

## Resolución 116-2003-CD/OSIPTEL

### Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (11/12/2003; El Peruano 19/12/2003)

Lima, 11 de diciembre de 2003

#### VISTO:

El Proyecto de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sus Anexos y Exposición de Motivos, así como la Matriz de Comentarios al referido proyecto, presentados por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL.

#### CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a lo establecido en el Artículo 3o de la Ley Marco de los Organismo Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, aprobado por Ley 27332 y modificada en parte por la Ley 27631, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) tiene, 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 usuarios;

Que de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 24o del Reglamento General de OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo No 008-2001-PCM, el Consejo Directivo de OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

Que el inciso h) del Artículo 25o del mencionado Reglamento, establece que en ejercicio de la función normativa, puede dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referido a las condiciones de uso de los servicios que se encuentran bajo su competencia;

Que asimismo, el Artículo 75o del citado Reglamento, dispone que son funciones del Consejo Directivo de OSIPTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general, en materia de su competencia;

Que el Artículo 76o del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo No 013-93-TCC, dispone que OSIPTEL se encarga de garantizar la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario;

Que este Organismo ha considerado necesaria la unificación, simplificación y mejora de la normativa vigente que establece las condiciones de uso para determinados servicios públicos de telecomunicaciones, para lo cual debe expedirse en una norma única las disposiciones generales que regulen los derechos y obligaciones para los usuarios y empresas operadoras de cualquiera de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que el Artículo 27o del Reglamento General de OSIPTEL, establece que constituye requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos hubieran sido publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados;

Que mediante Resolución de Consejo Directivo No 065-2003-CD/OSIPTEL, de fecha 14 de julio de 2003, se publicó en el diario oficial El Peruano el segundo Proyecto de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, conjuntamente con sus anexos y Exposición de Motivos, habiéndose fijado un plazo de quince (15) días calendario con la finalidad que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias al mismo, cuyo vencimiento fue prorrogado hasta el 09 de agosto de 2003, mediante Resolución de Consejo Directivo No 069-2003-CD/OSIPTEL, de fecha 30 de julio de 2003;

Que habiéndose analizado los comentarios formulados a dicho proyecto, corresponde al Consejo Directivo aprobar las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

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

En aplicación de las funciones previstas en el inciso b) del Artículo 75o del Reglamento General de OSIPTEL y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión No 189;

#### RESUELVE:

**Artículo Primero.-** Aprobar las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, conjuntamente con su 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), y su Exposición de Motivos, textos que forman parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo Segundo.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en el diario oficial El Peruano.

**Artículo Tercero.-** Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Matriz de Comentarios respectiva en la página web institucional de OSIPTEL.

**Artículo Cuarto.-** La presente Resolución entrará en vigencia el 01 de marzo de 2004.

Regístrese y publíquese.

EDWIN SAN ROMÁN ZUBIZARRETA  
Presidente del Consejo Directivo OSIPTEL

#### CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

#### ÍNDICE

TÍTULO I:	Disposiciones Generales (Arts. 1o al 3o)
TÍTULO II:	Acceso a los Servicios Públicos de telecomunicaciones (Arts. 4o al 21o)
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. 22o al 27o)

TÍTULO IV:	Obligaciones y Responsabilidades de la Empresa Operadora (Arts. 28o al 40o)
TÍTULO V:	Derechos de los Abonados (Arts. 41o al 48o)
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
TÍTULO VI:	Obligaciones de los Abonados y Usuarios (Arts. 49o al 50o)
TÍTULO VII:	Suspensión y Corte del Servicio (Arts. 51o al 55o)
TÍTULO VIII:	Terminación del Contrato (Arts. 56o al 58o)
TÍTULO IX:	Disposiciones Específicas para el Servicio de Arrendamiento de Circuitos (Arts. 59o al 74o)
CAPÍTULO I:	Procedimiento para la Contratación del Servicio de Arrendamiento de Circuitos
CAPÍTULO II:	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. 75o al 80o)
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 Física de Abonados
TÍTULO XI:	Disposiciones Específicas para el Servicio Telefónico bajo la Modalidad de Teléfonos Públicos (Arts. 81o al 86o)
TÍTULO XII:	Disposiciones Específicas para la Prestación de Servicios mediante Sistema de Tarjeta de Pago (Arts. 87o al 94o)
CAPÍTULO I:	Información al Usuario
CAPÍTULO II:	Facturación del Servicio
TÍTULO XIII:	Mecanismos de Contratación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Arts. 95o al 99o)

## DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:

- Disposiciones Finales
- Disposiciones Transitorias
- Disposiciones Derogatorias

- 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

(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 modificado por artículo primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

**Artículo 3o.- 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.

**CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES****TÍTULO I  
DISPOSICIONES GENERALES****Artículo 1o.- 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 desarrollarán las relaciones entre ellos.

**Artículo 2o(\*).- 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. Para dicho efecto, 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, Registro Único de Contribuyentes), y (ii) el último recibo del servicio.

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

**TÍTULO II  
ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES****CAPÍTULO I  
SOLICITUD DE ACCESO AL SERVICIO****Artículo 4o(\*). - 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 modificado por artículo primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

### **Artículo 5o.- 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 6o(\*).- 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) Las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido;
- (v) La periodicidad de la facturación;
- (vi) El plazo de contratación, causales de resolución anticipada, penalidades, si las hubiera y sus consecuencias o alcances económicos;

(vii) 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;

(viii) El procedimiento para dar de baja el servicio prepago a que se refiere el artículo 8o;

(ix) La velocidad de transmisión contratada y velocidad de transmisión mínima garantizada en Kilo-bits por segundo (Kbps), para el servicio de acceso a Internet;

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

(xi) La existencia de cualquier restricción en el equipo terminal que limite o imposibilite el acceso a la red de otra empresa operadora, de ser el caso, así como la posibilidad de levantar 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, así como los respectivos modelos de contrato de los servicios ofrecidos.

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 de 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 modificado por artículo primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

#### **Artículo 7o(\*).- Celebración de contrato de abonado**

En virtud de la celebración del contrato de abonado, 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 de OSIPTEL e informar al abonado sobre dichas modificaciones utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción.

La celebración del contrato de abonado se efectuará utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII. En caso que la contratación se realice por escrito, la empresa operadora entregará 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.

Cualquiera sea la modalidad de contratación utilizada e independientemente de la modalidad de pago del servicio, la empresa operadora tiene la obligación de informar al abonado respecto de la existencia y contenido de la presente norma, así como de la Directiva de Reclamos, para lo cual entregará la Cartilla de Información elaborada y aprobada por la Gerencia General de OSIPTEL, mediante documento físico, o a través de medios electrónicos. Dicha obligación deberá ser cumpli-

da al momento de la contratación o dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la celebración del contrato.

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal un vínculo que direcciona hacia la versión actualizada de las presentes Condiciones de Uso y de la Directiva de Reclamos, el cual deberá ser informado al momento de la contratación del servicio.

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

*(\*) Artículo modificado por artículo primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

#### **Artículo 8o(\*).- Contrato de servicios bajo modalidad prepago**

La empresa operadora se encuentra obligada a llevar un registro debidamente actualizado de los abonados que hubieren contratado servicios bajo la modalidad prepago, el mismo que deberá contener como mínimo:

- (i) Nombre y apellidos completos del abonado;
- (ii) Número y tipo de documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Carné de Identidad Personal, Registro Único de Contribuyentes); y,
- (iii) Número telefónico o de abonado.

En caso que, por cualquier causa lícita, se realice un cambio en la titularidad del servicio bajo la modalidad prepago, corresponderá al abonado registrar el 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. Para efectos de este cambio de titularidad, no será de aplicación lo dispuesto en los artículos 41o y 42o.

La inclusión del cambio de titularidad en el correspondiente registro deberá realizarse mediante los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

La empresa operadora deberá establecer y comunicar a OSIPTEL el procedimiento que aplique para dar de baja al servicio 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 90o. 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 de telefónico o de 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, salvo lo dispuesto en los artículos 31o y 35o. (\*\*)

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

(\*) *Artículo modificado por artículo primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

(\*\*) *Fe de Erratas publicada en El Peruano el 18/01/2007*

#### **Artículo 9o.- 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 10o.- 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 inver-

sión 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 11o(\*).- Cláusulas generales y adicionales de contratación**

El contrato de abonado estará compuesto por las Cláusulas Generales de Contratación aprobadas por 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), (iv), (v), (vi), (viii) y (ix) del artículo 6o.

La empresa operadora deberá remitir a OSIPTEL una copia del modelo de contrato de abonado, con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo.

(\*) *Artículo modificado por artículo primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

### **CAPÍTULO III INSTALACION Y/O ACTIVACION DEL SERVICIO**

#### **Artículo 12o.- 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 13o.- 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, éste 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 14o.- 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, éste 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 15o.- 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 (\*).

*(\*) Fe de Erratas publicada en El Peruano el 15/01/2004*

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

##### **Artículo 16o(\*).- 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 16-Ao.

*(\*) Artículo modificado por artículo primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

##### **Artículo 16-Ao(\*).- 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.

*(\*) Incorporado por Art. quinto de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

#### **Artículo 17o.- 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 18o.- 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 19o.- 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 20o.- 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 21o.- 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 21o-A(\*) (\*\*) (\*\*\*)- 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.

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 que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

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.

(\*) *Artículo adicionado por Art. 1o de la R. 18-2005-CD/OSIPTEL del 15/03/2005*

(\*\*) *Lo dispuesto en el Artículo 21o-A será exigible a partir del día 30 de mayo de 2005 para las empresas operadoras que prestan servicios públicos móviles y del día 01 de agosto de 2005 para las empresas operadoras que prestan los servicios de telefonía fija por Disp. Trans. Única de la R. 18-2005-CD/OSIPTEL del 15/03/2005.*

(\*\*\*) *En la prestación de cambio de número por cambio de empresa operadora, 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. Véase Artículo Primero de la R. 49-2005-CD/OSIPTEL del 26/07/2005*

### TÍTULO III FACTURACION Y PAGO DEL SERVICIO

#### Artículo 22o.- 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 23o(\*).- Conceptos facturables

La empresa operadora facturará en el recibo correspondiente únicamente conceptos vinculados o derivados del servicio público de telecomunicaciones contratado, 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 de OSIPTEL;
- (vi) Pago al contado o financiamiento de equipo terminal y/o alquiler de otros equipos requeridos para la utilización del servicio;
- (vii) Financiamiento de deuda;
- (viii) Descuentos, devoluciones y/o compensaciones;
- (ix) Recuperación de inversión realizada para el desarrollo de infraestructura específica, a que hace referencia el segundo párrafo del artículo 10o; y/o
- (x) Intereses.

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

*(\* Artículo modificado por artículo primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

#### Artículo 24o.- 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 22o.

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 25o(\*).- 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 22o.

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 modificado por artículo primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

**Artículo 26o.- 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 27o.- Conceptos no facturados oportunamente**

La empresa operadora facturará los distintos conceptos detallados en el artículo 23o, en el recibo correspondiente al ciclo de facturación en que se realizó la llamada o se prestó el servicio (\*).

*(\*) Párrafo modificado por Art. 1o de la R. 24-2004-CD/OSIPTEL del 26/02/2004*

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 (\*).

*(\*) Párrafo adicionado por Art. 1o de la R. 24-2004-CD/OSIPTEL del 26/02/2004*

Estarán exceptuadas de lo dispuesto en el primer párrafo:

(i) La facturación de las llamadas de cobro revertido de larga distancia nacional o de cobros provenientes de roaming nacional, en los servicios de telefonía, 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; o,

(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.

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.

(iv) (\*) 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.

(\*) *Numeral adicionado por Art. 1o de la R. 24-2004-CD/OSIPTEL del 26/02/2004*

#### **TITULO IV OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA OPERADORA**

##### **Artículo 28o(\*).- Servicios de Información y Asistencia**

La empresa operadora está obligada, durante doce (12) horas por día y seis (6) días a la semana como mínimo, 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.

(\*) *Artículo modificado por artículo primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

##### **Artículo 29o.- 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 30o(\*).- 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 modificado por artículo primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

##### **Artículo 31o(\*).- 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 modificado por artículo primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

**Artículo 32o.- 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 33o(\*).- 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 reclamos, 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 aquellos lugares donde se preste el servicio y no existan oficinas o centros de atención a usuarios, la empresa operadora deberá garantizar que el abonado o usuario que requiera presentar una solicitud, reconsideración, apelación o queja, tenga la posibilidad de recabar 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 localidades donde existen oficinas o centros de atención.

Para tales efectos, la empresa operadora podrá utilizar sus oficinas que tengan por finalidad exclusiva el pago de los servicios o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas.

*(\*) Artículo modificado por artículo primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

**Artículo 34o.- 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 35o(\*).- 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 31o. 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 39o, 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.

(\*) *Modificado por artículo primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

#### **Artículo 36o(\*).- 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 35º; 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.

(\*) *Modificado por Art. 2o de la R. 24-2004-CD/OSIPTEL del 26/02/2004; Modificado por artículo primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

(\*\*) *Fe de Erratas publicada en El Peruano el 18/01/2007*

#### **Artículo 37o.- Período de interrupción del servicio**

Para la aplicación del artículo 35o, 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 35o, en los cuales se aplicará el período señalado en el párrafo precedente (\*).

(\*) *Párrafo modificado por Art. 3o de la R. 24-2004-CD/OSIPTEL del 26/02/2004*

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 38o(\*).- 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 35o, 36o y 37º 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 35o, 36o y 37o.

(\*) *Artículo modificado por artículo primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

#### **Artículo 39o(\*).- 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 35o, 36o y 37o.

*(\*) Modificado por artículo primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

**Artículo 40o(\*).- 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 modificado por artículo primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

**Artículo 40-Ao(\*).- 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.

*(\*) Incorporado por Art. quinto de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

**TITULO V  
DERECHOS DE LOS ABONADOS**

**CAPÍTULO I  
CAMBIO DE TITULARIDAD**

**Artículo 41o.- 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 42.;
- (ii) En caso de fusión o escisión de la persona jurídica; y,
- (iii) En caso de fallecimiento del abonado, a favor de sus sucesores de acuerdo a lo dispuesto en el Código Civil vigente.

La empresa operadora deberá realizar el cambio de titularidad en un plazo máximo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha en que se solicite y presente la documentación necesaria para realizar dicho cambio.

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

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

**Artículo 42o(\*).- 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 4o y 5o.

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.

*(\*) Modificado por Art. 4o de la R. 24-2004-CD/OSIPTEL del 26/02/2004; Modificado Modificado por Art. primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

## **CAPÍTULO II CAMBIO DE NOMBRE**

### **Artículo 43o.- 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 44o(\*).- 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.

*(\*) Modificado por Art. primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

### **Artículo 45o(\*).- 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 cumpliera 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.

*(\*) Artículo modificado por artículo primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

## **CAPÍTULO IV TRASLADO DEL SERVICIO**

### **Artículo 46o.- Traslado**

El abonado podrá solicitar el traslado del lugar donde se presta o se encuentra registrado el ser-

vicio 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 47o.- Factibilidad del traslado**

La empresa operadora deberá informar por escrito, dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles de recibida la solicitud, la fecha posible del traslado del servicio. En caso de no ser posible dicho traslado, deberá informar al abonado por escrito, dentro del mismo plazo, con el sustento de la imposibilidad de atenderlo. En caso que el abonado no se encuentre conforme con la información proporcionada por la empresa operadora, podrá (\*):

(\*) *Fe de Erratas publicada en El Peruano el 15/01/2004*

(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 48o.- 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 (\*)**

(\*) *Capítulo incorporado por Art. quinto de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

#### **Artículo 48-Ao(\*).- 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 pres-

tación 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.

(\*) *Incorporado por Art. quinto de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

#### **Artículo 48-Bo(\*).- 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 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.

(\*) *Incorporado por Art. quinto de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

#### **Artículo 48-Co(\*).- 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 cinco (5) 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 inmediata 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 48-Bo."

(\*) *Incorporado por Art. quinto de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

#### **Artículo 48-Do(\*).- 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.

(\*) *Incorporado por Art. quinto de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

## **TÍTULO VI OBLIGACIONES DE LOS ABONADOS Y USUARIOS**

**Artículo 49o(\*).- 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.

(\*) *Modificado por Art. primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

**Artículo 49-A(\*)o.- 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:

a. 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.

b. 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 literal a. Si la empresa decide atender la solicitud presentada, se deberá proceder de acuerdo con lo señalado en el literal c; 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 literal d; 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 comuni-

car su respuesta definitiva, la decisión de prorrogar deberá ser comunicada al solicitante dentro del plazo establecido al inicio del presente literal.

c. En caso que la empresa operadora acepte la solicitud de instalación del servicio, a que se refiere el literal a. 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.

d. 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: (1) el número telefónico del servicio extendido, (2) el nombre del titular de la línea, (3) la localidad a la cual se extendió el servicio, (4) la localidad desde la cual se extendió el servicio, (5) la fecha efectiva de extensión, y (6) 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 adicionado por Artículo Primero de la R. 55-2006-CD/OSIPTEL del 12/09/2006*

**Artículo 50o.- 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 párrafo precedente.

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 51o(\*).- Supuestos de suspensión del servicio**

La empresa operadora 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.

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 71o;

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 OSIPTEL; o
- (v) Por cualesquiera de las causales previstas en la presente norma y en las demás normas aprobadas por OSIPTEL.
- (vi) Por traslado del servicio realizado sin la autorización previa de la empresa operadora.

(vii) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que la suspensión resulte proporcional al hecho que la motive, de lo contrario esta causal no será oponible al abonado.

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 30o.

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 a OSIPTEL respecto del procedimiento y las condiciones que apliquen para la suspensión del servicio por las causales reguladas en el presente párrafo.

(\*) *Modificado por Art. 5o de la R. 24-2004-CD/OSIPTEL del 26/02/2004; Modificado por Art. primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

### **Artículo 52o(\*).- 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.

(\*) *Modificado por Art. primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

### **Artículo 53o.- 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 54o.- 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 este existiese. Asimismo, en caso el servicio permaneciera suspendido después de vencido el plazo para la reactivación, se aplicará lo establecido en el artículo 35o.

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión.

**Artículo 55o.- 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.

## TÍTULO VIII TERMINACIÓN DEL CONTRATO

**Artículo 56o(\*).- 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. La referida comunicación podrá ser efectuada mediante el mismo mecanismo que fue utilizado para contratar el servicio u otro que la empresa operadora hubiera implementado, a elección del abonado. El abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido el periodo mínimo establecido anteriormente;

(ii) Por decisión de la empresa operadora, en caso de falta de pago del servicio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 55o;

(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 41o;

(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 14o;

(vi) Por lo dispuesto en el artículo 47o; o,

(vii) Por uso indebido del servicio, previa aplicación del procedimiento aprobado por OSIPTEL.

(viii) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que la resolución resulte proporcional al hecho que la motive, de lo contrario esta causal no será oponible al abonado.

(\*) *Modificado por Art. primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

**Artículo 57o(\*).- 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 55o;
- (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 41o;
- (iv) Por uso indebido del servicio, previa aplicación del procedimiento aprobado por OSIPTEL.
- (v) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que la resolución resulte proporcional al hecho que la motive, de lo contrario esta causal no será oponible al abonado.

El abonado podrá resolver unilateralmente el contrato a plazo forzoso por cualesquiera de 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 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 14o;
- (iv) Por lo dispuesto en el artículo 47o; 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 previstas en este artículo, 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 algún otro cobro análogo por la termina-

ción del contrato cuando ésta se produzca por decisión del abonado, sustentada en las causales enumeradas en el presente artículo.

(\* Modificado por Art. primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006

#### **Artículo 58o.- Obligaciones de pago al término del contrato**

La terminación del contrato de abonado por cualquiera de las causas enumeradas en los artículos 56o y 57o 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 59o.- 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 60o.- 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 61o.- Obligación del arrendador en recibir la solicitud**

El arrendador deberá recibir todas las solicitudes que le sean presentadas, aún 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 62o.- Plazo de respuesta a solicitud**

Presentada la solicitud con los requisitos a que se refiere el artículo 60o, 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 63o.- 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 sobrerreserva (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 64o.- 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 65o.- 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 66o.- Derecho de solicitante a establecer su propio circuito**

Además de lo establecido en el tercer párrafo del artículo 64o, 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 60o.

**Artículo 67o.- 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 68o.- 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.

