinos frecuentes y, de ser el caso, para las zonas de frontera, así como el procedimiento para su activación y desactivación;"

(xiii) La dirección de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios, así como el horario de atención de las oficinas de pago de la empresa operadora; y,

(xiv) La existencia de cualquier restricción en el equipo terminal que limite o imposibilite el acceso a la red de otra empresa operadora, así como el plazo máximo de la restricción del equipo terminal, de ser el caso.

Asimismo, deberá informar que la adquisición de los equipos que sean necesarios, su mantenimiento técnico y cualquier otro servicio que brinde la empresa operadora, tienen carácter opcional y, de ser el caso, pueden ser contratados a terceros distintos a la empresa operadora.

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet, deberá incluir en la misma la información a que se refiere el presente artículo, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8.**(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 6.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora Toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:

(i) El servicio ofrecido;

(ii) Las diversas opciones de planes tarifarios;

(iii) Los requisitos para acceder al servicio;

(iv) La cobertura y alcance del servicio;

(v) Las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido;

(vi) La periodicidad de la facturación;

(vii) El plazo del contrato de prestación de servicios, causales de resolución anticipada, penalidades, si las hubiera y sus consecuencias o alcances económicos;

(viii) El plazo y condiciones de los contratos adicionales a que hace referencia el artículo 16-Aº;

(ix) Los alcances y uso de los equipos terminales que sean provistos por la empresa operadora, en especial, las opciones de servicios que el equipo y la red permitan, y cuyo uso se encuentre sujeto a contratación previa o a tarificación por consumo efectivamente realizado;

(x) El procedimiento para dar de baja el servicio contratado bajo la modalidad prepago a que se refiere el artículo 14;

(xi) La velocidad de transmisión contratada y velocidad de transmisión mínima garantizada en Megabits por segundo (Mbps), especificándose para cada caso, la velocidad de descarga (downlink) y de envío de información (uplink), así como las condiciones que influyen en dichas velocidades, para el servicio de acceso a Internet (fijo y móvil);

(xii) La capacidad de descarga en Megabytes (MB) o Gigabytes (GB), en los casos que corresponda, para el servicio de acceso a Internet (fijo y móvil);

(xiii) Las tecnologías a las que se puede acceder desde el equipo terminal adquirido a la empresa operadora, para los servicios públicos móviles y de acceso a Internet (fijo y móvil); así

como los sistemas operativos que utilice el equipo terminal en el caso de los servicios públicos móviles;

(xiv) Las condiciones de prestación del servicio de roaming internacional, las tarifas aplicables para los destinos frecuentes y, de ser el caso, para las zonas de frontera, así como el procedimiento para su activación y desactivación;

(xv) La relación y el número de señales de programación, para el servicio de distribución de radiodifusión por cable; y,

(xvi) La dirección de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios, así como el horario de atención de las oficinas de pago de la empresa operadora.

Asimismo, deberá informar que la adquisición de los equipos que sean necesarios, su mantenimiento técnico y cualquier otro servicio que brinde la empresa operadora, tienen carácter opcional y, de ser el caso, pueden ser contratados a terceros distintos a la empresa operadora.

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet, deberá incluir en la misma la información a que se refiere el presente artículo, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8.**"**

"Artículo 6-A.- Obligación de remisión de información a abonados y usuarios

El OSIPTEL puede disponer que las empresas operadoras remitan y/o comuniquen mensajes con información a sus abonados y usuarios, precisando el contenido, medio, forma y plazo de los mismos.

El contenido del mensaje estará referido a los siguientes aspectos: (i) obligaciones de las empresas operadoras, (ii) los derechos de los abonados y usuarios, (iii) las características o limitaciones del servicio, y/o (iv) otros relacionados con la prestación y/o uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Los medios para brindar dicha información serán aquellos con los que cuenta cada empresa operadora para remitir y/o comunicar directamente información a sus abonados y usuarios.

Para dichos efectos, el OSIPTEL comunica a las empresas operadoras, antes de la tercera semana de cada mes, el mensaje a ser remitido y/o comunicado a los abonados y usuarios, y establece el plazo en que debe ser enviado; el cual no será menor a cinco (5) días hábiles.

Excepcionalmente, y por causas debidamente justificadas, el OSIPTEL puede solicitar la remisión y/o comunicación de mensajes, en un plazo menor al señalado**".(*)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 224-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 22 octubre 2018**.**

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

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

(*) Artículo incluido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 019-2021-CD-OSIPTEL, publicada el 11 febrero 2021**. La citada Resolución entra en vigencia a los sesenta (60) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.**

Artículo 7.- Información adicional a ser proporcionada por la empresa operadora

La empresa operadora de servicios públicos móviles que disponga de una página web de Internet, deberá incluir en su página principal el acceso a un directorio de números telefónicos o de abonado en el que se publicarán los datos de los abonados que lo soliciten, incluyendo como mínimo: (i) el nombre del abonado, y (ii) el número que le ha sido asignado. El abonado tiene derecho de solicitar a la empresa operadora, sin expresión de causa y en cualquier momento, su inclusión o exclusión de dicho directorio, por cada número telefónico. Para estos efectos, la empresa operadora deberá informar al abonado, mediante cualquier medio idóneo, que tiene este derecho. La empresa podrá aplicar una tarifa por concepto de inclusión en el directorio, salvo la primera inclusión que realizará sin costo alguno para el abonado.

La empresa operadora que permita el acceso a su red mediante números de la Serie 808 o de números de servicios especiales facultativos a través de comunicaciones de voz, mensajes de texto o datos, deberá garantizar que los usuarios sean informados, cada vez que se acceda al servicio y antes del inicio de su prestación y tasación, sobre (i) la tarifa y tasación aplicable, y (ii) la obligación adicional de asumir el costo del tráfico de la llamada, de ser el caso. Dicha información deberá ser proporcionada mediante una locución cuando se trate de comunicaciones de voz y, en cualquier otro caso, utilizando un medio idóneo.

Adicionalmente, la empresa operadora deberá remitir al abonado, con una periodicidad mensual, información relativa al número telefónico del servicio de información y asistencia de la empresa operadora y del OSIPTEL. Para tal efecto, la información deberá ser remitida al abonado en el recibo de servicio o, en caso de existir imposibilidad para ello, a la dirección electrónica señalada por el abonado, o a la casilla de mensajes de voz o de texto.

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

Adicionalmente a las obligaciones contenidas en la presente norma, la empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso, bajo la denominación "Información a Abonados y Usuarios" que direccione hacia:

(i) Los modelos de todos y cada uno de los contratos de abonado y su(s) respectivo(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, correspondientes a los servicios y planes tarifarios vigentes. Estos deberán diferenciarse por tipo de servicio, según corresponda, distinguiéndose adicionalmente los planes tarifarios que se comercializan de aquellos que han dejado de comercializarse y que registran abonados. Asimismo, deberá indicarse en cada caso, la fecha de inicio de comercialización del plan tarifario, y de ser el caso, la fecha de culminación de la misma;

(ii) Los requisitos de acceso al servicio público de telecomunicaciones ofrecido;

(iii) El procedimiento para dar de baja el servicio contratado bajo la modalidad prepago a que se refiere el artículo 14;

(iv) La dirección y el horario de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios;

(v) La dirección y el horario de las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora, así como de cualquier otro establecimiento autorizado para recepción de reclamos, recursos, quejas y solicitudes de los abonados y/o usuarios que se derive de la aplicación de la presente norma;

(vi) El procedimiento y condiciones establecidos por la empresa operadora de los servicios públicos móviles para la suspensión del servicio a causa del hurto, robo, extravío u otra circunstancia equivalente en que el abonado pierde la posesión del equipo terminal;

(vii) La versión actualizada de las presentes Condiciones de Uso y de la Directiva de Reclamos; y,

(viii) Otra información relacionada a la prestación del servicio que determine la Gerencia General del OSIPTEL.

"**(ix) El procedimiento de activación y desactivación del servicio de roaming internacional, las tarifas aplicables, las condiciones de prestación del servicio**".(*)

(*) Numeral incluido por el Artículo Segundo de la Resolución de Consejo Directivo Nº 095-2013-CD-OSIPTEL, publicada el** 31 julio 2013**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2013.

La información a que hace referencia el presente artículo deberá encontrarse en un formato de fácil acceso que, de ser el caso, permita descargarla y/o reproducirla de forma sencilla.

Adicionalmente, la empresa operadora se encuentra obligada a poner a disposición de sus abonados y usuarios un mecanismo de búsqueda que permita acceder, en forma específica, a la información señalada en el numeral (i) del presente artículo. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

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

Adicionalmente a las obligaciones contenidas en la presente norma, la empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso, bajo la denominación "Información a Abonados y Usuarios" que direccione hacia:

(i) Los modelos de todos y cada uno de los contratos de abonado y su(s) respectivo(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, correspondientes a los servicios y planes tarifarios vigentes. Estos deberán diferenciarse por tipo de servicio, según corresponda, distinguiéndose adicionalmente los planes tarifarios que se comercializan de aquellos que han dejado de comercializarse y que registran abonados. Asimismo, deberá indicarse en cada caso, la fecha de inicio de comercialización del plan tarifario, y de ser el caso, la fecha de culminación de la misma;

(ii) Los requisitos de acceso al servicio público de telecomunicaciones ofrecido;

(iii) El procedimiento para dar de baja el servicio contratado bajo la modalidad prepago a que se refiere el artículo 14;

(iv) La dirección y el horario de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios;

(v) La dirección y el horario de las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora, así como de cualquier otro establecimiento autorizado para recepción de averías, reclamos, recursos, quejas y solicitudes de los abonados y/o usuarios que se derive de la aplicación de la presente norma;

(vi) El procedimiento y condiciones establecidos por la empresa operadora de los servicios públicos móviles para la suspensión del servicio a causa del hurto, robo, extravío u otra circunstancia equivalente en que el abonado pierde la posesión del equipo terminal;

(vii) El procedimiento de activación y desactivación del servicio de roaming internacional, las tarifas aplicables, las condiciones de prestación del servicio;

(viii) La herramienta informática gratuita que le permita al abonado conocer en cualquier momento: (a) el nivel de descargas realizadas, cuando el plan contratado tengan un límite de descarga, debiendo comunicar al abonado sobre el tiempo de actualización de dicha información, y (b) la velocidad de transmisión provista, tanto para envío como para descarga de información; para el servicio de acceso a Internet (fijo y móvil); ***(*)***

(*) De conformidad con el Artículo Primero de la Resolución Nº 149-2014-CD-OSIPTEL, publicada el *24 diciembre 2014****, se prorroga la fecha de entrada en vigencia de la disposición contenida en el numeral (viii) del presente artículo, establecido en el Artículo Quinto de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL; estableciéndose que la mencionada disposición será exigible el 01 de abril de 2015.***

(ix) La relación de los equipos terminales móviles que son comercializados por la empresa operadora, en la que se identifique: (a) las tecnologías que soportan los equipos, (b) las funcionalidades de conectividad, (c) características generales, (d) aplicaciones incluidas en el equipo; conforme al formato que para tal efecto comunique la Gerencia General del OSIPTEL; y,

(x) La versión actualizada de las presentes Condiciones de Uso y de la Directiva de Reclamos.

La información a que hace referencia el presente artículo deberá encontrarse en un formato de fácil acceso que, de ser el caso, permita descargarla y/o reproducirla de forma sencilla.

Asimismo, la empresa operadora se encuentra obligada a poner a disposición de sus abonados y usuarios un mecanismo de búsqueda que permita acceder, en forma específica, a la información señalada en el numeral (i) del presente artículo.

Adicionalmente, la empresa operadora en coordinación con el OSIPTEL deberá prever la implementación de los aplicativos y/o sistemas informáticos que faciliten a las personas con discapacidad, el uso y accesibilidad a sus páginas web de Internet." **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

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

Adicionalmente a las obligaciones contenidas en la presente norma, la empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso, bajo la denominación "Información a Abonados y Usuarios" que direccione hacia:

(i) Los modelos de todos y cada uno de los contratos de abonado y su(s) respectivo(s) anexo(s) , si lo(s) hubiere, correspondientes a los servicios y planes tarifarios vigentes. Estos deberán diferenciarse por tipo de servicio, según corresponda, distinguiéndose adicionalmente los planes tarifarios que se comercializan de aquellos que han dejado de comercializarse y que registran abonados. Asimismo, deberá indicarse en cada caso, la fecha de inicio de comercialización del plan tarifario, y de ser el caso, la fecha de culminación de la misma;

(ii) Los requisitos de acceso al servicio público de telecomunicaciones ofrecido;

(iii) El procedimiento para dar de baja el servicio contratado bajo la modalidad prepago a que se refiere el artículo 14;

(iv) La dirección y el horario de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios;

(v) La dirección y el horario de las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora, así como de cualquier otro establecimiento autorizado para recepción de reclamos por averías, reclamos, recursos, quejas y solicitudes de los abonados y/o usuarios que se derive de la aplicación de la presente norma;

(vi) El procedimiento establecido para el reporte de robo o pérdida del equipo terminal, la suspensión del servicio y bloqueo del equipo que se derivan de dicho reporte, así como el trámite de recuperación del equipo terminal y la reactivación del servicio a que se refiere el Título XV;

(vii) El procedimiento de activación y desactivación del servicio de roaming internacional, las tarifas aplicables, las condiciones de prestación del servicio;

(viii) La herramienta informática gratuita que le permita al abonado conocer en cualquier momento: (a) el nivel de descargas realizadas, cuando el plan contratado tengan un límite de descarga, debiendo comunicar al abonado sobre el tiempo de actualización de dicha información, y (b) la velocidad de transmisión provista, tanto para envío como para descarga de información; para el servicio de acceso a Internet (fijo y móvil) ;

(ix) La relación de los equipos terminales móviles que son comercializados por la empresa operadora, en la que se identifique: (a) las tecnologías que soportan los equipos, (b) las funcionalidades de conectividad, (c) características generales, (d) aplicaciones incluidas en el equipo; conforme al formato que para tal efecto comunique la Gerencia General del OSIPTEL; y,

(x) La versión actualizada de las presentes Condiciones de Uso y de la Directiva de Reclamos.

La información a que hace referencia el presente artículo deberá encontrarse en un formato de fácil acceso que, de ser el caso, permita descargarla y/o reproducirla de forma sencilla.

Asimismo, la empresa operadora se encuentra obligada a poner a disposición de sus abonados y usuarios un mecanismo de búsqueda que permita acceder, en forma específica, a la información señalada en el numeral (i) del presente artículo.

Adicionalmente, la empresa operadora en coordinación con el OSIPTEL deberá prever la implementación de los aplicativos y/o sistemas informáticos que faciliten a las personas con discapacidad, el uso y accesibilidad a sus páginas web de Internet.**" (*)**

(*) Artículo modificado por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 019-2021-CD-OSIPTEL, publicada el 11 febrero 2021**. La citada Resolución entra en vigencia a los sesenta (60) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, cuyo texto es el siguiente:**

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

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

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

"Artículo 8-A.- Obligación de las empresas operadoras de contar con página web de Internet

Las empresas operadoras que cuenten con una cantidad de abonados igual o mayor a 500,000 abonados a nivel nacional están obligadas desarrollar e implementar una página web de Internet."**(*)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015.**

Artículo 9.- Celebración de 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.

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.

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.

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.

Cuando la contratación se realice en forma presencial, la documentación a que se refieren los párrafos precedentes, deberá ser entregada inmediatamente al momento de la contratación, mediante documento físico. En los casos en que la contratación no se celebre de manera presencial, la empresa operadora deberá entregar la referida documentación dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la celebración del contrato, mediante documento físico, salvo que el abonado solicite expresamente que la entrega se realice a través de medios electrónicos, en cuyo caso la empresa operadora deberá hacerla efectiva dentro de los dos (2) días útiles posteriores a la celebración 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.

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 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, así como de 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.

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

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 9.- Celebración de 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.

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 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.

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.

Cuando la contratación se realice en forma presencial, la documentación a que se refieren los párrafos precedentes, deberá ser entregada inmediatamente al momento de la contratación, mediante documento físico. En los casos en que la contratación no se celebre de manera presencial, la empresa operadora deberá entregar la referida documentación dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la celebración del contrato, mediante documento físico, salvo que el abonado solicite expresamente que la entrega se realice a través de medios electrónicos, en cuyo caso la empresa operadora deberá hacerla efectiva dentro de los dos (2) días útiles posteriores a la celebración 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.

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 sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"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.**" (*)**

(*) Extremo modificado por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 138-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 03 octubre 2020**, quedando redactado el artículo de la siguiente manera:**

"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 está prohibida de modificar unilateralmente el contrato de abonado, salvo que se trate de:

(i) Modificaciones de Tarifas conforme a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas, y/o

(ii) Modificaciones de Atributos que resulten más beneficiosas para el abonado. Se considera como mayor beneficio para el abonado el incremento de minutos, mensajes de texto, datos y/o velocidad de navegación, entre otros o inclusión de nuevas prestaciones.

Sin perjuicio de ello, en el supuesto establecido en el numeral (ii) el OSIPTEL podrá evaluar si las modificaciones unilaterales del contrato de abonado resultan, en efecto, más beneficiosas para el abonado.

En caso se verifique que dichas modificaciones no resultan más beneficiosas para el abonado, mediante resolución de Gerencia General se ordena la revocatoria o corrección de cualquier modificación tarifaria implementada por la empresa operadora, determinando, inclusive, las devoluciones que correspondan.

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 10.- Acceso al contrato de abonado y expedición de copia

Los abonados tienen derecho a solicitar a la empresa operadora, sin costo alguno, el acceso al contrato de prestación de servicios y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, independientemente del mecanismo de contratación utilizado. Asimismo, cuando el abonado lo solicite, la empresa operadora expedirá y le entregará una copia del referido contrato de abonado y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere.

Para tales efectos, la empresa operadora está obligada a conservar el contrato de abonado y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, pudiendo emplear para ello cualquier soporte informático que permita su almacenamiento y conservación. En estos casos, la empresa operadora deberá garantizar la autenticidad de los documentos utilizando los procedimientos de certificación respectivos, de conformidad con la normativa vigente.

La empresa operadora deberá brindar el acceso al contrato de abonado y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, así como expedir las copias que correspondan, dentro de los cinco (5) días hábiles de realizada la solicitud respectiva, debiendo informar al abonado, el día en que dará cumplimiento a dicha obligación.

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de expedición de copia del contrato de abonado. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 10.- Acceso al contrato de abonado y expedición de copia

Los abonados tienen derecho a solicitar a la empresa operadora, sin costo alguno, el acceso al contrato de prestación de servicios y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere,

independientemente del mecanismo de contratación utilizado. Asimismo, cuando el abonado lo solicite, la empresa operadora expedirá y le entregará una copia del referido contrato de abonado y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere.

Para tales efectos, la empresa operadora está obligada a conservar el contrato de abonado y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, pudiendo emplear para ello cualquier soporte informático que permita su almacenamiento y conservación.

En estos casos, la empresa operadora deberá garantizar la autenticidad de los documentos utilizando los procedimientos de certificación respectivos, de conformidad con la normativa vigente.

La empresa operadora deberá brindar el acceso al contrato de abonado y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, así como expedir o remitir las copias que correspondan, dentro de los cinco (5) días hábiles de realizada la solicitud respectiva, debiendo informar al abonado, el día en que dará cumplimiento a dicha obligación. El abonado podrá solicitar la remisión del referido contrato y su(s) anexo(s) respectivos, al correo electrónico que para tal efecto haya indicado al momento de realizar su solicitud de copia del contrato a la empresa operadora, o al aplicativo informático que la empresa operadora haya implementado en su página web de internet, para el acceso a la información personalizada del abonado sobre el(los) servicio(s) contratado(s), consultas o solicitudes realizadas por éste.

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de expedición de copia del contrato de abonado, únicamente cuando esta haya sido entregada a través de medio impreso, a requerimiento del abonado.**”**

“Artículo 10-A.- Aplicativo informático o sección específica que contiene información personalizada de abonados

La empresa operadora que cuente con una cantidad de abonados igual o mayor a 500,000 abonados a nivel nacional, deberá implementar en su página web de internet, un aplicativo informático o sección específica a la cual el abonado pueda acceder a la información personalizada sobre el(los) servicio(s) contratado(s) , debiendo incluirse, como mínimo:

(i) El mecanismo de contratación vigente del servicio principal. En caso el abonado haya solicitado la migración a otro plan tarifario, la empresa operadora deberá conservar el mecanismo de contratación del plan tarifario anterior, por un período mínimo de dos (2) años de realizada la migración;

(ii) El mecanismo de contratación vigente de los servicios suplementarios y adicionales al servicio principal;

(iii) Las solicitudes relativas a: (a) la entrega del recibo de servicios a través de otro medio alternativo al impreso, (b) la exclusión del abonado de la guía telefónica, y (c) la entrega de guía telefónica impresa a través de cualquier modalidad de soporte distinta a la impresa;

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

Para estos efectos, la empresa operadora deberá otorgar al abonado, sea al momento de la contratación o cuando el abonado lo requiera, un código de usuario y contraseña para acceder a la información antes indicada.**”(*)(**)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de marzo de 2016.**

(**) Artículo modificado por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 019-2021-CD-OSIPTEL, publicada el 11 febrero 2021**. La citada Resolución entra en vigencia a los sesenta (60) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 10-A.- Implementación de aplicativos informáticos

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

(i) Contratos de los servicios públicos de telecomunicaciones suscritos por el abonado, y los contratos asociados al equipo terminal o dispositivos adquiridos a la Empresa Operadora.

(ii) Características completas del plan.

(iii) Características de Promociones y beneficios con los que cuenta el abonado, detallando la vigencia de los mismos.

(iv) Recibos de los últimos seis (6) meses.

(v) Representación gráfica del historial de consumo de datos de los servicios de telefonía móvil los últimos seis (6) meses, indistintamente de la modalidad del servicio.

(vi) Las solicitudes relativas a: (a) la entrega del recibo de servicios a través de otro medio alternativo al impreso, (b) la exclusión del abonado de la guía telefónica, y (c) la entrega de guía telefónica impresa a través de cualquier modalidad de soporte distinta a la impresa;

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

(viii) El estado y seguimiento de los reclamos, quejas y apelaciones realizadas por el abonado.

Esta obligación no resulta aplicable para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica."

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

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

a. La solicitud de contratación de altas nuevas.

b. La contratación y terminación de servicios adicionales.

c. La migración de planes hacia cualquier plan en comercialización según el SIRT.

d. Dar por terminado el servicio bajo cualquier modalidad.

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

a. Solicitud de cambio de domicilio de servicio.

b. Solicitud de cambio de número.

c. Solicitud de facturación detallada y registro de llamadas entrantes.

d. Solicitud de suspensión temporal o reactivación del servicio.

(iii) Los aplicativos informáticos permiten la presentación de reclamos, quejas y apelaciones asociadas al servicio, bajo lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos.

(iv) Para los trámites especificados en el numeral (i) del presente artículo, la empresa operadora debe requerir al solicitante y/o abonado la confirmación expresa a su solicitud. Asimismo, para la validez de los trámites que requieran el uso de verificación biométrica, es necesario el uso de una contraseña, de acuerdo a lo previsto en el artículo 128.

(v) Las instrucciones que permitan el cumplimiento de las disposiciones del presente artículo serán aprobadas y actualizadas por la Gerencia General del OSIPTEL.

(vi) Estas obligaciones no resultan aplicables para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica**”. (*)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 019-2021-CD-OSIPTEL, publicada el 11 febrero 2021**. La citada Resolución entra en vigencia a los sesenta (60) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.**

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

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

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

(*) Artículo incluido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 019-2021-CD-OSIPTEL, publicada el 11 febrero 2021**. La citada Resolución entra en vigencia a los sesenta (60) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.**

Artículo 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;

(ii) Número y tipo de documento legal de identificación del abonado, debiendo incluirse únicamente el Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte o Registro Único de Contribuyentes, los mismos que deberán contener el número y/o la serie de dígitos que correspondan para cada tipo de documento; y,

(iii) 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.

La información señalada en los numerales (i) y (ii) 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, con la finalidad que la empresa operadora, en dicha oportunidad, proceda a registrar los datos personales del abonado a través de los mecanismos que hubiera dispuesto para tal fin, debiendo la empresa operadora informar al OSIPTEL acerca de los referidos mecanismos, así como sobre la seguridad de los mismos. 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. En ningún caso, la empresa operadora trasladará al abonado la responsabilidad de registrar la información de sus datos personales, ni podrá requerirle la realización de actos adicionales para tal efecto.

Las obligaciones dispuestas en el párrafo precedente, deberán ser publicadas por la empresa operadora en carteles o afiches que serán colocados en un lugar visiblemente notorio para los usuarios, en todas sus oficinas o centros de atención a usuarios, así como en los puntos de venta en los que se ofrezca la contratación del servicio. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"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.

(ii) 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, o Pasaporte.

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.

(iii) 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.

(iv) Fecha de instalación y/o activación del servicio.

La información señalada en los numerales (i) y (ii) 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.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no resulta aplicable a la contratación de los servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago."**(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"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 modificado por el Artículo Tercero de la Resolución Nº 06-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 21 enero 2020**, el mismo que entrará en** ***vigencia a los noventa (90) días calendario, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano; posteriormente, mediante el Artículo 1 de la Resolución Nº 00048-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 30 abril 2020, se prorroga la referida vigencia en treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de la finalización definitiva del periodo de aislamiento social obligatorio dispuesto por el Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM y sus modificatorias.*** **Mediante, el Artículo 3 de la Resolución Nº 101-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 26 agosto 2020, se establece que la vigencia de las disposiciones aprobadas a través de la Resolución Nº 006-2020-CD-OSIPTEL, se inicia en treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de aprobación de la citada Resolución, cuyo texto es el siguiente:**

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

La empresa operadora debe verificar la identidad del solicitante de la contratación del servicio, para lo cual debe exigirse la exhibición del documento legal de identificación del abonado.

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.

La carga de la prueba de la verificación de identidad del solicitante es de la empresa operadora.

No es necesario que la empresa operadora exija la exhibición de documento legal de identificación, en los siguientes casos:

i) Cuando la validación de identidad se realice utilizando la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128

ii) En la contratación de servicios de distribución de radiodifusión por cable bajo la modalidad prepago, servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad.

iii) Cuando se contraten servicios distintos al servicio público móvil, haciendo uso del sistema de verificación biométrica de huella dactilar.

iv) Cuando en la contratación de servicios públicos móviles, la validación de identidad se realice utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar mediante tecnología de detección de huella viva.

Asimismo, la empresa operadora debe llevar un registro actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o postpago. Cada registro debe ser independiente, debiendo contener como mínimo:

Nº	Contratante Persona Natural	Contratante Persona Jurídica
(i)	Nombre y apellidos completos del abonado	Razón social
(ii)	Nacionalidad del abonado	Registro Único de Contribuyentes (RUC)
(iii)	Número y tipo de documento legal de identificación del abonado, de acuerdo al siguiente detalle: * Nacionales: Documento Nacional de Identidad * Extranjeros: Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.	Nombre y apellidos completos, número y tipo de documento legal de identificación del representante legal, de acuerdo al siguiente detalle: * Nacionales: Documento Nacional de Identidad * Extranjeros: Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones
(iv)	* Servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles: número telefónico * Demás servicios: número de contrato o de identificación del abonado.	

(v) Fecha y hora de instalación y/o activación del servicio

(vi) Reporte de verificación biométrica (de aplicar)

La empresa operadora, bajo responsabilidad, sólo puede instalar y/o activar el servicio, una vez que la información proporcionada por el abonado sea incluida en el registro correspondiente, previa verificación de identidad del solicitante."

"Artículo 11-A.- Reglas específicas para el registro de abonados de servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago

La empresa operadora antes de la contratación de los servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago, deberá verificar la identidad del solicitante del servicio, a través de los sistemas de verificación biométrica de huella dactilar, o de verificación de identidad no biométrica a que se refiere el artículo 11-C.

La empresa operadora, luego de haber (i) recabado y validado los datos personales del abonado mediante los sistemas de verificación antes indicados e incluido dicha información en el registro de abonados y (ii) verificado en su red que el equipo terminal utilizado para la activación no se encuentre en la base de datos centralizada administrada de los equipos móviles reportados como robados, hurtados o perdidos administrada por el OSIPTEL, cuando corresponda, procederá a la activación del servicio.

En ningún caso, la empresa operadora trasladará al abonado la responsabilidad de registrar la información de sus datos personales, ni podrá requerirle la realización de actos adicionales para tal efecto. Asimismo, la empresa operadora está prohibida de comercializar Chips, SIM Cards o cualquier otro similar con el servicio preactivado o activado antes de registrar los datos personales del abonado en el registro correspondiente."**(*)(**)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entra en vigencia en la misma fecha establecida en el artículo 4 del Decreto Supremo Nº 023-2014-MTC.**

(**) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"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 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 modificado por el Artículo Tercero de la Resolución Nº 06-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 21 enero 2020**, el mismo que entrará en** ***vigencia a los noventa (90) días calendario, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano; posteriormente, mediante el Artículo 1 de la Resolución Nº 00048-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 30 abril 2020, se prorroga la referida vigencia en treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de la finalización definitiva del periodo de aislamiento social obligatorio dispuesto por el Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM y sus modificatorias.*** **Mediante, el Artículo 3 de la Resolución Nº 101-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 26 agosto 2020, se establece que la vigencia de las disposiciones aprobadas a través de la Resolución Nº 006-2020-CD-OSIPTEL, se inicia en treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de aprobación de la citada Resolución, cuyo texto es el siguiente:**

"**Artículo 11-A.-** Verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil **y** para la contratación de servicios públicos móviles las empresas operadoras están obligadas a:

1. Verificar la identidad del solicitante del servicio, de acuerdo a lo indicado en el siguiente cuadro, salvo las excepciones previstas en el artículo 11-C:

Tipo de servicio	Verificación exigida	
Servicios móviles	1.	Uso de sistema de verificación biométrica de huella dactilar, empleando la mejor huella registrada en el RENIEC y lectores biométricos que cumplan con las especificaciones técnicas requeridas por el RENIEC, la cual consiste en verificar la correspondencia de la impresión dactilar capturada con la información que obra en la base de datos biométrica del RENIEC
	2.	Exhibición de documento legal de identificación del abonado, salvo los supuestos establecidos en los numerales i) y iv) del tercer párrafo del artículo 11. (*) RECTIFICADO POR FE DE ERRATAS

La empresa operadora debe conservar y almacenar el reporte de la verificación cuyo resultado ha sido confirmado por el RENIEC, durante el plazo establecido en el tercer párrafo del artículo 9. El reporte de verificación es el resultado proporcionado por el RENIEC una vez efectuada la consulta, el cual contiene la siguiente información:

(i) Los nombres, apellidos y número del documento nacional de identidad del solicitante del servicio, respecto del cual se ha realizado la consulta.