## **CAPÍTULO II OBLIGACIONES Y DERECHOS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS**

**Artículo 69o.- 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 22o del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones.

**Artículo 70o.- 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 71o.- 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 72o.

**Artículo 72o.- 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 73o.- 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 74o.- Carga de la Prueba en arrendamiento de circuitos virtuales**

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 75o.- 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 75-Ao(\*).- 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.

(\*) Incorporado por Art. quinto de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006

**CAPÍTULO II  
BLOQUEO Y DESBLOQUEO****Artículo 76o.- 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, acceso automático al servicio de larga distancia internacional, acceso automático a los servicios ofrecidos a través de la serie 808 y acceso automático a las llamadas locales a las redes de los servicios públicos móviles, u otros que sean técnicamente posibles.

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 (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de la solicitud respectiva en la empresa operadora.

Si la empresa operadora no cumpliera 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 77o.- 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, el servicio de información a que se refiere el presente artículo, deberá estar disponible en la página web de Internet de cada empresa operadora del servicio de telefonía fija, para el libre acceso de cualquier persona.

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 78o(\*).- 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.

(\*) *Modificado por Art. primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

##### **Artículo 79o.- 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 80o.- 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.

#### **TÍTULO XI**

#### **DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO TELEFÓNICO BAJO LA MODALIDAD DE TELÉFONOS PÚBLICOS**

##### **Artículo 81o.- 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 82o.- 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 83o.- 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 84o.- 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(\*).

(\*) *Fe de Erratas publicada en El Peruano el 15/01/2004*

La empresa operadora tiene la facultad de ofrecer otros servicios de acuerdo a su capacidad técnica.

#### **Artículo 85o.- 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 advertido 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 doce (12) horas por día y seis (6) días a la semana como mínimo, se atenderá reclamos, quejas y solicitudes de reparaciones relativas al propio servicio de telefonía pública, se registrarán las mismas y 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 86o.- 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 87o.- 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 adquieren, 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 88o(\*).- 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 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.

*(\*) Modificado por Art. primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

**Artículo 89o.- Información de saldos**

La empresa operadora está obligada a proporcionar a los usuarios, cuando éstos lo requieran y de manera gratuita, información sobre el saldo y vigencia de la tarjeta de pago a través de los mecanismos que considere conveniente.

**Artículo 90o(\*).- Utilización de saldos**

Para el caso de las tarjetas que tengan por finalidad la adquisición de tráfico, la empresa operadora deberá incorporar un mecanismo que permita a los usuarios recuperar el saldo de tráfico no utilizado. 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.

Para el caso de las tarjetas que tengan por finalidad brindar conjuntamente la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico, la empresa operadora deberá incorporar un mecanismo que permita la recuperación del saldo de tráfico no utilizado, cuando se active una nueva tarjeta. Este 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 recuperación 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 facial 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.

*(\*) Modificado por Art. primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

**Artículo 91o.- 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. (\*)

*(\*) Numeral modificado por Art. 6o de la R. 24-2004-CD/OSIPTEL del 26/02/2004*

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 92o.- 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 93o.- 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 94o.- 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 95o(\*).- 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.

*(\*) Modificado por Art. primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

**Artículo 96o(\*).- 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 95o 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 10o y 59o sólo será aplicable el mecanismo señalado en el numeral (i) del presente artículo.

*(\*) Modificado por Art. primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

**Artículo 97o(\*).- 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 95o 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 95o.

*(\*) Modificado por Art. primero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

#### **Artículo 98o.- Carga de la prueba**

La carga de la prueba respecto de la solicitud y/o aceptación a que se refiere el artículo 95o y de lo dispuesto en el artículo 96o, 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 95o. (\*)

*(\*) Fe de Erratas publicada en El Peruano el 15/01/2004*

#### **Artículo 99o.- 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 95o. Asimismo, no tendrán efecto los actos que se hayan derivado de la supuesta solicitud y/o aceptación. (\*)

*(\*) Fe de Erratas publicada en El Peruano el 15/01/2004*

### **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.

*(\*) Sustituída por Art. segundo de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

**OCTAVA.-** Para efectos de lo señalado en el artículo 76o, 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.

**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.

*(\*) Incorporada por Art. sétimo de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA.-** La presente norma entrará en vigencia el 01 de marzo de 2004.

**SEGUNDA.-** 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.

**TERCERA.-** Para efectos de lo dispuesto en el artículo 86o, 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 3o del Reglamento de Organización y Funciones del TRASU, aprobado por Resolución de Consejo Directivo No 003-2003-CD/OSIPTEL.

**CUARTA.-** El plazo máximo establecido en el primer párrafo del artículo 10o 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.

#### DISPOSICIONES DEROGATORIAS

**PRIMERA.-** Deróguese la Resolución de Consejo Directivo No 012-98-CD/OSIPTEL, normas de Condiciones de Uso del Servicio de Telefonía Fija bajo la modalidad de abonado, salvo la vigencia ultractiva establecida en la Segunda Disposición Transitoria.

**SEGUNDA.-** Deróguese la Resolución de Consejo Directivo No 002-2000-CD/OSIPTEL, normas de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos Móviles, salvo la vigencia ultractiva establecida en la Segunda Disposición Transitoria.

**TERCERA.-** Deróguese la Resolución de Consejo Directivo No 015-2001-CD/OSIPTEL, normas de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Difusión y de Servicios de Valor Añadido para Acceso a Internet (Servicio de Conmutación de Datos por Paquete y Mensajería Interpersonal en la modalidad de Correo Electrónico), salvo la vigencia ultractiva establecida en la Segunda Disposición Transitoria.

**CUARTA.-** Deróguese parcialmente las Resoluciones de Consejo Directivo No 019-98-CD/OSIPTEL y No 001-2000-CD/OSIPTEL, en la parte concerniente a las Condiciones de Uso para el Servicio de Arrendamiento de Circuitos.

**QUINTA.-** Deróguese la Resolución de Consejo Directivo No 014-2000-CD/OSIPTEL, Mecanismos de Aceptación para Contratación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

**SEXTA.-** Deróguese la Resolución de Consejo Directivo No 037-2003/OSIPTEL, Disposición referida a pago único que usuarios deberán realizar por solicitud de bloqueo de diversos servicios telefónicos.

**SÉTIMA.-** Deróguese el artículo 23o de la Resolución de Consejo Directivo No 024-97-PD/OSIPTEL, Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones a través de las series 80C.

**OCTAVA.-** Deróguese el último párrafo del artículo 8o de la Resolución de Consejo Directivo No 049-2000-CD/OSIPTEL, Normas relativas a la comercialización del tráfico y/o de los servicios públicos de telecomunicaciones.

**NOVENA.-** Deróguese el artículo 2o de la Resolución de Consejo Directivo No 067-2001-CD/OSIPTEL, Disposiciones sobre sistemas de tarifas aplicables a llamadas que efectúan usuarios del servicios telefónico fijo a usuarios del servicio telefónico móvil celular, servicios de comunicaciones personales y servicio móvil de canales múltiples de selección automática.

#### 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 señal.

les 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.

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.

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.

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 (\*).

(\*) *Incorporada por Art. tercero de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006*

Ley de Telecomunicaciones: Al Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones,

aprobado por Decreto Supremo No 013-93-TCC.

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.

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.

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).

Servicios Públicos de Telecomunicaciones: A los servicios que se encuentran definidos como tales en el Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones.

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 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):

$$C(t, v) = 6900v(1.0000004245^t - 1) \quad \forall t \in [60, +\infty[$$

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 11:35pm y el servicio se restablece a las 2:13am del día siguiente.

Se trata de una suspensión de 158 minutos, por lo cual se evalúa la función anteriormente mostrada:  $C(158, 2048) = \text{US\$ } 947.83$

Por tanto, el monto de la compensación es igual a  $\text{US\$ } 947.83$

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 inferior 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:

$$C(108, 2048) = \text{US\$ } 647.87$$

Finalmente, el monto de la compensación en este caso asciende a  $\text{US\$ } 647.87$

### 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	27 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 modificado por Art. cuarto de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006

## ANEXO 5 RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

### CAPITULO I NORMATIVA APLICABLE

**Artículo 1o.- 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 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de OSIPTEL y en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones aprobado por OSIPTEL.

### CAPITULO II SANCIONES

**Artículo 2o(\*).- Infracciones leves**

Constituyen infracciones leves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 7o, 8o, 9o, 11o, 12o, 13o, 14o, 15o, 16o, 16-Ao, 20o, 21o, 22o, 23o, 24o, 25o, 26o, 28o, 29o, 33o, 34o, 35o, 37o, 38o, 39o, 40o, 40-Ao, 41o, 42o, 43o, 44o, 45o, 47o, 48o, 48-Bo, 48-Co, 50o, 51o, 52o, 53o, 54o, 55o, 59o, 60o, 61o, 62o, 64o, 67o, 69o, 71o, 72o, 75o, 75-Ao, 76o, 77o, 80o, 82o, 84o, 85o, 87o, 88o, 89o, 90o, 91o, 92o, 93o, 94o, 96o, 97o, 98o, 99o, Quinta Disposición Final.

(\*) Artículo modificado por Art. 7o de la R. 24-2004-CD/OSIPTEL del 26/02/2004; Modificado por Art. 2o de la R. 18-2005-CD/OSIPTEL del 15/03/2005; Modificado por Art. sexto de la R. 84-2006-CD/OSIPTEL del 21/12/2006

**Artículo 3o(\*).- Infracciones graves**

Constituyen infracciones graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 3o (segundo párrafo), 4o (primer y tercer párrafo), 6o, 10o, 17o, 27o, 30o, 31o, 32o, 57o, 58o, 63o, 68o, 73o, 78o (tercer párrafo), 79o, Sexta Disposición Final y Séptima Disposición Final.

(\*) Artículo modificado por Art. 7o de la R. 24-2004-CD/OSIPTEL del 26/02/2004

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS****CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

De conformidad con lo dispuesto en el inciso h) del artículo 25o del Reglamento del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo No 008-2001-PCM, se dispone que en ejercicio de su función normativa, OSIPTEL puede dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a "(...) las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia (...)".

Es así que, con la aprobación de la norma Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante Condiciones de Uso), se busca garantizar los principales derechos y obligaciones que deben asumir las empresas operadoras, los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, tanto al momento de la contratación, durante la provisión del servicio y al término de la contratación del mismo.

La presente norma establece las condiciones mínimas para la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones. En ese sentido, las empresas operadoras deberán adecuar y suje-

tar sus contratos de abonado a lo dispuesto en esta norma.

Es importante mencionar que, el alcance de esta norma no se limita a las modalidades de servicios existentes e identificables, sino establece reglas mínimas para la prestación de los servicios, sin crear barreras para el desarrollo del mercado.

Asimismo, debe mencionarse que la necesidad de regular la contratación surge por la falta de información o la información incompleta entre las partes sobre los derechos y obligaciones en la prestación de los servicios, el crecimiento exponencial del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, así como el desarrollo y la oferta de nuevos servicios, hace indispensable el establecimiento de reglas básicas y condiciones de acceso y uso de servicios, para las empresas operadoras, los abonados y/o usuarios.

En ese sentido, es necesario establecer obligaciones de información acerca de las características y condiciones del servicio, los derechos de los abonados al momento de la contratación, así como durante la provisión del servicio, y establecer cuándo se da por terminada la relación contractual.

## **PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA NORMA**

### ***Abonados y Usuarios: Ejercicio de derechos***

La presente norma establece que son sujetos de aplicación de estas Condiciones de Uso, las empresas operadoras, los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Esta norma considera como “abonado” a aquella 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, siendo importante mencionar que también son considerados como tales aquellas personas que adquieren tiempos de uso del servicio, con lo cual debe entenderse que la calidad de abonado no puede darse sobre la base de la modalidad de pago del servicio que se ha contratado, en ese sentido, los abonados de los servicios que utilizan sistemas bajo la modalidad pre pago se encuentran comprendidos dentro de los alcances de la presente norma.

Asimismo, se considera como “usuario” a aquella persona, natural o jurídica, que en forma eventual o permanente, tiene acceso o hace uso de algún servicio público de telecomunicaciones.

La norma establece que el abonado, al ser el titular del servicio, es decir, la persona que contrata con la empresa operadora, la prestación del servicio, goza de todos los derechos que regula la presente propuesta normativa. Así también, establece que el usuario se encuentra facultado a

ejercer estos derechos, salvo los derechos que impliquen cualquier modificación o extinción del contrato de abonado, de la modificación de los sistemas o modalidades tarifarias u otros que determine OSIPTEL, acceso y contratación de servicios suplementarios y demás prestaciones adicionales que prevea esta norma.

Sobre el último punto, debe señalarse que la salvedad dispuesta se establece debido a que el usuario, al ser titular de hecho del servicio, en principio, no podría modificar los términos en que el abonado celebró el contrato de prestación de servicios o dar por terminado el mismo.

Esta norma ha considerado que el abonado y usuario, para el ejercicio de sus derechos, podrán otorgar poder a cualquier persona, el cual deberá constar por escrito y deberá contener la firma legalizada ante notario público, sin perjuicio de la utilización de sistemas de códigos o claves secretas que hayan sido aceptados por el abonado.

Asimismo, la presente norma prevé expresamente que aquellas personas que accedan a los servicios públicos de telecomunicaciones o a los equipos terminales que permiten acceder a éstos, a través de medios fraudulentos o no permitidos por el ordenamiento legal vigente, no podrán ejercer los derechos que se regulan en él.

### ***Obligatoriedad de la norma***

Se ha establecido de manera expresa que las Condiciones de Uso tienen carácter imperativo y son de cumplimiento obligatorio por parte de los sujetos a quienes se les aplica la norma.

En ese sentido, las partes se encuentran impedidas de celebrar contratos en los que se establezcan cláusulas que contradigan o que exceptúen disposiciones contenidas en la presente norma. Es importante indicar que, únicamente mediante resolución motivada emitida por el Consejo Directivo de OSIPTEL se podrá establecer la no aplicación de determinada disposición contenida en la presente norma, siempre que exista una justificación en base a las características, naturaleza y beneficios del servicio a ofrecer.

### ***Acceso a los servicios***

La presente norma establece el derecho de toda persona a acceder a la contratación y prestación de cualquier servicio público de telecomunicaciones. Para ello, los solicitantes del servicio deben cumplir con los requisitos que la empresa operadora solicite para tal efecto.

Sin embargo, para el caso del servicio de telefonía fija, en la medida que éste se ha convertido progresivamente en un servicio básico, y sobre la base de los casos que este Organismo ha conoci-

do, se ha considerado conveniente establecer expresamente que la empresa operadora no podrá condicionar el acceso a una línea del servicio de telefonía fija a la capacidad crediticia del solicitante. Sin embargo, para el acceso a líneas telefónicas adicionales, la empresa operadora se encuentra facultada a solicitar acreditación de la capacidad crediticia, pudiendo sólo en este caso condicionar la contratación del servicio, en caso no se demuestre la solvencia necesaria para acceder a líneas adicionales.

Asimismo, para el caso específico del servicio de telefonía fija, se ha establecido expresamente la prohibición de limitar el derecho del solicitante del servicio a elegir el plan tarifario que le resulte más conveniente.

Esta norma también ha regulado la posibilidad que la empresa operadora pueda negarse a contratar con aquellas personas que mantengan con dicha empresa, una deuda exigible por la prestación del mismo servicio público de telecomunicaciones al que se desea acceder, salvo que el monto que se adeuda se encuentre en un procedimiento de reclamos por concepto de facturación. No obstante, el sustento de la negativa a contratar por parte de la empresa operadora, no podrá ser invocada en caso el solicitante del servicio cumpla con pagar la mencionada deuda o proporcione una garantía suficiente que satisfaga el interés de la empresa operadora.

#### ***Información en la contratación del servicio***

El abonado o usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones muchas veces no conoce las características del servicio, debido a que la información no está a su alcance o de estarlo no es comprendida en su integridad por los usuarios, en tanto dicha información se encuentra redactada en términos técnicos, de difícil comprensión.

Por ello, se debe garantizar que las empresas operadoras brinden la información completa, adecuada y oportuna para que los usuarios puedan optar por el servicio que se adecue mejor a sus necesidades y preferencias, con un cabal conocimiento de las condiciones a las que se someten.

En ese sentido, se ha establecido como regla general que 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

Asimismo, se ha considerado necesario establecer a las empresas operadoras la obligación de informar de manera obligatoria tanto al momento previo a la contratación del servicio y durante la provisión del mismo, sobre (i) el servicio ofrecido,

(ii) los requisitos de acceso al servicio, (ii) las características, modalidades, limitaciones y todas las opciones que existan de planes tarifarios, (iv) periodicidad de la facturación, (v) el plazo de la contratación, causales de terminación anticipada del contrato de abonado, penalidades, si las hubiera, y sobre todo sus consecuencias e implicancia económica, y (vi) los alcances y uso de los equipos.

Adicionalmente, se ha establecido la obligación para las empresas operadora de remitir a sus abonados, cada seis meses, información acerca del procedimiento de reclamos, número telefónico de los servicios de información y asistencia, así como la dirección de los centros de recaudación y otros medios habilitados para el pago del servicio. Disponiéndose que esta información puede ser remitida al domicilio o a una dirección electrónica que haya señalado el abonado para estos efectos, o inclusive a la casilla de voz o de texto.

Adicionalmente, se ha establecido la obligación para las empresas operadora de remitir a sus abonados, cada seis meses, información acerca del procedimiento de reclamos, número telefónico de los servicios de información y asistencia, así como la dirección de los centros de recaudación y otros medios habilitados para el pago del servicio. Disponiéndose que esta información puede ser remitida al domicilio o a una dirección electrónica que haya señalado el abonado para estos efectos, o inclusive a la casilla de voz o de texto.

En la presente norma, se dispone también para las empresas suscriptoras del servicio 808, la obligación de brindar información a sus usuarios en cada oportunidad en que estos accedan a los servicios que prestan, a través de una locución hablada y antes del inicio de la prestación y tasación del servicio, acerca del servicio que prestan; la modalidad de la tasación, sea por segundos o minutos; la tarifa que se aplicará, informándose si es en moneda nacional o extranjera; así como sobre el costo del tráfico de la llamada, esto es la obligación de pago adicional que el usuario debe realizar a la empresa operadora sobre la cual se soporta el servicio 808, por el tiempo en que dure la llamada.

#### ***Contratación del servicio***

Se establece que para la celebración de los contratos de abonado se utilizarán los mecanismos de contratación que se regulan también en la presente norma.

Asimismo, se dispone para los casos en que los contratos se celebren por escrito, la empresa operadora se encuentra obligada a entregar al abonado un ejemplar original del referido contrato conjuntamente con su anexo, si lo hubiera, el mismo que deberá estar suscrito por el represen-

tante o persona designada por la empresa operadora para dicho efecto y por el abonado.

Así también, la presente norma establece a las empresas operadoras la obligación de informar a los abonados sobre lo dispuesto en las Condiciones de Uso, así como la obligación de entregar al abonado una copia de las mismas, sea en un documento físico o a través de soportes que permitan almacenar dicha información, como disquetes, discos compactos, entre otros, o a través de medios electrónicos.

La obligación contenida en el párrafo anterior, también es de aplicación para las empresas operadoras que ofrecen servicios bajo la modalidad de sistemas pre pago.

También se dispone para estas empresas, la obligación de contar con un registro de sus abonados, el cual deberá contener como mínimo (i) el nombre del abonado, (ii) número de servicio y (iii) documento de identidad del abonado, de tal manera que con estos datos se identifique al abonado, quien podrá ejercer los derechos que esta norma regula, disminuyendo de esta manera, por ejemplo, las habilitaciones de equipos terminales adquiridos a través de medios ilícitos.

La presente norma establece que los contratos de abonado serán de duración indeterminada, salvo pacto expreso en contrario. Asimismo, se prohíbe condicionar la contratación a plazos forzosos, por lo que las empresas operadoras se encuentran obligadas a mantener dentro de su oferta de servicios, la opción de contratación a plazo indeterminado. Con ello se busca que, el solicitante del servicio cuente con las opciones que hagan posible una elección que satisfaga sus necesidades y expectativas, y a la vez desincentive las prácticas comerciales que restringen el derecho de elección del consumidor.