(ii) La fecha y hora de la consulta ante el RENIEC.

(iii) El resultado de la consulta realizada al RENIEC.

(iv) ID de transacción de la consulta RENIEC.

El resultado de estas verificaciones debe guardar coincidencia con la información que obre en el RENIEC.

2. De existir coincidencia, debe incluir dicha información en el Registro de Abonados y proceder a la activación del servicio.

3. Remitir inmediatamente un mensaje de texto a cada una de las líneas móviles que el abonado tiene registrado con su documento legal de identificación en dicha empresa. El mensaje deberá contener como mínimo, información relativa: (a) el número del documento legal de identificación del abonado, (b) el número telefónico o de abonado del servicio contratado, (c) la modalidad de contratación del nuevo servicio, y (d) el derecho del abonado a reclamar o cuestionar la titularidad, en caso desconozca la contratación del servicio.

En los casos que el abonado sea una persona jurídica, la información a que se refiere el párrafo anterior podrá ser remitida utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por la empresa operadora, siempre que el abonado haya expresado su consentimiento para ello.

Adicionalmente, en caso el abonado sea persona natural y cuente con diez (10) servicios públicos móviles bajo su titularidad en una misma empresa operadora, la contratación de nuevos servicios públicos móviles, sea bajo la modalidad prepago, control o postpago, la empresa operadora debe:

1. Realizar la contratación en sus oficinas o centros de atención.

2. Solicitar una declaración jurada de la persona natural en la que indique, su compromiso de:

(i) No destinar el(los) servicio(s) a la reventa o comercialización.

(ii) Realizar el cambio de titularidad del servicio, cuando corresponda.

La carga de la prueba del cumplimiento de las reglas previstas en este artículo es de la empresa operadora**”**

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

Adicionalmente a la información contenida en los numerales (i) , (ii) , (iii) y (iv) 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) Marca del equipo terminal móvil;

(ii) Modelo del equipo terminal móvil;

(iii) Número de serie del equipo terminal móvil - NS (ESN, IMEI u otros) , en base a la información obtenida directamente de su red; y

(iv) Número del IMSI (código de identificación internacional único para cada abonado del servicio público móvil, el cual se encuentra integrado al SIM Card, Chip u otro equivalente) .

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

En caso el abonado realice el cambio del equipo terminal, deberá reportar dicho cambio a la empresa operadora. Sin perjuicio de ello, la empresa operadora actualizará la información del equipo terminal utilizado por el abonado, en base a la información obtenida directamente de su red.

El Registro de Abonados de cada una de las empresas operadoras de los servicios públicos móviles deberá ser entregado al OSIPTEL, en la forma y periodicidad que éste disponga. Al momento de la entrega de dicha información, la empresa operadora deberá reportar al OSIPTEL el NS que figure en su red asociado a cada uno de los servicios públicos móviles.

Los Registros de Abonados a cargo de las empresas operadoras de servicios públicos móviles que se centralizan en el OSIPTEL conforman el Registro Nacional de Terminales Móviles, los cuales incluyen a los abonados que han contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o postpago.” **(*)(**)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entra en vigencia el 01 de octubre de 2015.**

(**) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

“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.- Sistemas de verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil prepago

Para las contrataciones de servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago, las empresas operadoras están obligadas a verificar la identidad de sus abonados, utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar. Sin perjuicio de ello, la empresa operadora podrá emplear el sistema de verificación de identidad no biométrico, en tanto se culmine la implementación el sistema anteriormente mencionado.

(i) Sistema de verificación biométrica de huella dactilar: 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. A través de dicho sistema, las empresas operadoras deberán ingresar el número del documento legal de identificación del solicitante del servicio y realizar la captura de sus impresiones dactilares del dedo índice derecho o izquierdo, mediante el referido dispositivo.

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, procederá a la activación del servicio.

El reporte de la verificación, deberá consignar:

a. El número del documento nacional de identidad del solicitante del servicio, respecto del cual se ha realizado la consulta.

b. El número del servicio público móvil a ser contratado.

c. La fecha y hora de la consulta ante el RENIEC.

d. El resultado de la consulta realizada al RENIEC.

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

En caso no resulte factible la verificación de identidad a través de este sistema, debido a la discapacidad física del solicitante que le impida materialmente someterse a la verificación biométrica de huella dactilar o, por fallas en la conectividad con la base de datos del RENIEC debidamente acreditadas; la información de identidad del solicitante en el caso de las personas naturales, deberá ser verificada conforme al sistema de verificación de identidad no biométrico.

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

(ii) Sistema de verificación de identidad no biométrico: Este sistema podrá ser utilizado únicamente por los distribuidores autorizados, siempre que éstos hayan sido registrados previamente por la empresa operadora y se les haya otorgado un código que los identifique como tales.

Este sistema consiste en requerir al solicitante del servicio, la exhibición del documento legal de identificación, luego de ello el distribuidor autorizado deberá ingresar al sistema habilitado por la empresa operadora para realizar la consulta de los datos personales del solicitante ante el RENIEC, debiendo efectuar el siguiente procedimiento:

a. Ingresar el número del documento legal de identificación del solicitante del servicio.

b. Ingresar el número del servicio público móvil a ser contratado.

c. Responder la(s) pregunta(s) que valide(n) los datos personales del solicitante del servicio, cuya respuesta será requerida en esa misma oportunidad al abonado, debiendo contrastarla con la base de datos del RENIEC.

d. Verificada la coincidencia de la respuesta con la información que obra en la base de datos del RENIEC, el distribuidor autorizado deberá digitar el código que se le haya asignado, luego de lo cual la empresa operadora procederá a la activación del servicio.

Este procedimiento se realizará mediante el uso de mensajes de texto (SMS) , mensajes del servicio suplementario de datos no estructurados (USSD) o llamadas telefónicas que haya implementado la empresa operadora para tal fin.

Si se incurriese por tres (3) veces consecutivas en errores (respuestas con datos incorrectos) , no procederá la activación del servicio, debiendo efectuarse ésta únicamente a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar. La empresa operadora deberá guardar un registro de la línea y del NS del equipo terminal asociado al intento fallido de activación.

En el supuesto que no resulte posible la conexión a la base de datos de RENIEC por fallas en el sistema de dicha entidad, debidamente acreditadas por la empresa operadora, ésta última podrá validar la información de sus abonados utilizando otras bases de datos. Una vez restablecida la conexión, las empresas operadoras deberán revalidar la identidad de estos abonados con la información de la base de datos de RENIEC, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

En estos casos, 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.

En caso de encontrarse inconsistencias al hacer la validación contra la base de datos de RENIEC, éstas deberán ser subsanadas, bajo responsabilidad de la empresa operadora; caso contrario, se desactivará el servicio. La empresa operadora comunicará al OSIPTEL el procedimiento que empleará para subsanar las inconsistencias.

*En todos los casos, la carga de la prueba respecto al procedimiento de verificación realizado para acreditar la identidad del solicitante del servicio estará 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. El resultado de estas verificaciones deberá guardar coincidencia con la información que obre en el RENIEC."***(*)(**)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entra en vigencia en la misma fecha establecida en el artículo 4 del Decreto Supremo Nº 023-2014-MTC.**

(**) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"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 11-D.- Registro de distribuidores autorizados para la contratación del servicio público móvil prepago

La empresa operadora implementará un registro de distribuidores autorizados, en el cual deberá inscribir en forma obligatoria aquellos distribuidores que intervengan en la contratación de un nuevo servicio público móvil.

Luego de realizada la inscripción en el mencionado registro, la empresa operadora está obligada a entregar al distribuidor autorizado el código único que lo identifique como tal. Dicho código deberá ser empleado por el distribuidor autorizado, previa validación de la empresa operadora, en cada oportunidad que se efectúe una contratación del servicio.

En todos los casos, la empresa operadora será responsable ante el abonado por la contratación del servicio que se realice bajo su titularidad.

La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL el registro de distribuidores autorizados, el cual deberá contener toda la información relativa a la identificación del referido distribuidor, indicándose el(los) código(s) que se les hubiera asignado, así como la dirección de cada uno de los puntos de venta de los distribuidores autorizados en los cuales éstos se encuentran habilitados por la empresa operadora a realizar la contratación del servicio. Asimismo, la empresa operadora deberá comunicar al OSIPTEL cualquier modificación en el referido registro, el último día hábil de cada semana, al correo electrónico distribuidores_autorizados@osiptel.gob.pe.” **(*)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entra en vigencia el 01 de octubre de 2015.**

“Artículo 11-E.- Mecanismos de seguridad para la contratación de nuevos servicios públicos móviles

En caso el abonado sea persona natural y cuente con diez (10) servicios públicos móviles bajo su titularidad y decida contratar uno o más servicios, sea bajo la modalidad prepago, control o postpago, en una misma empresa operadora, únicamente podrá realizar la contratación del servicio en las oficinas o centros de atención de la empresa operadora, utilizando el mecanismo del sistema de validación biométrica de huella dactilar para validar la identificación del abonado contratante.

En este caso, la empresa operadora deberá solicitar a la persona natural una declaración jurada en la que indique, su compromiso de:

(i) No destinar el(los) servicio(s) a la reventa o comercialización.

(ii) Realizar el cambio de titularidad del servicio, cuando corresponda.

En cada oportunidad que se contrate un nuevo servicio público móvil, la empresa operadora está obligada a remitir inmediatamente un mensaje de texto a cada uno de los servicios públicos móviles que el abonado tiene registrado con su documento legal de identificación. El referido mensaje deberá contener como mínimo, información relativa: (a) el número del documento legal de identificación del abonado, (b) el número telefónico o de abonado del servicio contratado, (c) la modalidad de contratación del nuevo servicio, y (d) el derecho del abonado a reclamar o cuestionar la titularidad, en caso desconozca la contratación del servicio.

*En los casos que el abonado sea una persona jurídica, la información a que se refiere el párrafo anterior podrá ser remitida utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por la empresa operadora, siempre que el abonado haya expresado su consentimiento para ello.”***(*)(**)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entra en vigencia el 01 de octubre de 2015.**

(*) Artículo derogado por el Artículo Cuarto de la Resolución Nº 06-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 21 enero 2020**, el mismo que entrará en** ***vigencia a los noventa (90) días calendario, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano. Posteriormente, mediante el Artículo 1 de la Resolución Nº 00048-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 30 abril 2020, se prorroga la referida vigencia en treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de la finalización definitiva del periodo de aislamiento social obligatorio dispuesto por el Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM y sus modificatorias.*** **Mediante, el Artículo 3 de la Resolución Nº 101-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 26 agosto 2020, se establece que la vigencia de las disposiciones aprobadas a través de la Resolución Nº 006-2020-CD-OSIPTEL, se inicia en treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de aprobación de la citada Resolución.**

“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 incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018.**

Artículo 12.- Consulta de titularidad de servicios públicos móviles

La empresa operadora de los servicios públicos móviles que disponga de una página web de Internet, deberá incorporar en la página de inicio de la misma un enlace que direccione hacia una herramienta informática que le permita a cualquier persona consultar acerca del detalle del(los) número(s) telefónico(s) o de abonado que pudiera(n) encontrarse registrado(s) bajo su titularidad, omitiendo los tres últimos dígitos, debiendo especificarse en cada caso la modalidad de contratación del(los) servicio(s). Para tal efecto, la empresa operadora deberá requerir al consultante el tipo y número de su documento legal de identificación, debiendo adicionalmente implementar un mecanismo de control que no permita que la consulta pueda ser realizada por sistemas automatizados.

Asimismo, a solicitud del abonado, la empresa operadora de los servicios públicos móviles está obligada a proporcionar un documento en el que se detalle el(los) número(s) telefónico(s) o de abonado que se encuentre(n) registrado(s) bajo su titularidad, debiendo especificarse en cada caso la modalidad de contratación del(los) servicio(s).

Dicho documento deberá ser entregado en forma inmediata a la solicitud presentada personalmente por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora, verbalmente o por escrito. En caso se haya solicitado la información en forma verbal, la empresa operadora expedirá sin costo alguno, un documento en el que conste dicho pedido.

En caso de existir cuestionamiento respecto a la titularidad de los servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago, esta situación deberá ser comunicada personalmente por el presunto abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora, verbalmente o por escrito. Luego de efectuado el cuestionamiento por el presunto abonado, la empresa operadora deberá:

(i) Entregar al presunto abonado en forma inmediata una constancia en la que se indique que éste no reconoce la titularidad del(los) servicio(s) cuestionado(s), debiendo especificar el (los) número(s) telefónico(s) o de abonado, así como el plazo máximo en que se retirará la información de sus datos personales incluidos en el registro respectivo.

(ii) Retirar la información de sus datos personales incluida en el registro de abonados correspondiente, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de efectuada la referida comunicación, e incluir una observación en el registro respectivo que contenga información acerca del cuestionamiento realizado por el presunto abonado.

(iii) Remitir durante un plazo no mayor a quince (15) días calendario desde el retiro de la información a que se refiere el numeral precedente, mensajes de texto al (los) número(s) telefónico(s) o de abonado cuya titularidad se cuestiona, la necesidad de regularizar de manera presencial la titularidad del servicio en las oficinas o centros de atención de la empresa operadora, y que en caso no se efectúe la regularización correspondiente, se procederá a dar de baja el(los) servicio(s) cuestionado(s). Transcurrido el plazo antes señalado y siempre que no se haya regularizado la titularidad, la empresa operadora suspenderá el servicio por un plazo de quince (15) días calendario. Luego de vencido este plazo, y de no haberse efectuado la respectiva regularización, la empresa operadora procederá a dar de baja el(los) servicio(s) cuestionado(s). **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

“Artículo 12.- Consulta de titularidad de servicios públicos móviles

La empresa operadora de los servicios públicos móviles que disponga de una página web de Internet, deberá incorporar en la página de inicio de la misma un enlace que direccione hacia una herramienta informática que le permita a cualquier persona consultar acerca del detalle del(los) número(s) telefónico(s) o de abonado que pudiera(n) encontrarse registrado(s) bajo su titularidad, omitiendo los tres últimos dígitos, debiendo especificarse en cada caso la modalidad de contratación del(los) servicio(s) . Para tal efecto, la empresa operadora deberá requerir al consultante el tipo y número de su documento legal de identificación, debiendo adicionalmente implementar un mecanismo de control que no permita que la consulta pueda ser realizada por sistemas automatizados.

A solicitud del abonado, la empresa operadora de los servicios públicos móviles está obligada a proporcionar un documento en el que se detalle el(los) número(s) telefónico(s) o de abonado que se encuentre(n) registrado(s) bajo su titularidad, debiendo especificarse en cada caso la modalidad de contratación del(los) servicio(s) . Dicho documento deberá ser entregado en forma inmediata a la solicitud presentada personalmente por el abonado, en cualquiera de

las oficinas o centros de atención de la empresa operadora, verbalmente o por escrito. En caso se haya solicitado la información en forma verbal, la empresa operadora expedirá sin costo alguno, un documento en el que conste dicho pedido.**”**

“Artículo 12-A.- Cuestionamiento de titularidad de servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago

En caso de existir cuestionamiento respecto a la titularidad de los servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago, esta situación deberá ser comunicada personalmente por el presunto abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora, verbalmente o por escrito.

Luego de efectuado el cuestionamiento por el presunto abonado, la empresa operadora deberá:

(i) Entregar al presunto abonado en forma inmediata una constancia en la que se indique que éste no reconoce la titularidad del(los) servicio(s) cuestionado(s) , debiendo especificar el (los) número(s) telefónico(s) o de abonado, el plazo máximo en que se retirará la información de sus datos personales incluidos en el registro respectivo, así como el código o número correlativo de identificación del cuestionamiento de titularidad, debiendo mantener un registro de los referidos cuestionamientos. La empresa operadora deberá conservar el cargo de recepción de la constancia de cuestionamiento de titularidad expedida al presunto abonado.

(ii) Retirar la información de sus datos personales incluida en el registro de abonados correspondiente, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de efectuada la referida comunicación, e incluir una observación en el registro respectivo que contenga información acerca del cuestionamiento realizado por el presunto abonado.

(iii) Remitir durante un plazo no mayor a quince (15) días calendario desde el retiro de la información a que se refiere el numeral precedente, mensajes de texto al (los) número(s) telefónico(s) o de abonado cuya titularidad se cuestiona, la necesidad de regularizar de manera presencial la titularidad del servicio en las oficinas o centros de atención de la empresa operadora, y que en caso no se efectúe la regularización correspondiente, se procederá a dar de baja el(los) servicio(s) cuestionado(s) . Transcurrido el plazo antes señalado y siempre que no se haya regularizado la titularidad, la empresa operadora suspenderá el servicio por un plazo de quince (15) días calendario. Luego de vencido este plazo, y de no haberse efectuado la respectiva regularización, la empresa operadora procederá a dar de baja el(los) servicio(s) cuestionado(s) .

La empresa operadora de los servicios públicos móviles deberá remitir al OSIPTEL en forma mensual, por cada mes calendario, información completa y actualizada referida al número de cuestionamientos de titularidad recibidos, en la que se detalle como mínimo: (a) el nombre y apellidos completos de los presuntos abonados, quienes realizan el cuestionamiento de titularidad, (b) el número del servicio público móvil bajo la modalidad prepago, objeto del cuestionamiento de titularidad, (c) la fecha de presentación del cuestionamiento de titularidad, (d) la situación del servicio público móvil bajo la modalidad prepago, materia del cuestionamiento de titularidad, precisándose si la titularidad del servicio ha sido regularizado o si se ha procedido a dar de baja el servicio en cuestión, (e) la fecha en que se regularizó la titularidad del servicio, o la fecha en que se procedió a dar de baja el servicio, (f) la fecha en la cual los datos personales del presunto abonado fueron retirados del registro de abonados, (g) la fecha en la que se envió el mensaje de texto, y (h) cualquier otra información que sea solicitada por el OSIPTEL. Para tal efecto, el OSIPTEL podrá establecer un formato en el que se indique la información antes señalada, el mismo que será comunicado a las empresas operadoras por la Gerencia General del OSIPTEL.

La información antes señalada deberá ser remitida al OSIPTEL dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al mes a ser reportado y deberá ser presentado en documento impreso (papel) y también en documento electrónico (archivos de hoja de cálculo de Microsoft Excel) , debiendo ésta última ser alcanzada mediante discos ópticos (CD o DVD) .” **(*)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entra en vigencia el 01 de febrero de 2016.**

Artículo 13.- Cambio de titularidad de servicios bajo la modalidad prepago

En caso que, por cualquier causa lícita, se realice un cambio en la titularidad del servicio bajo la modalidad prepago, corresponderá al abonado registrar dicho cambio de titularidad con la finalidad que el nuevo titular sea reconocido como nuevo abonado y pueda ejercer los derechos que otorga la presente norma, salvo en caso de fallecimiento del abonado, en cuyo caso el nuevo titular con la acreditación respectiva podrá registrar dicho cambio de titularidad. En estos casos, la empresa operadora procederá a efectuar el cambio de titularidad como máximo a los tres (3) días útiles de recibida la referida solicitud.

El abonado podrá solicitar el cambio de titularidad a través de las oficinas o centros de atención a usuarios, debiendo la empresa operadora requerir al abonado la documentación necesaria que permita la debida identificación del nuevo titular del servicio, así como la conformidad de éste último.

Bajo ningún supuesto, la empresa operadora podrá establecer mecanismos distintos al anteriormente señalado para realizar el cambio de titularidad de los servicios contratados bajo la modalidad prepago.

En caso de existir cuestionamiento al cambio de titularidad, el abonado del servicio podrá ejercer el derecho a iniciar un procedimiento de reclamo, de acuerdo a la Directiva de Reclamos, siguiendo para tal efecto el procedimiento y los plazos establecidos para los reclamos por tarjetas de pago.

Para efectos del cambio de titularidad en el servicio bajo la modalidad prepago, no será de aplicación lo dispuesto en los artículos 53 y 54.

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

(*) Artículo derogado por el Artículo Cuarto de la Resolución Nº 06-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 21 enero 2020**, el mismo que entrará en** ***vigencia a los noventa (90) días calendario, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano. Posteriormente, mediante el Artículo 1 de la Resolución Nº 00048-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 30 abril 2020, se prorroga la referida vigencia en treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de la finalización definitiva del periodo de aislamiento social obligatorio dispuesto por el Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM y sus modificatorias.*** **Mediante, el Artículo 3 de la Resolución Nº 101-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 26 agosto 2020, se establece que la vigencia de las disposiciones aprobadas a través de la Resolución Nº 006-2020-CD-OSIPTEL, se inicia en treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de aprobación de la citada Resolución.**

Artículo 14.- Procedimiento de baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago

La empresa operadora deberá establecer y comunicar al OSIPTEL el procedimiento que aplique para dar de baja al servicio contratado bajo la modalidad prepago, cuando éste no hubiera sido rehabilitado o recargado dentro del plazo máximo establecido por la empresa operadora.

Luego de transcurrido el plazo a que se refiere el párrafo precedente, la empresa operadora podrá dar de baja el servicio, previa comunicación al abonado por cualquier medio idóneo, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario a la fecha de baja, salvo cuando exista un saldo de tráfico no utilizado. En este último caso, la comunicación al abonado deberá realizarse con una anticipación no menor de quince (15) días calendario del plazo señalado en el segundo párrafo del artículo 112. En ambos casos, la comunicación deberá indicar claramente (i) la fecha en que se hará efectiva la baja del servicio, y (ii) las implicancias que tendrá la baja respecto de la pérdida del número telefónico o de abonado, de ser el caso, o cualquier otro aspecto relevante para el abonado.

En el caso de planes tarifarios bajo la modalidad prepago del servicio de telefonía fija, en los que la empresa operadora otorgue al abonado la posibilidad de mantener inhabilitado el servicio por un período continuo mayor a dos (2) meses y reactivarlo sin costo alguno, no será exigible la devolución por concepto de fracciones de tarifa o renta fija.

Artículo 15.- Duración del contrato de abonado

Los contratos de abonado tendrán duración indeterminada, salvo pacto expreso o disposición legal en contrario.

La empresa operadora no podrá condicionar la contratación del servicio a plazos forzosos.

En caso que la empresa operadora ofrezca servicios mediante contratos a plazo forzoso, también deberá ofrecerlos sin plazo forzoso y con iguales características a los primeros. En este último caso, los contratos podrán estar sujetos a condiciones económicas diferentes. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 15.- Duración del contrato de abonado

Los contratos de abonado tendrán duración indeterminada, salvo pacto expreso o disposición legal en contrario.

La empresa operadora no podrá condicionar la contratación del servicio a plazos forzosos.

En caso que la empresa operadora ofrezca servicios mediante contratos a plazo forzoso, también deberá ofrecerlos sin plazo forzoso y con iguales condiciones y características a los primeros.

Los contratos a plazo forzoso deberán encontrarse necesariamente sujetos a condiciones económicas o comerciales más ventajosas respecto al contrato a plazo indeterminado.

Lo dispuesto en el presente artículo no resulta aplicable a los servicios públicos móviles y al servicio de acceso a Internet móvil. Para estos servicios, la empresa operadora únicamente podrá celebrar contratos de abonado a plazo indeterminado."

Artículo 16.- Condiciones para el establecimiento de contratos a plazo forzoso

La empresa operadora podrá celebrar contratos para la prestación del servicio sujetos a plazo forzoso, siempre que éstos no excedan de un plazo máximo de seis (6) meses. Estos contratos sólo podrán celebrarse por escrito, debiendo ser claros y precisos, de modo tal que resulten fácilmente legibles y comprensibles para el abonado.

La empresa operadora podrá celebrar contratos adicionales para la adquisición o financiamiento de equipos terminales y/o recuperación de inversión realizada para el desarrollo de infraestructura específica necesaria para la prestación del servicio a un determinado abonado.

La empresa operadora deberá entregar en un documento anexo al contrato, como mínimo, la información siguiente:

(i) Tarifas aplicables;

(ii) Duración del plazo forzoso aplicable; y,

(iii) Detalle de las penalidades aplicables, de ser el caso.

Una vez concluido el plazo forzoso, el contrato de abonado será a plazo indeterminado. La empresa operadora se encuentra prohibida de establecer en el contrato cláusulas que impliquen la renovación automática del plazo forzoso.**(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 16.- Condiciones para el establecimiento de contratos a plazo forzoso

Salvo lo dispuesto en el último párrafo del artículo 15, la empresa operadora podrá celebrar contratos para la prestación del servicio sujetos a plazo forzoso, siempre que éstos no excedan de un plazo máximo de seis (6) meses. Estos contratos sólo podrán celebrarse por escrito, debiendo ser claros y precisos, de modo tal que resulten fácilmente legibles y comprensibles para el abonado.

La empresa operadora deberá entregar en un documento anexo al contrato, como mínimo, la información siguiente:

(i) Condiciones económicas o comerciales aplicables;

(ii) Duración del plazo forzoso aplicable; y,

(iii) Detalle de las penalidades aplicables por resolución anticipada del contrato, de ser el caso, cuyo monto no podrá ser mayor a la suma de las rentas fijas periódicas restantes al vencimiento del referido plazo forzoso.

Una vez concluido el plazo forzoso, el contrato de abonado será a plazo indeterminado. La empresa operadora se encuentra prohibida de establecer en el contrato cláusulas que impliquen la renovación automática del plazo forzoso.**"**

"Artículo 16-A.- Condiciones para la celebración de contratos adicionales

La empresa operadora podrá celebrar contratos adicionales para: (i) la adquisición o financiamiento de equipos terminales, y/o (ii) la recuperación de inversión realizada para el desarrollo de infraestructura específica necesaria para la prestación del servicio a un determinado abonado.

El contrato de prestación del servicio es independiente del contrato adicional celebrado para la provisión del equipo terminal, salvo que la empresa operadora otorgue al abonado un beneficio económico para la adquisición o financiamiento del equipo terminal, el cual deberá encontrarse vinculado al valor de la renta fija periódica por la prestación del servicio y/o al cumplimiento del plazo de permanencia establecido en el contrato adicional. En ningún caso, la empresa operadora podrá establecer en el contrato adicional o en el contrato de servicios, cláusulas que establezcan para el abonado la obligación de utilizar el servicio únicamente en el equipo que ha sido adquirido a la empresa.

Para el caso de los servicios públicos móviles, cuando el abonado decida resolver el contrato de prestación del servicio y consecuentemente se resuelva el contrato adicional a que se refiere el numeral (i) del primer párrafo, la empresa operadora no podrá cobrar al abonado por dicha resolución, un importe superior al resultado del cálculo que sea realizado en base a lo señalado en el cuarto párrafo. Lo antes indicado solo resultará aplicable en los casos en que se le haya otorgado al abonado el beneficio económico a que se refiere el segundo párrafo.

Para la determinación del importe a ser pagado por el abonado, la empresa operadora deberá:

a) Tomar como valor de referencia para el cálculo, el precio del equipo terminal ofrecido bajo la modalidad prepago, al momento de la contratación;

b) Descontar el monto efectivamente pagado por el abonado por el equipo terminal, del precio del equipo terminal prepago; y,

c) Multiplicar el valor obtenido en el literal b), por el resultado de dividir el número de meses restantes para el cumplimiento del plazo establecido en el contrato adicional, entre el número total de meses pactado en el referido contrato.

El valor de referencia del equipo terminal ofrecido bajo la modalidad prepago deberá constar expresamente en el contrato adicional, el cual será entregado al abonado luego de la suscripción del mismo.

En caso el abonado incumpla con el referido pago y haya ejercido su derecho de portar su número a otra empresa operadora, se aplicará lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento de Portabilidad Numérica aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 166-2013-CD-OSIPTEL.**" (*)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015.**

"Los acuerdos que celebren las empresas operadoras para el financiamiento del pago por la instalación o acceso de servicios públicos de telecomunicaciones, así como los contratos adicionales que celebren para la adquisición o financiamiento de equipos terminales, no pueden implicar plazos de permanencia o pago de cuotas por periodos superiores a seis (6) meses; salvo las reglas específicas previstas en el presente artículo para los servicios públicos móviles."**(*)**

(*) Párrafo final incluido por el Artículo 2 de la Resolución Nº 064-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 13 marzo 2018**, el mismo que entró en vigencia a los sesenta (60) días calendario contados a partir del día siguiente de su fecha de publicación en el Diario Oficial El Peruano.**

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) y (xii) del artículo 6.**(*)***

(*) Párrafo modificado por el Artículo Tercero de la Resolución de Consejo Directivo Nº 095-2013-CD-OSIPTEL, publicada el** 31 julio 2013**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2013, cuyo texto es el siguiente:

"En los contratos de abonado deberá constar expresamente, como mínimo, la información a que se refieren los numerales (i), (v), (vi), (vii), (x) y (xi) del artículo 6."

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, a efectos que dentro del plazo de veinte (20) días hábiles siguientes a la referida remisión, el OSIPTEL otorgue la conformidad a los mismos, o requiera a la empresa operadora la modificación de su contenido en caso dichos modelos de contrato y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere no se ajusten a lo establecido en la normativa vigente o establezcan disposiciones que ocasionen un desequilibrio importante e injustificado en perjuicio de los abonados.

En caso se requiera la modificación del contenido del modelo de contrato de abonado, el plazo a que hace referencia el párrafo precedente se reiniciará a partir de la fecha en que la empresa operadora realice las modificaciones en virtud al requerimiento efectuado. En ningún caso, las empresas operadoras podrán emplear el referido modelo y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere, si el OSIPTEL no hubiera otorgado su conformidad al mismo.

El OSIPTEL publicará en su página web institucional, los modelos de contrato de abonado y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere, a los cuales haya otorgado su conformidad. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de marzo de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"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 9; 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, a efectos que dentro del plazo de veinte (20) días hábiles siguientes a la referida remisión, el OSIPTEL otorgue la conformidad a los mismos, o requiera a la empresa operadora la modificación de su contenido en caso dichos modelos de contrato y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere no se ajusten a lo establecido en la normativa vigente o establezcan disposiciones que ocasionen un desequilibrio importante e injustificado en perjuicio de los abonados.