También, se establece que las empresas operadoras están obligadas a remitir a OSIPTEL una copia de los modelos de contrato antes que el servicio sea comercializado, con la finalidad que éstos sean revisados y en caso éstos no se hubieran adecuado a las Condiciones de Uso o estuvieran contraviniendo alguna disposición de las mismas, realizar las observaciones respectivas a dichos modelos de contratos. Es importante indicar que, para el caso de los planes tarifarios ofrecidos por las empresas sujetas al régimen tarifario regulado, se aplica lo dispuesto en el Reglamento General de Tarifas.

#### **Plazos Forzosos**

Sobre la base de los reclamos que OSIPTEL ha conocido, así como de las acciones de supervisión que se han realizado con relación a los reclamos, y considerando la problemática actual respecto de los plazos forzosos que las empresas operadoras

de diversos servicios han venido estableciendo, es que en esta norma se ha considerado que las empresas sólo podrán establecer este tipo de contratos por un plazo máximo de seis (6) meses, los mismos que deberán celebrarse únicamente por escrito, debiendo ser comprensibles para el abonado.

Asimismo, se ha previsto la posibilidad que las empresas operadoras puedan celebrar contratos adicionales para la adquisición o financiamiento de equipos terminales y/o para la recuperación de la inversión que se realice para el desarrollo de infraestructura específica a un determinado abonado, que por sus características necesita se le brinde el servicio no importando que se desarrolle infraestructura adicional para ello.

Igualmente, se ha dispuesto que las empresas operadoras tienen la obligación de entregar conjuntamente con el contrato de abonado, un documento anexo, la información relativa a las tarifas aplicables, es decir todas aquellas tarifas que el abonado pagaría por ejemplo por los servicios adicionales que contrata, los pagos que realizaría si el servicio se encontrara suspendido, entre otros; el plazo de duración o vigencia del contrato; así como el detalle de las penalidades, si las hubiere, debiéndosele informar el supuesto por el que se le aplicarían los mismos y los pagos que realizaría, de ser el caso.

En la presente norma se ha establecido la prohibición de establecer en el contrato de abonado, cláusulas que impliquen la renovación automática del plazo forzoso, disponiéndose una vez transcurrido dicho plazo el contrato tendría duración indeterminado.

#### **Condicionamientos indebidos para la contratación del servicio**

La presente norma establece que al momento de la contratación, los abonados pueden optar por la adquisición a la empresa operadora o a un tercero ajeno a ella, de los equipos terminales y de la instalación de los mismos. Siendo el único requisito que los referidos equipos se encuentren debidamente homologados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Ante ello, las empresas operadoras no podrán negarse a aceptar los equipos terminales que sean compatibles con sus sistemas, quedando prohibidas de realizar cualquier modificación unilateral en el contrato de abonado, basándose en el hecho que el abonado haya instalado un equipo terminal distinto al que la empresa operadora ofrece. En ese sentido, se coincide con la posición expuesta por la Defensoría del Pueblo en la Resolución Defensorial No 030-2002/DP de fecha 25 de setiembre de 2002, que aprueba el Informe Defensorial No 70 "Equipos Terminales de Telefo-

nía Fija Accionados por Moneda para Uso del Público”.

Asimismo, se ha considerado conveniente precisar que las empresas operadoras que comercialicen equipos terminales deberán garantizar que dichos equipos no limiten el derecho del usuario a la libre elección de instalarlo o activarlo en la red de otra empresa operadora que provea el mismo servicio público de telecomunicaciones, bajo la misma tecnología.

Igualmente, esta norma establece la prohibición de condicionar la contratación del servicio a la adquisición, arrendamiento o cualquier otra forma de utilización de los materiales y/o equipos de titularidad de las empresas operadoras y/o a la contratación de otros los servicios públicos de telecomunicaciones. Con ello, no se prohíbe a las empresas operadoras a ofrecer planes tarifarios, ofertas o promociones en los que se incluyan los referidos componentes. Lo importante es que los solicitantes de los servicios tengan la posibilidad de elegir que propuesta responde mejor a sus necesidades.

#### ***Cambios en la numeración o códigos asignados al abonado***

La presente norma establece que las empresas operadoras del servicio de telefonía fija y de los servicios públicos móviles, en caso que por razones técnicas o por conveniencia del servicio, efectúen variaciones en los números de abonado, deberán informar mediante una locución hablada u otros sistemas y de manera gratuita acerca del nuevo número a quienes intenten comunicarse con el abonado cuyo número ha sido variado, disponiéndose que dicha información será proporcionada por un plazo mínimo de sesenta (60) días calendario desde realizada la modificación.

Asimismo, esta norma contempla también el supuesto en que el abonado por propia decisión cambie de número de abonado, estableciéndose la posibilidad que éste pueda solicitar a las empresas operadoras del servicio de telefonía fija y de los servicios públicos móviles, que se informe sobre el nuevo número a quienes intenten comunicarse con el abonado, durante un plazo mínimo de treinta (30) días calendario desde realizada la modificación, para lo cual la empresa operadora podrá aplicar una tarifa por este concepto.

#### ***Instalación y/o activación del servicio***

Las empresas operadoras deberán contar con personal acreditado a efectos de la realización de la instalación y/o activación del servicio solicitado, con la finalidad de garantizar que la misma se realice de manera rápida y transparente. El personal de la empresa operadora deberá contar con un

número telefónico al cual el abonado o su representante se comuniquen a efectos de confirmar la información que sea proporcionada por el personal designado para tal efecto. Asimismo, se ha establecido que lo indicado anteriormente no será de aplicación para los casos en que por la naturaleza del servicio no se necesite realizar los trabajos de instalación y/o activación.

Las empresas operadoras se encuentran obligadas a instalar y/o activar el servicio dentro del plazo en el que se comprometió en el contrato, en caso contrario, el abonado podrá iniciar un procedimiento de reclamos u optar por resolver unilateralmente el contrato de abonado.

La carga de la prueba respecto de la instalación y/o activación del servicio corresponde a la empresa operadora.

#### ***Facturación del servicio***

Tomando en cuenta los comentarios presentados por las empresas operadoras, y recogiendo la experiencia práctica observada en el mercado, se ha considerado pertinente establecer en la norma una lista que comprenda a todos los conceptos susceptibles de ser incluidos en los recibos que emitan las empresas operadoras.

No obstante, considerando también la necesidad de asegurar una adecuada protección a los abonados en la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones- que generalmente se efectúa mediante contratos por adhesión- se ha considerado necesario precisar que la referida lista tiene carácter “taxativo” y no “enunciativo”, como se planteaba inicialmente, es decir, que los conceptos previstos en la lista serán los únicos que podrán ser incluidos en los recibos que emitan las empresas operadoras.

Es importante precisar que, la facturación de llamadas telefónicas, tanto de servicios telefónicos fijos como de servicios públicos móviles en general (incluyendo las llamadas bajo sistemas de roaming), está comprendido implícitamente en el concepto previsto en el numeral (iii) del artículo 23o sobre “consumos efectuados”.

En la norma se ha precisado que los gastos de cobranza no pueden ser incluidos en el recibo, toda vez que su cobro no está autorizado por esta norma, conforme a lo establecido en el segundo párrafo del art. 50º (pago de los recibos),. Igualmente, en cuanto al cobro por concepto de penalidades, debe tenerse en cuenta que la norma ha previsto la aplicación de dicho concepto en los casos en que el abonado decida terminar un contrato a plazo forzoso antes del vencimiento del plazo correspondiente- y siempre que las partes hubieren pactado la aplicación de alguna penalidad por esta causa-, por lo que en este extremo, dado que el contrato ha finalizado, no resulta

factible que su cobro pueda ser incluido en un recibo.

Asimismo, la norma dispone que las empresas operadoras están obligadas a facturar las llamadas y consumos realizados de manera oportuna, es decir en el recibo correspondiente al ciclo de facturación en que se efectuaron los mismos. Sin embargo, también se prevé la posibilidad de que las empresas operadoras tengan la facultad de emitir recibos especiales por los conceptos no facturados oportunamente, los cuales tendrán una fecha de vencimiento más largos y con un nivel de detalle suficiente, lo cual hace posible la verificación de lo que efectivamente se facturó y cobró con anterioridad. En estos casos, la carga de la prueba respecto de las llamadas o servicios que no fueron facturados oportunamente corresponde a la empresa operadora, así como respecto a la entrega del referido recibo al abonado.

### ***Suspensión del servicio***

La presente norma establece las reglas aplicables para la suspensión del servicio, distinguiendo dos situaciones: (i) La suspensión del servicio como derecho del abonado, la cual requiere una solicitud previa de éste, sujeto a las condiciones y limitaciones previstas para este efecto; y (ii) La suspensión del servicio que es aplicada por la empresa operadora de acuerdo a las causales expresamente previstas en la norma y que no requieren una solicitud o consentimiento previos del abonado (fuera de dichas causales, el hecho de que la empresa deje de prestar el servicio- sin que exista una solicitud previa del abonado- se considera como "interrupción del servicio", y como tal, se sujeta a las reglas específicas que la presente norma establece para dichos casos).

Respecto a los cobros aplicables en ambos casos de suspensión del servicio, se establece expresamente que mientras dure la suspensión, la empresa operadora no podrá aplicar cobro alguno por conceptos relacionados con el servicio, sin perjuicio de su derecho a cobrar las deudas pendientes que se hubieren devengado antes del inicio del periodo de suspensión.

Asimismo, en ambos casos se ha previsto la facultad de la empresa operadora de aplicar una tarifa por la reactivación del servicio suspendido, permitiendo de esta forma que la empresa pueda optar por no aplicar ninguna tarifa por este concepto, sujetándose, en cualquier caso, al principio de no discriminación.

Específicamente para el caso de la suspensión del servicio a solicitud del abonado, se precisa que el ejercicio del derecho a solicitar dicha suspensión y la atención de la solicitud respectiva no está sujeta a pago alguno por parte del abonado o usuario.

Adicionalmente, se ha considerado pertinente establecer un plazo razonable para el tiempo en que puede mantenerse dicha suspensión del servicio a solicitud del abonado, teniendo en cuenta, por un lado, la necesidad de promover la explotación y uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones así como la eficiencia en la asignación de los recursos, y por otro lado, la necesidad de garantizar una adecuada protección a los abonados, a través del reconocimiento de su derecho a suspender el uso del servicio- que implica también la suspensión de las obligaciones que implica la prestación del servicio contratado- cuando por cualquier circunstancia de cualquier índole el abonado considere que tiene que prescindir temporalmente del servicio contratado. Conforme a ello, en la presente norma se establece que el abonado tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio hasta por dos (2) meses, consecutivos o no, por año. De esta forma, en el transcurso de cada año, el abonado podrá efectuar una sola solicitud para que se suspenda el servicio por (2) dos meses consecutivos, o efectuar más de una solicitud en un mismo año, para que se suspenda el servicio por periodos no menores de quince (15) días, y en este último caso, el derecho de suspensión tendrá como límite que la suma de los periodos de suspensión no supere el referido el plazo de dos meses por año.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, cabe precisar que la norma no excluye la posibilidad de que la empresa operadora ofrezca a sus usuarios el derecho de suspender el servicio por plazos mayores a los dos (2) meses consecutivos o no, sujetándose, en cualquier caso, al principio de no discriminación. No obstante, en estos casos también rige la regla general de que las empresas operadoras no pueden aplicar cobro alguno durante la suspensión, salvo las deudas pendientes que se hubieren devengado antes del inicio del periodo de suspensión.

### ***Terminación del contrato de abonado***

La presente norma establece que el contrato de abonado de duración indeterminada termina cuando el abonado comunique su decisión de dar por concluida la relación contractual, por decisión de la empresa operadora en caso exista una falta de pago del recibo de servicios, por fallecimiento del abonado, entre otras causales.

Asimismo, para el caso de los contratos de abonado sujetos a un plazo forzoso, se han previsto causales específicas de resolución de contrato antes del vencimiento del plazo estipulado para el mismo, y sin tener que pagar penalidades u otros cargos por la terminación anticipada del contrato, limitándose a los siguientes supuestos:

(i) Problemas de calidad que afecten al abonado, siempre que dichos problemas sean individualiza-

dos y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la empresa operadora o por OSIPTEL.

(ii) Cuando la empresa operadora aplique tarifas o rangos horarios distintos a los vigentes al momento de la contratación del servicio, siempre que resulten desfavorables para el abonado.

(iii) Por incumplimiento en la instalación y/o activación del servicio en la oportunidad debida.

(iv) Cuando se trate de situaciones en la que exista un traslado pendiente solicitado por el abonado y se mantenga dicha situación por un período mayor a tres (3) meses.

(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.

Estas causales que le dan al abonado la posibilidad de resolver el contrato, se encuentran referidas al incumplimiento por parte de la empresa operadora de las condiciones establecidas en la norma, bajo las cuales inicialmente se contrató el servicio, entendiéndose que dichas condiciones fueron las que motivaron al abonado a aceptar un contrato sujeto plazo forzoso. Al respecto, cabe precisar que el derecho del abonado para poner fin al contrato a plazo forzoso, es aplicable incluso cuando los referidos hechos previstos como causales, hayan sido producidos por caso fortuito o fuerza mayor, toda vez que aún cuando tales hechos no sean imputables a la empresa operadora, existirá igualmente una afectación directa al abonado, quien razonablemente no debería seguir obligado a mantenerse sujeto a un contrato con plazo forzoso<sup>1</sup>.

De esta forma, se busca desincentivar estrategias de mercado que resulten desfavorables para los abonados o limiten el derecho de movilidad de los abonados hacia otra opción más conveniente.

En cuanto a las reglas aplicables en la terminación del contrato- para los contratos a plazo indeterminado o a plazo forzoso-, se establece que las empresas operadoras se encuentran prohibidas de condicionar la resolución de los contratos de abonado a la cancelación de deudas que el abonado hubiera contraído, evitando de esta manera que la deuda se siga incrementando debido a que la empresa condiciona la terminación de su contrato a un pago previo que podría incluir la deuda pendiente o los cargos o rentas fijas mensuales por adelantado.

<sup>1</sup> Este criterio es además coherente con lo establecido en el Artículo 1316º del Código Civil vigente, el cual dispone la extinción de la obligación cuando la prestación no se ejecuta por causa no imputable al deudor, o cuando la prestación sólo es susceptible de ejecutarse parcialmente y ya no fuese útil para el acreedor.

Asimismo, a fin de garantizar el derecho del abonado a resolver el contrato y evitar que se le impongan condicionamientos disuasivos que limiten el ejercicio de este derecho, se prohíbe expresamente que la empresa operadora aplique cobro alguno por concepto de desinstalación, desconexión, restitución de equipos o cualquier otro cobro de naturaleza semejante.

Finalmente, dentro de dicho marco normativo, se precisa que la terminación del contrato no exime al abonado de las obligaciones contraídas y generadas hasta la terminación del mismo, las cuales deberán ser asumidas enteramente por el abonado.

### ***Servicio de Arrendamiento de Circuitos***

El servicio de arrendamiento de circuitos está definido como la cesión temporal en uso 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 una renta convenida. En esta relación actúan la empresa operadora y el arrendatario. De acuerdo al Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo No 013-93-TC y su Reglamento, la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos la realizan las empresas operadoras del servicio portador, sean portadores locales, de larga distancia nacional o internacional.

El arrendatario será aquella persona natural o jurídica que contrate el servicio de arrendamiento de circuitos. Ahora bien, por su naturaleza, los circuitos, en la medida que son medios de conexión y transmisión de señales de telecomunicaciones, facilitan que los arrendatarios satisfagan sus propias necesidades de comunicación o para utilizarlos en la prestación de otros servicios (constituyen un insumo necesario para la prestación de otros servicios públicos).

El contrato para la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos necesariamente deberá suscribirse por escrito, tal como lo dispone el artículo 65o de las Condiciones de Uso, por lo que - sólo para este servicio - no se podrán utilizar los demás mecanismos de contratación de servicios públicos de telecomunicaciones.

Respecto del Procedimiento para la Contratación del servicio de arrendamiento de circuitos y de las Obligaciones y Derechos en la prestación de este servicio se presentan las siguientes características:

(i) Se mantiene el esquema del procedimiento para la formación del contrato (oferta y aceptación sujeta a formalidades específicas), previstas anteriormente en la normativa sobre la materia.

(ii) Se garantiza el derecho de solicitante a instalar su propio circuito (iii) Se contempla la suspensión del servicio por falta de pago, por caso fortuito o fuerza mayor y por mantenimiento.

(iv) Se mantiene el sistema de compensaciones por interrupción del servicio por causas no atribuibles a los arrendatarios.

(v) Se modifica el sistema de penalidades por incumplimiento en el plazo de instalación del circuito.

(vi) Para el caso de los circuitos virtuales, deben precisarse la máxima y mínima cantidad garantizada de información. Asimismo, en caso que los circuitos sean ofrecidos como medios de acceso a otros servicios, tal como el servicio de acceso a Internet, se deberá especificar las características de sobre reserva (overbooking).

Asimismo, se mantiene el derecho del solicitante a la instalación de su propio circuito siempre que el arrendador solicitado no haya cumplido con su instalación en el plazo ofrecido, no exista otra empresa que pueda proveer el circuito en el área solicitada y el solicitante cumpla con los requisitos exigidos por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones

#### ***Penalidades por incumplimiento en la instalación del servicio de arrendamiento de circuitos***

El objetivo de aplicar una penalidad por incumplimiento del plazo ofrecido para la instalación de un circuito, es que el solicitante pueda realizar sus propias estimaciones respecto de la fecha en la que contaría con el servicio operativo o, incluso, de la fecha en la que podría ofrecer servicios a terceros basados en el funcionamiento de dicho circuito. De esta manera, la penalidad tiene un carácter indemnizatorio hacia el arrendatario por los beneficios que éste dejaría de percibir si no contara con el circuito instalado en la fecha ofrecida.

Anteriormente, para estimar la función indemnizatoria de la penalidad, se consideró necesario fijarla en función al daño causado al solicitante, tomado en cuenta para ello el valor de los beneficios a perpetuidad que le generaría a una empresa que utiliza el circuito para dar servicios a sus clientes. Para ello, se tomó como principal supuesto: una captación de diecinueve (19) clientes para los primeros quince (15) días, y el número es creciente hasta llegar a un total de trescientos (300) clientes para un período superior a los cuarenta y seis (46) días. Todos estos clientes pagarían una tarifa de US\$7 mensuales por los servicios que reciben. Asimismo, se consideró necesario establecer las penalidades mayores en el caso de circuitos de larga distancia que en el caso de circuitos locales.

La penalidad dispuesta en la presente norma mantiene su función indemnizatoria, sin embargo los montos consignados son considerablemente menores a los anteriormente normados. Esto debido, principalmente a la variación de las condiciones del mercado y al incremento de empresas que, en la actualidad, brindan estos servicios. Además, se ha tomado en consideración que, en el caso que la empresa solicitante considere que el daño ocasionado por la no instalación en el plazo establecido es mayor que el que se establece en la norma, siempre tiene habilitada la vía judicial.

En este sentido, las penalidades establecidas toman en consideración un factor aplicable al tiempo de retraso, en la instalación del servicio y que existe una relación directa entre la velocidad de transmisión de un circuito arrendado y el perjuicio que se le causa al arrendatario por no tenerlo operativo a tiempo. En razón a ello, se mantiene la aplicación de penalidades distintas para el retraso en la instalación del servicio de circuitos con velocidad menor o igual a 64 Kbps y los que se requieren con velocidades mayores a la señalada.

Por otro lado, se han estimado las penalidades utilizando el criterio de días de incumplimiento y no por rangos como estaba previamente normado, con la finalidad de incentivar la eficiencia de las empresas. Por ejemplo, anteriormente, si la empresa operadora se excedía en el plazo establecido en un día, no tenía incentivo en realizarla sino hasta el día quince (15), dado que durante los primeros quince días la penalidad era la misma.

Es importante indicar que se han tomado en consideración los comentarios realizados por las empresas operadoras, relativos a que en el proyecto de norma publicado los montos establecidos para los primeros quince (15) días de demora eran mayores a la norma vigente. En este sentido, se ha considerado conveniente realizar el ajuste a los montos que se consignaron el mencionado proyecto.

A este respecto, cabe señalar que para circuitos con velocidad menor o igual a 64 Kbps se ha aplicado un factor de 4% por cada día de retraso durante los primeros 15 días. Este factor se incrementa a 5% en los siguientes quince (15) días y a 7% para períodos mayores. De manera similar, para circuitos con velocidad mayor a 64 Kbps se ha aplicado factores de 10%, 12% y 20% respectivamente.