En caso se requiera la modificación del contenido del modelo de contrato de abonado, el plazo a que hace referencia el párrafo precedente se reiniciará a partir de la fecha en que la empresa operadora realice las modificaciones en virtud al requerimiento efectuado. En ningún caso, las empresas operadoras podrán emplear el referido modelo y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere, si el OSIPTEL no hubiera otorgado su conformidad al mismo.

El OSIPTEL publicará en su página web institucional, los modelos de contrato de abonado y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere, a los cuales haya otorgado su conformidad." **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"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 9; 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, a efectos que dentro del plazo de veinte (20) días hábiles siguientes a la referida remisión, el OSIPTEL otorgue la conformidad a los mismos, o requiera a la empresa operadora la modificación de su contenido en caso dichos modelos de contrato y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere no se ajusten a lo establecido en la normativa vigente o establezcan disposiciones que ocasionen un desequilibrio importante e injustificado en perjuicio de los abonados. Esta disposición no resultará aplicable al supuesto establecido en el último párrafo del presente artículo.

En caso se requiera la modificación del contenido del modelo de contrato de abonado, el plazo a que hace referencia el párrafo precedente se reiniciará a partir de la fecha en que la empresa operadora realice las modificaciones en virtud al requerimiento efectuado. En ningún caso, las empresas operadoras podrán emplear el referido modelo y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere, si el OSIPTEL no hubiera otorgado su conformidad al mismo.

El OSIPTEL publicará en su página web institucional, los modelos de contrato de abonado y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere, a los cuales haya otorgado su conformidad.

Para el caso del servicio de distribución de radiodifusión por cable, cuando se produzcan cambios únicamente en las señales de programación, la empresa operadora remitirá al OSIPTEL el nuevo modelo de contrato que será comercializado, en el que figure la nueva relación de señales de programación, el mismo que deberá ser presentado a más tardar el día hábil siguiente de producidos dichos cambios, a efectos que sea publicado en la página web institucional del OSIPTEL, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones adicionales contenidas en la presente norma." **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"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 9; 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 modificado por el Artículo Primero de la Resolución Nº 153-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 23 octubre 2020**. La citada Resolución entra en vigencia a los noventa (90) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, cuyo texto es el siguiente:**

“Artículo 17.- Modelo de contrato de servicios públicos de telecomunicaciones

Para la contratación de servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable, sea que se ofrezcan en forma individual o empaquetada, la empresa operadora deberá emplear el contrato tipo aprobado por el OSIPTEL.

Sobre la base del contrato tipo, la empresa operadora elabora el modelo de contrato de abonado correspondiente a cada plan tarifario de cada servicio, independientemente de la modalidad de contratación utilizada, debiendo ser remitido al OSIPTEL con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo.

La empresa operadora se encuentra prohibida de incluir en sus modelos de contrato de abonado cláusulas distintas a las del contrato tipo.

El primer párrafo no resulta aplicable para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica.

El contenido y forma del contrato tipo será establecido por la Gerencia General. Asimismo, la Gerencia General podrá realizar modificaciones, previo análisis de las necesidades de modificación, ya sea de oficio o a solicitud de parte. Las modificaciones serán puestas en

conocimiento de las empresas operadoras, precisando la fecha a partir de la cual debe ser utilizada la nueva versión.

Todos los mecanismos de contratación deben prever, como mínimo, la inclusión de 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 9; 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."

CONCORDANCIAS: **R.Nº 036-2020-CD-OSIPTEL (Proyecto de Norma que sustituye el artículo 17 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones)**

CAPÍTULO III

INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 18.- Acceso al domicilio para la instalación

El personal designado para efectuar la instalación o activación del servicio, deberá identificarse como tal y mostrar la orden de trabajo expedida por la empresa operadora, a fin de acceder al lugar indicado en el contrato de abonado como lugar de prestación del servicio. Dicha orden de trabajo deberá incluir el número de atención designado por la empresa operadora, con el cual el abonado o su representante puedan comunicarse para confirmar la información proporcionada por el personal encargado de la instalación o activación.

El abonado o su representante podrá negarse a la instalación o activación del servicio ante la negativa del personal de la empresa operadora a identificarse y/o a mostrar la orden de trabajo.

Lo señalado en los párrafos precedentes, no será de aplicación en caso que el abonado y la empresa operadora hayan pactado que la activación o instalación del servicio la realizará el mismo abonado o que por la naturaleza del servicio, la instalación o activación del servicio no se necesite realizar en un domicilio determinado.

Artículo 19.- Instalación y/o activación del servicio

La empresa operadora deberá instalar y/o activar el servicio contratado dentro del plazo que para tal efecto se haya establecido en el contrato, siempre que el abonado cuente con el equipo adecuado y brinde las facilidades necesarias para la prestación del servicio contratado.

En caso que se requiera la presencia del personal designado por la empresa para la instalación y/o activación del servicio, la empresa operadora, previa coordinación con el abonado, deberá informar la fecha en que se realizará la instalación y/o activación del servicio, indicando un rango horario no mayor a ciento ochenta (180) minutos, en los cuales se efectuaría la referida instalación y/o activación. El personal designado por la empresa operadora deberá entregar al abonado o a cualquier persona capaz que se encuentre en el domicilio y acredite relación con el abonado, una constancia de instalación y/o activación del servicio, debiendo contar con su conformidad.

En cualquier caso, la carga de la prueba que se ha activado o instalado el servicio corresponde a la empresa operadora.

Artículo 20.- Incumplimiento de instalación y/o activación del servicio

Si la empresa operadora no cumple en la oportunidad debida con instalar y/o activar el servicio, a pesar que el abonado dio cumplimiento a sus obligaciones asumidas en el contrato, este último podrá

presentar el reclamo correspondiente de acuerdo a lo establecido en la Directiva de Reclamos, o tener por resuelto el contrato, sin ninguna obligación de su parte.

En caso que el abonado opte por resolver el contrato, devolverá los equipos o accesorios que sean de propiedad de la empresa operadora, en el mismo estado en el que le fueron entregados. Asimismo, la empresa operadora deberá devolver lo que el abonado hubiese pagado hasta ese momento, incluido el respectivo interés.

CAPÍTULO IV

SERVICIOS SUPLEMENTARIOS, ADICIONALES Y EQUIPOS TERMINALES

Artículo 21.- Servicios suplementarios o adicionales

Los abonados podrán contratar libremente, de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII, la prestación de cualquier servicio suplementario o adicional ofrecido por las empresas operadoras. La empresa operadora está obligada a brindar dichos servicios a todos los abonados que los hayan solicitado expresamente, siempre que, existan las facilidades técnicas y el abonado cuente con los equipos necesarios, si fuera el caso, y hayan cumplido con los requisitos dispuestos por éstas.

La instalación y/o activación de los servicios suplementarios o adicionales se sujetará a lo establecido en el capítulo precedente.

"Artículo 21-A.- Servicio de Roaming Internacional

La empresa operadora sólo podrá activar o desactivar el servicio de roaming internacional, previa solicitud expresa del abonado utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

La empresa operadora no podrá incluir en el contrato de abonado, cláusulas referidas a la activación automática del servicio de roaming internacional.

Cuando el abonado solicite la activación del servicio, la empresa operadora deberá informarle respecto a su derecho a elegir el plazo de duración de dicha activación. En estos casos, la empresa operadora deberá indicar al abonado en forma expresa, las siguientes opciones: (i) activación por el plazo que éste señale, y (ii) activación a plazo indeterminado.

La activación o desactivación del servicio de roaming internacional se efectuará en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas siguientes a la realización de la referida solicitud.

La empresa operadora no podrá aplicar el cobro de una tarifa por concepto de activación o desactivación del servicio de roaming internacional.

En la oportunidad en que el abonado solicite la activación del servicio de roaming internacional, la empresa operadora deberá hacer entrega al abonado de la siguiente información:

(i) Las condiciones de contratación y de uso del servicio de roaming internacional;

(ii) Las tarifas aplicables, para la prestación del servicio por voz, mensajería y/o datos, para los destinos frecuentes y, de ser el caso, para las zonas de frontera;

(iii) El derecho a que se le entregue en el recibo de pago, el detalle de los consumos realizados, y en el caso de los abonados prepago, el otorgamiento de un detalle electrónico en el que consten los consumos. En este último caso, la empresa operadora deberá remitir dicho detalle electrónico a una cuenta de correo electrónico proporcionada por el abonado, o a través de una herramienta informática que implemente la empresa operadora en su página web;

(iv) Los medios a través de los cuales podrá solicitar información y asistencia gratuita, cuando se encuentre utilizando el servicio en el extranjero; y,

(v) El enlace electrónico que direccione directamente a la información específica sobre el servicio de roaming internacional, a que se refiere el numeral (ix) del artículo 8 de las Condiciones de Uso.

La carga de la prueba respecto a la entrega de la información que se le brinde al abonado, corresponde a la empresa operadora. Cuando la contratación se realice en forma presencial, la información a que se refiere el párrafo precedente, deberá ser entregada en documento impreso y en forma inmediata. En los casos en que la solicitud del servicio no se realice de manera presencial, la empresa operadora deberá entregar la referida documentación dentro de los dos (2) días hábiles posteriores de efectuada la solicitud, a una cuenta de correo electrónico proporcionado por el abonado, salvo que este solicite expresamente que la entrega se realice mediante documento impreso, en cuyo caso la empresa operadora deberá hacer la entrega efectiva dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la referida solicitud.

Además de las obligaciones establecidas en el artículo 33, la empresa operadora deberá incluir en los recibos de pago y en el detalle electrónico, la especificación de cada uno de los consumos realizados por el servicio de roaming internacional.

Cuando el abonado se encuentre en el extranjero y tenga activo el servicio de roaming internacional, la empresa operadora, a través de una llamada telefónica y/o mediante la remisión de un mensaje de texto u otro mecanismo similar sin costo, deberá informar al abonado acerca de:

(i) La operatividad del servicio;

(ii) Las tarifas aplicables por el servicio de voz, mensajería y datos; y,

(iii) El número telefónico de acceso gratuito que implemente con la finalidad de absolver consultas y formular reclamos relativos al servicio de roaming internacional;

La información antes indicada deberá ser remitida al abonado en cada oportunidad que exista una variación en las condiciones tarifarias previamente comunicadas.

Asimismo, la empresa operadora remitirá al abonado, información sobre el límite de consumo del servicio de roaming de voz, mensajería y datos, en cuyo caso deberán enviarse mensajes de texto en forma periódica, cuando corresponda. Adicionalmente, para el servicio de roaming de datos con límite de consumo, la empresa operadora deberá suspender el servicio cuando se alcance la capacidad de descarga contratada por el abonado.”**(1)(2)**

(1) Artículo incluido por el Artículo Cuarto de la Resolución de Consejo Directivo Nº 095-2013-CD-OSIPTEL, publicada el 31 julio 2013**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2013.**

(2) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

“Artículo 21-A.- Servicio de Roaming Internacional

La empresa operadora sólo podrá activar o desactivar el servicio de roaming internacional, previa solicitud expresa del abonado utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

La empresa operadora no podrá incluir en el contrato de abonado, cláusulas referidas al servicio de roaming internacional. El servicio de roaming internacional deberá ser contratado a través de un mecanismo de contratación específico y distinto al contrato de abonado principal y sus respectivos anexos.

Cuando el abonado solicite la activación del servicio, la empresa operadora deberá informarle respecto a su derecho a elegir el plazo de duración de dicha activación. En estos casos, la empresa operadora deberá indicar al abonado en forma expresa, las siguientes opciones: (i) activación por el plazo que éste señale, y (ii) activación a plazo indeterminado.

La activación o desactivación del servicio de roaming internacional se efectuará en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas siguientes a la realización de la referida solicitud.

La empresa operadora no podrá aplicar el cobro de una tarifa por concepto de activación o desactivación del servicio de roaming internacional.

En la oportunidad en que el abonado solicite la activación del servicio de roaming internacional, la empresa operadora deberá hacer entrega al abonado de la siguiente información:

(i) Las condiciones de contratación y de uso del servicio de roaming internacional;

(ii) Las tarifas aplicables, para la prestación del servicio por voz, mensajería y/o datos, para los destinos frecuentes y, de ser el caso, para las zonas de frontera;

(iii) El derecho a que se le entregue en el recibo de pago, el detalle de los consumos realizados, y en el caso de los abonados prepago, el otorgamiento de un detalle electrónico en el que consten los consumos. En este último caso, la empresa operadora deberá remitir dicho detalle electrónico a una cuenta de correo electrónico proporcionada por el abonado, o a través de una herramienta informática que implemente la empresa operadora en su página web;

(iv) Los medios a través de los cuales podrá solicitar información y asistencia gratuita, cuando se encuentre utilizando el servicio en el extranjero; y,

(v) El enlace electrónico que direccione directamente a la información específica sobre el servicio de roaming internacional, a que se refiere el numeral (ix) del artículo 8 de las Condiciones de Uso.

La carga de la prueba respecto a la entrega de la información que se le brinde al abonado, corresponde a la empresa operadora. Cuando la contratación se realice en forma presencial, la información a que se refiere el párrafo precedente, deberá ser entregada en documento impreso y en forma inmediata. En los casos en que la solicitud del servicio no se realice de manera presencial, la empresa operadora deberá entregar la referida documentación dentro de los dos (2) días hábiles posteriores de efectuada la solicitud, a una cuenta de correo electrónico proporcionado por el abonado, salvo que este solicite expresamente que la entrega se realice mediante documento impreso, en cuyo caso la empresa operadora deberá hacer la entrega efectiva dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la referida solicitud.

Además de las obligaciones establecidas en el artículo 33, la empresa operadora deberá incluir en los recibos de pago y en el detalle electrónico, la especificación de cada uno de los consumos realizados por el servicio de roaming internacional.

Cuando el abonado se encuentre en el extranjero y tenga activo el servicio de roaming internacional, la empresa operadora, a través de una llamada telefónica y/o mediante la remisión de un mensaje de texto u otro mecanismo similar sin costo, deberá informar al abonado acerca de:

(i) La operatividad del servicio;

(ii) Las tarifas aplicables por el servicio de voz, mensajería y datos; y,

(iii) El número telefónico de acceso gratuito que implemente con la finalidad de absolver consultas y formular reclamos relativos al servicio de roaming internacional;

La información antes indicada deberá ser remitida al abonado en cada oportunidad que exista una variación en las condiciones tarifarias previamente comunicadas.

Asimismo, la empresa operadora remitirá al abonado, información sobre el límite de consumo del servicio de roaming de voz, mensajería y datos, en cuyo caso deberán enviarse mensajes de texto en forma periódica, cuando corresponda. Adicionalmente, para el servicio de roaming de datos con límite de consumo, la empresa operadora deberá suspender el servicio cuando se alcance la capacidad de descarga contratada por el abonado.**"**

Artículo 22.- Adquisición e instalación de equipos terminales

Los abonados, al celebrar el contrato de abonado, pueden optar por la adquisición, a la empresa operadora o a un tercero, de equipos terminales, así como por la instalación de los mismos a cargo de la empresa operadora o de un tercero, siempre que tales terminales se encuentren debidamente homologados.

La empresa operadora deberá aceptar que los abonados utilicen los equipos terminales que sean compatibles con sus sistemas y que se encuentren debidamente homologados, estando prohibidas de realizar modificaciones unilaterales en el contrato de abonado sustentándose en esta causal.

La empresa operadora no podrá comercializar equipos terminales que tengan alguna restricción de acceso a la red de otro operador siempre que utilice la misma tecnología, salvo en los casos establecidos en el artículo 23. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 22.- Adquisición e instalación de equipos terminales

Los abonados, al celebrar el contrato de abonado, pueden optar por la adquisición, a la empresa operadora o a un tercero, de equipos terminales, así como por la instalación de los mismos a cargo de la empresa operadora o de un tercero, siempre que tales terminales se encuentren debidamente homologados.

La empresa operadora deberá aceptar que los abonados utilicen los equipos terminales que sean compatibles con sus sistemas y que se encuentren debidamente homologados, estando prohibidas de realizar modificaciones unilaterales en el contrato de abonado sustentándose en esta causal.**"**

Artículo 23.- Reglas para la restricción de acceso a otras redes

La empresa operadora podrá comercializar equipos terminales con restricciones de acceso a la red de otro operador únicamente cuando dicha restricción se sustente en el subsidio o financiamiento del equipo terminal, sujetándose a las siguientes condiciones:

(i) La empresa operadora deberá celebrar un acuerdo específico, el cual podrá ser un anexo al contrato de prestación de servicios, en el que conste la aceptación del abonado sobre la restricción temporal en el equipo terminal como consecuencia del subsidio o financiamiento del mismo.

(ii) La restricción será por un plazo máximo de doce (12) meses no renovables por equipo terminal, contados desde la fecha de adquisición del mismo. Vencido este plazo, el abonado tiene derecho a solicitar a su empresa operadora el levantamiento de la restricción establecida.

La empresa operadora deberá levantar la restricción del equipo terminal como máximo hasta el segundo día hábil siguiente de efectuada la solicitud, sin costo alguno para el abonado.

El abonado tendrá el derecho a iniciar un procedimiento de reclamo, de acuerdo a la Directiva de Reclamos, en caso la empresa operadora se negara o no realizara el levantamiento de la restricción en el equipo terminal.

En los casos previstos en el presente artículo, la empresa operadora que comercialice equipos terminales con alguna restricción de acceso a la red de otro operador, también deberá comercializar los mismos modelos de equipos sin dicha restricción. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 23.- Prohibición de comercializar equipos terminales con restricción de acceso a otras redes

La empresa operadora no podrá comercializar equipos terminales que tengan alguna restricción de acceso a la red de otro operador, encontrándose prohibida de realizar prácticas que impliquen la comercialización de equipos con restricciones de acceso a través de terceros."

"Artículo 23-A.- Equipos terminales sin restricción de acceso a otras redes

La empresa operadora no deberá bloquear, interferir, discriminar, restringir o degradar el acceso a los servicios que ofrece, a toda aquella persona que haya adquirido equipos terminales a un proveedor distinto de la empresa operadora, sea solicitante del servicio o su propio abonado, siempre que dichos equipos se encuentren debidamente homologados, conforme a la normativa vigente, y sean compatibles con la red y tecnología implementadas por la empresa operadora.

Asimismo, la empresa operadora deberá garantizar que los equipos terminales adquiridos a un proveedor distinto de la empresa operadora sean utilizados por el abonado con todas las funcionalidades y aplicaciones que han sido habilitadas a los equipos que son comercializados directamente por la empresa operadora, siempre que estos sean compatibles con las bandas de frecuencia y las tecnologías empleadas.

Lo dispuesto en el párrafo precedente no resultará aplicable para aquellos equipos terminales cuyas funcionalidades y aplicaciones de origen sean menores y/o inferiores a las de los equipos que son comercializados directamente por la empresa operadora." **(*)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015.**

Artículo 24.- Prohibición de ventas atadas

Toda persona tiene derecho a contratar por separado cualquiera de los servicios que ofrece la empresa operadora, quedando prohibido que la contratación se condicione a la adquisición, arrendamiento o cualquier otra forma de utilización, de los materiales y/o equipos de propiedad de la empresa operadora y/o a la contratación de otros servicios públicos de telecomunicaciones; sin perjuicio que la empresa operadora pueda ofrecer planes tarifarios, ofertas o promociones, en los cuales se incluya dichos componentes adicionales.

Artículo 25.- Modificaciones en los sistemas, instalaciones y/o equipos

La empresa operadora podrá realizar modificaciones en los sistemas, instalaciones y/o equipos de su propiedad o cualquier otra variación que exijan las necesidades del servicio o las conveniencias y acondicionamientos técnicos y de progreso tecnológico. Dichas modificaciones se realizarán sin costo alguno para los abonados.

CAPÍTULO V

CAMBIOS EN LA NUMERACIÓN O CÓDIGOS ASIGNADOS AL ABONADO

Artículo 26.- Cambio de números telefónicos o de abonado, claves, nombres o direcciones electrónicas o códigos de los abonados

Por razones de orden técnico debidamente sustentadas, o por conveniencia del servicio en general, la empresa operadora podrá efectuar variaciones en los números telefónicos o de abonado, claves, nombres o direcciones electrónicas, o códigos asignados a los abonados. En estos casos, la empresa operadora no podrá aplicar ninguna tarifa por dichas variaciones.

La empresa operadora deberá informar a los abonados, mediante el uso de mecanismos documentados que dejen constancia de la información brindada, sobre las mencionadas variaciones, el nuevo número telefónico o de abonado, clave, nombre o dirección electrónica, o códigos y la fecha efectiva de la variación, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario a dicha fecha.

OSIPTEL podrá aprobar la utilización de mecanismos de información distintos para determinados casos, previa solicitud de la empresa operadora debidamente sustentada.

Artículo 27.- Cambio de número telefónico o de abonado por decisión de la empresa operadora

En caso de variaciones en los números telefónicos o de abonado que se refiere el artículo precedente, las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y de los servicios públicos móviles, se encuentran obligadas a informar sobre el nuevo número a quienes intenten comunicarse con el abonado cuyo número hubiese sido modificado.

Dicha información deberá proporcionarse mediante una locución hablada u otros sistemas, sin costo alguno para el abonado titular de la línea cuyo número ha sido modificado ni para quien origine la llamada. Concluida dicha locución, la empresa operadora podrá enrutar la llamada al nuevo número telefónico o de abonado, en cuyo caso la tasación de la llamada a facturar se efectuará desde que se establece la comunicación con el destino llamado correspondiente al nuevo número.

La obligación de información por parte de las empresas operadoras se realizará durante un plazo mínimo de sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de realizada la modificación.

Lo establecido en el presente artículo también será de aplicación en los casos que la empresa operadora, por razones de orden técnico debidamente justificadas, requiera realizar un cambio de número telefónico o de abonado para atender las solicitudes de migración de planes tarifarios, contratación de servicios suplementarios, adicionales u otras prestaciones.

En todos los casos previstos en el presente artículo no se aplicará ninguna tarifa por el cambio de número.

Artículo 28.- Cambio de número telefónico o de abonado a solicitud del abonado

El abonado del servicio de telefonía fija y de los servicios públicos móviles, podrá solicitar el cambio de su número telefónico o de abonado, pudiendo solicitar adicionalmente que la empresa operadora informe, durante un plazo mínimo de treinta (30) días calendario a partir de la fecha de modificación, sobre el nuevo número a quienes intenten comunicarse con él.

Dicha información deberá proporcionarse mediante una locución hablada u otros sistemas, sin costo alguno para el abonado titular de la línea cuyo número ha sido modificado ni para quien origine la llamada. Concluida dicha locución, la empresa operadora podrá enrutar la llamada al nuevo número telefónico o de abonado, en cuyo caso la tasación de la llamada a facturar se efectuará desde que se establece la comunicación con el destino llamado correspondiente al nuevo número.

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de cambio de número a solicitud del abonado.

La empresa operadora deberá realizar el cambio de número en un plazo máximo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud de dicho cambio. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 28.- Cambio de número telefónico o de abonado a solicitud del abonado

El abonado del servicio de telefonía fija y de los servicios públicos móviles, podrá solicitar el cambio de su número telefónico o de abonado, pudiendo solicitar adicionalmente que la empresa operadora informe, durante un plazo mínimo de treinta (30) días calendario a partir de la fecha de modificación, sobre el nuevo número a quienes intenten comunicarse con él.

Dicha información deberá proporcionarse mediante una locución hablada u otros sistemas, sin costo alguno para el abonado titular de la línea cuyo número ha sido modificado ni para quien origine la llamada. Concluida dicha locución, la empresa operadora podrá enrutar la llamada al nuevo número telefónico o de abonado, en cuyo caso la tasación de la llamada a facturar se efectuará desde que se establece la comunicación con el destino llamado correspondiente al nuevo número.

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de cambio de número a solicitud del abonado.

La empresa operadora realizará el cambio de número en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de dicho cambio.

La empresa operadora deberá informar al abonado, mediante el uso de mecanismos documentados e idóneos que dejen constancia de la recepción de la información brindada, sobre el nuevo número telefónico o de abonado, a más tardar el mismo día en que se haga efectiva dicha variación.**”**

Artículo 29.- Cambio de número telefónico o de número de abonado por cambio de empresa operadora

En caso el abonado decida resolver su contrato con una empresa operadora del servicio de telefonía fija o de los servicios públicos móviles, y contrate o haya contratado uno de estos servicios con otra empresa operadora; la empresa operadora a la que le ha sido resuelto el contrato, se encuentra obligada, siempre que el abonado lo solicite, a informar mediante una locución hablada, sobre el número telefónico o de abonado a quienes intenten comunicarse con su número anterior.

Las empresas operadoras deberán informar al abonado, al momento de la resolución del contrato, que éste tiene derecho a solicitar la locución antes referida.

La solicitud a que se refiere el párrafo precedente deberá realizarse en cualquiera de las oficinas o centros de atención a usuarios de las empresas operadoras, debiendo indicarse el nuevo número telefónico o de abonado. Dicha solicitud podrá efectuarse conjuntamente con la solicitud de resolución de contrato o con posterioridad a la misma. Se podrá facultar a la nueva empresa operadora para que presente esta solicitud en representación del abonado, sin que sea necesario que el poder, para estos efectos, requiera de firma legalizada ante notario público.

La obligación de brindar el servicio de locución será exigible durante un plazo de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de terminación de contrato. Esta información deberá ser proporcionada sin costo alguno para quien origine la llamada.

La empresa operadora deberá habilitar la locución a partir de la fecha de terminación de contrato o hasta un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de presentada la solicitud.

En caso la empresa operadora no cuente con las facilidades técnicas para habilitar la locución, ésta deberá enrutar la llamada a su servicio de información. El enrutamiento y la información deberá ser proporcionado sin costo alguno para quien origine la llamada.

La empresa operadora a la que le ha sido resuelto el contrato, podrá aplicar una tarifa por la prestación del servicio detallado en el presente artículo, sin perjuicio que el pago de esta tarifa pueda ser asumido por la nueva empresa operadora. En caso que el abonado asuma el pago de la tarifa, éste deberá ser efectuado al momento de la presentación de la solicitud.

La facultad de las empresas operadoras para aplicar una tarifa por dicho concepto será aplicable por cada número respecto del cual el abonado solicite la locución. La misma regla se aplicará cuando dicha prestación se refiera a los números establecidos como cabeza de número colectivo (hunting) o los números que integran el respectivo grupo de líneas.

En caso la empresa operadora se negara a aceptar la solicitud a que se refiere el primer párrafo del presente artículo, o siendo aceptada dicha solicitud la empresa operadora no proceda a implementar la locución hablada, el abonado tendrá el derecho a iniciar un procedimiento de reclamo por calidad, de acuerdo a la Directiva de Reclamos.

Excepcionalmente, cuando la línea de telefonía fija funcione con tecnología satelital, la empresa operadora a la cual el abonado ha resuelto el contrato no se encuentra obligada a brindar el servicio de locución ni de enrutamiento.

TÍTULO III

FACTURACIÓN Y PAGO DEL SERVICIO

Artículo 30.- Oportunidad de la facturación

La facturación será realizada por la empresa operadora con posterioridad a la utilización del servicio prestado, salvo los casos en que se hubiere pactado el pago adelantado del servicio o de determinados conceptos.

Artículo 31.- Cobro por servicios efectivamente prestados

La empresa operadora se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 30. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 31.- Cobro por servicios efectivamente prestados

La empresa operadora se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 30.

En ningún caso, la empresa operadora podrá aplicar el cobro de una tarifa adicional por prestaciones o atributos que sean propios, inherentes o intrínsecos a la modalidad del servicio que sea contratado por el abonado (prepago, control o postpago) ."

Artículo 32.- Conceptos facturables

La empresa operadora facturará en el recibo correspondiente únicamente conceptos vinculados o derivados del servicio público de telecomunicaciones contratado, incluyendo los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia, conforme a los contratos de concesión y a la normativa vigente.

Los conceptos que podrán ser facturados por la empresa operadora son, de manera taxativa, los siguientes:

(i) Tarifa o renta fija, de acuerdo a la periodicidad pactada;

(ii) Tarifa de instalación o acceso al sistema;

(iii) Consumos efectuados;

(iv) Servicios suplementarios, adicionales y otras prestaciones contempladas en la presente norma;

(v) Otros servicios públicos de telecomunicaciones prestados por terceros que hayan contratado el servicio de facturación y recaudación con la empresa operadora respectiva, siempre que resulten de regímenes aprobados por el Consejo Directivo del OSIPTEL;

(vi) Recarga o habilitación del servicio contratado, mediante tarjetas de pago;

(vii) Pago al contado o financiamiento de equipo terminal y/o alquiler de otros equipos requeridos para la utilización del servicio, especificándose el número de cuota a pagar y el número de cuota restante, según corresponda;

(viii) Financiamiento de deuda;

(ix) Descuentos, devoluciones y/o compensaciones;

(x) Recuperación de inversión realizada para el desarrollo de infraestructura específica, a que hace referencia el segundo párrafo del artículo 16, especificándose el número de cuota a pagar y el número de cuota restante, según corresponda; y/o

(xi) Intereses.

En ningún caso, la empresa operadora facturará en el recibo correspondiente cobros por concepto de gastos de cobranza, penalidades o cobros de similar naturaleza.

Artículo 33.- 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.

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. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 33.- 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 tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo. Dicha entrega deberá realizarse en el domicilio señalado por el abonado, 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.

El recibo también podrá ser remitido utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por la empresa operadora, siempre que cuente con la aceptación expresa del abonado, en cuyo caso dicha entrega deberá realizarse por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento del recibo.

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. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de marzo de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"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 tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo. Dicha entrega deberá realizarse en el domicilio señalado por el abonado, 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.

El recibo también podrá ser remitido utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por la empresa operadora, siempre que cuente con la aceptación expresa del abonado, en cuyo caso dicha entrega deberá realizarse por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento del recibo.

Asimismo, 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." **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

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

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

Esta obligación no resulta aplicable para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica”. **(*)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 019-2021-CD-OSIPTEL, publicada el 11 febrero 2021**. La citada Resolución entra en vigencia a los sesenta (60) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.**

Artículo 35.- Falta de entrega del recibo

La empresa operadora tramitará los reclamos por falta de entrega del recibo según el procedimiento establecido en la Directiva de Reclamos. Si la empresa operadora no entregara el recibo o la copia de éste que fuera solicitada, dentro del plazo señalado por la Directiva de Reclamos, y suspende el servicio por falta de pago del mencionado recibo, no podrá aplicar ninguna tarifa por la reactivación del servicio, ni cobrar interés alguno por la demora en el pago.

La carga de la prueba sobre la recepción del recibo corresponde a la empresa operadora.

Artículo 36.- Conceptos no facturados oportunamente

La empresa operadora facturará los distintos conceptos detallados en el artículo 32, en el recibo correspondiente al ciclo de facturación en que se realizó la llamada o se prestó el servicio.

Para el caso de las llamadas en progreso, la empresa operadora determinará si éstas se facturan en el ciclo en que se inicia o finaliza la llamada, lo cual deberá ser informado a OSIPTEL.

Estarán exceptuadas de lo dispuesto en el primer párrafo:

(i) La facturación de las llamadas de cobro revertido de larga distancia nacional, la que podrá efectuarse, a más tardar, en el recibo correspondiente al ciclo de facturación inmediato posterior a aquél en que se realizaron las llamadas;

(ii) La facturación de las llamadas de cobro revertido de larga distancia internacional o de cobros provenientes de roaming internacional, en los servicios de telefonía, la que podrá efectuarse, a más tardar, en el recibo correspondiente a uno de los seis (6) ciclos de facturación inmediatos posteriores a aquél en que se realizaron las llamadas;

(iii) La facturación de llamadas de larga distancia que se efectúen mediante el Sistema de Llamada por Llamada, la que podrá efectuarse, a más tardar, en el recibo correspondiente al ciclo de facturación inmediato posterior a aquél en que se realizaron las llamadas;

(iv) La facturación de llamadas locales o de larga distancia que se efectúen mediante los servicios especiales con interoperabilidad, la que podrá efectuarse, a más tardar, en el recibo correspondiente al ciclo de facturación inmediato posterior a aquél en que se realizaron las llamadas; o,

(v) La primera facturación que se realice luego de la instalación, activación o reactivación del servicio, la que podrá efectuarse, a más tardar, en el recibo correspondiente al ciclo de facturación inmediato posterior a aquél en que se produjeron tales hechos.

En cualquier otro caso, la facturación por las llamadas o servicios no facturados oportunamente, deberá realizarse mediante recibo distinto con el nivel de precisión suficiente que permita al abonado conocer el detalle y origen de su deuda. La fecha de vencimiento de dicho recibo será de noventa (90) días calendario a ser contados a partir de la fecha de emisión del mismo y deberá ser entregado transcurridos no más de treinta (30) días calendario desde la fecha de emisión del mismo. La empresa operadora deberá entregar el referido recibo con un cargo de recepción.

La carga de probar que las llamadas o los servicios no fueron facturados anteriormente en otros recibos telefónicos corresponde a la empresa operadora. La empresa operadora deberá entregar al abonado que lo solicite toda la información disponible respecto de estos consumos.

TÍTULO IV

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA OPERADORA

Artículo 37.- Servicios de Información y Asistencia

La empresa operadora está obligada, durante dieciocho (18) horas por día como mínimo y los siete (7) días de la semana, a prestar servicios de información y asistencia gratuitos y eficientes, a través de un número telefónico libre de costo, con la finalidad de orientar y atender a sus abonados y usuarios en la absolución de consultas y atención de reclamos y reportes de avería.

La obligación de contar con un número telefónico libre de costo no será exigible a las empresas operadoras cuyos ingresos anuales facturados por los servicios públicos de telecomunicaciones que presten sean inferiores o iguales a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias. Sin perjuicio de lo anterior, estas empresas están obligadas a prestar servicios de información y asistencia, durante doce (12) horas por día y seis (6) días a la semana, como mínimo.

Las empresas operadoras deberán garantizar que la información y orientación que se brinde a los abonados y/o usuarios a través de los servicios de información y asistencia, se proporcione y efectúe de acuerdo a las disposiciones contenidas en el marco legal vigente en materia de telecomunicaciones y particularmente en lo referido al marco normativo de protección de los derechos de los usuarios.

"Artículo 37-A.- Identificación del personal de la empresa operadora

El personal designado para orientar y atender a los abonados y usuarios en la absolución de consultas y atención de reclamos y averías, a través de los servicios de información y asistencia de la empresa operadora, deberá identificarse como tal, indicando su primer nombre y apellido paterno." **(*)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015.**

"Artículo 37-B.- Opción específica para Reclamos en los Servicios de Información y Asistencia

La empresa operadora está obligada a incluir dentro del primer menú de opciones numéricas que brinda la respuesta de voz interactiva (IVR) del Servicio de Información y Asistencia, una opción específica destinada exclusivamente a la atención y formulación de averías y reclamos por parte de los usuarios; salvo que la empresa operadora haya establecido e implementado la utilización de un número corto en su red que tenga por finalidad recibir únicamente averías y reclamos de los usuarios." **(*)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015.**

Artículo 38.- Acceso a números de emergencia

La empresa operadora tiene la obligación de brindar a cualquier persona, sin costo alguno, el acceso a números telefónicos de servicios de emergencia y de defensa civil desde todos los terminales de los servicios de telefonía, de acuerdo a la numeración establecida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para dichos fines.

Artículo 39.- Responsabilidad respecto del tráfico originado en la red pública de la empresa operadora

La empresa operadora cuya facturación del servicio se encuentre sujeta a un sistema de tasación, no podrá cobrar al abonado ningún tráfico cursado por terceros ajenos a la relación empresa operadora - abonado, mediante fraude u otro tipo de actos ilícitos sobre la red pública de la empresa operadora, siempre que el abonado haya actuado con la diligencia debida.

En todo caso, es responsabilidad y obligación de la empresa operadora, poner en práctica sistemas o medidas destinadas a impedir tales actos ilícitos que puedan originar cobros indebidos por servicios no prestados a los abonados.

Para impedir la comisión de dichos actos ilícitos, la empresa operadora podrá restringir la prestación del servicio, suspendiendo parcialmente el mismo, realizando el bloqueo del acceso al servicio de larga distancia, o procediendo a la suspensión de servicios suplementarios u otras facilidades contratadas, sin que ello implique la suspensión total del servicio.

Cuando la empresa operadora realice alguna de las medidas señaladas en el párrafo precedente, hará de conocimiento del abonado y de OSIPTEL dentro del plazo máximo de dos (2) días hábiles de realizada la acción, el sustento de la medida adoptada. En caso OSIPTEL determine que dicha medida carece de sustento, podrá imponer una sanción a la empresa operadora de acuerdo a lo dispuesto en la presente norma.

Artículo 40.- Devolución por pagos indebidos o en exceso

La empresa operadora se encuentra obligada a devolver a los abonados las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso, aún cuando éstos no hubieren solicitado dicha devolución, incluyendo el respectivo interés.

La empresa operadora deberá brindar información que indique los motivos de la devolución, las fechas involucradas en la devolución de dichas sumas y la tasa de interés aplicada, debiendo efectuar la devolución en la misma moneda en que se facturó. Las obligaciones indicadas en este párrafo no serán exigibles para el caso de devoluciones producto de variaciones tarifarias establecidas por OSIPTEL.

La devolución de las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso, incluyendo aquella que se realice en cumplimiento de resoluciones emitidas en primera instancia administrativa o por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), deberá ser efectuada por la empresa operadora, a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses.

En cualquier caso, el plazo para la devolución se computará a partir de: (i) la detección del pago indebido o en exceso, o (ii) la fecha en que se notifique la resolución de primera instancia o del TRASU que da lugar a la devolución.

Para el caso de devoluciones masivas ordenadas por OSIPTEL, éstas deberán realizarse de acuerdo a lo determinado en la correspondiente comunicación o acto administrativo que ordene dicha devolución.

"Artículo 40-A.- Prorrateo de montos pendientes de devolución

Las empresas operadoras deberán realizar el prorrateo del monto o saldos pendientes de devolución cuando éstos correspondan a abonados no identificados. Para tal efecto, el OSIPTEL, mediante comunicación o acto administrativo ordenará el prorrateo correspondiente, el cual deberá ser destinado a los abonados del servicio afectado, conforme a los criterios o mecanismos que se establezcan en cada caso."**(*)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entra en vigencia el 01 de octubre de 2015.**

Artículo 41.- Prohibición de condicionar la atención del reclamo al pago del monto reclamado

La empresa operadora se encuentra prohibida de condicionar la atención del reclamo al pago previo del monto involucrado en el mismo.

Asimismo, la empresa operadora no podrá realizar suspensiones del servicio basadas en la falta de pago de los montos implicados en el reclamo y requerir el pago de los rubros de la facturación que hubiesen sido objeto de reclamo en tanto el procedimiento administrativo no hubiera concluido.

Al momento de la presentación de un reclamo, la empresa operadora se encuentra obligada a informar sobre:

(i) La obligación de cancelar los rubros del recibo que no son materia de reclamo;

(ii) El monto que deberá cancelar; y,

(iii) La facilidad de cancelar dicho monto en las oficinas de la empresa operadora u otras que ésta hubiera autorizado.

La empresa operadora deberá establecer los mecanismos necesarios a fin que el abonado o usuario reclamante tenga la posibilidad de cancelar la parte no reclamada del recibo cuestionado en las oficinas

que establezca para estos fines, con la misma celeridad y facilidades en las que un abonado o usuario no reclamante realiza el pago de sus recibos.

Artículo 42.- Plazo para realizar el pago de la parte no reclamada en caso la empresa operadora utilice el servicio de facturación y recaudación de otra empresa operadora

En caso el abonado presente un reclamo ante una empresa operadora que utiliza el servicio de facturación y recaudación de otra empresa operadora, deberá ser informado por la primera que a partir del tercer día hábil de formulado el reclamo, podrá realizar el pago de la parte no reclamada del recibo o comprobante de pago que cuestiona en la empresa operadora que emitió el recibo o comprobante de pago.

Para estos efectos, la empresa operadora que utilice el servicio de facturación y recaudación de otra empresa operadora, deberá comunicar a ésta última, en el plazo de un día hábil posterior a la presentación del reclamo, la existencia de este último, debiendo remitir toda la información correspondiente a efectos que se habilite el pago de la parte no reclamada.

La empresa operadora que preste el servicio de facturación y recaudación a otra empresa, se encuentra obligada a habilitar y permitir al abonado el pago de la parte no reclamada en un plazo máximo de un día hábil luego de recibida la información referida en el párrafo precedente.

Artículo 43.- Atención en oficinas o centros de atención a usuarios

En las oficinas o centros de atención a usuarios que establezca la empresa operadora se deberá permitir, como mínimo, la presentación de reportes de avería, reclamos escritos o presenciales, recursos de reconsideración, recursos de apelación y quejas, así como la presentación de cualquier solicitud de los abonados y/o usuarios que se derive de la aplicación de la presente norma.

Para este efecto, no se considera como centros de atención a usuarios: (i) los puntos de venta que se ubiquen dentro de establecimientos comerciales no relacionados con servicios de telecomunicaciones en los que se ofrezca exclusivamente la contratación del acceso al servicio público de telecomunicaciones, y (ii) las oficinas de la empresa operadora que tengan por finalidad exclusiva el pago de los servicios.

En aquellas provincias donde la empresa operadora preste el servicio y no cuente con oficinas o centros de atención a usuarios, pero existan puntos de venta a través de los cuales la empresa operadora ofrezca la contratación del servicio, ésta deberá designar al menos un punto de venta por provincia a efectos de:

(i) Atender y absolver consultas de usuarios; y,

(ii) Garantizar que cualquier abonado o usuario que requiera presentar una solicitud, reporte de avería, reclamo, reconsideración, apelación y/o queja, recabe la constancia de presentación de estos documentos con la misma garantía, celeridad y facilidades con las que un abonado o usuario tiene ese derecho en las provincias donde existen oficinas o centros de atención.

Para dar cumplimiento a lo establecido en los numerales (i) y (ii) precedentes, la empresa operadora también podrá utilizar sus oficinas que tengan por finalidad exclusiva el pago de los servicios o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas.

La empresa operadora deberá garantizar que la información y orientación que se brinde a los abonados y usuarios a través de sus oficinas o centros de atención, así como en los puntos de venta a que se refiere el párrafo tercero, se proporcione y efectúe de acuerdo a las disposiciones contenidas en el marco legal vigente en materia de telecomunicaciones y particularmente en lo referido al marco normativo de protección de los derechos de los usuarios.

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal, información permanentemente actualizada acerca de la ubicación y el horario de atención de las oficinas o centros de atención a usuarios y los puntos de venta en los que conforme a lo señalado en el presente artículo estén obligados a recibir solicitudes, reportes, reclamos, reconsideraciones, apelaciones y quejas de los usuarios. Asimismo, la empresa operadora deberá comunicar al OSIPTEL, en forma mensual, la relación de las oficinas o centros de atención, así como los puntos de venta antes mencionados, incluyendo el horario de atención, la dirección y el número telefónico de los mismos. Dicha información deberá ser remitida dentro de los primeros cinco (5) días calendario de cada mes.

Adicionalmente, la empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios:

(i) La presentación de sus reportes de avería, reclamos, recursos de reconsideración, recursos de apelación y quejas, así como adjuntar los archivos digitales que considere pertinentes;

(ii) Obtener una constancia de recepción, en la que se aprecie el texto del reporte, reclamo, recurso o queja presentada con indicación del número o código de identificación del mismo; y,

(iii) Imprimir la constancia de recepción antes indicada, así como solicitar que dicha constancia sea remitida adicionalmente, al correo electrónico que para tales efectos señale el usuario. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 43.- Atención en oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta

En las oficinas o centros de atención a usuarios que establezca la empresa operadora se deberá permitir, como mínimo, la presentación de averías, reclamos escritos o presenciales, recursos y quejas, así como la presentación de cualquier solicitud de los abonados y/o usuarios que se derive de la aplicación de la presente norma, y la realización de los pagos correspondientes a la prestación de cualquier servicio prestado por la empresa operadora. **(*)**

(*) De conformidad con el Artículo Segundo de la Resolución Nº 149-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 24 diciembre 2014**, se prorroga la fecha de entrada en vigencia de la disposición contenida en el presente párrafo, establecido en el Artículo Quinto de la Resolución de Consejo Directivo Nº 138-2014-OSIPTEL; disponiéndose que dicha disposición entrará en vigencia el 01 de abril de 2015.**

Para este efecto, no se considera como centros de atención a usuarios: (i) los puntos de venta que se ubiquen dentro de establecimientos comerciales no relacionados con servicios de telecomunicaciones en los que se ofrezca exclusivamente la contratación del acceso al servicio público de telecomunicaciones, y (ii) las oficinas de la empresa operadora que tengan por finalidad exclusiva el pago de los servicios.

En aquellas provincias donde la empresa operadora preste el servicio y no cuente con oficinas o centros de atención a usuarios, pero existan puntos de venta a través de los cuales la empresa operadora ofrezca la contratación del servicio, ésta deberá designar al menos un punto de venta por provincia a efectos de:

(i) Atender y absolver consultas de usuarios; y,

(ii) Garantizar que cualquier abonado o usuario que requiera presentar una solicitud, avería, reclamo, recursos y/o queja, recabe la constancia de presentación de estos documentos con la misma garantía, celeridad y facilidades con las que un abonado o usuario tiene ese derecho en las provincias donde existen oficinas o centros de atención.

Para dar cumplimiento a lo establecido en los numerales (i) y (ii) precedentes, la empresa operadora también podrá utilizar sus oficinas que tengan por finalidad exclusiva el pago de los servicios o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas.

La empresa operadora deberá garantizar que la información y orientación que se brinde a los abonados y usuarios a través de sus oficinas o centros de atención, así como en los puntos de venta a que se refiere el párrafo tercero, se proporcione y efectúe de acuerdo a las disposiciones contenidas en el marco legal vigente en materia de telecomunicaciones y particularmente en lo referido al marco normativo de protección de los derechos de los usuarios.

La empresa operadora deberá proporcionar, a solicitud del OSIPTEL, un espacio en la zona de espera de sus oficinas o centros de atención, a efectos que el OSIPTEL previa coordinación con la empresa operadora, pueda difundir y publicitar información regulatoria vinculada a los derechos de los usuarios.

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal, información permanentemente actualizada acerca de la ubicación y el horario de atención de las oficinas o centros de atención a usuarios y los puntos de venta en los que

conforme a lo señalado en el presente artículo estén obligados a recibir solicitudes, averías, reclamos, recursos y quejas de los usuarios.

Asimismo, la empresa operadora deberá comunicar al OSIPTEL la relación de las oficinas o centros de atención, y los puntos de venta antes mencionados, incluyendo el horario de atención, la dirección y el número telefónico de los mismos.

Cuando la empresa operadora realice cualquier modificación en la información de los lugares de atención antes indicados, deberá remitir dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la modificación, la relación completa y actualizada de la información a que se refiere el párrafo anterior.**"**

"Artículo 43-A.- Atención a usuarios a través de la página web de la empresa operadora

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso, bajo la denominación "Atención de Reclamos y Solicitudes en Línea" que permita a los abonados y usuarios (en los casos que corresponda a éste último), acceder directamente y sin restricción alguna, a la presentación de sus averías, reclamos, recursos, quejas y cualquier solicitud que se derive de la aplicación de la presente norma (salvo que en esta norma se disponga un mecanismo de presentación distinto), así como adjuntar los archivos digitales que considere pertinentes.

Este mecanismo deberá permitir: (i) obtener una constancia de recepción, en la que se aprecie el texto de la avería, reclamo, recurso, queja o solicitud derivada de la presente norma presentada, con indicación del número o código de identificación del mismo; y (ii) imprimir la constancia de recepción antes indicada, así como solicitar que dicha constancia sea remitida adicionalmente, al correo electrónico que para tales efectos señale el usuario o abonado, según corresponda. En ningún supuesto, la empresa operadora solicitará al abonado o usuario, la cuenta de correo electrónica como información obligatoria.

*En todos los casos, la empresa operadora se encontrará impedida de solicitar el registro del abonado o usuario, a través del otorgamiento de un código de usuario y contraseña; así como de establecer a través del mismo mecanismo en línea cualquier trámite previo a la presentación de sus averías, reclamos, recursos, quejas, o cualquier solicitud derivada de la presente norma.***" (1)(2)**

(1) Artículo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, el mismo que entró en vigencia el 02 de marzo de 2015.**

(2) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 43-A.- Atención a usuarios a través de la página web de la empresa operadora

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet, deberá incluir en su página principal un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso, bajo la denominación "Atención de Reclamos y Solicitudes en Línea" que permita a los abonados y usuarios (en los casos que corresponda a éste último) , acceder directamente, a la presentación de sus reclamos por averías, reclamos, recursos, quejas y cualquier solicitud que se derive de la aplicación de la presente norma (salvo que en esta norma se disponga un mecanismo de presentación distinto) , así como adjuntar los archivos digitales que considere pertinentes.

Este mecanismo deberá permitir: (i) obtener una constancia de recepción, en la que se aprecie el texto del reclamo por avería, reclamo, recurso, queja o solicitud derivada de la presente norma formulada, con indicación del número o código de identificación del mismo; y (ii) imprimir la constancia de recepción antes indicada, así como solicitar que dicha constancia sea remitida adicionalmente, al correo electrónico que para tales efectos señale el usuario o

abonado, según corresponda. En ningún supuesto, la empresa operadora solicitará al abonado o usuario, la cuenta de correo electrónica como información obligatoria.

Para el caso de la presentación de reclamo por averías del servicio, reclamos, recursos o quejas, la empresa operadora se encontrará impedida de solicitar al abonado o usuario un registro previo -sea a través del otorgamiento de un código de usuario y contraseña o cualquier otro mecanismo que se exija al usuario-, así como de establecer a través del mismo aplicativo en línea cualquier trámite previo a la presentación de sus reclamos por averías, reclamos, recursos, quejas.

En el caso específico de las solicitudes, la empresa operadora deberá otorgar al abonado un código y contraseña para realizar dichas transacciones en línea, en cuyo caso éste será el único requisito previo que se requiera al abonado para acceder a la presentación de su solicitud. Para estos efectos, el abonado deberá solicitar a la empresa operadora el código y contraseña correspondiente, los cuales deberán ser entregados en forma inmediata al requerimiento, el cual podrá realizarse a través del canal presencial y vía web, previa validación.**”**

Artículo 44.- Continuidad del servicio

*La empresa operadora está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, sujetándose a lo establecido en la presente norma.***(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

“Artículo 44.- Continuidad del servicio

La empresa operadora está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, sujetándose a lo establecido en la presente norma y en las disposiciones que para tal efecto emita el OSIPTEL.**”**

Artículo 45.- Interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado

Salvo las excepciones contenidas en la presente norma, en caso de interrupción del servicio debido a causas no atribuibles al abonado o usuario, la empresa operadora no podrá efectuar cobros correspondientes al período de duración de la interrupción, debiendo sujetarse a las siguientes reglas:

(i) Cuando la tarifa o renta fija correspondiente haya sido pagada en forma adelantada, la empresa operadora deberá devolver o compensar al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés.

En caso se trate de servicios que utilizan sistemas de tarjeta de pago, la empresa operadora deberá informar a OSIPTEL los mecanismos y metodología que utilizará para realizar la devolución o compensación a los abonados y usuarios.

La devolución o compensación se realizará conforme a los plazos establecidos en el artículo 40. La devolución se realizará en la misma moneda en que se facturó el servicio.

(ii) Cuando la tarifa correspondiente se pague en forma posterior a la prestación del servicio, la empresa operadora no podrá exigir dicho pago por el período que duró la interrupción.

La empresa operadora deberá comunicar a OSIPTEL las interrupciones masivas: (a) hasta el día hábil siguiente de producida la causa, cuando éstas resulten atribuibles a la empresa operadora, y (b) dentro del plazo establecido en el artículo 49, cuando se deriven de supuestos de caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.

Lo establecido en los numerales (i) y (ii) del presente artículo, también será aplicable respecto de los servicios suplementarios o adicionales.

Una vez restituido el servicio, la empresa operadora deberá permitir que el abonado o usuario pueda continuar utilizando el saldo del crédito que le corresponda, inclusive durante el ciclo de facturación inmediato posterior, cuando dicho saldo no ha podido ser consumido en el ciclo de facturación regular debido a la interrupción del servicio. Esta regla será aplicable tanto para los servicios cuya tarifa o renta fija se paga de forma adelantada como para los que utilizan sistemas de tarjetas de pago.

Cuando las empresas operadoras que brinden servicios de distribución de radiodifusión por cable, dejen de transmitir alguna de las señales de programación que forman parte del servicio contratado por los abonados, deberán comunicar tales eventos a OSIPTEL, dentro del día hábil siguiente de producido dichos cambios. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 45.- Interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado

Salvo las excepciones contenidas en la presente norma, en caso de interrupción del servicio debido a causas no atribuibles al abonado o usuario, la empresa operadora no podrá efectuar cobros correspondientes al período de duración de la interrupción, debiendo sujetarse a las siguientes reglas:

(i) Cuando la tarifa o renta fija correspondiente haya sido pagada en forma adelantada, la empresa operadora deberá devolver o compensar al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés. En todos los casos, la devolución o compensación al abonado de las sumas que correspondan por dichos conceptos se realizará en la misma moneda en que se facturó el servicio, encontrándose la empresa operadora impedida de realizar dicha devolución o compensación a través de una forma de pago distinta. En caso se trate de servicios que utilizan sistemas de tarjeta de pago, la empresa operadora deberá informar a OSIPTEL los mecanismos y metodología que utilizará para realizar la devolución o compensación a los abonados y usuarios.

La devolución o compensación se realizará conforme a los plazos establecidos en el artículo 40.

(ii) Cuando la tarifa correspondiente se pague en forma posterior a la prestación del servicio, la empresa operadora no podrá exigir dicho pago por el período que duró la interrupción.

La empresa operadora deberá comunicar a OSIPTEL las interrupciones masivas: (a) hasta el día hábil siguiente de producida la causa, cuando éstas resulten atribuibles a la empresa operadora, y (b) dentro del plazo establecido en el artículo 49, cuando se deriven de supuestos de caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.

Lo establecido en los numerales (i) y (ii) del presente artículo, también será aplicable respecto de los servicios suplementarios o adicionales.

Una vez restituido el servicio, la empresa operadora deberá permitir que el abonado o usuario pueda continuar utilizando el saldo del crédito que le corresponda, inclusive durante el ciclo de facturación inmediato posterior, cuando dicho saldo no ha podido ser consumido en el ciclo de facturación regular debido a la interrupción del servicio. Esta regla será aplicable tanto para los servicios cuya tarifa o renta fija se paga de forma adelantada como para los que utilizan sistemas de tarjetas de pago.

Cuando las empresas operadoras que brinden servicios de distribución de radiodifusión por cable, dejen de transmitir alguna de las señales de programación que forman parte del servicio contratado por los abonados, deberán comunicar tales eventos a OSIPTEL, dentro del día hábil siguiente de producido dichos cambios." **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 45.- Interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado

Salvo las excepciones contenidas en la presente norma, en caso de interrupción del servicio debido a causas no atribuibles al abonado o usuario, la empresa operadora no podrá efectuar cobros correspondientes al período de duración de la interrupción, debiendo sujetarse a las siguientes reglas:

(i) Cuando la tarifa o renta fija correspondiente haya sido pagada en forma adelantada, la empresa operadora deberá devolver o compensar al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés. En todos los casos, la devolución o compensación al abonado de las sumas que correspondan por dichos conceptos se realizará en la misma moneda en que se facturó el servicio, encontrándose la empresa operadora impedida de realizar dicha devolución o compensación a través de una forma de pago distinta.

En caso se trate de servicios que utilizan sistemas de tarjeta de pago, la empresa operadora deberá informar a OSIPTEL los mecanismos y metodología que utilizará para realizar la devolución o compensación a los abonados y usuarios.

La devolución o compensación se realizará conforme a los plazos establecidos en el artículo 40.

(ii) Cuando la tarifa correspondiente se pague en forma posterior a la prestación del servicio, la empresa operadora no podrá exigir dicho pago por el período que duró la interrupción.

La empresa operadora deberá comunicar al OSIPTEL las interrupciones masivas: (a) hasta el día hábil siguiente de producida la causa, cuando éstas resulten atribuibles a la empresa operadora, y (b) dentro del plazo establecido en el artículo 49, cuando se deriven de supuestos de caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.

Lo establecido en los numerales (i) y (ii) del presente artículo, también será aplicable respecto de los servicios suplementarios o adicionales.

Una vez restituido el servicio, la empresa operadora deberá permitir que el abonado o usuario pueda continuar utilizando el saldo del crédito que le corresponda, inclusive durante el ciclo de facturación inmediato posterior, cuando dicho saldo no ha podido ser consumido en el ciclo de facturación regular debido a la interrupción del servicio. Esta regla será aplicable tanto para los servicios cuya tarifa o renta fija se paga de forma adelantada como para los que utilizan sistemas de tarjetas de pago.

Cuando las empresas operadoras que brinden servicios de distribución de radiodifusión por cable, dejen de transmitir alguna de las señales de programación que forman parte del servicio contratado por los abonados, deberán comunicar tales eventos al OSIPTEL, dentro del día hábil siguiente de producido dichos cambios, indicando la nueva señal de programación que sería incorporada a la parrilla que forma parte del plan tarifario contratado. Igualmente, las empresas operadoras deberán informar a sus abonados acerca de dichas modificaciones utilizando un mecanismo idóneo.”

Artículo 46.- Cómputo de la interrupción del servicio

Para efectos de lo dispuesto en el artículo precedente, el cómputo del período de interrupción del servicio se inicia:

(i) En la fecha y hora que indique la empresa operadora en la comunicación que realice a OSIPTEL, de conformidad con lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 45; o,

(ii) En la fecha y hora que indique el abonado o usuario en el reporte o documento que presente a la empresa operadora o a OSIPTEL, siempre que la empresa operadora no informe o no acredite la fecha y hora en que se produjo la interrupción del servicio.

Artículo 47.- Período de interrupción del servicio

Para la aplicación del artículo 45, la interrupción del servicio deberá ser por un período superior a sesenta (60) minutos consecutivos.

Este período no será aplicable si en el contrato de concesión de la respectiva empresa operadora se ha establecido un período distinto, salvo para efectos de los casos previstos en el penúltimo y antepenúltimo párrafo del artículo 45, en los cuales se aplicará el período señalado en el párrafo precedente.

Si la interrupción del servicio fuese por trescientos sesenta (360) horas o más, consecutivas o no, en un ciclo de facturación mensual, la empresa operadora exonerará al abonado del pago de la tarifa o renta fija correspondiente, si lo hubiere, o devolverá el pago realizado por adelantado de ser el caso, incluido el respectivo interés. Para aquellos servicios cuyo ciclo de facturación no sea mensual, dicha exoneración o devolución se realizará teniendo en consideración el valor equivalente a un mes de la tarifa o renta fija correspondiente.

En los casos que se interrumpa el servicio por más de un mes, la empresa operadora deberá exonerar del pago de la tarifa o renta fija correspondiente, si lo hubiere, de manera proporcional al tiempo de interrupción del servicio.

Artículo 48.- Interrupción del servicio por mantenimiento

En caso la empresa operadora requiera realizar trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas en su infraestructura que interrumpan los servicios que brinda, comunicará esta situación a sus abonados y a OSIPTEL con una anticipación no menor de dos (2) días calendario, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurar la continuidad del servicio.

Cuando a causa de los trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas que hubieran sido previamente comunicados conforme lo establecido en el párrafo precedente, se interrumpa el servicio por un período superior a doscientos cuarenta (240) minutos consecutivos, se aplicará lo dispuesto en los artículos 45, 46 y 47 respecto del exceso de dicho período.

En caso se requiera realizar un mantenimiento correctivo de emergencia que no haya podido ser previsto por la empresa operadora, la obligación de aviso a los abonados deberá realizarse con la mayor anticipación y diligencia posible, debiendo comunicarse el hecho a OSIPTEL, dentro del día hábil siguiente de iniciado el mantenimiento, y acreditada dentro de los dos (2) días hábiles siguientes de efectuada dicha comunicación. En estos casos se aplicará lo dispuesto en los artículos 45, 46 y 47. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 48. - Interrupción del servicio por trabajos de mantenimiento

En caso la empresa operadora requiera realizar trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas en su infraestructura que interrumpan los servicios que brinda, deberá: (i) comunicar esta situación a sus abonados y a OSIPTEL con una anticipación no menor de dos (2) días calendario, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurar la continuidad del servicio, y (ii) informar al OSIPTEL el periodo de duración de la interrupción del servicio derivado de los trabajos realizados, en un plazo no menor a un (1) día hábil, luego de culminado el trabajo de mantenimiento o mejoras tecnológicas.

Cuando a causa de los trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas, se interrumpa el servicio por un período superior a sesenta (60) minutos consecutivos, se aplicará lo dispuesto en los artículos 45, 46 y 47 respecto del exceso de dicho período.