#### ***Servicio de Telefonía Fija bajo la modalidad de Abonado***

La presente norma es de aplicación para todos los servicios públicos de telecomunicaciones. Es por ello que se han establecido, en su mayoría, disposiciones generales. Sin embargo, el servicio de

telefonía fija, por sus características, requiere de disposiciones específicas. Así se establece lo siguiente:

(i) El abonado podrá solicitar el cambio de sitio del block de conexión. Esta facilidad se brindará siempre que la tecnología para prestar el servicio lo permita.

(ii) Las empresas operadoras deberán brindar el servicio de información actualizada de guía telefónica. Este servicio se debe brindar por el mismo servicio telefónico durante todo el día. Es importante señalar que las empresas deben brindar información relativa a los números telefónicos de todos los abonados del servicio de telefonía fija, independientemente de la empresa operadora; es decir, un abonado del servicio de telefonía fija de una empresa operadora tendrá derecho a acceder a través de su propio operador a los números de abonado del mismo servicio prestado por otro operador. Para el cumplimiento de esta obligación las empresas operadoras del servicio de telefonía fija deberán intercambiar información de guía telefónica de sus respectivos abonados.

(iii) Al igual que en la normativa anterior, se establece la obligación de las empresas operadoras del servicio de telefonía fija de entregar una guía telefónica fija a todos sus abonados. En las presentes Condiciones de Uso se amplía esta obligación, a consecuencia de la competencia entre distintas empresas del servicio de telefonía fija. Así, se dispone expresamente que la guía telefónica física deberá incluir a todos los abonados de las empresas operadoras del servicio de telefonía fija. Se ha considerado que las empresas operadoras deberán establecer los términos para el cumplimiento de esta obligación, sin perjuicio de la intervención de OSIPTEL, de conformidad con sus facultades normativas y reguladoras.

(iv) La regulación del bloqueo y del desbloqueo del acceso a determinados servicios que se prestan a través de la red del servicio de telefonía fija es similar a la existente a la fecha. Así, los abonados podrán solicitar el bloqueo o desbloqueo del acceso automático al servicio de larga distancia nacional, al servicio de larga distancia internacional, a los servicios ofrecidos a través de la serie 808 y a las llamadas locales a las redes de los servicios públicos móviles.

Esta facilidad de bloqueo no se limita a los servicios antes señalados, se establece que podrá solicitarse el bloqueo o desbloqueo de cualquier otro acceso que sea técnicamente posible.

#### ***Servicio Telefónico bajo la modalidad de Teléfonos Públicos***

Se establece una obligación mínima respecto de la información a brindar al usuario.

Se dispone así que toda empresa operadora que brinde este tipo de servicio, se encuentra obligada a informar en un lugar visiblemente notorio y adyacente a la ubicación del teléfono público o en él mismo, como mínimo, respecto de:

(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 de un número telefónico gratuito en el que durante las veinticuatro (24) horas del día, se atenderá reclamos, quejas y solicitudes de reparaciones relativas al propio servicio de telefonía pública, se registrarán las mismas y se brindará información relevante respecto del servicio.

(iii) 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; y

(iv) Los números telefónicos de emergencia y del servicio de información de guía telefónica.

Se ha considerado que esta información resulta necesaria para tomar una decisión de uso o consumo del servicio.

Por otro lado, la regulación del servicio del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos presenta las siguientes características adicionales:

(i) La empresa operadora tiene la obligación de prestar el servicio de manera ininterrumpida las veinticuatro horas del día, en aquellos equipos terminales en los que sea responsable directo de la operación de red, mantenimiento, administración, recaudación y custodia. Esta obligación alcanza principalmente a los equipos terminales ubicados en áreas de dominio público. Asimismo, debe indicarse que esta obligación de prestar el servicio de forma ininterrumpida no será aplicable a los equipos terminales instalados en áreas rurales con financiamiento del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones, los mismos que tienen su propio régimen de continuidad del servicio (establecido en atención a la tecnología utilizada).

(ii) 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 contenidos en las Condiciones de Uso y su derecho a reclamar de conformidad con la Directiva de Reclamos.

Este Organismo advierte que la empresa operadora si bien tiene derecho a prestar el servicio público facilitándose de áreas de dominio privado y de las labores de administración y custodia de equipos terminales<sup>2</sup>, mediante la suscripción de con-

<sup>2</sup> Se advierte que esta clase de acuerdos resultan válidos y le reducen los costos de operación a la empresa operadora, en comparación con la prestación del servicio

tratos específicos con estos fines con sus abonados del servicio de telefonía fija (bajo la modalidad de abonado), no tiene justificación ni el derecho para limitar el ejercicio de los derechos de abonado, en cuanto a la aplicación de las Condiciones de Uso y de la Directiva de Reclamos. Se otorga competencia, en ese sentido, al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios para resolver los casos que se presenten, teniendo que establecer los lineamientos que orienten a los abonados y empresas operadoras sobre los alcances y criterios para resolver los reclamos que se presenten sobre esta materia.

#### **Provisión de Servicios mediante Sistemas de Tarjetas de Pago**

Con la finalidad de garantizar el respeto de los derechos de los usuarios que adquieran tarjetas de pago físicas (impresas) o no, es importante contar con un marco legal de cumplimiento obligatorio para cualquier empresa que provea servicios públicos de telecomunicaciones a través de este mecanismo de pago.

Se ha contemplado básicamente la obligación de información de las empresas operadoras (entiéndase también, empresas comercializadoras) para con los usuarios de las tarjetas de pago. Se establecen las obligaciones en función a su presentación.

Así, si se tratan de tarjetas físicas, esta información deberá consignarse en las propias tarjetas o en un documento adjunto a ella; en tanto que si se trata de tarjetas no físicas o virtuales, deberá informar a través del medio por el cual se adquiere la tarjeta (v.g. en la comunicación telefónica, Internet, en la operación bancaria, entre otros).

Asimismo, la regulación de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago presenta las siguientes características:

(i) Se clasifican las tarjetas en cuanto a aquellas que permiten la adquisición de tráfico de un servicio público de telecomunicaciones (v.g. la realización de llamadas locales o larga distancia por un determinado número de minutos), las que habilitan el servicio público (v.g. las tarjetas que activan el servicio permitiendo la realización y/o recepción de llamadas) y las tarjetas mixtas, es decir, aque-

---

a través de equipos terminales ubicados en áreas de dominio público, como calles, parques, etc. No obstante, e independientemente de la denominación que utilice la empresa operadora para los contratos por los cuales su abonado le brinda facilidades (de espacio físico, administración, custodia del equipo terminal), los abonados no renuncian ni pierden los derechos contenidos en las Condiciones de Uso (v.g. detalle de llamadas) y su derecho a reclamar conforme a la Directiva de Reclamos en cuanto a su contrato de prestación del servicio de telefonía fija bajo la modalidad de abonado.

llas que además de permitir la habilitación del servicio, otorgan tráfico del servicio público de telecomunicaciones habilitado.

(ii) Se han establecido plazos mínimos de vigencia de las tarjetas. Así, se contempla, para el caso de las tarjetas que permiten la adquisición de tráfico, que este plazo no será menor al que resulte de la aplicación de la fórmula contenida en el Anexo No 4. Para los otros casos, el plazo de vigencia no será menor de quince (15) días calendario contados de la fecha de su activación.

(iii) Se dispone que las empresas operadoras proporcionen información del saldo de la tarjeta de pago cuando el usuario se lo requiera. Para ello, deberán establecer los mecanismos más apropiados.

(iv) Las empresas operadoras deberán incorporar un mecanismo que permita a los usuarios que lo soliciten utilizar el saldo de la tarjeta de pago no susceptible de utilización en ninguno de los servicios ofrecidos a través de dicha tarjeta.

(v) Se contempla y se establecen las reglas para la activación sucesiva de tarjetas de pago.

Asimismo, se ha previsto que la empresa operadora podrá establecer sistemas que permitan que el abonado o usuario pueda continuar utilizando del servicio aún cuando se hubiere agotado el crédito para tráfico de la tarjeta de pago. Sin embargo, se establece una limitación: 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.

#### **Mecanismos de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones**

Se ha considerado apropiado establecer en la presente norma los mecanismos para la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Estos mecanismos permiten la manifestación de la voluntad de las personas naturales o jurídicas. Así, por estos mecanismos se podrá contratar la prestación de un servicio público de telecomunicaciones, la prestación de servicios suplementarios o adicionales, la modificación de los términos o condiciones de la contratación o contratar planes tarifarios, ofertas, descuentos, promociones que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado.

Los mecanismos de contratación son documentados y deben permitir la certeza de la solicitud o de la aceptación del abonado. Se permite, en ese sentido, la utilización de cualquier documento escrito, reproducción de audio o video, modalidad de soportes informáticos o electrónicos o la modalidad de marcación para los usos del Sistema de

Llamada por Llamada, Servicio de Valor añadido 808 y Servicio de Teléfonos Públicos.

Debe señalarse que la empresa operadora tiene (i) la carga de la prueba respecto de la solicitud y/o aceptación del abonado, (ii) suministrar al abonado y a OSIPTEL, cuando le sea requerido, la información que acredite la solicitud y/o aceptación, (iii) informar a OSIPTEL los mecanismos de contratación que implementen y (iv) devolver los pagos efectuados en caso no demuestre la solicitud y/o aceptación del abonado.

#### VIGENCIA DE LA NORMA

Finalmente, teniendo en cuenta que en algunos casos será necesario que las empresas operadoras adopten diversas medidas para efectos de dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la presente norma, se ha considerado pertinente disponer que la entrada en vigencia de determinadas disposiciones que se encuentran señaladas en la Primera Disposición Transitoria será recién el 01 de marzo de 2004, disponiéndose que las demás disposiciones entren en vigencia el 01 de enero de 2004.

#### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS R. 24-2004-CD/OSIPTEL

De acuerdo a lo establecido en el inciso h) del artículo 25o del Reglamento General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo No 008-2001-PCM, este Organismo en ejercicio de su función normativa tiene la facultad de dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a "(...) las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia (...)".

En cumplimiento con lo dispuesto por el citado Reglamento, OSIPTEL ha aprobado las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Condiciones de Uso), Resolución de Consejo Directivo No 116-2003-CD/OSIPTEL, publicadas en el diario oficial El Peruano con fecha 19 de diciembre de 2003.

Con posterioridad a la publicación de las citadas Condiciones de Uso, las empresas operadoras de los distintos servicios públicos de telecomunicaciones han remitido a este Organismo diversas comunicaciones, en las que solicitan se realicen precisiones a dicha norma, así como la prórroga de la entrada en vigencia del íntegro de la norma o de determinados artículos.

OSIPTEL ha analizado y evaluado las propuestas planteadas, considerando conveniente precisar algunas disposiciones de las Condiciones de Uso.

En primer lugar, se ha considerado adecuado establecer un tratamiento especial para el caso de las "llamadas en progreso" (es decir, aquellas que se inician en un ciclo de facturación y que finalizan en el siguiente ciclo de facturación) precisando en el artículo 27o, que cuando se produzcan dichas llamadas, las empresas operadoras tienen la facultad de determinar si estas serán facturadas en el ciclo en que se inicia o finaliza la llamada, asimismo, se dispone la obligación para las empresas operadoras de informar a OSIPTEL la forma de facturación que emplearán en los casos de las "llamadas en progreso".

Adicionalmente en este artículo se incorpora una excepción a la regla general respecto a la forma de facturar los conceptos detallados en el artículo 23o, esta excepción está referida a aquellas facturaciones que se derivan de la instalación, activación o reactivación del servicio. Por tal motivo se establece que la primera facturación se podrá realizar en el recibo correspondiente al ciclo de facturación inmediato posterior a aquél en que se produjeron tales hechos.

De otro lado, se ha considerado necesario precisar el numeral (i) del artículo 36o, con la finalidad de aclarar que para efectos de determinar el período de interrupción del servicio, se tendrán en cuenta, también, el reporte que efectúe la empresa operadora ante OSIPTEL.

Asimismo, con la finalidad de concordar adecuadamente el artículo 37o con el artículo 35o se precisa el segundo párrafo del artículo 37o.

Respecto de las reglas aplicables a la cesión de posición contractual, se ha considerado pertinente suprimir el último párrafo del artículo 42o, y de esta forma establecer una regla uniforme a la que establece el artículo 1437o del Código Civil, cuya aplicación es supletoria a la presente norma.

Considerando la importancia de contemplar en las Condiciones de Uso los únicos supuestos que pueden dar origen a una suspensión del servicio, resulta conveniente incluir en el artículo 51o de las referidas Condiciones de Uso, dos supuestos adicionales que justifican la suspensión del servicio por parte de las empresas operadoras.

Así, el primer supuesto que faculta a la empresa operadora a suspender el servicio es el referido al traslado del servicio, en los casos en que éste se ha realizado sin el consentimiento de la empresa que provee el servicio.

El segundo supuesto de suspensión del servicio que se ha incluido en las Condiciones de Uso está referido al hurto, robo, extravío u otra causa similar que origine la pérdida de la posesión de un equipo terminal móvil, estableciéndose que en estos casos previa comunicación del abonado, las empresas operadoras de los servicios públicos móviles deberán suspender el servicio, siguiendo

el procedimiento y las condiciones que hayan establecido para estos efectos. Igualmente, se dispone la obligación para las empresas operadoras de informar a OSIPTEL el procedimiento y las condiciones que establezcan para este supuesto de suspensión del servicio.

De otro lado, se ha considerado pertinente precisar la regla de la vigencia mínima de las tarjetas de pago que permiten la recarga o rehabilitación del servicio, dispuesta en el numeral (ii) del artículo 91o de las Condiciones de Uso, incluyendo en el referido numeral la precisión de que para el caso de la habilitación del servicio, el plazo de vigencia de la tarjeta será el que resulte de la suma de i) la vigencia que se encuentre pendiente de la tarjeta que ha sido previamente activada; más, ii) la vigencia de la nueva tarjeta a activar.

Asimismo, en dicho numeral se ha establecido que si la suma antes señalada es superior a ciento ochenta (180) días calendario, se tomará únicamente como vigencia mínima el plazo de ciento ochenta (180) días calendario, de tal manera que no se puedan generar distorsiones en el sentido que con las rehabilitaciones sucesivas que puedan darse en el servicio, se pueda llegar a contar con plazos de vigencia extensos e ilógicos, que sólo llevarían a que las empresas operadoras tengan incentivos a reducir el plazo de vigencia de las tarjetas de pago, perjudicando de esta manera a los usuarios de las mismas.

Es importante mencionar que en la presente Resolución, se ha precisado en los artículos 2o y 3o del Anexo 5 de las Condiciones de Uso -el cual desarrolla el Régimen de Infracciones y Sanciones-, el tipo de infracciones que se aplicarán en los casos de incumplimiento por parte de las empresas operadoras a las disposiciones contenidas en los artículos 17o, 30o, 53o y 58o de las Condiciones de Uso.

En ese sentido, se ha precisado que los incumplimientos a los artículos 17o, 30o y 58o constituyen infracciones graves, y que el incumplimiento al artículo 53o constituye una infracción leve.

Finalmente, este Organismo ha considerado conveniente incorporar dos disposiciones transitorias adicionales: (i) la quinta disposición que se encuentra referida a la adecuada transición de los servicios que se prestan a través de las tarjetas de pago que han sido emitidas y que serán emitidas a partir de la vigencia de las Condiciones de Uso, y (ii) la sexta disposición que tiene por objeto otorgar un plazo adicional para exigir el cumplimiento de los artículos 90o y 91o, referidos al tema de reutilización de saldos y, recarga o rehabilitación de servicios con tarjetas de pago respectivamente, toda vez que estas disposiciones al ser nuevas obligaciones para las empresas operadoras, requerirían de un tiempo mayor para su implementación.

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS R. 18-2005-CD/OSIPTEL

OSIPTEL en ejercicio de su función normativa y, de conformidad con lo establecido en el inciso h) del Artículo 25o del Reglamento General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo No 008-2001-PCM, tiene la facultad de dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a "(...) las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia (...)".

Sobre la base de lo indicado en el párrafo anterior, este Organismo ha aprobado las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Condiciones de Uso), Resolución de Consejo Directivo No 116-2003-CD/OSIPTEL, vigente a partir del 01 de marzo del 2004, y modificada en parte por la Resolución 024-2004-CD/OSIPTEL. En dicha norma se han establecido los principales derechos y obligaciones para las empresas operadoras, abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Luego de la entrada en vigencia de la citada norma, OSIPTEL ha encontrado determinadas situaciones en las que existen costos de transacción que pudieran ser eliminados con el establecimiento de alguna regulación.

Este es el caso de los abonados que deciden resolver su contrato con una empresa operadora (sea del servicio de telefonía fija o de los servicios públicos móviles) y contratar con otra empresa, uno de estos servicios. En estas circunstancias, el abonado no puede mantener el número telefónico o de abonado que le fuera asignado por su anterior operador de servicios, lo cual le genera una incomunicación temporal, de su entorno profesional, laboral y/o social.

En ese sentido, a efectos de reducir los costos que incurren los abonados cuando deciden cambiarse de empresa operadora, la presente norma establece que la empresa operadora a la que le ha sido resuelto el contrato de abonado, y siempre que éste último lo solicite, está en la obligación de informar a través de una locución hablada acerca del nuevo número telefónico o de abonado a quienes intenten comunicarse con el anterior número. En el caso que la empresa operadora, no cuente con las facilidades técnicas para habilitar la locución, ésta deberá enrutar la llamada a su servicio de información.

Cabe precisar que, la obligación de las empresas operadoras a enrutar las llamadas a su servicio de información, tiene como finalidad garantizar que todos los usuarios que se comuniquen al número anterior, cuenten con la información del nuevo número; toda vez que el servicio de información

sólo es accesible para los abonados de dichas empresas. La norma plantea que la solicitud que realice el abonado a efectos que le brinden el servicio de locución informando sobre su nuevo número, así como el pago por dicho servicio; se lleve a cabo de manera fácil y directa, para lo cual deberá realizarse en cualquiera de las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora a la que le ha sido resuelto el contrato.

Asimismo, se propone que la oportunidad para la presentación de la referida solicitud, pueda darse: (i) al momento en que se solicita la resolución del contrato de abonado, o (ii) luego de resuelto el mismo, dentro del periodo establecido para brindar el servicio de locución.

En ese sentido, la empresa operadora a la que le ha sido resuelto el contrato de abonado, se encuentra obligada a informar a los abonados que soliciten la resolución de su contrato, el derecho que tienen a solicitar la activación de dicha locución.

La norma señala que las empresas operadoras están obligadas a otorgar el servicio de locución informando del nuevo número telefónico o de abonado dentro de un plazo mínimo de sesenta (60) días calendario siguientes a la fecha en que se da por resuelta la relación contractual con el abonado.

Igualmente, la norma establece, expresamente, la imposibilidad por parte de las empresas operadoras de cobrar a los usuarios llamantes por la información brindada a través del servicio de locución.

De otro lado, la norma señala que la empresa operadora a la que se le ha resuelto el contrato puede aplicar una tarifa por el servicio de locución planteado, estableciéndose también la posibilidad que la nueva empresa operadora pueda asumir dicha tarifa como parte de su política comercial con sus nuevos clientes.

En la norma, se ha establecido que, el abonado tendrá el derecho a iniciar un procedimiento de reclamos, por calidad, de acuerdo con lo dispuesto en la Directiva de Reclamos, en caso la empresa operadora (i) se negara a aceptar su solicitud a efectos que le brinden el servicio de locución informando sobre su nuevo número, o (ii) no procediera a implementar dicho servicio.

De otro lado, se ha establecido una excepción para la aplicación del Artículo 21o-A, en atención a las limitaciones que presentan, a la fecha, las líneas telefónicas fijas que funcionan con tecnología satelital. Así, se ha dispuesto que cuando la línea de telefonía fija funcione con tecnología satelital, la empresa operadora a la cual el abonado ha resuelto el contrato de servicio no se encuentra obligada a brindar el servicio de locución ni de enrutamiento.

Asimismo, en la medida que se incorpora un nuevo Artículo a la norma de Condiciones de Uso, y en tanto que en el Artículo se contemplan obligaciones para las empresas operadoras, se establece el tipo de infracción que se aplicará en caso de incumplimiento de dicha disposición. En ese sentido, se ha establecido que el incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones contenidas en el Artículo 21o-A de las Condiciones de Uso, constituiría una infracción leve, sancionable de conformidad con el Reglamento de Infracciones y Sanciones.