En caso se requiera realizar un mantenimiento correctivo de emergencia que no haya podido ser previsto por la empresa operadora, la obligación de informar a los abonados acerca de esta situación, deberá realizarse con la mayor anticipación y diligencia posible, debiendo comunicarse el hecho al OSIPTEL, dentro del día hábil siguiente de iniciado el mantenimiento, y acreditada dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de efectuada dicha comunicación. En estos casos se aplicará lo dispuesto en los artículos 45, 46 y 47.

La obligación de comunicar al abonado acerca de la realización de trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas, del mantenimiento correctivo de emergencia que impliquen la interrupción del servicio, deberá efectuarse mediante el uso de mecanismos documentados e idóneos que sean remitidos a cada uno de los abonados afectados. Adicionalmente, la empresa operadora deberá publicar en su página web de Internet, específicamente en la página principal, un aviso informando al público en general la ocurrencia de los trabajos de mantenimiento que conllevarán la interrupción de los servicios que se prestan, el mismo que se mantendrá por el período en que dure el trabajo a efectuarse.

Asimismo, la empresa operadora deberá informar al OSIPTEL acerca del cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los eventos de mantenimiento en referencia."

Artículo 49.- Interrupción del servicio por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora

En caso de interrupción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora, ésta deberá actuar con la diligencia debida. Asimismo, la empresa operadora deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

(i) Comunicar y acreditar tales eventos a OSIPTEL, dentro del plazo establecido en sus respectivos contratos de concesión, de ser el caso, o comunicar dichos eventos dentro del día hábil siguiente de producida la causa y acreditar dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa.

(ii) Presentar un cronograma y plan de trabajo a OSIPTEL para reparar y reponer el servicio, cuando la interrupción supere las setenta y dos (72) horas. Dicho cronograma deberá ser presentado dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa, debiendo sustentarse en criterios de razonabilidad y proporcionalidad.

En caso la empresa operadora no cumpla o cumpla de manera extemporánea con las obligaciones establecidas en los numerales (i) y (ii), o cuando OSIPTEL determine la improcedencia de la acreditación o plan de trabajo, será de aplicación lo dispuesto en los artículos 45, 46 y 47. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 49.- Interrupción del servicio por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora

En caso de interrupción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora, ésta deberá actuar con la diligencia debida. Asimismo, la empresa operadora deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

(i) Comunicar y acreditar tales eventos al OSIPTEL, dentro del plazo establecido en sus respectivos contratos de concesión, de ser el caso, o comunicar dichos eventos dentro del día hábil siguiente de producida la causa y acreditar dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa.

(ii) Presentar un cronograma y plan de trabajo a OSIPTEL para reparar y reponer el servicio, cuando la interrupción supere las setenta y dos (72) horas. Dicho cronograma deberá ser presentado dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa, debiendo sustentarse en criterios de razonabilidad y proporcionalidad.

En estos casos, la empresa operadora procederá con lo dispuesto en los artículos 45, 46 y 47, salvo que en el contrato de concesión de la respectiva empresa operadora se haya establecido lo contrario. En este último caso, si la empresa operadora no cumple o cumple de manera extemporánea con las obligaciones establecidas en los numerales (i) y (ii) , o cuando el

OSIPTEL determine la improcedencia de la acreditación o plan de trabajo, será de aplicación lo dispuesto en los artículos 45, 46 y 47.”

Artículo 50.- Registro de interrupciones, suspensiones y cortes del servicio

Las empresas operadoras deberán contar con un registro de interrupciones, suspensiones y cortes del servicio, independientemente de la causa que las haya originado, en el que se consigne la siguiente información:

(i) Fecha y hora efectiva de las interrupciones**,** suspensiones y/o cortes;

(ii) Fecha y hora de las reactivaciones del servicio;

(iii) Números o códigos del servicio o nombres de los abonados afectados;

(iv) Motivo de la interrupción, suspensión o corte; y,

(v) Tipo de servicio, de ser el caso.

Dicho registro deberá encontrarse a disposición de OSIPTEL cuando éste lo requiera.

Lo dispuesto en el numeral (iii) no será aplicable a los servicios brindados mediante sistemas de tarjetas de pago que tengan por finalidad la adquisición de tráfico.

Artículo 51.- Límite de Crédito

Cuando corresponda de acuerdo a las características del plan tarifario contratado, la empresa operadora se encuentra obligada a brindar información al abonado acerca del límite de crédito que hubiera asignado a éste último.

Para la asignación de un límite de crédito mayor al inicialmente contratado u otorgado, la empresa operadora deberá contar con la aceptación del abonado, de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

En caso la empresa operadora asignara un límite de crédito menor al otorgado inicialmente, bastará una comunicación simple al abonado que deje constancia de su recepción.

Cuando la empresa operadora decida suspender el servicio en virtud a que el abonado ha excedido el límite de crédito, no podrá aplicar cobro alguno por consumos adicionales, salvo aquellos que no pueda controlar por motivos técnicos. En estos casos la empresa operadora no podrá aplicar tarifa por concepto de reactivación por suspensión.

“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 incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018.**

Artículo 52.- Acceso de llamadas a números de las series 0800 y 0801

Las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija (bajo la modalidad de abonado y de telefonía pública) y servicios públicos móviles deberán permitir que sus abonados y usuarios puedan efectuar llamadas a los números de las series 0800 y 0801, independientemente de su modalidad de contratación del servicio o tipo de plan tarifario (prepago, control, postpago o de consumo abierto).

La empresa operadora no podrá restringir el acceso de llamadas a los números de las series 0800 y 0801, salvo que el suscriptor de las referidas series haya requerido a la empresa operadora determinadas restricciones para el acceso a sus servicios por parte de los abonados y usuarios.

En ningún caso dichas restricciones podrán estar referidas a la modalidad de contratación del servicio o tipo de plan tarifario (prepago, control, postpago o de consumo abierto) y adicionalmente, en el caso de las series 0801 bajo la modalidad de tarifa por tráfico local al origen, las restricciones no podrán estar referidas a impedir el acceso de las llamadas originadas desde las redes de los servicios públicos móviles.

Lo dispuesto en el presente artículo también resulta aplicable a las empresas operadoras que prestan servicios mediante sistemas de tarjetas de pago. **(*)**

(*) De conformidad con la Tercera Disposición Transitoria y Final de la Resolución Nº 021-2013-CD-OSIPTEL, publicada el 02 marzo 2013**, para efectos del cumplimiento del presente artículo, las empresas operadoras del servicio de telefonía fija y de los servicios públicos móviles deberán incluir en sus relaciones de interconexión las comunicaciones a las series 0800 y 0801 bajo la modalidad tarifaria "Tarifa por Tráfico Local al Origen", también denominada "Modalidad 2", aplicando las disposiciones y escenarios de liquidación establecidos en la citada norma.**

TÍTULO V

DERECHOS DE LOS ABONADOS

CAPÍTULO I

CAMBIO DE TITULARIDAD

Artículo 53.- Cambio de titularidad del servicio

Se producirá el cambio de titularidad del servicio:

(i) En caso de cesión de posición contractual, tal como lo establece el artículo 54;

(ii) En caso de fusión o escisión de la persona jurídica; y,

(iii) En caso de fallecimiento del abonado.

La empresa operadora deberá realizar el cambio de titularidad en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en que se presente la documentación necesaria para realizar dicho cambio.

Para estos efectos, resulta aplicable lo dispuesto en los artículos 4 y 5, salvo para el supuesto señalado en el numeral (iii) del presente artículo.

En caso de fallecimiento del abonado, el cambio de titularidad podrá ser solicitado por el cónyuge supérstite o los hijos del abonado. Si en caso no hubiere cónyuge o descendientes, cualquier otro sucesor que habite el domicilio de instalación del servicio y que tenga consentimiento de los demás sucesores, podrá solicitar el cambio de titularidad.

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de cambio de titularidad.

Artículo 54.- Cesión de Posición Contractual

Los abonados podrán ceder sus derechos y obligaciones a terceros de acuerdo al procedimiento que establezca cada empresa operadora.

La empresa operadora deberá pronunciarse mediante comunicación escrita al cedente, dentro de un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de presentada la solicitud de cesión, sobre su conformidad o no con la misma. Si transcurrido dicho plazo, la empresa operadora no se pronunciara, se entenderá que la cesión ha sido aprobada.

La empresa operadora sólo podrá negarse a aceptar una cesión de conformidad con los artículos 4 y 5.

La carga de la prueba sobre la cesión realizada corresponde a la empresa operadora.

El abonado cesionario asumirá y será responsable del pago de las deudas pendientes del servicio que es objeto de cesión. En ningún caso, el abonado cedente asumirá frente a la empresa operadora las obligaciones que le correspondan al abonado cesionario. **(*)**

(*) Artículo modificado por el Artículo Tercero de la Resolución Nº 06-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 21 enero 2020**, el mismo que entrará en** ***vigencia a los noventa (90) días calendario, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano*****;** ***posteriormente, mediante el Artículo 1 de la Resolución Nº 00048-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 30 abril 2020, se prorroga la referida vigencia en treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de la finalización definitiva del periodo de aislamiento social obligatorio dispuesto por el Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM y sus modificatorias.*** **Mediante, el Artículo 3 de la Resolución Nº 101-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 26 agosto 2020, se establece que la vigencia de las disposiciones aprobadas a través de la Resolución Nº 006-2020-CD-OSIPTEL, se inicia en treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de aprobación de la citada Resolución, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 54.- Cesión de Posición Contractual

Los abonados pueden ceder sus derechos y obligaciones a terceros en forma presencial ante la empresa operadora.

Para tal efecto, la empresa operadora debe efectuar la verificación de la identidad del abonado cedente y del cesionario y, en cuanto se apruebe la solicitud, debe efectuar el cambio respectivo en el Registro de Abonados, de manera inmediata.

Adicionalmente, en el caso de cesión de posición contractual de servicios públicos móviles para personas naturales:

1. La empresa operadora debe obtener la confirmación de la cesión de posición contractual por parte del abonado cedente, para lo cual previo a su ejecución debe enviar un mensaje de texto (SMS) al número telefónico objeto de cesión. Este mensaje deberá ser enviado únicamente al abonado, y debe contener el siguiente mensaje:

“Usted ha solicitado ceder la titularidad de ésta línea móvil a favor de otra persona. El código de validación para el inicio de este procedimiento es ####”

Luego, el abonado debe hacer entrega de este código al personal de atención de la empresa operadora como muestra de conformidad con el proceso de cesión de posición contractual, la empresa operadora introduce el código en su sistema para validarlo. Solo cuando el sistema de la propia empresa valide el código puede continuar la cesión de posición contractual.

El código debe tener una vigencia limitada de noventa (90) segundo. Luego de este tiempo, el código pierde validez.

Este mecanismo debe ser empleado en los casos de cesión de posición contractual de líneas móviles, cuando se trate de personas naturales, salvo que el servicio se encuentre en estado de suspensión total o corte; en cuyo caso, la solicitud debe ser presentada mediante una declaración jurada en la cual conste dicha situación y se manifieste la voluntad de ceder.

2. La verificación de la identidad de la persona que asume la titularidad se realiza utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, salvo las excepciones previstas en el artículo 11-C.

La empresa operadora debe pronunciarse, dentro de un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de efectuada la validación de identidad del cesionario, sobre su conformidad o no con la solicitud de cesión presentada por el cedente. Si transcurrido dicho plazo, la empresa operadora no se pronunciara, se entenderá que la cesión ha sido aprobada.

La empresa operadora sólo puede negarse a aceptar una cesión de conformidad con los artículos 4 y 5.

La carga de la prueba sobre la cesión realizada corresponde a la empresa operadora.

El abonado cesionario asume y es responsable del pago de las deudas pendientes del servicio que es objeto de cesión. En ningún caso, el abonado cedente asume frente a la empresa operadora las obligaciones que le correspondan al abonado cesionario**”**

CAPÍTULO II

CAMBIO DE NOMBRE

Artículo 55.- Cambio de nombre

El abonado podrá solicitar el cambio de nombre adjuntando la documentación justificatoria.

En caso de que el cambio de nombre se realice como consecuencia de un cambio de titularidad, el abonado no deberá realizar ningún pago por concepto de cambio de nombre.

La empresa operadora deberá realizar el cambio de nombre en un plazo máximo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha en que se solicite dicho cambio, en los términos solicitados.

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de cambio de nombre.

CAPÍTULO III

SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL ABONADO

Artículo 56.- Suspensión temporal del servicio a solicitud del abonado

Los abonados tienen derecho de solicitar a la empresa operadora, sin costo alguno, la suspensión temporal del servicio por un plazo de hasta dos (2) meses consecutivos o no, por año de servicio.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, la empresa operadora podrá otorgar un plazo mayor al antes señalado.

La empresa operadora deberá efectuar la suspensión temporal del servicio dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de efectuada la solicitud, salvo que el abonado hubiera señalado que dicha suspensión se realice en una fecha posterior.

Al solicitar la suspensión temporal del servicio, el abonado deberá indicar a la empresa operadora, la duración de dicha suspensión, la cual no será menor a quince (15) días calendario. En caso el abonado no señalara el plazo, se entenderá que el plazo solicitado es de dos (2) meses consecutivos.

En los contratos sujetos a plazo forzoso, el plazo de permanencia exigido se prorrogará de manera automática por el período de duración de la mencionada suspensión.

Artículo 57.- Cobros aplicables durante la suspensión temporal del servicio

Por el período de duración de la suspensión temporal del servicio solicitada, la empresa operadora no podrá aplicar cobro alguno por conceptos relacionados con el servicio; sin perjuicio del derecho de la empresa operadora de cobrar las deudas pendientes.

En caso la empresa operadora facture la prestación del servicio por adelantado, podrá optar por la devolución al abonado del monto proporcional por el período de duración de la suspensión o por la extensión proporcional del tiempo de prestación del servicio pagado por adelantado.

Si la empresa operadora no cumpliese con efectuar la suspensión dentro del plazo establecido, el abonado sólo deberá pagar la parte proporcional de la tarifa o renta fija correspondiente hasta la fecha en que la empresa operadora debió efectuar la suspensión del servicio.

La empresa operadora deberá reactivar el servicio suspendido (i) al vencimiento del plazo de dos (2) meses en caso el abonado no hubiera señalado plazo, (ii) antes de cumplirse dicho plazo en caso de solicitud del abonado, o (iii) al vencimiento del plazo señalado por el abonado.

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión, la misma que deberá ser puesta en conocimiento del abonado al momento en que efectúe la solicitud de suspensión temporal del servicio.

CAPÍTULO IV

TRASLADO DEL SERVICIO

Artículo 58.- Traslado

El abonado podrá solicitar el traslado del lugar donde se presta o se encuentra registrado el servicio contratado, dentro del área de cobertura o extensión de la planta externa de la empresa operadora y siempre que las condiciones técnicas lo permitan.

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de traslado.

Artículo 59.- Factibilidad del traslado

La empresa operadora deberá informar a través de un medio que permita dejar constancia de su recepción, dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la solicitud y previa coordinación con el abonado, la fecha en que se realizará el traslado del servicio, indicando un rango horario no mayor a ciento ochenta (180) minutos, en los cuales se efectuaría el referido traslado. En caso de no ser posible dicho traslado, deberá informar al abonado por escrito, dentro del mismo plazo, el sustento de la imposibilidad de atenderlo. En este último caso, si el abonado no se encuentra conforme con la información proporcionada por la empresa operadora, podrá:

(i) Solicitar a la empresa operadora que considere su solicitud como traslado pendiente, en cuyo caso ésta procederá a suspender totalmente el servicio, sin costo alguno para el abonado, hasta que cuente con las condiciones técnicas que permitan hacer efectivo el traslado solicitado. La empresa operadora sólo podrá cobrar la tarifa por concepto de traslado, luego de realizado dicho traslado; y/o,

(ii) Iniciar el trámite de reclamo según lo establecido en la Directiva de Reclamos.

Mientras dure el traslado pendiente, no se generará nueva deuda por cualquier concepto relacionado con el servicio; sin perjuicio del derecho de la empresa operadora de cobrar las deudas pendientes. Si el traslado pendiente se mantiene por un período mayor a tres (3) meses, el abonado podrá optar por resolver unilateralmente el contrato, quedando impedida la empresa operadora de imponer penalidades o algún otro cobro análogo.

En caso la empresa operadora no cumpla con realizar el traslado dentro del plazo comunicado al abonado, éste se encontrará exonerado de cualquier concepto relacionado con el servicio, hasta que se efectúe el traslado.

CAPÍTULO V

FACTURACIÓN DETALLADA

Artículo 60.- Facturación detallada

A solicitud del abonado, la empresa operadora cuya facturación esté sujeta a un sistema de tasación, está obligada a proporcionar el servicio de facturación detallada.

La empresa operadora deberá brindar el servicio de facturación detallada según las siguientes modalidades:

(i) Modalidad A: Facturación detallada respecto de las llamadas que se efectúen en los siguientes ciclos de facturación, cuya emisión podrá generar el pago de una tarifa. La solicitud podrá ser formulada de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

(ii) Modalidad B: Facturación detallada correspondiente al ciclo de facturación previo, sin costo alguno para el abonado, la cual podrá ser entregada inmediatamente después de realizada la solicitud o ser remitida al abonado en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles de acuerdo a lo establecido en el penúltimo párrafo.

La solicitud deberá ser presentada personalmente por el abonado, en cualquiera de las oficinas de la empresa operadora, verbalmente o por escrito. La empresa operadora podrá permitir otros mecanismos adicionales para la presentación de esta solicitud.

En el documento que se entregue al abonado se detallará, como mínimo, el número llamado, la fecha, la hora de inicio, duración, y el importe de cada llamada local a teléfonos fijos y a los servicios públicos móviles. Asimismo, en los casos de llamadas a servicios públicos

móviles y servicios rurales, se deberá detallar el nombre de la empresa operadora que provee el servicio al abonado llamado.

La empresa operadora podrá entregar esta información en el domicilio señalado por el abonado, mediante un documento impreso, por medios electrónicos, o por cualquier soporte informático que tenga la capacidad de almacenar información.

En caso la empresa operadora se negara a brindar la facturación detallada, el abonado podrá iniciar un procedimiento de reclamos de acuerdo a lo establecido en la Directiva de Reclamos.

CAPÍTULO VI

DERECHO A MIGRAR A LOS DISTINTOS PLANES TARIFARIOS QUE OFREZCAN LAS EMPRESAS OPERADORAS

Artículo 61.- Derecho a migrar a los distintos planes tarifarios

Durante la ejecución del contrato, el abonado tiene derecho a migrar a otros planes tarifarios que se ofrezcan al momento de solicitar la migración, de acuerdo a las condiciones previstas por la empresa operadora, sujetándose a lo establecido en la presente norma.

Para estos efectos, se entenderá por migración a: (i) la modificación del contrato de prestación de servicios, o; (ii) la resolución del contrato de prestación de servicios preexistente, y la inmediata suscripción de un nuevo contrato para la prestación del mismo servicio, bajo condiciones y características distintas a las anteriormente contratadas.

Artículo 62.- Condicionamientos y prácticas que afectan la migración

Para efectos de la atención de la solicitud de migración o de su aceptación, la empresa operadora se encuentra prohibida de:

(i) Imponer penalidades o cualquier modalidad de sanción al abonado del servicio como consecuencia de la migración, salvo cuando el abonado solicite la migración dentro del plazo forzoso.

(ii) Condicionar la migración a que haya transcurrido un tiempo determinado desde el acceso al servicio, salvo el transcurso del plazo forzoso que se hubiere establecido en el contrato.

(iii) Condicionar la migración a que el abonado del servicio haya cancelado o garantizado la deuda pendiente por la prestación del servicio respecto del plan tarifario del cual se migra, salvo que se trate de la migración de un plan tarifario post pago a uno bajo la modalidad prepago.

(iv) Condicionar la migración a que el abonado del servicio no hubiere iniciado un procedimiento de reclamos, de conformidad con la Directiva de Reclamos.

(v) Condicionar la migración al cambio de número telefónico o de abonado, salvo que dicho cambio se sustente en motivos técnicos.

(vi) Negar la migración bajo el sustento que al contratar el servicio el abonado se hubiere acogido a una oferta respecto del cargo único de instalación, en caso corresponda.

(vii) Negar la migración bajo el sustento que no existan facilidades técnicas. Si no existieran facilidades técnicas, la empresa operadora deberá considerar a la solicitud como migración pendiente, hasta que cuente con las condiciones técnicas que permitan hacer efectiva la migración. Transcurrido el plazo de tres (3) meses de la solicitud de migración, el abonado podrá presentar el reclamo correspondiente de acuerdo a lo establecido en la Directiva de Reclamos.

(viii) Realizar cualquier otra práctica, condicionamiento, restricción o exigencia, que de manera injustificada o indebida, limite el derecho del abonado a contratar los distintos planes tarifarios o a migrar de uno a otro plan tarifario.

La empresa operadora podrá condicionar la migración únicamente cuando (a) la tarifa incluida en el plan tarifario al que el abonado desea migrar, sea mayor y se incremente el riesgo de incumplir con el pago por parte del abonado, (b) el servicio se encuentre suspendido o cortado, por falta de pago o uso indebido del servicio conforme a lo previsto en la normativa vigente, (c) la empresa operadora haya otorgado facilidades de pago o refinanciamiento de la deuda al abonado y éste haya incumplido con el pago.

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de migración, salvo cuando se trate del servicio de telefonía fija, en cuyo caso la migración se efectuará de manera gratuita. **(*)**

(*) Artículo sustituído por el Artículo Primero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 62.- Condicionamientos y prácticas que afectan la migración

Para efectos de la atención de la solicitud de migración o de su aceptación, la empresa operadora se encuentra prohibida de:

(i) Imponer penalidades o cualquier modalidad de sanción al abonado del servicio como consecuencia de la migración, salvo cuando el abonado solicite la migración dentro del plazo forzoso.

(ii) Condicionar la migración a que haya transcurrido un tiempo determinado desde el acceso al servicio, salvo el transcurso del plazo forzoso que se hubiere establecido en el contrato.

(iii) Condicionar la migración a que el abonado del servicio haya cancelado o garantizado la deuda pendiente por la prestación del servicio respecto del plan tarifario del cual se migra, salvo que se trate de la migración de un plan tarifario post pago a uno bajo la modalidad prepago.

(iv) Condicionar la migración a que el abonado del servicio no hubiere iniciado un procedimiento de reclamos, de conformidad con la Directiva de Reclamos.

(v) Condicionar la migración al cambio de número telefónico o de abonado, salvo que dicho cambio se sustente en motivos técnicos.

(vi) Negar la migración bajo el sustento que al contratar el servicio el abonado se hubiere acogido a una oferta respecto del cargo único de instalación, en caso corresponda.

(vii) Negar la migración bajo el sustento que no existan facilidades técnicas, salvo que la empresa operadora no cuente con cobertura en la zona.

(viii) Negar la migración bajo el sustento que el plan tarifario al cual el abonado solicita migrar, se encuentra dirigido únicamente a potenciales abonados, no obstante, en caso que se otorgue beneficios o descuentos específicos en la tarifa o renta fija periódica o en el acceso al servicio que sean ofrecidos a los nuevos abonados, la empresa operadora podrá no aplicar éstos al abonado que solicita la migración;

(ix) Condicionar la migración a que el abonado solo pueda realizar la migración por un canal de atención específico, salvo que el abonado sea una persona jurídica, para lo cual se aplicará lo dispuesto en el artículo 2 de la presente norma;

(x) Realizar cualquier otra práctica, condicionamiento, restricción o exigencia, que de manera injustificada o indebida, limite el derecho del abonado a contratar los distintos planes tarifarios o a migrar de uno a otro plan tarifario.

En cualquiera de los supuestos antes detallados, el abonado podrá presentar el reclamo correspondiente de acuerdo a lo establecido en la Directiva de Reclamos.

La empresa operadora podrá condicionar la migración únicamente cuando: (a) la tarifa incluida en el plan tarifario al que el abonado desea migrar, sea mayor y se incremente el riesgo de incumplir con el pago por parte del abonado, (b) el servicio se encuentre suspendido

o cortado, por falta de pago o uso indebido del servicio conforme a lo previsto en la normativa vigente, (c) la empresa operadora haya otorgado facilidades de pago o refinanciamiento de la deuda al abonado y éste haya incumplido con el pago, y (d) la empresa operadora haya otorgado facilidades de financiamiento de equipo terminal y el abonado no haya cumplido con el pago de las penalidades correspondientes.

En ningún caso, la empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de migración, debiendo efectuarse ésta de manera gratuita.**"**

Artículo 63.- Aceptación de la solicitud de migración

Formulada la solicitud de migración por el abonado, la empresa operadora comunicará de manera inmediata si procede o no la solicitud, o en todo caso, la necesidad de un plazo adicional para su evaluación. Dicho plazo no podrá exceder de tres (3) días hábiles.

La solicitud de migración y su aceptación deberán realizarse utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

La empresa operadora deberá hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud.

El abonado tendrá el derecho a iniciar un procedimiento de reclamo, de acuerdo a la Directiva de Reclamos, en caso la empresa operadora (i) no hubiera comunicado la procedencia o no de la solicitud dentro del plazo establecido en el primer párrafo del presente artículo; (ii) no aceptara la migración solicitada; (iii) no efectuara la migración dentro del plazo previsto en el párrafo precedente; o (iv) no efectuara la migración pendiente dentro del plazo de tres (3) meses dispuesto en el artículo 62.

Artículo 64.- Consecuencias de la migración del servicio

La aceptación de la migración solicitada no supone la condonación de las deudas existentes por el servicio ni la reactivación por suspensión o corte del mismo de ser el caso, salvo que exista acuerdo expreso entre el abonado y la empresa operadora. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 64.- Consecuencias de la migración del servicio

La aceptación de la migración solicitada no supone la condonación de las deudas existentes por el servicio ni la reactivación por suspensión o corte del mismo de ser el caso, salvo que exista acuerdo expreso entre el abonado y la empresa operadora.

En los casos que el abonado solicite la migración del servicio bajo la modalidad prepago hacia una modalidad control o postpago, la empresa operadora deberá devolver el saldo monetario no consumido proveniente de la activación de una tarjeta de pago. Dicha devolución deberá realizarse en el recibo correspondiente al primer ciclo de facturación.**"**

"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 incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018.**

CAPITULO VII

INFORMACION DE LLAMADAS ENTRANTES

Artículo 65.- Registro de información de llamadas entrantes

A solicitud del abonado, la empresa operadora está obligada a proporcionar el registro de información de las llamadas entrantes al servicio telefónico del abonado (que comprende en general las comunicaciones de voz que son recibidas por los abonados del servicio telefónico fijo y de los servicios públicos móviles), con una anterioridad no mayor a dos (2) meses de realizada la solicitud.

La solicitud deberá ser presentada personalmente por el abonado, en cualquiera de las oficinas de la empresa operadora, verbalmente o por escrito. La empresa operadora podrá permitir otros mecanismos adicionales para la presentación de esta solicitud.

La emisión de este registro podrá generar el pago de una tarifa.

En el documento que se entregue al abonado se detallará el número llamante, la fecha, la hora de inicio y duración de la comunicación.

La empresa operadora podrá entregar esta información, de acuerdo a lo indicado por el abonado, en la propia oficina de la empresa, o en el domicilio señalado por el abonado, mediante un documento impreso, por medios electrónicos, o por cualquier soporte informático que tenga la capacidad de almacenar información, en un plazo máximo de quince (15) días útiles posteriores a la presentación de la solicitud.

En caso la empresa operadora se negara a brindar este registro, o no cumpliera con entregarlo en el plazo indicado, el abonado podrá iniciar un procedimiento de reclamo de acuerdo a lo establecido en la Directiva de Reclamos.

Artículo 66.- Identificación de llamadas entrantes

Los abonados de los servicios públicos móviles tienen derecho a acceder en su equipo terminal a la identificación del número telefónico o de abonado de cada llamada entrante a su servicio, antes de ser contestada y durante el establecimiento de la comunicación, aún cuando el usuario llamante oculte el número telefónico o de abonado.

La empresa operadora de servicios públicos móviles está obligada a reportar al OSIPTEL las situaciones en las que por razones técnicas no sea posible la identificación del número telefónico o de abonado de la llamada entrante.

En ningún caso, la empresa operadora de servicios públicos móviles podrá restringir la aplicación de este derecho, inclusive cuando el abonado no haya rehabilitado o recargado el servicio contratado bajo la modalidad prepago, o cuando no haya cancelado el recibo de servicios, en los casos de servicios control o postpago.

CAPITULO VIII

INFORMACION DE CONSUMOS Y SALDOS

Artículo 67.- Información actualizada de consumos y saldos

El abonado del servicio de telefonía fija y de los servicios públicos móviles, bajo las modalidades prepago, control y postpago, podrá solicitar en cualquier momento, información actualizada sobre los consumos realizados o el saldo del crédito que se le hubiera asignado de acuerdo al plan tarifario contratado, según corresponda. Cuando el plan tarifario contratado incluya la asignación de crédito diferenciado, la empresa operadora deberá informar el saldo de crédito, haciendo la respectiva distinción.

Excepcionalmente, en el caso de planes tarifarios postpago no sujetos a control de consumo, la empresa operadora podrá brindar la información correspondiente, con un plazo de actualización no mayor de cuatro (04) horas, debiendo indicarse expresamente al abonado sobre dicho plazo.

La empresa operadora deberá brindar la información a que se hace referencia en los párrafos precedentes, mediante la consulta a un número telefónico libre de costo para el abonado. Dicha información deberá proporcionarse, a elección del abonado, mediante una locución hablada o, en caso sea técnicamente posible, mediante su envío a la casilla de mensajes de texto. **(*)**

(*) Artículo sustituído por el Artículo Primero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de febrero de 2016, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 67.- Información actualizada de consumos y saldos

El abonado del servicio de telefonía fija y de los servicios públicos móviles, bajo las modalidades prepago, control y postpago, podrá solicitar en cualquier momento, información actualizada sobre los consumos realizados o el saldo del crédito que se le hubiera asignado de acuerdo al plan tarifario contratado, según corresponda, salvo que se trate de planes de telefonía fija postpago con tarifa plana. Cuando el plan tarifario contratado incluya la asignación de crédito diferenciado, la empresa operadora deberá informar el saldo de crédito, haciendo la respectiva distinción.

Excepcionalmente, en el caso de planes tarifarios postpago no sujetos a control de consumo, la empresa operadora podrá brindar la información correspondiente, con un plazo de actualización no mayor de cuatro (04) horas, debiendo indicarse expresamente al abonado sobre dicho plazo.

La empresa operadora deberá brindar la información a que se hace referencia en los párrafos precedentes, mediante la consulta a un número telefónico libre de costo para el abonado. Dicha información deberá proporcionarse, a elección del abonado, mediante una locución hablada o, en caso sea técnicamente posible, mediante su envío a la casilla de mensajes de texto.

Para el caso del servicio de acceso a Internet que se preste a través de los servicios públicos móviles, la empresa operadora deberá remitir al abonado un mensaje de texto de alerta cuando se encuentre en el 80% del límite de la capacidad máxima de los datos que le otorga el plan tarifario que haya contratado, sea éste control o postpago."

"CAPITULO IX

DERECHO DE ACCESO A APLICACIONES Y PROTOCOLOS DE INTERNET

"Artículo 67-A.- Acceso al uso de aplicaciones y protocolos de Internet

El abonado tiene derecho a acceder a cualquier tráfico, protocolo, servicio o aplicación soportado sobre Internet, así como a enviar o recibir cualquier información que se encuentre acorde con el ordenamiento legal vigente.

La empresa operadora se encontrará impedida de diseñar planes tarifarios que establezcan limitaciones o restricciones al servicio de acceso a Internet que no cuenten con la conformidad del OSIPTEL, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.**" (*)**

(*) Capítulo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015.**

"CAPÍTULO X

REPOSICIÓN DE SIM CARD Y RECUPERACIÓN DEL NÚMERO TELEFÓNICO O DE ABONADO DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL"

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 el robo, hurto 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 con el documento legal de identificación o mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar. En caso, la referida solicitud sea presentada por representante, la empresa operadora deberá exigir el otorgamiento de poder con firma legalizada ante notario público; en ningún caso, podrá aceptar que el poder sea otorgado mediante documento escrito.

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.***"(*)(**)**

(*) Capítulo X incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015.**

(**) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"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**”**.

“CAPÍTULO XI

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Artículo 67-C.- Derecho a la protección de datos personales

El abonado tiene derecho a gozar de una protección especial en cuanto al manejo confidencial y privado de los datos personales que haya proporcionado a la empresa operadora, sea al momento de la contratación o durante la provisión del servicio. Asimismo, el abonado podrá ejercer, en cualquier momento, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos mediante cualquiera de los mecanismos de contratación a que se refiere el artículo 118.

La empresa operadora deberá garantizar en todo momento, la protección de los datos de carácter personal de sus abonados, para lo cual adoptará e implementará las medidas de seguridad que correspondan. Asimismo, la empresa operadora solo podrá utilizar los referidos datos para los fines específicos asociados a la prestación del servicio público de telecomunicaciones que ha contratado.

El ejercicio de estos derechos será extensivo a los usuarios, en lo que corresponda.**”(*)**

(*) Capítulo XI incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015.**

TÍTULO VI

OBLIGACIONES DE LOS ABONADOS Y USUARIOS

Artículo 68.- Uso debido del servicio

El abonado y/o usuario tiene la obligación de utilizar debidamente el servicio, conforme al uso residencial o comercial que hubiera declarado a la empresa operadora y cumpliendo con la normativa vigente y las disposiciones contractuales aplicables, bajo responsabilidad prevista en el ordenamiento legal.

En ningún caso el abonado y/o usuario podrá hacer uso fraudulento del servicio, ni efectuar directamente o a través de terceros modificación, alteración o cambio en la planta externa de la empresa operadora, ni podrá extender el servicio contratado fuera del domicilio de instalación, salvo lo dispuesto en el artículo 69.

Para impedir la comisión de dichos actos ilícitos, la empresa operadora deberá seguir lo dispuesto en el procedimiento aprobado por el OSIPTEL para tal efecto.

Artículo 69.- Excepciones a la prohibición de extender el servicio contratado fuera del domicilio de instalación

A efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo precedente, no será considerado uso indebido la extensión que, por su cuenta y riesgo, realicen los abonados del servicio de telefonía de su titularidad y de los servicios de valor añadido que se soporten sobre el medio portador, a áreas geográficas rurales o de preferente interés social.

El abonado de telefonía fija podrá extender el servicio de su titularidad desde el domicilio o lugar de instalación contratado, hacia otro domicilio que posea ubicado en un inmueble diferente de éste, utilizando cualquier medio permitido por la normativa técnica vigente y de conformidad a lo dispuesto por las autoridades respectivas, en particular las disposiciones municipales y/o del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, cuando corresponda.

Para tal efecto, los abonados deberán:

(i) Presentar por escrito una solicitud de instalación del servicio de telefonía y/o acceso a Internet de banda ancha, en el área geográfica deseada, a todas las empresas operadoras que cuenten con la concesión respectiva.

(ii) La empresa operadora deberá responder por escrito al solicitante, en un plazo máximo de quince (15) días calendario, contados desde la fecha de presentación de la solicitud a la que hace referencia el numeral (i). Si la empresa decide atender la solicitud presentada, se deberá proceder de acuerdo con lo señalado en el numeral (iii); si la empresa comunica al solicitante que no está en capacidad de atender su solicitud, se deberá proceder de acuerdo a lo señalado en el numeral (iv); si la empresa operadora decide evaluar la posibilidad de atender la solicitud presentada, como parte de un plan de inversiones o expansión, podrá, en este caso y de manera excepcional, prorrogar por quince (15) días adicionales el plazo para comunicar su respuesta definitiva, la decisión de prorrogar deberá ser comunicada al solicitante dentro del plazo establecido al inicio del presente numeral.

(iii) En caso que la empresa operadora acepte la solicitud de instalación del servicio, a que se refiere el numeral (i) deberá empezar a prestar el servicio dentro de un plazo máximo de treinta días (30) calendario contados desde la fecha de efectuado el pago de la tarifa de instalación vigente.

(iv) Si la empresa operadora declara en forma escrita la imposibilidad de atender la solicitud presentada o no cumple, en el plazo de quince (15) o treinta (30) días calendario, según corresponda, con notificar al abonado la respuesta a su solicitud, éste podrá realizar la extensión del servicio de su titularidad.

La empresa operadora que considere que algún abonado efectuó la extensión de su servicio sin cumplir con los requisitos establecidos en los párrafos precedentes, podrá solicitar la suspensión cautelar o el corte definitivo del servicio por uso indebido, de acuerdo a la normativa que para tales efectos emita el OSIPTEL.

El abonado que efectúe la extensión de su servicio, deberá comunicar este hecho por escrito a la empresa operadora que le presta el servicio y a OSIPTEL, en un plazo que no deberá exceder de quince (15) días calendario de realizada la extensión. En dicha comunicación, el abonado deberá informar lo siguiente: (i) el número telefónico del servicio extendido, (ii) el nombre del titular de la línea, (iii) la localidad a la cual se extendió el servicio, (iv) la localidad desde la cual se extendió el servicio, (v) la fecha efectiva de extensión, y (vi) la indicación del uso que se le da al servicio extendido (uso domiciliario, público, cabina de Internet, etc.). OSIPTEL, establecerá, actualizará y publicará en su página Web un Registro con la información detallada en el presente párrafo.

Lo dispuesto en el presente artículo no resulta de aplicación a aquellas áreas geográficas comprendidas como obligatorias en los contratos de concesión de telefonía fija respectivos.

Artículo 70.- Pago de los recibos

El abonado deberá pagar los recibos emitidos por la empresa operadora hasta la fecha de vencimiento de los mismos. De no efectuarse el pago hasta esa fecha y sin perjuicio de su obligación de pago, la empresa operadora podrá cobrar, adicionalmente, el respectivo interés.

En ningún caso, la empresa operadora podrá realizar cobros adicionales por concepto de gastos de cobranza de los recibos; sin perjuicio del derecho que corresponda a la empresa operadora de efectuar cobros adicionales derivados de un proceso judicial.

Los abonados del servicio telefónico fijo dispondrán de un plazo adicional de ocho (8) días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento antes señalada, sin cobro de intereses ni recargo de ninguna naturaleza. Al vencimiento de dicho plazo, el abonado deberá pagar, adicionalmente, el respectivo interés, de acuerdo a lo señalado en el primer párrafo.

Las empresas operadoras de otros servicios públicos de telecomunicaciones podrán establecer períodos de gracia si lo consideran pertinente.

TÍTULO VII

SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO

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 cualesquiera de las causales previstas en la presente norma y en las demás normas aprobadas por el OSIPTEL;

(vi) Por traslado del servicio realizado sin la autorización previa de la empresa operadora; o,

(vii) 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 el numeral (iv) del presente artículo y en el tercer párrafo del artículo 39.

Para el caso de los servicios públicos móviles, en el supuesto de hurto, robo, extravío u otra circunstancia equivalente en que el abonado pierde la posesión del equipo terminal, previa comunicación del abonado, la empresa operadora deberá suspender el servicio, de acuerdo al procedimiento y condiciones que para tal efecto hubiera establecido. Las empresas operadoras de servicios públicos móviles deberán

informar al OSIPTEL respecto del procedimiento y las condiciones que apliquen para la suspensión del servicio por las causales reguladas en el presente párrafo. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"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 fi gura 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; o,

(viii) 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 el numeral (iv) del presente artículo y en el tercer párrafo del artículo 39.

Para el caso de los servicios públicos móviles, en el supuesto de hurto, robo, extravío u otra circunstancia equivalente en que el abonado pierde la posesión del equipo terminal, previa comunicación del abonado, la empresa operadora deberá suspender el servicio, de acuerdo al procedimiento y condiciones que para tal efecto hubiera establecido. Las empresas operadoras de servicios públicos

móviles deberán informar al OSIPTEL respecto del procedimiento y las condiciones que apliquen para la suspensión del servicio por las causales reguladas en el presente párrafo.

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 sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"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 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; o,

(ix) Por el robo (hurto o robo) o pérdida del equipo terminal móvil, previo reporte del abonado o usuario, de acuerdo al procedimiento y condiciones que para tal efecto se establecen en el Título XV.

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 el numeral (iv) 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 sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"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 72.- Pagos durante la suspensión del servicio

Por el período de duración de la suspensión del servicio, la empresa operadora no podrá aplicar cobro alguno por conceptos relacionados con el servicio; sin perjuicio del derecho de la empresa operadora de cobrar las deudas pendientes.

En los contratos sujetos a plazo forzoso, el plazo de permanencia exigido se prorrogará de manera automática por el período de duración de la mencionada suspensión.

Artículo 73.- Reglas específicas para la suspensión del servicio por falta de pago

Salvo las excepciones previstas en la normativa vigente, la empresa operadora no podrá suspender el servicio por:

(i) Deudas del abonado correspondientes a conceptos referidos a otros servicios distintos al servicio contratado; o,

(ii) Deudas del abonado generadas en virtud de un contrato distinto e independiente del servicio contratado, aún cuando se trate del mismo servicio público de telecomunicaciones.

Artículo 74.- Reactivación del servicio suspendido

En caso que la suspensión se deba a falta de pago del recibo, la empresa operadora deberá reactivar el servicio cuando se haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada y el respectivo interés, salvo que la empresa operadora decida reactivar el servicio con un pago parcial de la suma adeudada.

Esta reactivación también se efectuará cuando el recibo vencido hubiera sido reclamado y se hubiera realizado el pago a cuenta de la parte no reclamada.

La empresa operadora deberá reactivar el servicio como máximo hasta el segundo día hábil siguiente de efectuado el pago correspondiente o de presentado el reclamo respectivo de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva de Reclamos. En caso contrario, deberá compensar al abonado mediante la exoneración o devolución del monto pagado por concepto de reactivación por suspensión, si éste existiese. Asimismo, en caso el servicio permaneciera suspendido después de vencido el plazo para la reactivación, se aplicará lo establecido en el artículo 45.

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 74.- Reactivación del servicio suspendido

En caso que la suspensión se deba a falta de pago del recibo, la empresa operadora deberá reactivar el servicio cuando se haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada y el respectivo interés, salvo que la empresa operadora decida reactivar el servicio con un pago parcial de la suma adeudada.

Esta reactivación también se efectuará cuando el recibo vencido hubiera sido reclamado y se hubiera realizado el pago a cuenta de la parte no reclamada.

La empresa operadora deberá reactivar el servicio dentro del plazo de veinticuatro (24) horas de efectuado el pago correspondiente por el servicio, o de presentado el reclamo y haber realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo presentado de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva de Reclamos. En caso contrario, deberá compensar al abonado mediante la exoneración o devolución del monto pagado por concepto de reactivación por suspensión, si éste existiese. Asimismo, en caso el servicio permaneciera suspendido después de vencido el plazo para la reactivación, se aplicará lo establecido en el artículo 45.

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión."

Artículo 75.- Reglas aplicables al corte del servicio

Si transcurriesen veinte (20) días calendario después de la suspensión del servicio por falta de pago y el abonado no cumpliera con su obligación de pago y siempre que no exista reclamo pendiente sobre el monto adeudado, la empresa operadora podrá cortar el servicio del abonado, previa remisión de un aviso mediante documento que deje constancia de la comunicación, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario a la fecha de corte.

Dicho aviso previo deberá indicar claramente (i) el monto adeudado, (ii) la tasa de interés aplicable, (iii) el o los recibos no cancelados que originaron la deuda, (iv) la fecha en que se efectuará el corte, (v) de ser el caso, la tarifa que se aplicaría por la reactivación del servicio si se hace efectivo el corte, y (vi) el plazo que tendrá el abonado para cancelar su deuda antes de que se proceda a la baja definitiva del servicio.

La empresa operadora deberá reactivar el servicio cortado cuando se haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada y el respectivo interés y, de ser el caso, la tarifa por concepto de reactivación por corte que la empresa operadora aplique. No obstante la empresa operadora podrá decidir reactivar el servicio con un pago parcial de la suma adeudada.

El abonado deberá efectuar el pago correspondiente dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se haya efectuado el corte. Transcurrido dicho plazo, la empresa operadora podrá dar de baja el servicio.

"Artículo 75-A.- Reactivación del servicio público móvil y/o desbloqueo de equipo terminal móvil por corte por presunto uso prohibido

Cuando la empresa operadora de los servicios públicos móviles haya procedido en forma injustificada al corte del servicio y/o bloqueo del equipo terminal móvil por un presunto uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios, deberá proceder a reactivar el servicio y/o desbloquear el equipo terminal móvil del abonado en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. Esta disposición resultará aplicable en los casos que el abonado en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles luego de realizado el corte del servicio por uso prohibido, se acerque a la oficina o centro de atención de la empresa operadora portando el

equipo terminal bloqueado y el SIM Card asociado al servicio cortado, cuestionando el referido corte.

En estos casos, la empresa operadora deberá comunicar estos hechos al OSIPTEL y al Ministerio de Justicia, dentro de los cinco (5) días hábiles del mes siguiente a la reactivación del servicio público móvil y/o desbloqueo del equipo terminal móvil. Dicha comunicación deberá contener la siguiente información: (i) nombres y apellidos del abonado, (ii) número y tipo de documento legal de identificación del abonado, (iii) número del servicio afectado, (iv) NS del equipo terminal, y (v) fecha y hora de la reactivación del servicio y desbloqueo del equipo terminal.”**(*)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entra en vigencia el 01 de octubre de 2015.**

TÍTULO VIII

TERMINACIÓN DEL CONTRATO

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; o,

(viii) 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 sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

“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; 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.” **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

“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 77.- Causales para la terminación del contrato de abonado a plazo forzoso

La empresa operadora podrá resolver unilateralmente el contrato a plazo forzoso sustentándose en las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por:

(i) Por decisión de la empresa operadora, en caso de falta de pago del servicio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 75;

(ii) Por declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas, de acuerdo a la legislación en la materia;

(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 uso indebido del servicio, previa aplicación del procedimiento aprobado por el OSIPTEL; o,

(v) 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.

El abonado podrá resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, sin expresión de causa, debiendo cursar comunicación escrita a la empresa operadora. En este supuesto, el abonado será responsable de las penalidades que hubiere pactado, de ser el caso.

El contrato quedará resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva.

Asimismo, el abonado podrá resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, en caso la empresa operadora incurra en las siguientes causales:

(i) Por problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por el OSIPTEL;

(ii) Cuando la empresa operadora aplique tarifas distintas a las vigentes al momento de la contratación del servicio, siempre que resulten desfavorables para el abonado;

(iii) Por lo dispuesto en el artículo 20;

(iv) Por lo dispuesto en el artículo 59; o,

(v) Cuando la empresa operadora del servicio público de distribución de radiodifusión por cable, deje de transmitir alguna de las señales de programación previamente contratadas.

De optar el abonado por la resolución del contrato por alguna de las causales antes señaladas, deberá cursar comunicación escrita a la empresa operadora, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomó conocimiento de ella, debiendo adjuntar copia de la documentación probatoria correspondiente.

El contrato quedará resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva, conforme a lo dispuesto en el párrafo precedente.

La empresa operadora no podrá imponer penalidades o cobros similares por la terminación del contrato, cuando ésta se produzca por decisión del abonado, sustentada en las causales enumeradas anteriormente. Esta disposición también resulta aplicable a los casos en que el abonado, sobre la base de las causales antes mencionadas, solicite la terminación del contrato adicional que hubiera celebrado por la adquisición o financiamiento de equipos terminales, pudiendo devolver los equipos que haya adquirido a la empresa operadora sin más desgaste que el resultante del uso normal. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 77.- Causales para la terminación del contrato de abonado a plazo forzoso

La empresa operadora podrá resolver unilateralmente el contrato a plazo forzoso sustentándose en las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por:

(i) Por decisión de la empresa operadora, en caso de falta de pago del servicio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 75;

(ii) Por declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas, de acuerdo a la legislación en la materia;

(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 uso indebido del servicio, previa aplicación del procedimiento aprobado por el OSIPTEL;

(v) 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; o,

(vi) 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.

El abonado podrá resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, sin expresión de causa, debiendo cursar comunicación escrita a la empresa operadora. En este supuesto, el abonado será responsable de las penalidades que hubiere pactado, de ser el caso.

El contrato quedará resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva.

Asimismo, el abonado podrá resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, en caso la empresa operadora incurra en las siguientes causales:

(i) Por problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por el OSIPTEL;

(ii) Cuando la empresa operadora aplique tarifas distintas a las vigentes al momento de la contratación del servicio, siempre que resulten desfavorables para el abonado;

(iii) Por lo dispuesto en el artículo 20;

(iv) Por lo dispuesto en el artículo 59; o,

(v) Cuando la empresa operadora del servicio público de distribución de radiodifusión por cable, deje de transmitir alguna de las señales de programación previamente contratadas.

De optar el abonado por la resolución del contrato por alguna de las causales antes señaladas, deberá cursar comunicación escrita a la empresa operadora, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomó conocimiento de ella, debiendo adjuntar copia de la documentación probatoria correspondiente.

El contrato quedará resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva, conforme a lo dispuesto en el párrafo precedente.

La empresa operadora no podrá imponer penalidades o cobros similares por la terminación del contrato, cuando ésta se produzca por decisión del abonado, sustentada en las causales enumeradas anteriormente. Esta disposición también resulta aplicable a los casos en que el abonado, sobre la base de las causales antes mencionadas, solicite la terminación del contrato adicional que hubiera celebrado por la adquisición o financiamiento de equipos terminales, pudiendo devolver los equipos que haya adquirido a la empresa operadora sin más desgaste que el resultante del uso normal.**”**

“Artículo 77-A.- Obligación de no disponer el número telefónico o de abonado luego del cambio de número o de la baja del servicio

Salvo lo dispuesto en el numeral (viii) del artículo 76, en cualquier caso que se proceda a la terminación del contrato de abonado, la empresa operadora no podrá asignar y/o activar el número telefónico o de abonado que se está dando de baja, por un plazo de noventa (90) días calendario siguientes a la fecha en que se hace efectiva la baja del servicio.

Esta misma disposición resultará aplicable en los casos que se realice un cambio de número telefónico o de abonado.**”(*)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entra en vigencia el 01 de octubre de 2015.**

Artículo 78.- Obligaciones de pago al término del contrato

La terminación del contrato de abonado por cualquiera de las causas enumeradas en los artículos 76 y 77 no lo exime de su obligación de pago los importes adeudados y los servicios prestados hasta la fecha de terminación del contrato.

El abonado deberá restituir los equipos de propiedad de la empresa operadora sin más desgaste que el uso normal, de lo contrario pagará a ésta el precio de mercado de los mismos, el cual deberá considerar la desvalorización por el tiempo de uso o, de ser el caso, pagará el saldo del precio de adquisición que corresponda de acuerdo a lo pactado entre las partes.

La empresa operadora se encuentra prohibida de aplicar cobro alguno por concepto de desinstalación, desconexión, restitución de equipos o cualquier otro concepto de naturaleza semejante.

En cualquier caso, el abonado sólo será responsable por el servicio prestado hasta la fecha de terminación del contrato.

La empresa operadora se encuentra prohibida de condicionar la resolución del contrato a la cancelación de deuda y/o pago alguno.

TÍTULO IX

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS

CAPÍTULO I

PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS

Artículo 79.- Solicitud de acceso

La empresa portadora de servicios públicos de telecomunicaciones podrá arrendar circuitos a quienes se lo soliciten, debiendo suscribir para ello un contrato de arrendamiento de circuitos.

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;

(ii) La dirección en que se ubicarán los puntos terminales;

(iii) Las características técnicas deseadas y, de ser el caso, la redundancia del circuito; y,

(iv) La fecha de inicio deseada y 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 sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"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 81.- Obligación del arrendador en recibir la solicitud

El arrendador deberá recibir todas las solicitudes que le sean presentadas, aun cuando no cumplan con los requisitos establecidos en el artículo precedente. Si ello ocurriera, informará por escrito al solicitante, por una sola vez, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la solicitud, acerca de los defectos que hubiere en esta última. Si no lo hiciera, se entenderá que la solicitud ha sido correctamente presentada, lo que impide al arrendador justificar cualquier posterior incumplimiento en defectos vinculados a la solicitud.

Recibida la observación a que se refiere el párrafo anterior, el solicitante tiene un plazo de dos (2) días hábiles para subsanar el defecto. De no subsanarse los defectos, la solicitud se tendrá por no presentada.

Artículo 82.- Plazo de respuesta a solicitud

Presentada la solicitud con los requisitos a que se refiere el artículo 80, el arrendador tendrá un plazo máximo de veinte (20) días calendario en el caso de tratarse de circuitos locales y de veinte (20) días hábiles si se tratara de circuitos de larga distancia, contados a partir de la fecha de su recepción, para remitir por escrito la respuesta correspondiente.

El plazo a que se refiere el párrafo anterior se computa desde la fecha de presentada la solicitud, o desde la fecha de subsanada la omisión, de ser el caso.

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 la indicación de la fecha (mes y año) en que entrarán en operación los circuitos. Dicha respuesta podrá contener una o más ofertas alternativas.

En el caso de circuitos virtuales, la respuesta del arrendador deberá precisar la máxima y mínima cantidad garantizada de información, en kilo bits por segundo (Kbps) que podrá transmitir y recibir el solicitante a través de dicho circuito. En caso que los circuitos sean ofrecidos como medios de acceso a otros servicios, tales como el servicio de acceso a Internet u otros, se deberá especificar las características de sobrereserva (overbooking) u otros referidos al sistema al cual se accede.

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 sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

“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 84.- Comunicación de desacuerdo con la oferta

En el caso que el solicitante se encuentre en desacuerdo con alguno de los términos de la oferta formulada, deberá comunicar por escrito al arrendador las objeciones que correspondan, debidamente sustentadas, lo que no constituye una contraoferta.

El arrendador en un plazo que no excederá de los diez (10) días calendario contados a partir de la fecha de recepción de la comunicación a que se refiere el párrafo precedente, se pronunciará respecto de tales objeciones de manera sustentada, o reformulará su oferta. En este último caso no se considerará que tal reformulación constituye una nueva oferta, ni se modificarán los plazos establecidos, salvo que el arrendador y el solicitante acuerden en sentido contrario.

Si el arrendador no responde a las objeciones formuladas por el solicitante o no reformula su oferta, el solicitante podrá ejercer su derecho a establecer y operar su propio circuito, siempre que no exista otra empresa operadora del servicio que provea éste en el área solicitada.

Artículo 85.- Aceptación de la oferta

Recibida la oferta de contrato, el solicitante, de estar conforme con sus términos, deberá aceptarla por escrito, suscribiendo el contrato y cancelando, de ser el caso, los montos que sean requeridos para efectos de la instalación del circuito. El documento que contiene la oferta aceptada formará parte del contrato que se suscriba.

En los casos en que la solicitud haya sido formulada por una empresa que preste servicios públicos de telecomunicaciones a través de circuitos arrendados, por cuenta de sus abonados, la aceptación de la oferta y suscripción del contrato deberá ser realizada por quien será responsable del pago.

Artículo 86.- Derecho de solicitante a establecer su propio circuito

Además de lo establecido en el tercer párrafo del artículo 84, constituyen casos en los que el solicitante podrá ejercer su derecho a establecer y operar su propio circuito sujeto a los requisitos establecidos en el ordenamiento vigente:

(i) Si el arrendador no formula su oferta dentro del plazo establecido;

(ii) Si el arrendador notifica su imposibilidad de formular oferta alguna;

(iii) Si el arrendador oferta la provisión del circuito en arrendamiento fuera de los plazos máximos establecidos en el contrato de concesión correspondiente o en la presente norma, salvo pacto en contrario; o,

(iv) Si el arrendador incluye términos distintos a los de la solicitud presentada de conformidad con el artículo 80.

Artículo 87.- Pruebas técnicas de la operatividad del servicio

Una vez instalados los circuitos, el personal del arrendador responsable de dicha instalación procederá a realizar, en presencia del arrendatario, las pruebas técnicas que certifiquen la operatividad, las características del circuito y la calidad del servicio.

Las pruebas técnicas concluyen con la entrega, por parte del arrendador al arrendatario, de una constancia escrita denominada "Documento de Aceptación" en la que deberá constar la identificación del personal del arrendador responsable de la instalación del circuito arrendado, sus firmas, la dirección de instalación, el nombre, firma y documento de identidad del arrendatario o persona autorizada para tal fin, las pruebas técnicas realizadas y sus resultados. El arrendador deberá contar con una copia de la constancia.

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 serán no acumulativos y se aplicarán de acuerdo con lo que se especifica en el Anexo 2.

Las penalidades están expresadas en Unidades Impositivas Tributarias y para estos efectos será la vigente a la fecha de presentación de la solicitud de instalación.

Para el cálculo de las penalidades, en el caso de arrendamiento de un circuito virtual, se considerará la velocidad máxima de transmisión del circuito portador. Para el caso de arrendamiento de un circuito asimétrico se considerará la máxima velocidad de transmisión de dicho circuito. Esta máxima velocidad se determinará tomando la mayor velocidad que tenga el circuito, considerando ambos sentidos de transmisión: usuario a red o red a usuario.

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 sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"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.”

CAPÍTULO II

OBLIGACIONES Y DERECHOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS

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; y,

(vii) La atención de los reportes de averías del servicio contratado, incluyéndose como mínimo la siguiente información: (a) código correlativo del reporte de avería; (b) fecha y hora del reporte; (c) fecha y hora de la solución de la avería; (d) código de identificación del circuito reportado; y (d) descripción de la avería reportada.

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 a 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 sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

“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 90.- Derecho de los arrendatarios de instalar sus propios protocolos de transmisión

Los arrendatarios podrán instalar sus propios protocolos de transmisión sobre los circuitos que les provea el arrendador, siempre y cuando los protocolos sean compatibles con la red del operador y existan las facilidades técnicas.

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 que se encuentra autorizado para brindar servicios públicos de telecomunicaciones, el arrendador deberá comunicarle tal hecho con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

En este caso, los arrendatarios 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.

Igual obligación le corresponde para el supuesto previsto en el artículo 92. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

“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 92.- Suspensión del servicio por mantenimiento

En los casos en que, por mantenimiento, se requiera suspender el funcionamiento del servicio, el arrendador deberá adoptar las medidas necesarias para asegurar que el servicio no sea interrumpido por un período superior a sesenta (60) minutos, previa coordinación con el arrendatario respecto de la fecha y hora en que se realizará dicha interrupción.

Cuando la suspensión o interrupción del servicio afecte a arrendatarios que presten servicios públicos de telecomunicaciones a terceros, el arrendador deberá comunicar tal evento a OSIPTEL, dentro del día hábil siguiente de producida la causa.

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 por más de sesenta (60) minutos consecutivos, salvo en los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor siempre que el arrendador hubiera actuado diligentemente.

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

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.

En los casos que se suspendan los servicios de algún circuito, más de una vez dentro de un período de veinticuatro (24) horas contadas desde que la primera interrupción haya sido reportada, para los efectos del cálculo del monto de la compensación se considerará al tiempo total de suspensión del servicio como la suma de los tiempos transcurridos durante cada una de las interrupciones que hayan sido reportadas durante dichas veinticuatro (24) horas hasta que la última haya sido reparada. Cada suspensión de servicio a la que se refiere el presente párrafo no necesariamente debe tener una duración superior a los sesenta (60) minutos.

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. 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 pertinente para exigir la indemnización o compensación que corresponda por los daños y perjuicios que pudieran haber sufrido. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

“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 virtuales

La carga de la prueba respecto del cumplimiento de las características contratadas corresponderá al arrendador. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

“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.”

TÍTULO X

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA BAJO LA MODALIDAD DE ABONADO

CAPÍTULO I

CAMBIO DE SITIO DEL BLOCK DE CONEXIÓN

Artículo 95.- Cambio de sitio del block de conexión

Los abonados del servicio de telefonía fija podrán solicitar a la empresa operadora el cambio de sitio del block de conexión, siempre que la tecnología empleada para brindar el servicio lo permita. De ser el caso, la empresa operadora podrá aplicar una tarifa por este concepto.

La empresa operadora deberá efectuar dicho cambio, en un plazo que no excederá de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en que sea solicitado.

Artículo 96.- Responsabilidad de la empresa operadora

El block de conexión constituye el punto de conexión entre la red pública de la empresa operadora y los equipos terminales del abonado.

La infraestructura y los demás bienes instalados por la empresa operadora incluyendo el block de conexión del abonado, son responsabilidad de ésta y forman parte de la red pública, incluso si se ubican en las áreas comunes de las edificaciones.