Finalmente, es importante señalar que se ha establecido un régimen especial para la exigibilidad de las obligaciones contenidas en el Artículo 21o-A:

(i) Lo dispuesto en el Artículo 21o-A de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, será exigible a partir del día 30 de mayo de 2005 para las empresas operadoras que prestan servicios públicos móviles

(ii) Lo dispuesto en el Artículo 21o-A de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, será exigible a partir del día 01 de agosto de 2005 para las empresas operadoras que prestan los servicios de telefonía fija.

(iii) En caso las empresas operadoras que prestan el servicio de telefonía fija utilizando tecnología de acceso celular, no pudieran cumplir con lo dispuesto en el Artículo 21o-A en el plazo establecido en el párrafo anterior, debido a que no cuentan con facilidades técnicas para programar en sus sistemas la locución o para enrutar la llamada a su servicio de información; deberán remitir un informe detallado a OSIPTEL, donde sustenten el plazo requerido para implementar sus sistemas. Este plazo deberá ser aprobado por OSIPTEL.

#### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS R. 55-2006-CD/OSIPTEL**

Es interés del Estado satisfacer las necesidades de comunicación de los ciudadanos, la satisfacción de estas necesidades es concedida, en primer lugar, a la iniciativa privada y en forma subsidiaria al Estado, para tales efectos promueve e implementa medidas tendientes al desarrollo de las telecomunicaciones.

Respecto al desarrollo de los servicios de telecomunicaciones en áreas rurales y de preferente interés social, el Estado canaliza sus esfuerzos a través del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL) y de la Oficina de Proyectos de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). Sin embargo, pese a los avances logrados por la iniciativa privada y la del Estado, aún existe un gran número de zonas que carecen de servicios públicos de telecomunicaciones y se encuentran fuera del radio de acción de la iniciativa privada y del esfuerzo estatal.

Al respecto, el MTC aprobó, mediante D.S. No 049-2003-MTC, los Lineamientos de Políticas para promover un mayor acceso a los Servicios de Telecomunicaciones en áreas rurales y de preferente interés social, los cuales establecen una política de concesiones acorde con la necesidad de promover mejoras para la consolidación del acceso universal. Cabe señalar que, para todos los efectos previstos por la presente norma, se considerará áreas rurales aquellas señaladas como tales por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el MTC y el FITEL y como áreas de preferente interés social, aquellas señaladas como tales por el MTC.

El MTC ha impulsado diversas modificaciones al Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones (RGT), que tiene el mismo objetivo, otorgando beneficios al operador independiente y permitiendo la comercialización del servicio de telefonía fija en la modalidad de teléfonos públicos sin requerir registro previo. Las disposiciones citadas ponen de manifiesto la voluntad de llevar los servicios públicos a la mayor cantidad de peruanos, especialmente, a aquellas localidades a las que no llega el esfuerzo privado ni el del Estado, pero que precisan mejorar el nivel de vida de sus pobladores. En tal sentido, siendo uno de los objetivos del Estado lograr el acceso de las mayorías a los servicios de telecomunicaciones, es necesario establecer mecanismos que contribuyan a su logro, en virtud del principio de equidad.

Sobre el particular, debe advertirse que entre las funciones de OSIPTEL está la de garantizar el acceso universal a los servicios públicos de telecomunicaciones y establecer las condiciones de acceso a los servicios, para alcanzar dichos fines. En tal sentido, OSIPTEL cuenta con facultades normativas, en ejercicio de las cuales emitió las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (las Condiciones de Uso), aprobadas mediante Resolución No 116-2003-CD/OSIPTEL y estableció los casos de uso indebido del servicio y el procedimiento para la suspensión cautelar de los servicios de telefonía y arrendamiento de circuitos por uso indebido o fraudulento, mediante la Resolución No 024-99-CD/OSIPTEL, a tenor de lo establecido en el numeral 4 del artículo 135o del RGT que faculta a las empresas operadoras a desconectar el servicio por uso fraudulento o indebido del mismo.

El artículo 49o de las Condiciones de Uso califica como uso indebido la extensión del servicio contratado fuera del domicilio de instalación; por su parte, el artículo 51o del mismo texto normativo establece como causal de suspensión del servicio el uso indebido del mismo, debiendo observarse el procedimiento vigente para la suspensión del servicio por uso indebido o fraudulento, aprobado mediante la Resolución No 024-99-CD/OSIPTEL.

En tal sentido, contando con las facultades para establecer cuáles son las conductas que configuran un uso indebido o fraudulento del servicio y teniendo la responsabilidad de garantizar el acceso universal a los servicios públicos de telecomunicaciones, este Organismo Regulador se ve precisado a modificar las Condiciones de Uso, excluyendo de la definición de uso indebido, a través de la incorporación del artículo 49-A, la extensión del servicio contratado fuera del domicilio de instalación, para permitir bajo determinadas condiciones la extensión del servicio de telefonía y los servicios de valor añadido que se soporten sobre el mismo medio portador, a través de la utilización de medios alámbricos o radio eléctricos, desde zonas en las cuales existe cobertura hacia áreas rurales o de preferente interés social que no cuentan con ella, y permitir la conectividad a través de dicho servicio básico, así como el acceso a otros servicios de valor añadido de los que se carezca.

Para tales efectos, se ha dispuesto establecer el siguiente procedimiento:

(1) Se debe presentar por escrito una solicitud de instalación a todas las operadoras que cuentan con título habilitante en el área de interés del solicitante; de esta manera el solicitante podrá acreditar la presentación de su solicitud y le permitirá contar con una fecha cierta para el cómputo del plazo con el que cuenta la empresa operadora para responder a dicha solicitud.

(2) La empresa operadora cuenta con un plazo de quince (15) días calendario para dar respuesta a la solicitud presentada, prorrogables por quince (15) días adicionales, en forma excepcional, si decide analizar la posibilidad de realizar inversiones para atender la solicitud presentada. Si transcurridos quince (15) días calendario de presentada la solicitud correspondiente, la empresa operadora no notifica al solicitante su respuesta, el solicitante podrá entender como denegada su solicitud y solamente en estas circunstancias:

(3) El solicitante podrá extender un servicio de su titularidad al área solicitada, no podrá extenderla a una localidad diferente. Es pertinente dejar claramente establecido que la extensión que realice el abonado de su servicio será por su cuenta y riesgo; es decir, el abonado deberá asumir los costos y la responsabilidad de tal extensión, lo cual implica que la empresa operadora que le presta el servicio no será responsable por los problemas de calidad que se presenten en la infraestructura extendida, sin perjuicio de que ambos (el abonado y la empresa operadora), puedan llegar a un acuerdo para que la instalación y mantenimiento de la línea extendida pueda ser provista por la empresa operadora. Cabe señalar que los abonados podrán extender su servicio utilizando medios alámbricos, radioeléctricos u otros, siempre y cuando cumpla con los requisitos que las normas respectivas establecen.

Asimismo, se ha establecido que los abonados que extiendan su servicio deberán comunicar por escrito dicho evento, a la empresa operadora que le presta el servicio extendido y a OSIPTEL, en un plazo no mayor a quince (15) días calendario de realizada la extensión en forma efectiva. En la comunicación a la que se hace referencia en el presente párrafo, los abonados deberán informar lo siguiente: (1) el número telefónico del servicio extendido, (2) el nombre del titular de la línea, (3) la localidad a la cual se extendió el servicio, (4) la localidad desde la cual se extendió el servicio, (5) la fecha efectiva de extensión, y (6) la indicación del uso que se le da al servicio extendido (uso domiciliario, público, cabina de Internet, etc.). Con dicha información OSIPTEL implementará y actualizará permanentemente un registro, el cual deberá ser publicado en su página web. La finalidad de esta disposición es llevar un control adecuado de las extensiones que se realicen y facilitar la identificación de puntos de demanda de servicios públicos de telecomunicaciones.

La norma también ha previsto la posibilidad que la empresa operadora tenga planes de expansión hacia el área solicitada; en tales circunstancias, si la incorporación de la localidad no está prevista para los treinta (30) días calendario próximos a la presentación de la solicitud, la norma faculta al solicitante a extender su servicio. Aquí cabe precisar que las empresas operadoras solamente podrán cobrar a los solicitantes la tarifa que por concepto de instalación hubieran comunicado y publicado de acuerdo con el Reglamento General de Tarifas aprobado mediante Resolución No 060-2000-CD/OSIPTEL.

Cabe señalar que esta norma se complementa con las normas expedidas por el MTC, en tanto los Lineamientos por ejemplo, establecen que la red rural que opera un concesionario dentro de un área local de telefonía fija, podrá establecer una interconexión a la red local de telefonía fija, mediante enlaces de líneas telefónicas.

Dichas líneas podrían ser aquellas que han sido extendidas desde la localidad que cuenta con servicio.

En la misma línea, el artículo 28º del RGT establece la posibilidad de emplear frecuencias en las bandas 2.400 – 2.4835 MHz y 5.725 – 5.850 para enlaces privados; las mismas que podrían ser las utilizadas para extender el servicio desde una localidad servida a otra que no lo está, debiendo cumplir, para tales efectos, con lo dispuesto por la R.M. No 626-2004-MTC-03, que aprobó las condiciones de operación de los servicios cuyos equipos utilizan las referidas bandas.

En igual sentido, el titular de la línea extendida puede adquirir la calidad de operador independiente, dando previo cumplimiento a lo dispuesto al respecto por el RGT, e instalar para su explota-

ción directa, teléfonos públicos o de abonados y servir de soporte a otros servicios en áreas donde no se brinde el servicio, tal como lo establece el artículo 61-A del RGT.

Cabe precisar que si el solicitante carece de concesión no podrá utilizar la infraestructura de la extensión para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, excepto en el supuesto establecido por el artículo 145o-A, del RGT que permite la comercialización del servicio de telefonía fija en la modalidad de teléfonos públicos.

En atención a lo señalado en los párrafos precedentes, cabe hacer notar que el marco normativo vigente establece muchas opciones que buscan favorecer el crecimiento de la red y el acceso de un mayor número de ciudadanos a los servicios públicos de telecomunicaciones (como las normas del operador independiente o las de comercialización), las cuales no pueden, en muchos casos, ser aprovechadas por existir disposiciones como el artículo 49o en el extremo que es objeto de modificación, que restringen la posibilidad utilizar los avances tecnológicos para conseguir los fines perseguidos. Es en ese sentido que la propuesta busca favorecer el aprovechamiento de las opciones mencionadas, a efectos de promover que, a través de la extensión del servicio, los ciudadanos que se encuentren interesados en prestar servicios públicos de telecomunicaciones, bajo las modalidades de operador independiente, concesionario u otra, puedan hacer llegar los servicios de telecomunicaciones a un mayor número de usuarios, lo cual no les otorga, de ninguna forma, derechos de exclusividad en las áreas a las cuales han extendido el servicio, pudiendo otros ciudadanos o empresas operadoras competir con ellos, siempre y cuando cumplan con las normas que le resulten aplicables.

Finalmente, uno de los aspectos que también se encuentran bajo el análisis de este Organismo Regulador, es la posibilidad de hacer extensiva la presente norma a las solicitudes de instalación no atendidas provenientes de áreas urbano marginales o peri urbanas.

#### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS R. 84-2006-CD/OSIPTEL**

De conformidad con lo establecido en el inciso h) del artículo 25o del Reglamento General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo No 008-2001-PCM, este Organismo, en ejercicio de su función normativa, tiene la facultad de dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a “(...) las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia (...)”.

En ese sentido, OSIPTEL en cumplimiento con lo dispuesto por el citado Reglamento emitió la Resolución de Consejo Directivo No 116-2003-CD/OSIPTEL, que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Condiciones de Uso), la misma que entró en vigencia el 01 de marzo de 2004.

A lo largo de la vigencia de las Condiciones de Uso, este Organismo ha recibido diversos comentarios y consultas por parte de los usuarios y las empresas operadoras respecto a los alcances de algunas de las disposiciones contenidas en la mencionada norma, solicitando en algunos casos precisiones a la misma, así como propuestas de modificación de determinados artículos.

Es así que, luego de una revisión y evaluación de las Condiciones de Uso, OSIPTEL ha considerado conveniente efectuar algunas precisiones y modificaciones a la referida norma, así como la inclusión de nuevos artículos, las cuales a continuación se detallan:

#### **Ejercicio de los derechos del abonado (Artículo 2o)**

Teniendo en cuenta que el abonado es el titular del servicio público de telecomunicaciones, y que por tanto, ejerce todos los derechos que regula la norma de Condiciones de Uso, se ha considerado conveniente eliminar la referencia a que el "usuario" pueda otorgar poder a cualquier persona para el ejercicio de sus derechos, toda vez que el abonado es quien legal y contractualmente goza de dichos derechos.

Cabe precisar que, de acuerdo a lo dispuesto en la citada norma, el usuario goza sólo de ciertos derechos (v.g. presentación de reclamos, solicitar información y asistencia a través de números gratuitos), los cuales pueden ser ejercidos por cualquier tercera persona, no siendo necesario que para ello, el usuario otorgue el respectivo poder.

De otro lado, con la finalidad de facilitar las transacciones de los abonados, se ha considerado pertinente facultar a las empresas operadoras a flexibilizar la formalidad existente para el otorgamiento de poderes a terceras personas para el ejercicio de los derechos de abonado, el cual exige que el poder se encuentre legalizado por un notario público. Así, se ha dispuesto que las empresas operadoras tengan la posibilidad de aceptar que el abonado autorice al tercero, el ejercicio de los derechos que esta norma le reconoce, mediante una carta simple. De esta manera, las empresas operadoras podrán disponer de un mecanismo más expeditivo para las transacciones que se realicen a través de representante, facilitando así los trámites y gestiones que requieran realizar los abonados mediante éstos últimos.

Sin embargo, a efectos de brindar una mayor seguridad sobre el otorgamiento de dicho poder, se ha considerado que, de manera adicional a la carta simple, se adjunte a ésta última, copia simple de: (i) el documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes); y, (ii) el último recibo del servicio; debiendo la empresa operadora verificar la veracidad de la información contenida en la documentación que le sea presentada, así como la identidad del representante (v.g. verificar la concordancia de los datos personales del poderdante respecto al documento legal de identificación y al último recibo que se adjunten conjuntamente con el poder simple), de tal manera que se impida que terceros puedan hacer uso indebido del servicio o realizar transacciones que el abonado desconoce.

#### **Derecho de acceso al servicio de telefonía fija (Artículo 4o)**

Teniendo en consideración que el servicio de telefonía fija es considerado un servicio básico, y que sobre la base de ello, las Condiciones de Uso en su artículo 4o (último párrafo) han previsto que para el acceso al servicio de telefonía fija, las empresas operadoras no podrán condicionar el acceso -a la primera línea telefónica- a la capacidad crediticia del solicitante del servicio, ni limitar el derecho del solicitante a elegir el plan tarifario que le resulte más conveniente; este Organismo ha evaluado la pertinencia de incluir una excepción a dicha disposición para aquellos solicitantes que tengan antecedentes de uso indebido u otro tipo de actos ilícitos comprobados.

La salvedad incluida en el último párrafo del artículo 4o, responde a que no resulta razonable ni coherente con la normativa vigente que aquellas personas solicitantes del servicio que, en determinado momento, han tenido la calidad de abonados y no han cumplido con las obligaciones que les impone las Condiciones de Uso y el contrato de abonado (toda vez que han realizado actos ilícitos en perjuicio de la empresa operadora, como es el caso del uso indebido del servicio), cuenten con la posibilidad de acceder al servicio sin ninguna evaluación previa o restricción alguna.

Sin embargo, es importante precisar que la mencionada excepción en el artículo 4o de las Condiciones de Uso, no debe entenderse como la facultad de las empresas operadoras de negarse a contratar el servicio por cuanto los solicitantes tengan antecedentes de uso indebido u otro tipo de actos ilícitos comprobados, sino como la posibilidad de la empresa operadora de condicionar la contratación del servicio a la capacidad crediticia y/o a la asignación del solicitante a un determinado plan tarifario, de tal manera que con dichas medidas pueda prevenirse la comisión de actos catalogados como ilícitos.

**Información a ser proporcionada por la empresa operadora (Artículo 6o)**

En atención a que en los últimos años, los equipos terminales y el desarrollo de las redes han venido permitiendo la utilización de diferentes opciones de servicios<sup>3</sup>, se ha considerado necesario precisar en el numeral (vi) del artículo 6o de las Condiciones de Uso que, al momento en que las empresas operadoras informen a los usuarios y abonados acerca del uso y alcance de los equipos terminales, también brinden información respecto a: (i) si el uso de dichas opciones de servicios se encuentra sujeto a una contratación previa, o (ii) si la opción está sujeta a tarificación por consumo efectivamente realizado; de tal manera, que el abonado pueda tomar una decisión adecuada sea al momento de contratar o al efectuar un uso o consumo de éstos.

Asimismo, se ha considerado pertinente que al momento de la contratación y durante la provisión del servicio, la empresa operadora que ofrezca servicios prepagos brinde a sus abonados información respecto al procedimiento que hubiera establecido para dar de baja el servicio, en caso no se hubiera rehabilitado o recargado el mismo. Es importante precisar que, la incorporación de esta nueva obligación para las empresas operadoras se sustenta en que dada la naturaleza del servicio prepago, resulta necesario que los abonados cuenten con la información antes mencionada, a efectos que tengan en consideración que de no rehabilitar o recargar su servicio prepago, éste último sólo estará disponible hasta el plazo que la empresa operadora hubiere establecido. Sobre esta base, el abonado adoptará la decisión más adecuada a sus necesidades, con el conocimiento de las consecuencias que implicaría una falta de rehabilitación o recarga - como es la pérdida del número telefónico o de abonado -, pudiéndose prevenir de esta manera, la presentación de reclamos posteriores por un presunto corte indebido del servicio.

Así también, se ha dispuesto de manera expresa que la empresa operadora que ofrezca el servicio de acceso a Internet, se encuentra obligada a brindar al momento de la contratación y durante la provisión del servicio, información referida a la velocidad de transmisión objeto del contrato de abonado, así como información sobre la velocidad de transmisión mínima que dicha empresa garantizará al abonado o usuario en tanto subsista el vínculo contractual. Diversos abonados y/o usuarios han reportado a este Organismo que la velocidad de transmisión que reciben, resulta sustan-

<sup>3</sup> En el caso de servicios públicos móviles, en la medida que los equipos terminales lo permiten, las empresas operadoras vienen ofreciendo diversos servicios como acceso a Internet, servicios multimedia, entre otros.

cialmente distinta de la velocidad ofrecida por la empresa operadora a través de diversos medios de publicidad, lo cual en la mayoría de los casos constituye el factor determinante de la elección de consumo que realiza el abonado al momento de decidir sobre la empresa operadora que le proveerá el servicio de acceso a Internet. Por tal motivo se ha dispuesto en el artículo 11º que la información que se viene haciendo referencia deberá ser incluida de manera expresa en los contratos de abonado para la prestación del servicio de acceso a Internet.

Adicionalmente, se ha establecido la obligación de las empresas operadoras de brindar información, tanto al momento de contratar como durante la provisión del servicio, sobre los lugares en los que los abonados podrían realizar el pago de los servicios, o los medios alternativos a través de los cuales también se puede dar cumplimiento a las obligaciones de pago, de tal manera que el abonado se encuentre debidamente informado (con información actualizada) de las posibilidades con las que contaría para efectuar el pago de los servicios que tenga contratados. Para el cumplimiento de esta obligación, las empresas operadoras estarán en libertad de establecer los mecanismos de difusión que consideren más adecuados, debiendo ser estos idóneos para que el abonado pueda tomar debido conocimiento de dicha información. Igualmente, debe otorgarse un detalle suficiente de las condiciones que exigen algunos de los lugares o medios establecidos por las empresas operadoras como opciones para realizar el pago de los servicios<sup>4</sup>.

Igualmente, se ha considerado de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas operadoras, brindar información –al momento de la contratación y durante la ejecución del contrato- acerca de cualquier restricción temporal en el equipo terminal que limite el acceso a la red de otro operador, siempre que se hubiera adquirido conjuntamente con la contratación del servicio bajo la modalidad prepago y a un valor menor que el precio de lista. Cabe señalar que, esta información resultará relevante y necesaria para una adecuada elección del potencial abonado al momento en que decida contratar el servicio, toda vez que éste no tendrá la opción de acceder a la red de otra empresa operadora sino hasta que transcurran doce (12) meses desde la adquisición del referido equipo terminal.