CAPÍTULO II

BLOQUEO Y DESBLOQUEO

Artículo 97.- Bloqueo y Desbloqueo

Los abonados del servicio de telefonía fija pueden solicitar el bloqueo o desbloqueo del acceso automático al servicio de larga distancia nacional (prefijo de larga distancia nacional por preselección y/o por el sistema de llamada por llamada), acceso automático al servicio de larga distancia internacional (prefijo de larga distancia internacional por preselección y/o por el sistema de llamada por llamada), acceso automático a los servicios ofrecidos a través de la Serie 808, acceso automático a los servicios especiales facultativos, y acceso automático a las llamadas locales a las redes de los servicios públicos móviles, u otros que sean técnicamente posibles.

La empresa operadora podrá ofrecer bloqueos parciales del acceso automático a los servicios de larga distancia nacional e internacional.

El bloqueo será prestado de manera gratuita a los nuevos abonados que lo soliciten en la oportunidad de la contratación del servicio telefónico.

El abonado solicitará el bloqueo o desbloqueo de uno o más servicios, conforme con lo establecido en los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de bloqueo, en este caso, el abonado efectuará un solo pago por cada solicitud de bloqueo, independientemente de la cantidad de servicios que el abonado solicite bloquear en cada solicitud.

En ningún caso, la empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de desbloqueo.

El bloqueo o desbloqueo se efectuará en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de la solicitud respectiva en la empresa operadora.

Si la empresa operadora no cumpliese con efectuar el bloqueo solicitado dentro del plazo establecido en el párrafo anterior, ésta asumirá el costo de las llamadas que se efectúen desde la fecha en que el servicio debió haberse bloqueado.

La empresa operadora no podrá efectuar bloqueo o desbloqueo alguno sin la solicitud y/o aceptación expresa del abonado, ni podrá condicionar el bloqueo o desbloqueo de un servicio al bloqueo o desbloqueo conjunto de otro u otros servicios.

CAPÍTULO III

SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE GUÍA TELEFÓNICA

Artículo 98.- Servicios de Información de Guía Telefónica

La empresa operadora del servicio de telefonía fija está obligada a prestar, de manera gratuita, el servicio de información actualizada de guía telefónica, a través del cual las personas que llamen al número de acceso gratuito designado para tal efecto, puedan obtener permanentemente, durante las veinticuatro (24) horas del día, información relativa a números telefónicos de todos los abonados del servicio de telefonía fija, independientemente de la empresa operadora que lo preste.

Para ello, las empresas operadoras del servicio de telefonía fija tienen la obligación de intercambiar, de manera gratuita, la información de guía telefónica de sus respectivos abonados.

Asimismo, la empresa operadora del servicio de telefonía fija que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal un vínculo que direccione hacia el servicio de información de guía telefónica a que se refiere el presente artículo, para el libre acceso de cualquier persona al mismo.

Lo dispuesto en el primer párrafo no será aplicable respecto de la información de los abonados que hubiesen solicitado su exclusión de la guía telefónica.

La empresa operadora podrá cobrar una tarifa por brindar información que le sea solicitada sobre un número telefónico de otro país.

CAPÍTULO IV

GUÍA TELEFÓNICA IMPRESA DE ABONADOS

Artículo 99.- Guía Telefónica Impresa

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, un ejemplar impreso de la 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 deberá ser entregada en el domicilio de instalación o en el domicilio señalado por el abonado, dentro de un plazo que no excederá de tres (03) meses desde el inicio de su distribución.

Siempre que la empresa operadora cuente con la aceptación expresa del abonado, cumplirá con la obligación señalada en el párrafo anterior, cuando remita al abonado la guía telefónica en cualquier modalidad de soporte que permita el almacenamiento de información, o a través de medios electrónicos. En este caso, la carga de la prueba 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 sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"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 100.- Responsabilidad de la emisión de la guía telefónica impresa

En cada área de tasación local, la emisión de la guía telefónica impresa será responsabilidad de la empresa operadora del servicio de telefonía fija que cuente con el mayor número de abonados al treinta (30) de junio de cada año.

Para estos efectos, las empresas operadoras del servicio de telefonía fija celebrarán acuerdos con la finalidad de determinar la contraprestación que corresponda. En caso contrario, OSIPTEL determinará el cargo a pagar por dicha contraprestación.

Artículo 101.- Exclusión en la guía telefónica

Los abonados del servicio de telefonía fija podrán solicitar a la empresa operadora, sin expresión de causa y antes de la fecha de cierre correspondiente a la elaboración de la guía, su exclusión de la guía telefónica. Dicha exclusión comprende también al servicio de

información de guía telefónica y a la información disponible en la página web de Internet de las empresas operadoras.

La empresa operadora deberá informar claramente y con la debida anticipación, a través de cualquier medio masivo de comunicación, sobre la fecha de cierre correspondiente a la elaboración de la guía.

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de exclusión de guía telefónica. Dicha tarifa se pagará por única vez, otorgándole el derecho al abonado de ser excluido de la siguiente y subsiguientes guías telefónicas.

Si la empresa operadora incumpliese con atender el pedido de exclusión, deberán devolver la tarifa que se hubiere pagado, incluyendo el respectivo interés, y ofrecer al abonado la posibilidad de efectuar el cambio de número telefónico sin costo alguno.

El abonado podrá solicitar, en cualquier momento, ser incluido en la siguiente guía telefónica impresa, en el servicio de información de guía telefónica y en la información disponible en la página web de Internet brindado por las empresas operadoras. Las empresas operadoras no podrán aplicar tarifa alguna por concepto de dicha inclusión.

CAPITULO V

NÚMEROS DE LA SERIE 80C EN GUÍA TELEFÓNICA

Artículo 102.- Números de la Serie 80C en la información de guía telefónica

Para efectos de lo dispuesto en el capítulo III y IV del Título X, se establece que los números de la Serie 80C forman parte del servicio de telefonía fija, debiendo incluirse éstos en: (i) la información de guía telefónica a ser compartida, como números de abonado, (ii) la información actualizada de guía telefónica prestada a través del número de acceso gratuito designado para tal efecto, y (iii) la información que aparece en la guía telefónica impresa.

TÍTULO XI

DISPOSICIONES ESPECIFICAS PARA EL SERVICIO TELEFÓNICO BAJO LA MODALIDAD DE TELÉFONOS PÚBLICOS

Artículo 103.- Prestación del servicio

Para la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos, la empresa operadora puede emplear teléfonos públicos accionados mediante monedas, fichas, tarjetas u otra modalidad, que permitan el acceso del público en general a la red de telecomunicaciones.

Las disposiciones contenidas en el presente Título se aplican a todas las empresas que prestan el servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos, independientemente de la tecnología empleada.

Artículo 104.- Continuidad del servicio

La empresa operadora prestará de manera ininterrumpida, durante las veinticuatro (24) horas del día, el servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos, en aquellos terminales en los que sea responsable directo de la operación de red, mantenimiento, administración, recaudación y custodia.

Lo dispuesto en el párrafo precedente no será de aplicación a aquellos teléfonos públicos instalados por la empresa operadora, cuyo régimen de continuidad del servicio este sujeto al

“Reglamento sobre la continuidad en la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos en los centros poblados rurales” o a los contratos de financiamiento de operación y mantenimiento bajo el ámbito de la administración del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones - FITEL.

Artículo 105.- Exclusión de la continuidad del servicio

La responsabilidad de la empresa operadora a que se refiere el artículo precedente, no será aplicable en los siguientes supuestos:

(i) Caso fortuito o fuerza mayor;

(ii) Mantenimiento y mejoras tecnológicas; o,

(iii) Circunstancias fuera del control de la empresa operadora.

Artículo 106.- Acceso a servicios

Los usuarios tienen derecho, a través de los teléfonos públicos y previo pago de las tarifas aplicables, a efectuar llamadas locales y de larga distancia nacional e internacional hacia redes fijas y móviles, dentro del marco de las relaciones de interconexión de la empresa operadora que presta el servicio de teléfonos públicos.

Asimismo, las empresas operadoras tienen la obligación de permitir a los usuarios, el acceso gratuito a los números de emergencia, al servicio de información y asistencia, al servicio de información de guía telefónica y a los demás servicios que se establezcan, de ser el caso.

La empresa operadora tiene la facultad de ofrecer otros servicios de acuerdo a su capacidad técnica.

Artículo 107.- Información a usuarios

La empresa operadora detallará en un lugar visiblemente notorio y adyacente a la ubicación del teléfono público o en él mismo, de manera que pueda ser fácilmente advertida por el usuario, como mínimo, la siguiente información:

(i) Las instrucciones de uso y los códigos de marcación para el acceso a los diferentes servicios ofrecidos a través de ellos;

(ii) La indicación del número o números telefónicos gratuitos en los que durante dieciocho (18) horas por día como mínimo y los siete (7) días de la semana, se atenderán y registrarán los reclamos, quejas y solicitudes de reparaciones relativas al propio servicio de telefonía pública, así como se brindará información relevante respecto del servicio;

(iii) Los números telefónicos de emergencia y del servicio de información de guía telefónica; y,

(iv) En el caso de los teléfonos públicos que se activan con monedas, deberá indicarse las monedas de curso legal que son aceptadas y reconocidas por el equipo terminal.

“Artículo 107-A. TRATAMIENTO DE REPORTES DE LOS TELÉFONOS PÚBLICOS RURALES

(i) Los usuarios del servicio de telefonía de uso público en los centros poblados rurales, pueden efectuar reportes telefónicos gratuitos ante la empresa operadora, sobre problemas con la disponibilidad, horario de atención, entre otros.

(ii) La empresa operadora contará con ocho (8) días hábiles para atender y resolver el reporte y dará respuesta al usuario a través de un mecanismo que deje constancia de su recepción, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles posteriores a la solución del problema.

(iii) La empresa operadora asignará a cada llamada un código correlativo de reporte, debiendo contar con un registro, el cual debe incluir la fecha en que se generó el reporte, el código, motivo y la fecha en que fue resuelto."**(*)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Tercero de la Resolución Nº 163-2019-CD-OSIPTEL, publicada el 28 diciembre 2019, el mismo que entró en vigencia **el 1 de enero de 2020.**

Artículo 108.- Abonados que celebran acuerdos para facilitar la prestación del servicio de teléfonos públicos

La suscripción por parte del abonado de un contrato con la empresa operadora del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos para facilitar la prestación de este servicio, no perjudica sus derechos como abonado conforme a lo establecido en la presente norma y su derecho a reclamar de conformidad con lo dispuesto en la Directiva de Reclamos.

TÍTULO XII

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE SISTEMAS DE TARJETAS DE PAGO

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN AL USUARIO

Artículo 109.- Información que deben contener las tarjetas de pago

I. En el caso de tarjetas físicas, éstas deberán tener impresa en la misma tarjeta o en un documento adjunto a ella, como mínimo la siguiente información:

(i) Denominación o razón social de la empresa comercializadora, o de no intervenir esta, la denominación o razón social de la empresa operadora;

(ii) Precio de venta de la tarjeta de pago;

(iii) Instrucciones de uso de la tarjeta de pago;

(iv) Servicios que se brindan a través de la tarjeta de pago;

(v) Plazo de vigencia de la tarjeta de pago;

(vi) Fecha de expiración o de caducidad de la tarjeta de pago, de ser el caso;

(vii) Número telefónico gratuito de asistencia y atención de reclamos de usuarios;

(viii) Detalle de la tarificación, de acuerdo al servicio o los servicios que se presten; y,

(ix) Aplicación de restricciones y/o cargos de acceso, de ser el caso.

II. En el caso de tarjetas no físicas o virtuales, la empresa operadora o comercializadora deberá proporcionar al usuario, a través del medio por el cual se adquieran, como mínimo, la siguiente información:

(i) Precio de venta de la tarjeta de pago;
(ii) Plazo de vigencia de la tarjeta de pago;
(iii) Fecha de expiración o de caducidad de la tarjeta de pago, de ser el caso; y,
(iv) Número telefónico gratuito de asistencia y atención de reclamos de usuarios.

Artículo 110.- Modalidad y plazos de vigencia de tarjetas de pago

Las tarjetas de pago, sean físicas o virtuales, podrán permitir la adquisición de tráfico y/o la habilitación de servicios públicos de telecomunicaciones.

Las tarjetas de pago que tengan por finalidad:

(i) La adquisición de tráfico, no podrán tener un plazo de vigencia inferior al establecido en el Anexo 4.

(ii) La habilitación de un servicio público de telecomunicaciones, no podrán tener un plazo de vigencia inferior a treinta (30) días calendario, contados desde la fecha de su activación.

(iii) Brindar conjuntamente la habilitación de un servicio público de telecomunicaciones y la adquisición de tráfico, no podrán tener un plazo de vigencia inferior a treinta (30) días calendario, contados desde la fecha de su activación.

Las tarjetas de pago a que se hace referencia en los numerales (ii) y (iii), podrán permitir adicionalmente el financiamiento del equipo terminal que se adquiera exclusivamente para la prestación del servicio contratado, siempre que el abonado hubiese aceptado expresamente dicho financiamiento al momento de la celebración del contrato de abonado. La carga de la prueba respecto a la referida aceptación corresponde a la empresa operadora.

Artículo 111.- Información de saldos

La empresa operadora está obligada a proporcionar a los usuarios, cuando éstos lo requieran y de manera gratuita, información actualizada sobre: (i) el saldo del crédito disponible por la adquisición de tarjetas de pago, así como el saldo correspondiente a las promociones u ofertas a las que puedan acceder en virtud de dicha adquisición, incluyendo los casos en que los referidos saldos se asignen en forma diferenciada, y (ii) la vigencia de la tarjeta de pago a través de los mecanismos que considere conveniente.

La empresa operadora que permita el financiamiento de equipos terminales mediante la adquisición de las tarjetas a que se hace referencia en los numerales (ii) y (iii) del artículo 110, está obligada a informar a los usuarios, al momento de la habilitación del servicio, sobre la aplicación del crédito de la tarjeta de pago, diferenciando el importe aplicable al pago por financiamiento del equipo terminal, el número de cuota que se estaría pagando y el saldo aplicable para el tráfico de llamadas, según corresponda.

Artículo 112.- Acumulación de saldos no utilizados

Para el caso de las tarjetas que tengan por finalidad: (i) la adquisición de tráfico y (ii) brindar conjuntamente la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico, la empresa operadora deberá incorporar un mecanismo que permita la acumulación del saldo de tráfico no utilizado, cuando se active una nueva tarjeta.

En el caso de las tarjetas que tengan por finalidad la adquisición de tráfico, este mecanismo estará disponible por un plazo no menor de treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de vencimiento del plazo de vigencia de la tarjeta de pago. En el caso de las tarjetas que tengan por finalidad brindar conjuntamente la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico, dicho mecanismo estará disponible por un plazo no menor de doscientos diez (210) días calendario, contados desde la fecha de activación de la tarjeta. La activación de cada nueva tarjeta

determinará el reinicio del cómputo del plazo dispuesto por la empresa operadora para la acumulación de la totalidad del saldo de tráfico no utilizado.

La empresa operadora deberá permitir por el período de un (1) año, como mínimo, la recuperación del valor impreso de la tarjeta de pago a través del otorgamiento de una nueva tarjeta o un código de acceso, en los casos en que se hubiera excedido la fecha de expiración o caducidad de ésta, sin que el usuario la hubiere activado.

La empresa operadora está obligada a informar a sus usuarios los mecanismos a los que se hace referencia en los párrafos precedentes, a través del número telefónico gratuito de asistencia y atención de reclamos de usuarios. Adicionalmente, la empresa operadora deberá informar a sus usuarios respecto de la posibilidad de acumular los saldos de tráfico no utilizados, empleando para tal efecto los mecanismos establecidos en el artículo 109.

Artículo 113.- Recarga o rehabilitación de servicios con tarjetas de pago

En caso el usuario active una nueva tarjeta de pago antes del vencimiento del plazo de vigencia de la tarjeta previamente activada, se aplicarán las siguientes reglas de vigencia mínima:

(i) Cuando se trate de la adquisición de tráfico, la fecha de vencimiento será la que resulte más distante en el tiempo.

(ii) Cuando se trate de la habilitación del servicio, la fecha de vencimiento será la que resulte de la suma del plazo de vigencia pendiente de la tarjeta previamente activada más el plazo de vigencia de la nueva tarjeta que se active. En caso el resultado de dicha suma sea superior a ciento ochenta (180) días calendario, la empresa operadora otorgará como mínimo un plazo de vigencia de ciento ochenta (180) días calendario.

Esta regla se aplica también para las tarjetas que estén destinadas a la vez para la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico cuyo crédito sólo pueda ser usado a través de misma línea del servicio habilitado.

En cualquier caso, el agotamiento del crédito para tráfico no afectará la habilitación del servicio por el tiempo que corresponda de acuerdo a la fecha de vencimiento que resulte, conforme a lo dispuesto en el presente inciso.

Artículo 114.- Crédito adicional

La empresa operadora podrá establecer sistemas que permitan que el abonado o usuario pueda continuar utilizando el servicio aún cuando se hubiere agotado el crédito para tráfico de la tarjeta de pago. La empresa operadora sólo podrá realizar el cobro posterior de los montos que correspondan si previamente el abonado o usuario ha aceptado la aplicación de tales sistemas, conforme a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

CAPÍTULO II

FACTURACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 115.- Tarifa aplicable al servicio

La tarifa aplicable a cada llamada efectuada mediante tarjetas de pago será la vigente al momento de realización de la misma, salvo que la tarjeta contenga una promoción u oferta específica respecto de una cantidad determinada de tráfico o tarifa promocional.

Artículo 116.- Excepción a disposiciones sobre facturación

La prestación de servicios públicos de telecomunicaciones a través de tarjetas de pago, no está sujeta a las reglas y condiciones de facturación establecidas en las normas sobre la materia, sin perjuicio del cumplimiento de las normas tributarias aplicables y de las obligaciones respecto a la atención de reclamos por deducciones indebidas en el crédito que otorgue la tarjeta de pago.

TÍTULO XIII

MECANISMOS DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 117.- Finalidad de los mecanismos de contratación

Mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar la (i) contratación; (ii) resolución; (iii) modificación de los términos o condiciones de la contratación; (iv) migración a planes tarifarios; o (v) contratación de ofertas, descuentos, promociones, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado.

Los actos a que se hace referencia en el párrafo precedente, se aplican respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones, incluyendo servicios suplementarios o adicionales derivados del contrato de abonado u otras prestaciones contempladas en la presente norma. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 117.- Finalidad de los mecanismos de contratación

Mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar: (i) la contratación; (ii) la resolución; (iii) la modificación de los términos o condiciones de la contratación; (iv) la migración a planes tarifarios; (v) la afiliación a tarifas promocionales, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado; o (vi) cualquiera de las prestaciones contempladas en la presente norma.

Los actos a que se hace referencia en el párrafo precedente, se aplican respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones, incluyendo servicios suplementarios o adicionales u otras prestaciones derivadas o vinculadas con la prestación del servicio."

Artículo 118.- Mecanismos de contratación

Se consideran como mecanismos de contratación a cualquier mecanismo documentado que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos a los que se refiere el artículo precedente, y particularmente a los siguientes:

(i) Cualquier documento escrito;

(ii) Reproducción de audio o video;

(iii) Medios informáticos, que incluyan la utilización de contraseña o claves secretas que la empresa operadora le hubiere proporcionado previamente al abonado; o,

(iv) Marcación para aquellos servicios cuya tarificación sólo se encuentre sujeta al consumo efectivamente realizado.

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

Cuando los actos referidos en el artículo 117 sean realizados utilizando el mecanismo de contratación señalado en el numeral (ii) del presente artículo, 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, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes), 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. En cualquier caso, 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.

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 sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 118.- Mecanismos de contratación

Se consideran como mecanismos de contratación a cualquier mecanismo documentado que permita otorgar certeza de la solicitud o aceptación de los actos a los que se refiere el artículo precedente, y particularmente a 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;

(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 tarificada 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; o

(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-Aº.

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.

Cuando los actos referidos en el artículo 117 sean realizados utilizando el mecanismo de contratación señalado en el numeral (ii) del presente artículo, 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, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes), 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. En cualquier caso, 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.

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 sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"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;

(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 tarificada 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; y,

(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.

Cuando los actos referidos en el artículo 117 sean realizados utilizando el mecanismo de contratación señalado en el numeral (ii) del presente artículo, 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, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes) , 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. En cualquier caso, 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.

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 sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"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 tarificada 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 118-A.- Marcación doble

Para la contratación de servicios de contenido que sean provistos a través de mensajería o comunicaciones de voz, que impliquen prestaciones en forma continuada, la empresa operadora de manera previa a la afiliación, deberá:

(i) Contar con la solicitud de afiliación del abonado, por cualquier medio que deje constancia;

(ii) Enviar un mensaje de texto al servicio telefónico del abonado solicitante, en el que se indique como mínimo, información sobre: (a) el servicio ofrecido, (b) la frecuencia de entrega de las comunicaciones de voz o de los mensajes, (c) la tarifa aplicable, y (d) la palabra clave, de ser el caso, así como la opción con la palabra “ACEPTO”;

(iii) Contar con la confirmación de la aceptación del abonado a través de un mensaje de texto con la palabra “ACEPTO”, el cual deberá ser remitido desde el servicio telefónico del abonado solicitante; y,

(iv) Enviar un mensaje de bienvenida al servicio telefónico del abonado, en el que se informe la descripción del servicio que ha sido contratado, y que para su desafiliación se deberá remitir un mensaje de texto con la palabra clave, de ser el caso, y el comando “SALIR”.

La empresa operadora deberá conservar la carga de la prueba respecto a la contratación de los servicios antes indicados, debiendo registrar adicionalmente la entrega del servicio de contenido solicitado, almacenar la información que sustente dicha entrega, el cobro respectivo y la solicitud de desafiliación del mismo. En este último caso, la empresa operadora deberá remitir al abonado un mensaje de confirmación de la desafiliación solicitada, en el que se incluirá la fecha efectiva de dicha desafiliación.

En el caso de los servicios telefónicos contratados bajo la modalidad postpago, la empresa operadora deberá incluir en el recibo correspondiente, el concepto facturable por cada servicio de contenido que haya sido contratado por el abonado, en el cual se deberá identificar la descripción de dicho servicio y el número corto utilizado para la afiliación del mismo.

Asimismo, la empresa operadora deberá incluir en el vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios” a que se refiere el artículo 8 de la presente norma: (i) la relación de las empresas que brindan servicios de contenido a través de su red, (ii) el detalle de los servicios que cada una de estas empresas ofrece, (iii) la tarifa aplicable para cada servicio, (iv) el número corto y la palabra clave de cada uno de los servicios de contenido, y (v) los enlaces a las páginas web de las empresas que prestan los servicios de contenido, de ser el caso.” **(*)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de marzo de 2015.**

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

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

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

(*) Artículo incluido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 019-2021-CD-OSIPTEL, publicada el 11 febrero 2021**. La citada Resolución entra en vigencia a los sesenta (60) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.**

Artículo 119.- Obligación de informar al abonado sobre el servicio contratado

En caso que el servicio sea contratado utilizando los mecanismos de contratación señalados en los numerales (ii) y (iii) del artículo precedente, la empresa operadora deberá remitir al domicilio del abonado un documento donde se consigne el detalle de las condiciones y características del servicio contratado, en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario. Dicho documento podrá ser remitido conjuntamente con el recibo del servicio o, en caso que el abonado lo solicite podrá ser remitido a la dirección electrónica señalada por éste.

Lo establecido en el presente artículo no es aplicable a lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 117 en lo referido a la contratación de servicios suplementarios o adicionales derivados del contrato de abonado u otras prestaciones contempladas en la presente norma, y a lo dispuesto en el numeral (v) del artículo 117. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"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 exhibición y copia del documento legal de identificación a que hace referencia el artículo 11, siempre que el abonado se encuentre debidamente identificado por la empresa operadora." **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"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 120.- Carga de la prueba

La carga de la prueba respecto de la solicitud y/o aceptación a que se refiere el artículo 117 y de lo dispuesto en el artículo 118, corresponde a la empresa operadora.

La empresa operadora tiene la obligación de suministrar al abonado y a OSIPTEL, cuando le sea requerido, la información que acredite la solicitud y/o aceptación de los actos señalados en el artículo 117.

Artículo 121.- Devolución

La empresa operadora devolverá los pagos efectuados, incluyendo el respectivo interés, o quedará impedida de efectuar cobro alguno, en caso no acredite la existencia de la solicitud y/o aceptación de los actos comprendidos en el artículo 117. Asimismo, no tendrán efecto los actos que se hayan derivado de la supuesta solicitud y/o aceptación.

"Artículo 121-A.- Baja del servicio por no acreditación de mecanismo de contratación

Adicionalmente a las obligaciones establecidas en la presente norma, y salvo lo dispuesto en el artículo 12-A, la empresa operadora que no acredite a través del mecanismo de contratación correspondiente, la existencia de la contratación del servicio que se imputa al presunto abonado, deberá proceder a la baja del servicio, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles siguientes de advertida la no existencia del mecanismo de contratación correspondiente, o del pronunciamiento de las instancias competentes de la empresa operadora o del OSIPTEL."**(*)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entra en vigencia el 01 de octubre de 2015.**

“TITULO XIV

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES EN ZONAS RURALES (*)

(*) Título incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015.**

"Artículo 122.- Entrega de recibos del servicio de acceso a Internet en zonas rurales

Para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el primer y último párrafo del artículo 34, las empresas operadoras que brindan servicios de acceso a Internet en zonas rurales podrán remitir el recibo correspondiente a dicho servicio, así como la información respecto a la modificación de la fecha de vencimiento o el ciclo de facturación, a través del medio electrónico o informático que hubieran dispuesto para tal efecto. En ambos casos, la carga de la prueba sobre la recepción por parte del abonado corresponde a la empresa operadora.

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.

Lo dispuesto en el presente artículo también será aplicable a los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de acceso a Internet en zonas rurales." **(*)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015.**

(**) Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

“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.**”**

"Artículo 123.- Restitución del servicio en zonas rurales

A efectos de proceder con la reparación y restitución del servicio en zonas rurales luego de producida una interrupción por cualquier causa, la empresa operadora aplicará únicamente los plazos establecidos en el Cuadro General de Términos de la Distancia para Zonas Rurales que apruebe el OSIPTEL, el cual tomará en consideración los factores que puedan dificultar el desplazamiento del personal técnico de la empresa operadora.

Dichos plazos no serán aplicables cuando la empresa operadora no requiera del desplazamiento de su personal para la reparación y restitución del servicio.**” (*)**

(*) Artículo incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de marzo de 2015.**

"***TÍTULO XV***

***DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EQUIPOS TERMINALES MÓVILES REPORTADOS COMO ROBADOS (HURTADOS Y ROBADOS) , PERDIDOS Y RECUPERADOS* (*)**

(*) Título XV incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015, el mismo que entra en vigencia el 01 de octubre de 2015.

CAPÍTULO I

LISTADO DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES REPORTADOS COMO ROBADOS, PERDIDOS Y RECUPERADOS

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

Las empresas operadoras móviles deberán implementar una base de datos con la información de los equipos terminales móviles que hayan sido reportados como robados, 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 NS;

b. El motivo del reporte (robado, perdido o recuperado) ;

c. El código correlativo para el caso de reportes por robo o pérdida;

d. La fecha y hora (hh:mm:ss) del reporte;

e. La fecha y hora (hh:mm:ss) de la ejecución del bloqueo o desbloqueo por recuperación;

f. La marca y modelo del equipo terminal móvil materia del reporte;

g. El número telefónico o de abonado asociado al equipo terminal, cuando corresponda;

h. Número del IMSI (código de identificación internacional único para cada abonado del servicio público móvil, el cual se encuentra integrado al SIM Card, Chip u otro equivalente) , cuando corresponda;

i. Nombre y apellidos del abonado o razón social en caso de persona jurídica;

j. Nombre y apellidos del representante del importador o distribuidor, de ser el caso; y

k. Nombre y apellidos del usuario que reporta el robo o pérdida del equipo, de ser el caso.

En el caso de los reportes realizados por los abonados o usuarios, la información correspondiente al NS, 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 NS y el servicio móvil corresponde a la empresa operadora.

(ii) La información generada por el bloqueo o desbloqueo por recuperación realizados en atención a la información de terceras empresas operadoras móviles descargada del Sistema de Intercambio Centralizado, considerando:

a. El NS;

b. El motivo del reporte (robado, perdido o recuperado) ;

c.El nombre de la empresa operadora respecto de la cual r ecibió el reporte;

d. La fecha y hora (hh:mm:ss) en que tomó conocimiento del reporte; y,

e. La fecha y hora (hh:mm:ss) de la ejecución del bloqueo o liberación en la red de la propia empresa operadora móvil.

CAPÍTULO II

REPORTE DE ROBO O PÉRDIDA DEL EQUIPO TERMINAL MÓVIL

Artículo 125.- Presentación del reporte por robo o pérdida

El abonado deberá reportar a la empresa operadora el robo 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) ;

(iii) Información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual deberá ser comunicada previamente al OSIPTEL para su correspondiente conformidad; y

(iv) El número telefónico desde el cual se reporta el robo o pérdida del equipo terminal.

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 únicamente vía telefónica, 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 NS 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 NS 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 robados 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 NS de los equipos terminales a ser bloqueados.

Artículo 126.- Suspensión del servicio y bloqueo de equipo terminal por el robo o pérdida de éste último

Luego de efectuado el reporte por parte del abonado o usuario por el robo 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 el robo 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 en forma inmediata el bloqueo de dichos equipos.

CAPÍTULO III

RECUPERACIÓN DEL EQUIPO TERMINAL

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 robo o pérdida.

Para tal efecto, la empresa operadora requerirá al abonado, como mínimo 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) , y en caso de persona jurídica, adicionalmente el número y tipo de documento legal de identificación del representante;

(iii) El código correlativo del reporte de bloqueo; y,

(iv) La información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual deberá ser comunicada previamente al OSIPTEL para su correspondiente conformidad.

Este reporte también podrá ser realizado por el importador o distribuidor, o la propia empresa operadora. En el caso del importador o distribuidor, deberá cumplir con indicar a la empresa operadora los datos antes señalados, con excepción del numeral (iv) .

El reporte de recuperación podrá ser presentado únicamente vía telefónica, 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. En caso que el abonado, importador o distribuidor realicen el reporte telefónicamente y no cuenten con el código correlativo del reporte de bloqueo, deberán efectuarlo necesariamente en forma personal. En ambos casos, la empresa operadora deberá validar la información de los datos a que se hace referencia en los numerales (i) y (ii) .

Una vez realizado el reporte por parte del abonado, el importador o distribuidor, y previa validación de la información señalada en los numerales precedentes, la empresa operadora deberá proceder de manera inmediata a la reactivación del servicio en el mismo IMSI que fue reportado como robado 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 robados, 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.