<sup>4</sup> Muchas empresas operadoras incluyen este tipo de información en el recibo de servicio, advirtiendo que algunos lugares o medios alternativos de pago cobran adicionalmente una comisión por dicha transacción, como es el caso de las entidades financieras, así también en el recibo de servicio se inserta información de los lugares que procesan los pagos inclusive hasta luego de vencido el recibo de servicio.

De otro lado, en la presente norma se ha considerado apropiado establecer la obligación de las empresas operadoras de servicios públicos móviles de contar con un directorio de números telefónicos o de abonado, a través de su página web de Internet (en caso dispongan de esta facilidad), en el que se publique, a solicitud del abonado, (i) el nombre del abonado, y (ii) el número telefónico o de abonado que le ha sido asignado. Asimismo, se ha establecido que es derecho del abonado solicitar la inclusión o exclusión de los datos antes mencionados en el referido directorio, por cada número telefónico con que cuente; debiendo la empresa operadora para tal efecto, informar al abonado, a través del medio que considere idóneo (v.g. sea a través de los recibos de servicios, mensajes de texto, locución hablada, entre otros) respecto a este derecho y a la gratuidad del mismo cuando el abonado solicite su inclusión en el directorio por primera vez, siendo importante precisar que los pedidos de exclusión se realizarán sin costo alguno para el abonado.

Cabe señalar que, la configuración de este nuevo derecho del abonado de los servicios públicos móviles, no estaría contraviniendo cuestiones de privacidad e intimidad (toda vez que, normalmente el servicio público móvil ha sido calificado con el carácter de "personal") en la medida que, sería necesario que el abonado expresara su consentimiento previo, para que pueda figurar en el directorio de números telefónicos o de abonado que, para estos efectos, la empresa móvil deberá diseñar y que, posteriormente, deberá mantener actualizado en su página web de Internet.

Debe precisarse que, con esta medida se podrá favorecer a muchos abonados que deseen que sus datos aparezcan listados en un directorio de números telefónicos o de abonado, ya sea por razones de índole laboral, profesional, entre otros, resultando de esta manera beneficiados con esta regulación.

Por otra parte, debido a los reiterados reclamos que OSIPTEL ha venido conociendo respecto a los servicios de valor añadido que son prestados por las empresas operadoras móviles a través de la utilización de números calificados como servicios especiales facultativos (los cuales en su mayoría se caracterizan por la falta de información previa al

usuario sobre los mismos), y con la finalidad de garantizar una adecuada protección al usuario de estos servicios, se ha considerado pertinente modificar lo dispuesto en el penúltimo párrafo del artículo 6o de las Condiciones de Uso, estableciéndose que las empresas operadoras se encuentran obligadas a garantizar que los usuarios sean informados en cada oportunidad que accedan al servicio y con anterioridad al inicio de la prestación y tasación del mismo, acerca de: (i) la tarifa y tasación aplicable, y (ii) la obligación adi-

cional de asumir el costo del tráfico de la llamada, de ser el caso.

La citada información deberá ser brindada al usuario mediante una locución en caso el servicio sea prestado a través de comunicaciones de voz, y cuando el servicio sea prestado por medio de mensajes de texto o datos, a través de cualquier medio idóneo que permita al usuario tomar conocimiento de aquello.

Finalmente, con relación al último párrafo del artículo 6o de las Condiciones de Uso, es importante señalar que atendiendo a la necesidad de brindar al momento de la contratación toda aquella información necesaria, relevante y de utilidad para el abonado, se ha considerado adecuado trasladar la obligación de información sobre el procedimiento de reclamos, únicamente al inicio de relación contractual, debiendo la empresa operadora entregar al abonado una Cartilla de Información con el contenido de los alcances y disposiciones de mayor relevancia respecto a la Directiva de Reclamos. Como se ha mencionado anteriormente, la obligación de informar acerca de las direcciones de oficinas de pago y de otros medios habilitados para el pago de los servicios, deberá realizarse igualmente tanto al momento de contratar, como durante la provisión del servicio.

En ese sentido, dado que la información sobre el procedimiento de reclamos y los lugares o medios alternativos de pago de los servicios, estarán siendo informados al inicio del vínculo contractual, se ha considerado adecuado que las empresas operadoras informen con una periodicidad mensual, el número telefónico de información y asistencia de la referida empresa, así como el número telefónico de información y asistencia de OSIPTEL, éste último denominado Fonoayuda (0801-12121), a efectos que los abonados y usuarios puedan de realizar cualquier tipo de consulta sobre dichos temas u otros vinculados a la prestación del servicio. Dicha información deberá estar contenida en el propio recibo del servicio, y en caso de existir imposibilidad para ello (v.g. servicios bajo la modalidad prepago), la información deberá ser remitida a la dirección electrónica señalada por el abonado o a la casilla de mensajes de voz o de texto.

#### **Contrato de abonado (Artículos 7o y 11o)**

Dada la naturaleza jurídica de los contratos de abonado, éstos constituyen verdaderos contratos de adhesión, en los cuales la facultad de establecer su contenido resulta por lo general manifiestamente mayor en una de las partes respecto de la otra. Lo señalado resulta más evidente cuando se tiene en consideración que en dichos contratos, el acceso al servicio, requiere la aceptación previa del solicitante sobre la totalidad de sus estipulaciones (incluida la aceptación anticipada de modi-

ficaciones futuras de las disposiciones contractuales por parte de la empresa operadora).

Teniendo en consideración lo expresado, en la presente resolución se modifica el artículo 7o de las Condiciones de Uso, estableciéndose que para el caso de modificaciones futuras de las disposiciones contractuales realizadas por la empresa operadora, estarán permitidas: (i) las modificaciones tarifarias, que se regirán por lo establecido en el Reglamento General de Tarifas; y, (ii) las modificaciones que resulten más beneficiosas al abonado y no sean contrarias a las Condiciones de Uso. Para este último caso, se ha establecido que la empresa operadora deberá contar previamente con la aprobación de la Gerencia General de OSIPTEL y comunicar al abonado sobre dichas modificaciones, mediante la utilización de un mecanismo idóneo que deje constancia de su recepción.

Es importante señalar que la aprobación por parte de OSIPTEL de las modificaciones contractuales propuestas por la empresa operadora, tiene un carácter obligatorio y necesario en la medida que será este Organismo el encargado de evaluar y analizar si las propuestas de modificación otorgan o no beneficios para los abonados.

Cabe indicar que la comunicación a que se hace referencia no significa que la empresa operadora deberá contar con la aceptación previa del abonado sobre cada modificación que se realice, toda vez que el asentimiento para dichas modificaciones es brindado por el abonado al momento de la celebración del contrato. Por tanto, la naturaleza de la comunicación, sobre las modificaciones efectuadas, incluida la toma de conocimiento de las mismas por parte de aquél, constituye un requisito adicional que resulta obligatorio para la eficacia y el ejercicio, más no para la validez de las referidas modificaciones.

Respecto al mandato contenido en el primer párrafo del artículo 6o de la Condiciones de Uso, según el cual *"Toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones (...)"*, se ha verificado que, en la práctica, la información más completa con la que cuenta el abonado se encuentra contenida en el contrato de abonado. No obstante ello, cuando la empresa operadora coloca a disposición de los contratantes, información que -si bien puede considerarse completa por encontrarse en el contrato de abonado y anexo (s) si lo(s) hubiere- se halla redactada de manera ininteligible o hace uso de términos que no facilitan la comprensión de su contenido.

Por tal motivo se ha establecido en el artículo 11o de la Condiciones de Uso, una disposición expresa en virtud de la cual, la empresa operadora se

encuentre obligada a incluir en sus contratos de abonado cierta información que este Organismo ha identificado como relevante para la toma de decisión que deberá realizar aquél al momento de elegir la empresa operadora que le proveerá el servicio. Con esta medida se busca que el abonado (i) realice una elección de consumo que resulte ajustada a la satisfacción de sus necesidades (ex ante); y, (ii) cuente con una fuente de información permanente sobre sus derechos y deberes sobre el servicio que ha contratado (ex post).

Para tales efectos, a modo ilustrativo debe tomarse en consideración lo establecido en el artículo 40o y Anexo 3 de la Resolución S.B.S. No 1765-2005 que aprueba el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, norma que a manera de ejemplo, incluye algunos tipos de fuentes que cumplen con las características exigidas en el artículo 7o de las Condiciones de Uso, las mismas que podrán ser empleadas por las empresas operadoras en la redacción de sus contratos de abonado.

Adicionalmente a ello, existen en el mercado empresas operadoras cuyos contratos de abonado contienen caracteres de tamaño reducido que hacen casi imposible la lectura, y por ende, la comprensión para el contratante del servicio. Dicha situación trae como consecuencia que en la práctica, con anterioridad a la celebración del contrato de abonado, se generen situaciones en las cuales el contratante del servicio se ve imposibilitado de acceder a la información que le permitirá tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada.

En atención a lo expuesto, este Organismo está disponiendo que los caracteres empleados en los contratos de abonado y anexo(s) si lo(s) hubiere, no deberán ser inferiores a los tres (3) milímetros y que la redacción de los mismos, deberá realizarse de manera clara mediante la utilización de términos que no dificulten la comprensión del contratante del servicio, y que deberá contar con espacios entre líneas y caracteres que resulten razonables para un mejor entendimiento de su contenido.

Para tal efecto, se ha tomado en consideración la experiencia recogida en las normas de protección al consumidor aplicable para los servicios prestados por las empresas de operaciones múltiples del sistema financiero sujetas a la regulación específica de la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. Así, el artículo 3o de la Ley No 28587, Ley complementaria a la Ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros, dispone de manera expresa que *"Las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley están obligadas a presentar sus formularios contractuales en caracteres que sean adecuadamente legibles para los*

*usuarios, los cuales no deben ser inferiores a tres (3) milímetros". La redacción y términos utilizados debe asimismo facilitar su comprensión por los clientes".*

Tomando en consideración el tiempo transcurrido desde la expedición de las Condiciones de Uso, se ha considerado conveniente modificar la disposición que obligaba a las empresas operadoras a entregar al abonado una copia de dicha norma, mediante documento físico, o en cualquier modalidad de soporte que permita el almacenamiento de información, o a través de medios electrónicos, así como modificar la obligación contenida en el último párrafo del artículo 6o de las Condiciones de Uso, en lo referido a la información sobre el procedimiento de reclamos.

Así en el cuarto párrafo del artículo 7o de las Condiciones de Uso, se ha dispuesto la obligación de la empresa operadora de poner en conocimiento del abonado la existencia y contenido de las Condiciones de Uso, así como de la Directiva de Reclamos, la cual se entenderá cumplida (i) mediante la entrega al abonado de la Cartilla de Información que previamente elaborará y aprobará la Gerencia General de OSIPTEL; y, (ii) mediante la inclusión de un vínculo en la página web de Internet principal de la empresa operadora que disponga de una, el mismo que deberá direccionar hacia la versión actualizada de las Condiciones de Uso y de la Directiva de Reclamos.

Para el caso consignado en el numeral (i) la obligación deberá ser cumplida al momento de la contratación del servicio o en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario de la fecha de dicha celebración, mediante documento físico o el empleo de medios electrónicos. Para el caso del numeral (ii) la obligación se entenderá cumplida al momento que la empresa operadora comunique sobre la existencia de dicho vínculo al abonado, siempre que la comunicación se realice al momento de la contratación del servicio.

De otro lado, con la finalidad de garantizar una adecuada protección de los derechos del abonado de servicios públicos de telecomunicaciones, y de realizar una verificación preventiva a los términos contractuales, se ha considerado pertinente incluir adicionalmente a la obligación establecida en el tercer párrafo del artículo 11o, que en caso la empresa operadora realice modificaciones al contenido del contrato de abonado, éstas deberán ser comunicadas a OSIPTEL oportunamente.

#### **Servicios bajo la modalidad prepago (Artículo 8o)**

Se ha considerado pertinente precisar que para el caso de lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 8o de las Condiciones de Uso, referido a la obligación de contar con un registro de los abonados que hubieren contratado servicios bajo la modalidad prepago, dicho registro deberá encon-

trarse debidamente actualizado de manera permanente. La medida busca disminuir la incidencia de terminales adquiridos de manera ilícita mediante la correcta identificación del último titular del servicio, así como evitar situaciones en los que, por falta de información actualizada sobre los datos personales del último abonado, se genere un perjuicio para ex titulares del servicio, como consecuencia del uso indebido o de la utilización del mismo para la comisión de un ilícito por parte de aquél.

De otra parte, debido a la naturaleza de los servicios contratados bajo la modalidad prepago, se aprecia que dicha situación no permite asimilar a estos casos, el procedimiento establecido para la suspensión y corte del servicio dispuesto en los artículos 51o y 55o de las Condiciones de Uso. Por tanto, en la práctica, quedaba abierta la posibilidad que la empresa operadora diera de baja el servicio contratado bajo la modalidad prepago, sin más necesidad que la constatación de la falta de rehabilitación o recarga de dicho servicio más allá del periodo máximo dispuesto por aquella, con la consiguiente pérdida del número telefónico o de abonado, todo lo cual ha significado una desprotección y un perjuicio al abonado.

Frente a lo señalado, se ha dispuesto que para el caso de los servicios contratados bajo la modalidad prepago, la empresa operadora se encontrará obligada a comunicar a este Organismo el procedimiento que empleará para dar de baja el servicio, en caso éste no hubiese sido recargado o rehabilitado dentro del plazo establecido por aquella. Asimismo, se ha determinado que, en caso la empresa operadora decida dar de baja el servicio, ésta requerirá de una comunicación previa al abonado con una anticipación no menor de quince (15) días calendario a la fecha de baja, salvo en caso exista un saldo de tráfico no utilizado, supuesto en el cual la comunicación señalada deberá realizarse como mínimo con quince (15) días calendario antes del vencimiento del plazo máximo de doscientos diez (210) días calendario dispuesto para la utilización de saldos en el segundo párrafo del artículo 90o.

Cabe señalar que la comunicación referida, deberá ser realizada mediante cualquier medio idóneo, lo cual significa que, cualquiera que sea el mecanismo elegido para ello, éste deberá ser adecuado y apropiado para el cumplimiento de la finalidad buscada, esto es poner en conocimiento del abonado la decisión de la empresa operadora de dar de baja el servicio. Por tanto, dicha comunicación deberá realizarse mediante cualquier medio que deje constancia de su envío.

De otro lado, considerando el caso de los planes tarifarios bajo la modalidad prepago del servicio de telefonía fija, donde la disponibilidad para el uso de aquél depende de una activación variable y no necesariamente mensual, se ha considerado

pertinente establecer un tratamiento distinto para efectos de las devoluciones por fracciones de tarifa o renta fija, la cual resulta perfectamente aplicable en aquellos casos en los que el pago efectuado por el abonado se realiza de manera mensual o por períodos no variables, en aplicación de la regla contemplada en el inciso (v) del artículo 24o de las Condiciones de Uso que dispone que sólo puede cobrarse por servicios efectivamente prestados y, lo señalado en el artículo 52o del mismo texto legal que dispone que durante la suspensión del servicio, la empresa

operadora no podrá aplicar cobro alguno por conceptos relacionados con el servicio.

Así, se ha previsto que la devolución no corresponderá en los casos en que la empresa

operadora otorgue el abonado la posibilidad de mantener inhabilitado su servicio por un

período continuo mayor a dos (2) meses, siempre que el abonado cuente con la posibilidad

de reactivar el servicio sin costo alguno.

#### **Adquisición de equipos terminales (Artículos 16o y 16-Ao)**

Este Organismo ha considerado pertinente modificar el último párrafo del artículo 16o de las Condiciones de Uso, a efectos de permitir el pleno ejercicio de la libertad de elección del abonado sobre los servicios brindados por otro operador, sin que para ello resulte necesario que dicho abonado cuente con un equipo terminal diferente, de una empresa operadora que provea el servicio empleando la misma tecnología.

Sobre la base de lo señalado, la norma ha establecido de manera expresa que, en principio, el operador se encuentra prohibido de ofertar en el mercado equipos que incluyan alguna restricción de acceso a la red de otro operador que provea el servicio empleando la misma tecnología. La medida reposa en el entendido que, dadas las características de las alternativas para la comercialización de equipos terminales que actualmente son ofrecidas por los operadores al momento de la contratación (v.g. servicios móviles), una restricción absoluta e ilimitada no se encontraría justificada, salvo que se fundamentara en la existencia de un financiamiento o subsidio otorgado al abonado para la adquisición de los equipos terminales necesarios para la prestación del servicio.

En ese sentido, se ha dispuesto el establecimiento de un plazo máximo para la aplicación de dicha restricción, con la finalidad de generar incentivos para facilitar el acceso de nuevos abonados a los servicios públicos de telecomunicaciones, y promover que los operadores ofrezcan en el mercado mayores alternativas para la comercialización de equipos terminales, permitiéndoles el recupero de los montos que pudieran haber financiado o

subsidiado al abonado, ya sea mediante la inclusión de dichos montos en la tarifa o renta fija, el tráfico generado por éste último, la celebración de acuerdos especiales para la adquisición y financiamiento de dichos equipos, entre otros.

Lo señalado en el párrafo anterior encuentra fundamento en las siguientes consideraciones: (i) se trata de un sistema en el que la empresa operadora ofrece equipos terminales a un valor menor debido a la existencia de un subsidio o financiamiento para la adquisición de los mismos; (ii) se trata de equipos terminales, cuyos montos involucrados en su financiamiento o subsidio pueden ser recuperados por la empresa operadora; (iii) se trata de equipos terminales que son adjudicados en propiedad al abonado, motivo por el cual, la empresa operadora requerirá de un acuerdo específico con aquél para el establecimiento de alguna restricción en el equipo terminal que implique la limitación a uno de los atributos del derecho de propiedad; (iv) se trata de equipos terminales en los que la celebración de un acuerdo para la restricción del acceso a la red de otro operador permite la recuperación de los montos correspondientes al subsidio o financiamiento para la adquisición del terminal; (v) el periodo máximo de la restricción de acceso a las redes de otro operador en los equipos terminales, dispuesto para la recuperación de los montos correspondientes al subsidio o financiamiento para la adquisición de aquél, guarda estrecha correlación con el establecimiento de acuerdos especiales para la adquisición y financiamiento de dichos equipos que actualmente existen en el mercado de servicios móviles; (vi) la medida no implica un desconocimiento a “la libertad de elección del prestador del servicio” por parte del abonado<sup>5</sup>, toda vez que se requiere la celebración de un acuerdo específico para el establecimiento de dicha restricción, y adicionalmente, se ha dispuesto que la empresa operadora deberá incluir en su oferta de servicios (cualquiera sea la modalidad empleada), la comercialización de los mismos modelos de equipos terminales sin la mencionada restricción; y (vii) la creación de un sistema de incentivos para la comercialización de equipos terminales subsidiados o financiados, permitirá a la empresa operadora ofrecer mayores y mejores alternativas para el acceso de nuevos abonados a los servicios que ofrecen, lo cual genera mayor bienestar a la sociedad en su conjunto, al posibilitar un mayor acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones en general.

<sup>5</sup> Dispuesta en el numeral 3 del artículo 2o de la Decisión 638, en virtud de la cual se establecieron los lineamientos comunitarios de protección de usuarios, disponiéndose que los países miembros de la Comunidad Andina de Naciones deberán adecuar sus normativas internas en materia de telecomunicaciones a lo señalado por aquella.

Por otra parte, el penúltimo y antepenúltimo párrafo del artículo 16-Ao han establecido que, en los casos en que la empresa operadora establezca la restricción mencionada líneas arriba, deberá levantar la misma una vez culminado el período máximo de doce (12) meses desde la adquisición del equipo, a más tardar el segundo día hábil de efectuada la solicitud por parte del abonado. En los casos en que la empresa operadora se negara a levantar dicha restricción, o no realizara el mencionado levantamiento en el plazo máximo anteriormente señalado, el abonado se encontrará facultado para presentar un reclamo de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva de Reclamos, en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo. Es importante mencionar que el incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 16o y 16-Ao se encuentra configurado como falta leve en el artículo 2o del Anexo 5 –Régimen de Infracciones y Sanciones– de las Condiciones de Uso.

### **Conceptos facturables (Artículo 23o)**

De la experiencia obtenida en la aplicación del artículo 23o de las Condiciones de Uso por parte de las empresas operadoras, y a efectos de asegurar que éstas no introduzcan en sus contratos de prestación de servicios, cláusulas que permitan incluir en la facturación (i) conceptos referidos a servicios o prestaciones no vinculados a servicios públicos de telecomunicaciones, o (ii) conceptos que no se encuentren comprendidos en la lista que está incorporada en el mencionado artículo, este Organismo ha advertido la necesidad de precisar en el propio artículo que, sólo serán susceptibles de ser facturados en el recibo de servicios, aquellos conceptos vinculados o derivados del servicio público de telecomunicaciones, estableciéndose de manera expresa que la referida lista de conceptos a ser incluidos en los recibos emitidos por las empresas operadoras, tiene carácter taxativo y no enunciativo, tal como se indica en la Exposición de Motivos de las Condiciones de Uso.

Es importante mencionar que, la inclusión en el recibo de servicio de “conceptos no relacionados con servicios públicos de telecomunicaciones”, podría traer como consecuencia, la suspensión del servicio en virtud a que dichos conceptos serían parte de una cuenta única, y de otro lado, podría derivar en posibles reclamos por conceptos no relacionados con el servicio, los cuales tendrían que ser analizados por el TRASU, desnaturalizando de esta manera su función específica. En ese sentido, teniendo en consideración los problemas que podrían suscitarse con la inclusión en el recibo de conceptos no relacionados con la prestación del servicio, se considera apropiado que las empresas operadoras puedan incluir de manera adjunta a los recibos de servicios de telecomunicaciones, otros comprobantes de pago por conceptos distintos a estos servicios, de modo

que el abonado pueda contar con la facilidad de pagarlos conjuntamente.

Asimismo, sobre la base de las diversas consultas realizadas por las empresas operadoras respecto al alcance del concepto listado en el numeral (v) del mencionado artículo, y con la finalidad de evitar futuras interpretaciones erróneas, se ha considerado adecuado precisar el contenido de dicho numeral, señalándose que el concepto de “otros servicios públicos de telecomunicaciones” susceptibles de ser facturados en el recibo de servicio, está referido a que dicha inclusión sea resultado del régimen que para estos efectos haya

aprobado OSIPTEL, a través de su Consejo Directivo, órgano máximo de este Organismo, con lo cual se deja claramente establecido que ningún otro órgano podrá aprobar este tipo de regímenes. Adicionalmente, se ha precisado la nomenclatura del numeral (ii) del citado artículo.

### **Obligación de comunicar anticipadamente los cambios en las fechas de vencimiento de los recibos o ciclo de facturación (Artículo 25o)**

Con la finalidad de brindar una adecuada protección al abonado, se ha considerado necesario tratar una situación que se desarrollaba en la práctica, en virtud de la cual una empresa operadora varió de modo discrecional el ciclo de facturación o la fecha de vencimiento de sus recibos de servicio, ocasionando problemas para el cumplimiento oportuno de los pagos por parte de los abonados. Por tal motivo, se ha establecido que en caso la empresa operadora requiera realizar cualquiera de dichas modificaciones, deberá informar previamente al abonado sobre dicho cambio a efectos que éste último se encuentre prevenido sobre las nuevas fechas de pago y vencimiento que le resulten aplicables a partir de la modificación realizada. Para tales efectos la comunicación que se realice al abonado, deberá ser efectuada de manera anticipada, a no menos de noventa días (90) calendario de la fecha de modificación, debiendo emplear cualquier mecanismo que se haya habilitado para ello, siempre que permita guardar una constancia de la recepción de aquella, para efectos de la correspondiente supervisión a cargo de OSIPTEL.

Cabe señalar que se ha dispuesto adicionalmente que, en caso el mencionado cambio no sea realizado de motu propio por la empresa operadora, sino se derive de un requerimiento realizado por el propio abonado del servicio, no resultará aplicable el plazo dispuesto en el párrafo anterior, debido a que éste último se encuentra prevenido sobre la futura variación en sus fechas de pago y vencimiento de recibo, como lógica consecuencia de la modificación solicitada. En estos casos, la empresa operadora, de acuerdo a lo solicitado por el abonado, procederá a informarle sobre la fecha de realización de los mencionados cambios en el

ciclo de facturación o fecha de vencimiento de recibos.

#### **Adecuación a Ley de Micro y Pequeña Empresa (Artículos 25o y 28o)**

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 25o y 28o de las Condiciones de Uso, las empresas cuyos ingresos anuales facturados por los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, resulten inferiores o iguales a cien (100) Unidades Impositivas Tributarias, están exceptuadas de la obligación de entrega del recibo en el domicilio del abonado y a la obligación de contar con un número telefónico libre de costo.

Esta disposición tomó como referencia el criterio para la definición de pequeña y microempresa contenida en el Reglamento de la Ley No 27268, Ley General de la Pequeña y Microempresa, aprobado mediante Decreto Supremo No 030-2000-MITINCI. Esta norma ha sido modificada mediante la aprobación de la Ley No 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, por lo que resulta pertinente recoger este criterio en la presente norma. De acuerdo a ello, las excepciones contenidas en los artículos 25o y 28o de las Condiciones de Uso, resultarán aplicables a aquellas empresas cuyos ingresos anuales facturados por los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, resulten inferiores o iguales a cien (100) Unidades Impositivas Tributarias.

#### **Comisión de fraudes u otro tipo de actos ilícitos, Suspensión del servicio y Terminación del contrato a plazo forzoso (Artículos 30o, 51o y 57o)**

El numeral 4 del artículo 135o del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo No 027-2004-MTC, establece el derecho que tienen las empresas concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones de verificar que sus abonados o usuarios hagan un uso debido de los servicios que les preste y que, si de tal verificación se desprendiese el uso fraudulento o indebido, pondrá tales hechos en conocimiento de OSIPTEL, para que éste adopte las medidas necesarias para que cese la irregularidad.

En el desarrollo del procedimiento de emisión de la Resolución No 060-2006-CD/OSIPTEL, norma que "Establece procedimiento que aplicarán las empresas operadoras para la suspensión cautelar y el corte definitivo por uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones", este Organismo recibió comentarios y sugerencias de las empresas operadoras, respecto de los artículos 30o, 51o y 57o de las Condiciones de Uso, algunos de los cuales planteaban dudas que ameritan ser despejadas, a efectos de guardar coherencia con dicha norma, y garantizar con ello el respeto a los derechos de los usuarios. En tal sentido, se ha

visto conveniente modificar el texto de los artículos citados precisando sus alcances, a través de la integración de sus contenidos con otros artículos del mismo cuerpo normativo.

Respecto al artículo 30o de las Condiciones de Uso, cabe precisar que sus efectos regulan circunstancias en las que pueden concurrir los siguientes supuestos: (i) que se trate de servicios cuya facturación se encuentra sujeta a sistemas de tasación; (ii) que el uso ilícito del servicio sea efectuado por terceros ajenos a la relación contractual abonado – empresa operadora; (iii) que el uso ilícito sea desarrollado desde la red pública de la empresa operadora, es decir, fuera del inmueble de instalación del servicio; y, (iv) que el abonado haya actuado diligentemente. En ese orden de ideas, es claro que lo dispuesto por la "norma que establece el procedimiento que aplicarán las empresas operadoras para la suspensión cautelar y el corte definitivo por uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones", no resulta aplicable al supuesto previsto por el artículo 30o, toda vez que aquélla regula el uso indebido del servicio realizado por quienes accedieron en forma lícita al servicio (abonado, usuario o arrendatario de servicios públicos de telecomunicaciones), y en tal sentido, se encontraría, más bien, vinculada a los supuestos desarrollados por el artículo 49o de las Condiciones de Uso, mientras que el artículo 30o regula las consecuencias del uso ilícito desarrollado por terceros.

De otro lado, cabe advertir que el artículo 56o de las Condiciones de Uso establece que el contrato de abonado termina, entre otras, por las causales establecidas en el propio contrato de abonado; en tal sentido, es posible colegir que, si las empresas operadoras establecen como causal de resolución del contrato el uso indebido del servicio, pueden proceder, válida y legalmente, a resolver el contrato, sin necesidad de cumplir con el procedimiento establecido para la suspensión cautelar y el corte definitivo por usos indebidos de la red.

#### **Devolución de pagos indebidos o en exceso (Artículo 31o y Séptima Disposición Final de las Condiciones de Uso)**

Respecto a las reglas aplicables a la devolución por pagos indebidos o en exceso, se ha previsto que, si bien en todos los casos, estos pagos deben ser devueltos a los abonados, dicha exigibilidad no requerirá el cumplimiento de las obligaciones adicionales contenidas en el segundo párrafo del artículo 31o de las Condiciones de Uso (indicación sobre las sumas, motivos, fechas, tasa de interés aplicable, así como devolución en la misma moneda que se facturó el pago indebido o en exceso), cuando se trate de devoluciones que deban efectuar las empresas operadoras como consecuencia de cualquier variación tarifaria establecida por este Organismo.

Sobre este aspecto, deberá entenderse por variación tarifaria, cualquier modificación de la tarifa, como consecuencia de procedimientos regulatorios para la emisión de resoluciones tarifarias de fijación de tarifas tope, así como de revisión y ajuste de las mismas, de conformidad con lo dispuesto al Reglamento General de Tarifas.

De otra parte se ha precisado que, teniendo en consideración que el alcance de las devoluciones realizadas como consecuencia de pagos indebidos o en exceso, incluyen aquellos supuestos en los que la empresa operadora se encuentra obligada a efectuar devoluciones en virtud de resoluciones emitidas en primera instancia administrativa o por el TRASU, dichas devoluciones deberán efectuarse a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior. Adicionalmente, se ha establecido que para el caso en que no resulte posible efectuar la devolución a través del recibo de servicio (v.g. debido a que la empresa operadora no se encuentra obligada a entregar recibo al abonado por tratarse de servicios habilitados bajo la modalidad prepago, o debido a que el abonado del servicio ha perdido su condición de tal) la empresa operadora deberá efectuar la correspondiente devolución en el plazo máximo de dos (2) meses, empleando cualquier otro mecanismo que haya habilitado para tales efectos. En ambos casos, el plazo para la devolución de computará a partir de la detección del pago indebido o en exceso, o la notificación de la resolución de primera instancia administrativa o del TRASU que dispone la mencionada devolución.

La medida busca evitar situaciones en las que la fijación de la fecha de devolución, a ser efectuada por las empresas operadoras, se realiza de manera discrecional y tardía, ocasionando un serio perjuicio al abonado, que si bien se encuentra habilitado para presentar una queja por incumplimiento de resolución de primera instancia administrativa o del TRASU de acuerdo a lo establecido en la Directiva de Reclamos, ello implica que su reclamo deberá sujetarse al plazo establecido para tales efectos, lo cual puede traer como consecuencia que la devolución del monto cobrado indebidamente o pagado en exceso, no sólo resulte inoportuna, sino también ineficaz, para los intereses del abonado.

Adicionalmente, se ha dispuesto que sin perjuicio de la obligación de la empresa operadora de efectuar devoluciones individuales a los abonados por pagos indebidos o en exceso, las prescripciones del presente artículo no resultan de aplicación para aquellos casos en los que la devolución masiva de pagos indebidos o en exceso sea ordenada por OSIPTEL.

Cabe señalar que, en los casos señalados en el artículo comentado, las devoluciones se efectuarán de acuerdo a lo que determine este Organismo

para cada caso concreto en la correspondiente comunicación o acto administrativo, sin perjuicio de la posibilidad de efectuar un reclamo de acuerdo a la Directiva de Reclamos, en tanto no se efectúe la devolución una vez vencido el plazo fijado por OSIPTEL.

De otro lado, en base a las consultas recibidas respecto a la aplicación de la Séptima Disposición Final, se ha considerado conveniente precisar que en caso de las devoluciones efectuadas a favor de los usuarios, la tasa de interés a aplicar no será menor a la tasa de interés legal fijada por el Banco Central de Reserva del Perú.

#### **Atención en Oficinas o Centros de Atención a Usuarios (Artículo 33o)**

En el artículo 33o de las Condiciones de Uso, se ha realizado una precisión respecto a lo que debe considerarse como centro de atención a usuarios, a efectos de subsanar algunas confusiones relacionadas al sentido de dicho término. De acuerdo a ello, la norma precisa que, no se encontrarán comprendidas dentro de los alcances de dicho término, 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 servicio público de telecomunicaciones ni las oficinas de la empresa operadora que tengan por finalidad exclusiva recibir el pago de los servicios.

Al respecto, mediante la mejora de la redacción del mencionado artículo, la norma rescata el sentido inicial de aquél, a efectos que se encuentren incluidos dentro del término “centro de atención a usuarios”, los locales donde se ofrezca la contratación del servicio público de telecomunicaciones, que no se encuentren ubicados dentro de establecimientos comerciales no relacionados con servicios de telecomunicaciones, en calidad de módulos o puntos de venta. Así, en los “centros de atención a usuarios”, la empresa operadora deberá permitir, como mínimo, la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, así como la presentación de cualquier solicitud de los abonados y/o usuarios.

De otro lado, se ha considerado necesario establecer que, en aquellos lugares donde se preste el servicio y no existan oficinas o centros de atención a usuarios, la empresa operadora estará obligada a garantizar al abonado y/o usuario, la posibilidad de contar con un mecanismo para la presentación de una solicitud, o recurso de reconsideración, apelación o queja; así como la obtención de una constancia que acredite la presentación de los mismos. Esta medida responde a la necesidad de otorgar mayor seguridad a los abonados y/o usuarios sobre la constancia de presentación de cualquier solicitud, reconsideración, apelación o queja, ante la eventualidad que se presentara una divergencia con la empresa operadora relacionada a la

certeza, oportunidad y el alcance de lo presentado o el contenido del mismo.

Para tales efectos, se ha establecido que la obtención de dicha constancia deberá contar con la misma garantía, celeridad y facilidades brindadas por la empresa operadora a los abonados y/o usuarios de las localidades donde existen oficinas o centros de atención.

Con la finalidad de cumplir con dicha obligación, las empresas pueden suscribir convenios con instituciones públicas o privadas, así como utilizar los centros de recaudación para que éstos puedan recibir la documentación presentada por el abonado o usuario y entregar el cargo de recepción correspondiente.

A este respecto, cabe señalar que la Ley del Procedimiento Administrativo General, en su artículo 119o - Reglas generales para la recepción documental (numeral 3), establece que los escritos que los administrados dirigen a las entidades pueden ser presentados a las autoridades políticas del Ministerio del Interior en la circunscripción correspondiente.

Asimismo, en el artículo 121 - Recepción por medios alternativos (numeral 2), se establece que cuando las entidades no disponen de servicios desconcentrados en el área de residencia del administrado, los escritos pueden ser presentados en las oficinas de las autoridades políticas del Ministerio del Interior del lugar de su domicilio.

Sin embargo, estas disposiciones no son necesariamente conocidas por el público, por lo que es pertinente que las empresas establezcan los canales de recepción que consideren más adecuados.

#### **Interrupción del servicio (Artículos 35o, 36o, 38o y 39o)**

En la presente norma se ha precisado la redacción del primer párrafo del artículo 35o, a efectos de dejar claramente establecido que las reglas contenidas en aquél<sup>6</sup>, resultarán de aplicación para todos aquellos casos en los que la interrupción del servicio sea consecuencia de una causa que no resulte imputable al abonado, ya sea como consecuencia de (i) trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas en la infraestructura de la empresa operadora que superen los doscientos cuarenta minutos; (ii) trabajos correctivos de emergencia que no hayan podido ser previstos por la empresa operadora; o, (ii) eventos que no constituyan caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.

---

<sup>6</sup> En virtud de las cuales la empresa operadora se encuentra prohibida de cobrar al abonado monto alguno por el periodo de interrupción del servicio.

De otro lado, teniendo en cuenta la modificación realizada en el artículo 31o<sup>7</sup>, se ha precisado que en los casos que resulte aplicable, la devolución o compensación a ser efectuada por la empresa operadora deberá realizarse dentro de los plazos establecidos en el mencionado artículo 31o.

Asimismo, se ha eliminado la referencia a "usuario" que contenía el numeral (i) del artículo 35o, toda vez que la obligación de compensación o devolución ante un supuesto de interrupción del servicio deberá realizarse al abonado, en virtud a su calidad de parte de la relación jurídica instaurada en virtud del contrato de abonado celebrado entre ambas partes. Caso distinto resulta ser el de los servicios que utilizan sistemas de tarjetas de pago, en los cuales, dada su naturaleza particular, la devolución o compensación podrá efectuarse al abonado o usuario del servicio que haya adquirido y finalmente activado la tarjeta de pago. La compensación o devolución en cualquiera de los casos señalados en el presente párrafo deberá efectuarse en la misma moneda en que se facturó el servicio o se adquirió la tarjeta de pago.

Por otra parte, se ha variado la referencia a "*periodo de duración de la interrupción reportada*" contenida en el primer párrafo del artículo 35o, siendo remplazada por la de "*periodo de duración de la interrupción*". Dicho cambio, responde a la necesidad de dejar establecido que cualquier devolución o compensación que sea consecuencia de la aplicación del mandato contenido en el artículo 24o de las Condiciones de Uso<sup>8</sup>, deberá ser efectuada dentro los plazos máximos establecidos en el artículo 31o, sin que para ello se constituya como requisito previo el cumplimiento de alguna carga u obligación por parte del abonado (como son los casos en los que el abonado comunica o "reporta" dicha interrupción a la empresa operadora).

Para tal efecto, se ha mejorado la redacción del numeral (i) del artículo 36o, a efectos de dejar claramente establecido que, con independencia del tipo de interrupción masiva que se trate (es decir aquellas que no resultan atribuibles al abonado y al mismo tiempo corresponden a una multiplicidad de abonados), la empresa operadora se encuentra obligada a comunicar la ocurrencia de

---

<sup>7</sup> En virtud de la cual las devoluciones de las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso, cualquiera sea la naturaleza de los mismos, deberán ser efectuadas 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 servicios - en los casos en los que el abonado haya perdido su condición de tal, o se trate de servicios habilitados mediante la modalidad prepago- dentro de los dos meses siguientes de efectuado dicho pago.

<sup>8</sup> Según el cual la empresa operadora sólo podrá efectuar cobros al abonado por servicios efectivamente prestados.

dicho evento OSIPTEL dentro de los plazos establecidos en el último párrafo del artículo 35o. En ese sentido, el artículo 35o ha dispuesto la existencia de un tratamiento distinto para la comunicación a ser efectuada a OSIPTEL. De esta manera cuando: (i) se trate de interrupciones masivas atribuibles a la empresa operadora, éstas deberán ser comunicadas a OSIPTEL dentro del día hábil siguiente de producida la causa; y, (ii) cuando se trate de interrupciones masivas no atribuibles a la empresa operadora, derivadas de una situación de caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora, ésta deberá comunicar y acreditar tales eventos a OSIPTEL dentro de los plazos señalados en el artículo 39o.

La medida dispuesta en el primer párrafo del artículo 35o, responde a un hecho concreto que se viene presentando en la práctica, en la cual se aprecia la existencia de casos en los que corresponde la aplicación de la respectiva devolución o compensación, sin que se requiera para ello el reporte previo del abonado como requisito para su materialización o exigencia, ya sea porque se trata de supuestos (i) en los que si bien existe un cobro indebido o en exceso, no se ha producido necesariamente la interrupción del servicio; (ii) en los cuales la empresa operadora se percata de la existencia de un cobro indebido o en exceso, aún cuando el abonado no haya reparado sobre tal; o, (iii) en los que aún conociendo la existencia de un cobro indebido o en exceso cuya exigibilidad no se encuentre afectada por la prescripción, el abonado se encuentra imposibilitado de acceder a un mecanismo procesal para solicitar la devolución de aquél<sup>9</sup>. En todos estos casos, la norma ha impuesto un deber que recae directamente sobre la esfera jurídica de la empresa operadora, en virtud del cual, en los casos que corresponda, deberá efectuar la compensación o devolución de aquellos montos cobrados indebidamente o en exceso,

---

<sup>9</sup> Por mandato expreso de las Condiciones de Uso, la obligación de la empresa operadora de efectuar la correspondiente devolución al abonado en los casos en los que se aprecie la existencia de un cobro indebido o en exceso, resulta aplicable incluso en aquellos supuestos en los que la exigibilidad de dicho cobro en vía administrativa se encuentre afectada como consecuencia de un aspecto de forma -Vg. vencimiento del plazo máximo para presentar el reclamo o recurso, entre otros supuestos- (aspecto formal). En estos casos, cuando alguna prueba o elemento de juicio no actuado oportunamente, brinde a la empresa operadora, certeza sobre la naturaleza indebida del cobro efectuado al abonado (aspecto material), ésta deberá realizar la correspondiente devolución a aquél dentro de los plazos establecidos en el artículo 31o, siempre que la posibilidad de exigir el mencionado cobro no se encuentre afectada por el plazo máximo de prescripción, en cuyo caso el mandato de devolución subsiste como obligación natural de conformidad con lo dispuesto en el Código Civil.

sin que medie más trámite que la toma de conocimiento sobre la existencia de los mismos.