CAPITULO IV

RECLAMOS RELACIONADOS CON EL BLOQUEO O DESBLOQUEO POR RECUPERACION DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES

Artículo 128.- 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) Bloqueara el equipo terminal y suspenda el servicio en forma injustificada, cuando no ha existido reporte previo alguno;

(ii) Se negara a recibir el reporte por el robo, pérdida o recuperación del equipo terminal;

(iii) Se negara a entregar el código correlativo del reporte respectivo;

(iv) No ejecutara el bloqueo del equipo terminal ni la suspensión del servicio;

(v) No ejecutara la reactivación del servicio ni el desbloqueo del equipo terminal; o,

(vi) Realizara cualquier otra práctica que vulnere los derechos del abonado o usuario, según corresponda, contemplados en la presente norma.

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.

Artículo 129.- Bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio en forma injustificada

En caso la empresa operadora haya procedido al bloqueo del equipo terminal y a la suspensión del servicio, sin contar con un reporte previo del abonado o usuario, o que éste no haya sido reconocido por el abonado, éste último podrá acercarse a la oficina o centro de atención de la empresa operadora conjuntamente con el equipo terminal bloqueado y el SIM Card o Chip correspondiente, para solicitar el desbloqueo del equipo terminal y reactivación del servicio.

Luego de la debida validación de la identidad del abonado, así como del NS del equipo terminal, la empresa operadora deberá proceder en forma inmediata al levantamiento del bloqueo del equipo y a la reactivación del servicio.

*Para efectos de la validación del NS, la empresa operadora deberá verificar la coincidencia del NS impreso en la parte interior del equipo terminal con el número del NS virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal.*

La carga de la prueba respecto a la solicitud a que se refiere el presente artículo, estará a cargo de la empresa operadora."

"CAPITULO V

MECANISMOS DE DIFUSIÓN

Artículo 130.- Mecanismos de difusión

Las empresas operadoras de los servicios públicos móviles deberán difundir a los abonados y usuarios, información acerca de la importancia de reportar el robo, hurto o pérdida de los equipos terminales móviles.

*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 la obligación de reportar el robo, hurto o pérdida de los equipos terminales móviles a través de los mecanismos implementados para tal fin. Asimismo, el referido spot televisivo también deberá encontrarse disponible en la página web de Internet y en las redes sociales de la empresa operador*a.**"(*)(**)**

(*) Título XV incluido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entra en vigencia el 01 de octubre de 2015.**

(**) Título XV sustituido por el Artículo Primero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, salvo las disposiciones contenidas en los artículos 130, 131, 132 y 137, que entrarán en vigencia el *01 de febrero de 2019,* posteriormente, se estableció que los referidos artículos entrarán en vigencia el 4 de noviembre de 2019, cuyo texto es el siguiente:**

"TÍTULO XV

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS SOBRE EL RENTESEG"

CAPÍTULO I

EQUIPOS TERMINALES MÓVILES REPORTADOS COMO SUSTRAÍDOS (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 128.- 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 modificado por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 019-2021-CD-OSIPTEL, publicada el 11 febrero 2021**. La citada Resolución entra en vigencia a los sesenta (60) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 128.- Contraseña Única

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 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 modificado por el Artículo Tercero de la Resolución Nº 06-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 21 enero 2020**, el mismo que entrará en** *vigencia a los noventa (90) días calendario, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano***;** *posteriormente, mediante el Artículo 1 de la Resolución Nº 00048-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 30 abril 2020, se prorroga la referida vigencia en treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de la finalización definitiva del periodo de aislamiento social obligatorio dispuesto por el Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM y sus modificatorias.* **Mediante, el Artículo 3 de la Resolución Nº 101-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 26 agosto 2020, se establece que la vigencia de las disposiciones aprobadas a través de la Resolución Nº 006-2020-CD-OSIPTEL, se inicia en treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de aprobación de la citada Resolución, cuyo texto es el siguiente:**

"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) Bloquear el equipo terminal que no se encuentre registrado en la Lista Blanca del RENTESEG.

(iii) Bloquear el equipo terminal cuyo código IMEI haya sido detectado como alterado.

(iv) Bloquear el equipo terminal móvil que se encuentre en la Lista Negra del RENTESEG como consecuencia del reporte de fraude realizado por las empresas operadoras, en cuyo caso no procederá lo señalado en el cuarto párrafo del artículo 136.

(v) Suspender el servicio vinculado al equipo terminal, según lo disponga una norma específica o sea requerido por el OSIPTEL.

(vi) 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 direccione 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.**”**

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- La presente norma se aplicará a las empresas comercializadoras, en lo que resulte pertinente.

Segunda.- Para todos los casos en que la presente norma prevé el derecho de las empresas operadoras a aplicar una tarifa, continuarán vigentes las respectivas tarifas tope -o máximas fijas- vigentes establecidas mediante resoluciones tarifarias, las cuales son aplicables a las empresas operadoras sujetas al régimen tarifario regulado.

Tercera.- Las tarifa tope -o máximas fijas- para los conceptos de “reconexión” y “reinstalación”, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 024-97-CD-OSIPTEL, se denominarán “reactivación por suspensión” y “reactivación por corte”, respectivamente.

Cuarta.- Los servicios que se prestan mediante los Accesos Básicos y Primarios de la Red Digital de Servicios Integradas (RDSI), forman parte del servicio de telefonía fija y como tales, están sujetos a la presente norma.

Quinta.- El texto de la presente norma será obligatoriamente insertado en la guía telefónica física.

Sexta.- Para efectos de las prestaciones previstas en la presente norma, las empresas operadoras sólo podrán aplicar tarifas en los casos en que en la presente norma se haya establecido expresamente dicha facultad.

Sétima.- En todos los casos en que la presente norma haya previsto el cobro de intereses, se aplicará como máximo la tasa de interés legal fijada por el Banco Central de Reserva del Perú. Para los casos en que la presente norma haya previsto devoluciones a favor de los usuarios, la tasa de interés aplicable no será menor a la tasa de interés legal fijada por el Banco Central de Reserva del Perú.

Octava.- Para efectos de lo señalado en el artículo 97, y respecto de las empresas operadoras sujetas al régimen tarifario regulado, la tarifa tope -o máxima fija- aplicable por cada solicitud de bloqueo será la establecida mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 003-96-CD-OSIPTEL o resolución tarifaria que la sustituya.

Novena.- *Las disposiciones del Código Civil son supletorias a la presente norma, de conformidad con lo establecido en el Artículo IX del Título Preliminar de dicho Código.* **(*)**

(*) Disposición sustituida por el Artículo Quinto de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Novena.- Las disposiciones del Código Civil son supletorias a la presente norma, de conformidad con lo establecido en el Artículo IX del Título Preliminar de dicho Código. Asimismo, son supletorias a la presente norma, las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor o norma que la sustituya."

Décima.- En los casos que corresponda, la empresa operadora podrá aplicar el término de la distancia a los plazos establecidos en la presente norma, siendo aplicable lo dispuesto en el Cuadro General de Términos de la Distancia aprobado por el Poder Judicial.

Décimo Primera.- La presente norma resulta aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones que se presten en forma empaquetada o en convergencia, en lo que resulte pertinente.

Décimo Segunda.- Dentro del régimen tarifario regulado, la prestación de Cambio de Número por cambio de empresa operadora en el servicio de telefonía fija, dispuesta por el artículo 29 de la presente norma, se sujeta a la regulación de tarifa máxima fija por cambio de número a solicitud del abonado, establecida mediante el artículo 5 de la Resolución de Consejo Directivo Nº 001-94-CD-OSIPTEL.

Décimo Tercera.- Dentro del régimen tarifario regulado aplicable al servicio telefónico fijo, la prestación de Registro de Información de Llamadas Entrantes, dispuesta por el artículo 65 de la presente norma, se sujeta a la regulación de tarifa máxima fija establecida por el artículo 2, inciso 8, de la Resolución de Consejo Directivo Nº 020-96-CD-OSIPTEL.

"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.**"(*)**

(*) Disposición incluida por el Artículo Tercero de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018.**

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

(*) Disposición incluida por el Artículo Cuarto de la Resolución Nº 019-2021-CD-OSIPTEL, publicada el 11 febrero 2021**. La citada Resolución entra en vigencia a los sesenta (60) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.**

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

(*) Disposición incluida por el Artículo Cuarto de la Resolución Nº 019-2021-CD-OSIPTEL, publicada el 11 febrero 2021**. La citada Resolución entra en vigencia a los sesenta (60) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.**

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Las Cláusulas Generales de Contratación aprobadas por las Resoluciones de Consejo Directivo Nº 012-98-CD-OSIPTEL, Nº 002-2000-CD-OSIPTEL y Nº 015-2001-CD-OSIPTEL, se mantendrán vigentes hasta que OSIPTEL apruebe las nuevas Cláusulas Generales de Contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Segunda.- Para efectos de lo dispuesto en el artículo 108, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) aprobará los lineamientos que orienten a los abonados y empresas operadoras sobre los alcances y criterios para resolver los reclamos que se presenten por la prestación del servicio de teléfonos públicos, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 5 del artículo 3 del Reglamento de Organización y Funciones del TRASU, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 003-2003-CD-OSIPTEL.

Tercera.- El plazo máximo establecido en el primer párrafo del artículo 16 para los contratos a plazo forzoso, no se aplicará a los contratos de prestación del servicio de arrendamiento de circuitos, hasta que OSIPTEL apruebe las modificaciones correspondientes en las Resoluciones Tarifarias de dicho servicio.

ANEXO 1

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de las presentes Condiciones de Uso, se entenderá como:

Abonado: A toda persona natural o jurídica que ha celebrado un contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con alguna de las empresas operadoras de dichos servicios, independientemente de la modalidad de pago contratado.

Acceso a Internet: Al servicio de conmutación de datos por paquetes y mensajería interpersonal en la modalidad de correo electrónico.

Activación: Al proceso por el cual la empresa operadora habilita efectivamente el servicio contratado.

Arrendador: A la empresa operadora de servicios portadores que presta el servicio de arrendamiento de circuitos.

Arrendatario: Al abonado que arrienda circuitos a una empresa operadora de servicios portadores, para utilizarlos en la prestación de otros servicios, o para satisfacer sus propias necesidades de comunicación.

Arrendamiento de circuitos: A la cesión temporal en uso, brindada por una empresa operadora de servicios portadores, de los medios para el establecimiento de un enlace de punto a punto o de punto a varios puntos para la transmisión de señales de telecomunicaciones, a cambio de cierta renta convenida.

Baja del servicio: A la terminación definitiva del servicio, como consecuencia de la resolución del contrato por las causales establecidas en la presente norma.

"Bloqueo por robo o pérdida: Al estado en que se encuentra un equipo terminal móvil que ha sido reportado como robado o perdido, con el fin de deshabilitar su uso en las redes de servicio público móvil."**(*)**

(*) Definición incorporada por el Artículo Tercero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entra en vigencia el 01 de octubre de 2015.**

Circuito: Al medio de transmisión que se pone a disposición de un arrendatario y que establece la comunicación entre dos puntos o entre un punto y varios puntos.

Corte del servicio: A la situación en la que se encuentra el servicio, posterior a la etapa de suspensión y previa a la baja del mismo, de acuerdo a lo señalado en la presente norma.

"Desbloqueo por recuperación: A la eliminación del bloqueo del NS del equipo terminal móvil, que ha sido reportado como recuperado, con el fin de habilitar su uso en las redes del servicio público móvil." **(*)**

(*) Definición incorporada por el Artículo Tercero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entra en vigencia el 01 de octubre de 2015.**

Directiva de Reclamos: A la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. **(*)**

(*) Definición incorporada (*) NOTA SPIJ **por el Artículo Tercero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el** 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"Directiva de Reclamos: A la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones aprobada por el OSIPTEL, o norma que la sustituya".

Empresa operadora: A aquella persona natural o jurídica que cuenta con un contrato de concesión o registro correspondiente para prestar uno o más servicios públicos de telecomunicaciones.

Equipo terminal: Al dispositivo en el cual termina un circuito de telecomunicaciones y que permite al usuario el acceso a la red.

Empresa suscriptora de la serie 808: A la persona natural o jurídica que se ha registrado ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, como empresa de valor añadido y ha celebrado con una empresa operadora del servicio telefónico un contrato para la prestación de la serie 808 que le permite brindar a los usuarios servicios de valor adicional, los cuales requieren de una tasación especial.

Instalación: A la instalación física del equipamiento necesario que permite brindar el servicio contratado.

Interrupción del servicio: Incapacidad total o parcial que imposibilite o dificulte la prestación del servicio, caracterizada por un inadecuado funcionamiento de uno o más elementos de red.

Ley de Telecomunicaciones: Al Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo Nº 013-93-TCC.

"*NS: Al número de serie electrónico que identifica al equipo terminal móvil (ESN, IMEI u otro equivalente).*"**(*)(**)**

(*) Definición incorporada por el Artículo Tercero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015.**

(**) Definición sustituida por el Artículo Cuarto de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

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

Página Principal: La primera página de un sitio web de Internet o portal web que sirve de introducción, índice y punto de inicio para el resto de la web, a partir de la cual se puede visitar los principales contenidos del sitio web.

Planta externa: A los cables, enlaces e instalaciones que siendo partes integrantes de las redes de servicios públicos de telecomunicaciones, conforman el medio de transmisión de las señales de telecomunicaciones.

Reactivación por suspensión: A la activación del servicio después de haber desaparecido los motivos que dieron lugar a la suspensión del mismo.

Reactivación por corte: A la instalación o activación del servicio una vez que éste hubiera sido objeto de corte.

"*Registro Nacional de Terminales Móviles: Al Registro Nacional de Terminales de Telefonía Celular a que se hace referencia en la Ley Nº 28774, "Ley que crea el Registro Nacional de Terminales de Telefonía Celular, establece prohibiciones y sanciona penalmente a quienes alteren y comercialicen celulares de procedencia dudosa", aprobado por Decreto Supremo Nº 023-2007-MTC y sus modificatorias.*"**(*)(**)**

(*) Definición incorporada por el Artículo Tercero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015.**

(**) Definición sustituida por el Artículo Cuarto de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"**RENTESEG:** Al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad a que se hace referencia en el Decreto Legislativo Nº 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 Nº 009-2017-IN."

Señales de programación: Al material audiovisual producido por una empresa nacional o extranjera, transmitido a través de uno de los canales ofrecidos por una empresa operadora del servicio de Distribución de Radiodifusión por Cable.

"Servicio bajo la modalidad Prepago: A aquél que permite al abonado acceder y/o hacer uso de un servicio público de telecomunicaciones a través de (i) la adquisición de tarjetas de pago, y/o (ii) la realización del pago previo de la tarifa o renta fija periódica pactada, y respecto de la cual, la empresa operadora no entrega en el domicilio del abonado el recibo de servicios, en virtud de lo dispuesto en el artículo 34 de la presente norma."

"*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. Una vez agotado el tráfico o importe otorgado por el referido pago, la empresa operadora podrá permitir al abonado realizar consumos adicionales a través de la adquisición de tarjetas de pago, sin perjuicio que el abonado pueda contratar servicios o paquetes de tráfico que serán facturados en el recibo de servicios.*" **(*)**

(*) Definición sustituida por el Artículo Cuarto de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"**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."

"Servicio bajo la modalidad Postpago: 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 permitirá al abonado realizar consumos adicionales, y/o contratar servicios o paquetes de tráfico los cuales serán facturados en el recibo de servicios; sin perjuicio de la facultad de la empresa operadora de aplicar el límite de crédito estipulado en el respectivo contrato."**(*)**

(*) Definiciones incorporadas por el Artículo Tercero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, los mismos que entraron en vigencia el 01 de octubre de 2015.**

Servicios Públicos Móviles: A los servicios de telefonía móvil celular, servicios de comunicaciones personales (PCS), servicios móviles por satélite, servicios de buscapersonas y servicios de canales múltiples de selección automática (Troncalizado). **(*)**

(*) Definición sustituida por el Artículo Cuarto de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

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

Servicios Públicos de Telecomunicaciones: A los servicios que se encuentran definidos como tales en el Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones.

"SIM Card: A la tarjeta inteligente que se inserta en un equipo terminal móvil (teléfono móvil, tablet, USB modem, entre otros dispositivos) , cuya función principal es la de almacenar la información del servicio del abonado para su identificación en la red. Se entenderá por SIM Card, USIM, Micro SIM, Nano SIM, Chip u otro equivalente."

"Sistema de Intercambio Centralizado: Al sistema informático a través del cual las empresas operadoras de servicios públicos móviles nacionales e internacionales (de aquellos países con los cuales el Estado Peruano haya celebrado un acuerdo) , realizan el intercambio de información de equipos terminales móviles que les han sido reportados a cada uno de ellos, como robados, perdidos o recuperados. Es administrado por el OSIPTEL o un tercero designado, de ser el caso.**"(*)**

(*) Definición incorporada por el Artículo Tercero de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015.**

"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.**"(*)**

(*) Definición incluida por el Artículo Quinto de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018.**

Suspensión del servicio: A la situación en la que se encuentra el servicio, que no permite su utilización en todas o alguna de sus características.

Teléfono Público: Al aparato telefónico terminal disponible al público en general, accionado mediante monedas, fichas, tarjetas u otra modalidad y que se encuentra ubicado en lugares de dominio público o de acceso público.

Usuario: A la persona natural o jurídica que en forma eventual o permanente, tiene acceso a algún servicio público de telecomunicaciones.

ANEXO 2

PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE INSTALACIÓN DE CIRCUITOS

Días de Retraso	Velocidad menor o igual a 64 Kbps	Velocidad mayor que 64 Kbps
1	0.04	0.10
2	0.08	0.20
3	0.12	0.30
4	0.16	0.40
5	0.20	0.50
6	0.24	0.60
7	0.28	0.70
8	0.32	0.80
9	0.36	0.90
10	0.40	1.00
11	0.44	1.10
12	0.48	1.20
13	0.52	1.30

14	0.56	1.40
15	0.60	1.50
16	0.80	1.92
17	0.85	2.04
18	0.90	2.16
19	0.95	2.28
20	1.00	2.40
21	1.05	2.52
22	1.10	2.64
23	1.15	2.76
24	1.20	2.88
25	1.25	3.00
26	1.30	3.12
27	1.35	3.24
28	1.40	3.36
29	1.45	3.48
30	1.50	3.60
31	2.17	6.20
32	2.24	6.40
33	2.31	6.60
34	2.38	6.80
35	2.45	7.00
36	2.52	7.20
37	2.59	7.40
38	2.66	7.60
39	2.73	7.80
40	2.80	8.00
41	2.87	8.20
42	2.94	8.40
43	3.01	8.60
44	3.08	8.80
45	3.15	9.00
Más de 45	6.50	13.60

* *Las penalidades están expresadas en Unidades Impositivas Tributarias*. **(*)**

(*) Anexo 2 sustituido por el Artículo Sexto de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"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:

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

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."

ANEXO 3

CÁLCULO DE COMPENSACIÓN POR CIRCUITO ARRENDADO

1. El monto de las compensaciones se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula (por cada circuito arrendado):

$C(t, v) = 6900v(1.0000004245^{t} -1) \ \forall t _ [60,+ \infty]$

donde:

$C(t,v)$	= monto de la compensación por circuito arrendado (en dólares americanos)
t	= tiempo de suspensión (en minutos)
v	= velocidad del circuito (en Kbps)

Para el cálculo de las compensaciones, en el caso de arrendamiento de un circuito virtual, se considerará la velocidad máxima de transmisión del circuito portador. Para el caso de arrendamiento de un circuito asimétrico se considerará la máxima velocidad de transmisión de dicho circuito, considerando ambos sentidos de transmisión: usuario a red o red a usuario.

En el caso de circuitos canalizados la compensación se pagará por cada uno de los circuitos que conforman el circuito portador y no por éste último.

2. Ejemplos: (Todos consideran un circuito de 2048 Kbps de ámbito local)

a) Un corte es reportado a las 11:35 pm y el servicio se restablece a las 2:13 am del día siguiente.

Se trata de una suspensión de 158 minutos, por lo cual se evalúa la función anteriormente mostrada: C(158,2048) = US$ 947.83

Por tanto, el monto de la compensación es igual a US$ 947.83

b) A las 9:15 a.m. se reporta una suspensión del servicio y a las 9:30 am el servicio se restablece, posteriormente a las 11:17 a.m. se reporta una nueva interrupción en el servicio, la cual se repara a las 12:50 pm del mismo día.

Inicialmente se produce una suspensión de 15 minutos, como la interrupción es por un tiempo interior a los 60 minutos, entonces, por sí sola no genera derecho a cobrar la compensación. Sin embargo, aproximadamente dos horas más tarde se produce una nueva suspensión, la cual tiene una duración de 93 minutos.

Esta segunda interrupción se produce dentro de las 24 horas desde que fue reportada la primera avería, por lo tanto para calcular el monto de la compensación se considera la suma de tiempos de ambas interrupciones. De esta manera se halla el monto que corresponde a una suspensión de 108 minutos (=15+93).

Se evalúa la función anteriormente mostrada para 108 minutos:

C(108,2048) = US$ 647.87

Finalmente, el monto de la compensación en este caso asciende a US$ 647.87 **(*)**

(*) Anexo 3 sustituido por el Artículo Sétimo de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"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:

Pago total = Devolución + Compensación"

ANEXO 4

PLAZO DE VIGENCIA DE LAS TARJETAS DE PAGO DE ACUERDO A SU VALOR FACIAL

Para tarjetas en soles:

Vf = Valor Facial de la Tarjeta, expresado en nuevos soles incluido IGV.
T = Plazo de vigencia mínimo de la tarjeta, expresado en días calendario.

Vf	T	Vf	T
De 5 o menos	30	31 a 35	90
6 a 10	45	36 a 40	95
11 a 15	55	41 a 45	100
16 a 20	65	46 a 50	105
21 a 25	75	51 a 59	115
26 a 30	85	60 a más	120

Para tarjetas en dólares:

Vf = Valor Facial de la Tarjeta, expresado en dólares incluido IGV.
T = Plazo de vigencia mínimo de la tarjeta, expresado en días calendario.

Vf	T	Vf	T
Menos de 5	30	11	95
5	50	12	100
6	65	13	105
7	75	14	110
8	80	15	115
9	85	Más de 16	120
10	90	---	---

Nota:

Los valores en nuevos soles y dólares podrán ser actualizados por OSIPTEL, de acuerdo a las condiciones del mercado.

ANEXO 5

RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

CAPÍTULO I

NORMATIVA APLICABLE

Artículo 1.- Sanciones

Las empresas operadoras serán sancionadas en los casos de incumplimiento de las obligaciones contenidas en las presentes Condiciones de Uso, de acuerdo al procedimiento y disposiciones previstas en la Ley Nº 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de OSIPTEL, y en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones aprobado por OSIPTEL.

CAPÍTULO II

SANCIONES

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, 9, 10, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 43, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 59, 60, 62, 63, 65, 67, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 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, 119, 120, 121 y Quinta Disposición Final. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Quinto de la Resolución de Consejo Directivo Nº 095-2013-CD-OSIPTEL, publicada el 31 julio 2013**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2013.**

"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, 9, 10, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 21-A, 22, 23, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 43, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 59, 60, 62, 63, 65, 67, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 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, 119, 120, 121 y Quinta Disposición Final." **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Tercero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"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, 9, 10, 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, 65, 67, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 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 sustituido por el Artículo Cuarto de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"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, 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, 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 sustituido por el Artículo Octavo de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"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 modificado por el Artículo Tercero de la Resolución Nº 06-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 21 enero 2020**, el mismo que entrará en** ***vigencia a los noventa (90) días calendario, computados a partir***

del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano; *posteriormente, mediante el Artículo 1 de la Resolución Nº 00048-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 30 abril 2020, se prorroga la referida vigencia en treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de la finalización definitiva del periodo de aislamiento social obligatorio dispuesto por el Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM y sus modificatorias.* **Mediante, el Artículo 3 de la Resolución Nº 101-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 26 agosto 2020, se establece que la vigencia de las disposiciones aprobadas a través de la Resolución Nº 006-2020-CD-OSIPTEL, se inicia en treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de aprobación de la citada Resolución, cuyo texto es el siguiente:**

"**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-A, 119, 120, 121, 122, 123 y Quinta Disposición Final." **(*)**

(*) Artículo modificado por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 153-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 23 octubre 2020**. La citada Resolución entra en vigencia a los noventa (90) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, cuyo texto es el siguiente:**

"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, 18, 19, 20, 21, 21-A, 22, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 37-A, 38, 43, 43-A, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 59, 60, 62, 63, 64-A, 65, 67, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 75-A, 77-A, 79, 80, 81, 82, 84, 87, 89, 91, 92, 95, 96, 97, 98, 101, 104, 106, 107, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 118-A, 119, 120, 121, 122, 123 y Quinta Disposición Final." **(*)**

(*) Artículo modificado por el Artículo Tercero de la Resolución Nº 019-2021-CD-OSIPTEL, publicada el 11 febrero 2021**. La citada Resolución entra en vigencia a los sesenta (60) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 2.- Infracciones leves

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

Artículo 3.- Infracciones graves

Constituyen infracciones graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 3 (segundo párrafo), 4 (primer y tercer párrafo), 6, 7, 11 (último párrafo), 12, 13 (segundo y cuarto párrafo), 16, 24, 36, 39, 40, 41, 42, 66, 76, 77, 78, 83, 88, 93, 99 (tercer párrafo), 100, 102, Sexta Disposición Final, Sétima Disposición Final y Décimo Primera Disposición Final. **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Tercero de la Resolución Nº 138-2014-CD-OSIPTEL, publicada el 12 noviembre 2014**, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"***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 (último párrafo), 12, 13 (segundo y cuarto párrafo), 16, 16-A, 23, 23-A, 24, 36, 37-B, 39, 40, 41, 42, 66, 76, 77, 78, 83, 88, 93, 99 (tercer párrafo), 100, 102, Sexta Disposición Final, Sétima Disposición Final y Décimo Primera Disposición Final. **" (*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Cuarto de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"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-D (cuarto 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, 66, 67-B, 76, 77, 78, 83, 88, 93, 99 (tercer párrafo) , 100, 102, 121-A, 124, 125, 126, 127, 129 y 130, Sexta Disposición Final, Sétima Disposición Final y Décimo Primera Disposición Final." **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Octavo de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"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, Sétima Disposición Final y Décimo Primera Disposición Final." **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 224-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 22 octubre 2018, cuyo texto es el siguiente:

"*Artículo 3.- Infracciones graves*

Constituyen infracciones graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 3 (segundo párrafo), 4 (primer y tercer párrafo), 6, 6-A, 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, Sétima Disposición Final y Décimo Primera Disposición Final." **(*)**

(*) Artículo modificado por el Artículo Tercero de la Resolución Nº 06-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 21 enero 2020**, el mismo que entrará en *vigencia a los noventa (90) días calendario, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano*; *posteriormente, mediante el Artículo 1 de la Resolución Nº 00048-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 30 abril 2020, se prorroga la referida vigencia en treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de la finalización definitiva del periodo de aislamiento social obligatorio dispuesto por el Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM y sus modificatorias.* Mediante, el Artículo 3 de la Resolución Nº 101-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 26 agosto 2020, se establece que la vigencia de las disposiciones aprobadas a través de la Resolución Nº 006-2020-CD-OSIPTEL, se inicia en treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de aprobación de la citada Resolución, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 3.- *Infracciones graves*

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

(*) Artículo modificado por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 138-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 03 octubre 2020**, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 3.- Infracciones graves

Constituyen infracciones graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 3 (segundo párrafo), 4 (primer y tercer párrafo), 6, 6-A, 7, 9 (segundo párrafo), 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, Sétima Disposición Final y Décimo Primera Disposición Final.

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

(*) Artículo modificado por el Artículo Segundo de la Resolución Nº 153-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 23 octubre 2020**. La citada Resolución entra en vigencia a los noventa (90) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 3.- Infracciones graves

Constituyen infracciones graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 3 (segundo párrafo), 4 (primer y tercer párrafo), 6, 6-A, 7, 9 (segundo párrafo), 11-A (sétimo y octavo párrafo), 11-B (tercer párrafo), 12, 12-A (segundo, tercer y cuarto párrafo), 16, **17,** 16-A, 23, 23-A, 24, 36, 37-B, 39, 40, 40-A, 41, 42, 51-A, 66, 67-B, 76, 77, 78, 83, 88, 93, 99 (tercer párrafo), 100, 102, 118, 121-A, 124, 125, 126, 127, 128, 130, 131, 132, 133, 135, 136, 137, Sexta Disposición Final, Sétima Disposición Final y Décimo Primera Disposición Final.

También constituye infracción grave el incumplimiento de la resolución de Gerencia General a que se refiere el artículo 9, que ordena revocar o corregir cualquier modificación implementada por la empresa operadora**" (*)**

(*) Artículo modificado por el Artículo Tercero de la Resolución Nº 019-2021-CD-OSIPTEL, publicada el 11 febrero 2021**. La citada Resolución entra en vigencia a los sesenta (60) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, cuyo texto es el siguiente:**

"Artículo 3.- Infracciones graves

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

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

Artículo 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 (primer y segundo párrafo) y 13 (primer y tercer párrafo). **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Cuarto de la Resolución Nº 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015**, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:**

"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 (primer y cuarto párrafo) , 11-C, 11-D (primer, segundo y tercer párrafo) , 11-E (primer párrafo) y 13 (primer y tercer párrafo) ." **(*)**

(*) Artículo sustituido por el Artículo Octavo de la Resolución Nº 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 mayo 2018**, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:**

"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 modificado por el Artículo Tercero de la Resolución Nº 06-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 21 enero 2020**, el mismo que entrará en** ***vigencia a los noventa (90) días calendario, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano*****;** ***posteriormente, mediante el Artículo 1 de la Resolución Nº 00048-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 30 abril 2020, se prorroga la referida vigencia en treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de la finalización definitiva del periodo de aislamiento social obligatorio dispuesto por el Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM y sus modificatorias.*** **Mediante, el Artículo 3 de la Resolución Nº 101-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 26 agosto 2020, se establece que la vigencia de las disposiciones aprobadas a través de la Resolución Nº 006-2020-CD-OSIPTEL, se inicia en treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de aprobación de la citada Resolución, cuyo texto es el siguiente:**

"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 (primer, segundo, tercer, cuarto, quinto y sexto párrafo), 11-B, 11-C y 11-F."