Por tanto, la empresa operadora no podrá justificar su omisión o retardo en la devolución de los montos cobrados indebidamente o en exceso, en el cumplimiento de alguna carga o obligación previa por parte del abonado.

En atención a lo expuesto, se aprecia que los plazos contenidos en los párrafos tercero, cuarto y quinto del artículo 31o constituyen la regla general (salvo que se trate de devoluciones masivas ordenadas por OSIPTEL, las que deberán realizarse de acuerdo a lo determinado por éste último), en virtud de la cual, la empresa operadora deberá efectuar la devolución o compensación a sus abonados, cualquiera sea el origen que motive el cobro indebido o en exceso, entendido en sentido lato, ya sea que se trate de: (i) un cobro indebido o en exceso propiamente dicho (primer párrafo del artículo 31o), (ii) la interrupción del servicio por causa no imputable al abonado (artículo 35o), (iii) la interrupción masiva atribuible a la empresa operadora, cuya devolución no haya sido ordenada por OSIPTEL (segundo párrafo del artículo 35o), (iv) la interrupción del servicio por mantenimiento o mejora tecnológica en la infraestructura de la empresa operadora, siempre que dicha interrupción supere los doscientos cuarenta (240) minutos consecutivos (segundo párrafo del artículo 38o), (v) la interrupción del servicio por mantenimiento correctivo de emergencia que no haya sido prevista por la empresa operadora, siempre que supere los sesenta (60) minutos consecutivos (tercer párrafo del artículo 38o), (vi) la interrupción del servicio que no pueda ser calificada como consecuencia de un evento producido por caso fortuito, fuerza mayor u otra circunstancia fuera del control de la empresa operadora<sup>10</sup> (penúltimo párrafo del artículo 39o), entre otros supuestos.

Por otra parte, a efectos de fortalecer la supervisión y fiscalización del cumplimiento de la normativa de protección a usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, se ha establecido en el artículo 38o que –de manera adicional a la comunicación realizada a los abonados del servicio– la empresa operadora deberá informar a OSIPTEL la interrupción del servicio, en aquellos casos en los que ésta resulte necesaria para la realización de trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas

---

<sup>10</sup> Se incluyen aquellos supuestos en los que la empresa operadora no cumpla o cumpla de manera extemporánea con la acreditación de tales eventos, o con la presentación del cronograma y plan de trabajo para reparar y reponer el servicio; o, en los casos en que OSIPTEL determine la improcedencia de la mencionada acreditación o plan de trabajo. En cualquiera de estos casos, la empresa operadora se encontrará igualmente obligada a efectuar las correspondientes devoluciones o compensaciones de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31o.

en su infraestructura. De esta manera, se uniformiza el tratamiento que las Condiciones de Uso venía otorgando a las interrupciones por trabajos correctivos de emergencia, equiparándolo con el de la interrupción del servicio por mantenimiento o mejoras tecnológicas, en el aspecto referido a la obligación de comunicar a este Organismo, toda vez que no existe en la práctica una razón que justifique su diferenciación. Es en ese sentido que en concordancia con lo señalado y a efectos de brindar a la empresa operadora una mayor flexibilidad en la programación de dichos trabajos, se ha disminuido a dos (2) días calendario el plazo mínimo en el que ésta deberá comunicar a los abonados y a OSIPTEL la interrupción del servicio por trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas de su infraestructura.

Asimismo, se ha precisado la regla contenida en el segundo párrafo del artículo 38o, en virtud de la cual la empresa operadora se encuentra obligada a aplicar lo dispuesto en los artículos 35o (interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado), 36o (cómputo de interrupción del servicio) y 37o (periodo de interrupción del servicio) a los casos en los que el servicio se vea interrumpido por un periodo superior a doscientos cuarenta (240) horas consecutivas, siempre que dicha interrupción haya sido previamente comunicada a los abonados y a OSIPTEL, dentro de los plazos establecidos en el artículo 38o.

De otro lado, como una lógica consecuencia de la aplicación de la regla general contenida en el artículo 24o de las Condiciones de Uso (según el cual la empresa operadora sólo podrá efectuar cobros al abonado por servicios efectivamente prestados), se ha mejorado la redacción del último párrafo del artículo 38o referido al mantenimiento correctivo de emergencia, a efectos de dejar claramente establecido que, al tratarse propiamente de un supuesto de interrupción del servicio, corresponde la aplicación de las reglas establecidas para la devolución y compensación de los montos involucrados en el periodo de interrupción (artículo 35o), siempre y cuando la duración de aquella hubiera excedido los sesenta (60) minutos consecutivos (artículo 37o) contados a partir de la comunicación que la empresa operadora realice a OSIPTEL (artículo 36o).

Por otra parte, teniendo en consideración los comentarios de diversas empresas operadoras al artículo 39o, se ha ampliado a cuatro (4) días hábiles el plazo para la acreditación de aquellos eventos que ocasionen la interrupción del servicio, ya sean consecuencia de caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora, equiparándolo con el plazo existente para la presentación del cronograma y plan de trabajo para reparar y reponer el servicio dispuesto en el numeral (ii) del artículo bajo comentario. La medida busca hacer frente a situaciones en las que, debido a circunstancias ajenas

a ella, la empresa operadora podía verse imposibilitada de acreditar dichas ocurrencias a OSIPTEL, tales como la demora en la entrega de información relevante por parte de terceros, entre otros supuestos. Adicionalmente a ello, aún cuando se consideraba implícito en la redacción de la norma original, se ha considerado importante dejar establecido que la presentación del cronograma a OSIPTEL deberá sustentarse en criterios de razonabilidad y proporcionalidad, es decir que las medidas adoptadas en aquél deberán resultar adecuadas para la satisfacción de la finalidad buscada (reparar y reponer el servicio), debiendo por tanto ser integrales, oportunas y las menos gravosas posibles para el abonado, máxime cuando se tiene en cuenta que en estos casos, a pesar de la afectación a la continuidad del servicio público, la empresa operadora no se encontrará obligada a efectuar devolución o compensación alguna a éste último por el periodo de interrupción del servicio.

Es importante mencionar que se ha dispuesto de manera expresa que, en caso la empresa operadora no diera cumplimiento a su obligación de comunicar y acreditar a OSIPTEL aquellos eventos que sean consecuencia de caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora; o, no presentara el cronograma y plan de trabajo para reponer el servicio, dentro de los plazos establecidos en el presente artículo, la interrupción del servicio que se genere como consecuencia de dichos eventos será considerada como imputable a la empresa operadora, debiendo efectuar las correspondientes devoluciones o compensaciones a sus abonados, resultando aplicable para tales efectos, lo dispuesto en los artículos 35o, 36o y 37o de las Condiciones de Uso.

Dicha consecuencia será igualmente aplicable en los casos en los que aún habiendo comunicado tales eventos a OSIPTEL de conformidad con el numeral (i) del artículo 39o, este Organismo determinase que la acreditación adjunta a ésta última es incompleta o carece de algún elemento determinante para crear convicción sobre la naturaleza jurídica de dichos eventos (acreditación defectuosa); o cuando aún habiendo acreditado la ocurrencia de tales eventos, dicha acreditación resulta insuficiente para que los mismos puedan ser calificados como producto de una causa no imputable a la empresa operadora (acreditación insuficiente). Del mismo modo, en caso la presentación del cronograma o plan de trabajo de la empresa operadora no resulte razonable y proporcional para la reparación y reposición del servicio interrumpido, OSIPTEL determinará como improcedente el mismo, resultando aplicable lo dispuesto en los artículos 35o, 36o y 37o de las Condiciones de Uso.

#### **Registro de Interrupciones (Artículo 40o)**

Con relación al artículo 40o de las Condiciones de Uso, se ha recogido normativamente la implementación del Registro de Interrupciones de manera adicional al Registro de Suspensiones y Cortes del servicio, originalmente considerado. La medida, se fundamenta en la distinta naturaleza de la "interrupción del servicio" y de la suspensión y corte de aquél, en el sentido que la interrupción se encuentra referida al hecho que la empresa operadora deje de prestar el servicio sin que exista solicitud previa por parte del abonado, diferenciándose dicha situación de los supuestos de suspensión del servicio (entendida como derecho del abonado, previa solicitud de aquél; o como facultad de la empresa operadora sin que medie solicitud del abonado en aplicación de las causas dispuestas en las Condiciones de Uso).

De acuerdo a lo señalado, se aprecia que la importancia de contar con un Registro de Interrupciones, diferenciado del de Suspensiones y Cortes, resulta necesaria para la supervisión y fiscalización del cumplimiento de la normativa de protección de usuarios, así como para la verificación efectuada por el TRASU sobre el cómputo, periodo y devoluciones a ser efectuadas a los abonados por la interrupción del servicio, en los casos en que éstas resulten aplicables.

Asimismo, se ha considerado pertinente precisar en el artículo 40o que la obligación de incluir el dato de los números o códigos del servicio o nombres de los abonados afectados, en el registro de interrupciones, suspensiones y cortes del servicio, no resulta aplicable para el caso de aquellos servicios que se provean empleando sistemas de tarjetas de pago que tengan por finalidad la adquisición de tráfico, únicamente. La medida responde a las especiales características de los servicios brindados a través de estas tarjetas de pago en los cuales, debido a que el empleo de dicha tarjeta no se encuentra asociada a un equipo terminal en particular (como sí ocurre en los casos de las tarjetas mixtas que tiene por finalidad habilitar el servicio conjuntamente con la adquisición de tráfico), no resulta posible la identificación del número o código del servicio, así como del nombre del abonado titular del mismo, pudiendo dicho tráfico ser consumido incluso desde diferentes equipos terminales.

#### **Límite de Crédito (Artículo 40-Ao)**

Teniendo en consideración la práctica observada en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, y a efectos de brindar una adecuada protección al usuario, este Organismo ha considerado adecuado se incorpore a las Condiciones de Uso, la obligación de la empresa operadora de brindar, cuando corresponda en base a las características del plan tarifario que el abonado haya contratado, información sobre el límite de crédito que se le haya asignado a éste último, con la finalidad que el abonado desde el momento de la

contratación o durante la provisión del servicio, de ser el caso, tenga conocimiento del referido límite de crédito, y en base a ello tome una adecuada decisión de consumo.

En la presente norma se reconoce la facultad de las empresas operadoras de modificar los límites de crédito asignados a sus abonados. Sin embargo, se ha considerado pertinente establecer ciertas reglas a la facultad de variación de dichos límites a fin de proteger los intereses económicos del abonado, estableciéndose que en los casos en que (i) se incremente el límite de crédito asignado, éste sea aceptado por el abonado utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII, no bastando que se comunique dicho incremento, por cuanto éste último estaría asumiendo mayores obligaciones a las que contrató inicialmente; y (ii) se reduzca el límite de crédito, bastará para ello una comunicación simple al abonado que deje constancia de su recepción.

Adicionalmente, con la finalidad de evitar perjuicios económicos al abonado y futuras reclamaciones, se ha precisado que la empresa operadora se encontrará impedida de facturar consumos (salvo aquellos que no pueda controlar, por estar sustentados en motivos técnicos, como es el caso del roaming internacional) cuando ésta hubiera decidido suspender el servicio debido a que el abonado ha excedido el límite de crédito asignado, toda vez que no sería razonable que a pesar de encontrarse suspendido el servicio justamente por haber superado su límite de crédito, la empresa operadora deje abierta la posibilidad para que el abonado continúe realizando consumos adicionales (v.g. llamadas a concursos a través de números de servicios especiales facultativos) en la creencia de no haber superado el límite asignado o aceptado por su proveedor de servicios. En estos casos, cuando se produzca una suspensión del servicio, se ha considerado pertinente establecer que la empresa operadora no podrá aplicar tarifa por reactivación por suspensión, toda vez que no estamos frente a un supuesto de incumplimiento por parte del abonado de las condiciones del servicio ni de sus obligaciones de pago, sino que dicha suspensión se deriva de haber excedido el límite de crédito asignado por la empresa operadora, el cual es utilizado por ésta última como un mecanismo de control y protección —en la medida que no se generarían más consumos— ante un eventual incumplimiento de pago.

#### **Cesión de Posición Contractual (Artículo 42o)**

En virtud de la cesión de posición contractual, el titular del contrato de abonado (cedente) se sustituye por un tercero (cesionario), con la aprobación de la respectiva empresa operadora (cedido).

La cesión tiene como efecto esencial que el nuevo abonado (abonado cesionario) ingresa a ser parte en el contrato de prestación de servicio existente

con la empresa operadora, reemplazando en su lugar al abonado antiguo (abonado cedente) y asumiendo todos los derechos y obligaciones que le correspondían a éste.

Dada la existencia de esta transferencia del contrato, deben ser atribuidas especialmente las responsabilidades respecto de las obligaciones generadas antes de la cesión y de las obligaciones que se generen posteriormente.

Inicialmente, en el último párrafo del artículo 42o de las Condiciones de Uso- de acuerdo al texto aprobado por Resolución No 116-2003-CD/OSIPTEL- se había previsto que el abonado cedente quedara como responsable del pago de la deuda pendiente que él mismo haya generado hasta la fecha de la cesión, aunque se permitía que, por pacto expreso, el abonado cesionario asuma el pago de dicha deuda.

Posteriormente, mediante Resolución No 024-2004-CD/OSIPTEL, se eliminó el último párrafo del artículo 42o, de tal forma que los efectos de la cesión quedaban sujetos a las reglas generales contenidas en el artículo 1437o del Código Civil, toda vez que dicha norma es de aplicación supletoria a las Condiciones de Uso.

Dentro de este marco legal, le debía corresponder al abonado cesionario la asunción de todos los derechos y obligaciones que hasta antes de la fecha de la cesión le correspondían al abonado cedente, de manera tal que éste quedaba liberado de dichas obligaciones frente a la empresa operadora, siendo que esta liberación del cedente respecto al cedido es el efecto natural típico de la cesión.

Sin embargo, en la medida que dicha regla general del Código Civil también admite pacto en contrario, se han podido observar casos en que los acuerdos de cesión no sólo no liberan al abonado cedente de las obligaciones generadas antes de la cesión, sino que además lo hacen responsable de las obligaciones que se generen posteriormente, constituyéndolo así en “fiador solidario” del abonado cesionario.

Frente a ello, se ha considerado pertinente precisar las reglas que serán aplicables a la cesión del contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones. Así, se establece expresamente, como regla que no admite pacto en contrario, que la cesión determinará la liberación absoluta del abonado cedente, quien queda totalmente apartado de la relación contractual que es objeto de cesión, y la atribución al abonado cesionario de todas las obligaciones derivadas de la relación contractual que es objeto de cesión, tanto las que se hayan generado antes de la fecha de la cesión-deuda pendiente- como las que se generen posteriormente a dicha fecha.

### **Suspensión Temporal del Servicio (Artículos 44o y 45o)**

Sobre la base de las consultas efectuadas a este Organismo, por parte de usuarios y empresas operadoras, respecto a la aplicación del artículo 44o de las Condiciones de Uso, se ha identificado la necesidad de precisar el alcance del derecho de suspensión temporal del servicio. De la lectura del mencionado artículo, podemos advertir que este derecho se determina por dos límites de tiempo vinculados y condicionados entre sí: “dos (2) meses” (período máximo de duración de la suspensión temporal) y “un (1) año” (período en que puede ocurrir la suspensión temporal).

En ese sentido, cuando se hace referencia al periodo de “un año”, se considera que este no podría ser entendido como “año calendario”, toda vez que ello implicaría que este derecho se aplique de manera discriminatoria, en la medida que la amplitud del derecho que se reconocería a cada abonado dependería del momento del año calendario en que contrate el servicio. En consecuencia, se entiende que dicha referencia a un “periodo anual” debe aplicarse “por año de servicio”, teniendo en cuenta además que si el objetivo de la norma hubiera sido la aplicación por cada “año calendario”, entonces lo habría precisado así de manera expresa.

Asimismo, se entiende también que el derecho a los “dos (2) meses” de suspensión temporal rige únicamente dentro de cada periodo anual, lo cual implica que su exigibilidad se agota con su aplicación efectiva o con el transcurso del periodo anual respectivo, entendiéndose entonces que dicho periodo de dos meses no es acumulable.

De otro lado, a efectos de no restringir el derecho del abonado a suspender temporalmente el servicio, se han realizado precisiones al texto de los artículos 44o y 45o, con la finalidad que no sólo se entienda que este derecho sólo pueda ser ejercido mediante una solicitud escrita, sino a través de cualquier mecanismo de contratación previsto en el Título XIII, facilitando de esta manera el ejercicio de dicho derecho.

Igualmente, en ambos artículos se ha introducido el supuesto de la omisión por parte del abonado de indicar la duración de la suspensión solicitada, estableciéndose que ante dicha omisión, deberá entenderse que ésta es por el plazo de dos (2) meses consecutivos, debiendo la empresa operadora proceder a reactivar el servicio una vez que hubiere transcurrido dicho plazo.

### **Derecho a la migración a los distintos planes tarifarios que ofrezcan las empresas operadoras (Artículos 48-Ao, 48-Bo, 48-Co y 48-Do)**

La Resolución de Consejo Directivo No 026-2003-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 15 de abril de 2003, reguló el derecho

de los abonados del servicio de telefonía fija a contratar los distintos planes tarifarios que ofrecen las empresas operadoras del servicio de telefonía fija, así como el derecho de migrar de uno a otro de los planes tarifarios. Esta norma se emitió de manera complementaria a las Condiciones de Uso del Servicio de Telefonía Fija, aprobada por Resolución de Consejo Directivo No 012-98-CD/OSIPTEL y dentro de un contexto de difusión de los distintos planes tarifarios por parte de Telefónica del Perú S.A.A.<sup>11</sup>, como empresa operadora del servicio de

telefonía fija bajo la modalidad de abonado, optándose además, por hacer extensiva esta norma a todas las empresas que prestaban este servicio.

Con posterioridad a la emisión de esta norma, este Organismo emite las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas por Resolución de Consejo Directivo No 116-2003-CD/OSIPTEL, publicadas en el diario oficial El Peruano el 19 de diciembre de 2003 y vigentes desde el 01 de marzo de 2004. Si bien esta norma tuvo la finalidad de regular los derechos y obligaciones de los abonados, usuarios y empresas operadoras, para todos los servicios públicos de telecomunicaciones, la misma no incorporó dentro de su texto la regulación específica del derecho a la contratación y migración de los distintos planes tarifarios. Esta regulación se mantuvo en una norma que, como se ha señalado, se aplicaba sólo al servicio de telefonía fija.

Sin embargo, atendiendo al tiempo transcurrido desde la vigencia de ambas normas, este Organismo ha podido apreciar, por un lado, que la regulación del derecho a la migración de los distintos planes tarifarios de las empresas operadoras no debe reducirse al servicio de telefonía fija, sino que este derecho lo tienen todos los abonados de los distintos servicios públicos de telecomunicaciones, por lo que, la regulación debe hacerse extensiva a dichos abonados. Por otro lado, que, en la medida que la migración es un derecho del abonado, corresponde que su regulación se encuentre contenida en la norma que establece y regula estos derechos en un cuerpo único y ordenado: las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Ahora bien, la regulación del derecho a la migración de los distintos planes tarifarios de las em-

presas operadoras para todos los servicios públicos de telecomunicaciones, ha requerido revisar las reglas aplicables al servicio de telefonía fija y hacerlas extensivas a los demás servicios, siempre velando por una adecuada protección de los abonados y que no existan mayores complejidades – que eventualmente generen costos adicionales – para la actuación de las empresas operadoras.

Así, se establece claramente que el abonado durante la ejecución del contrato tiene derecho migrar entre los planes ofrecidos. Desde un punto de vista conceptual, se puede afirmar que el derecho a la contratación de los distintos planes tarifarios se manifestará claramente al momento de la contratación inicial del servicio público- conforme al Título II de las Condiciones de Uso -, en tanto que el derecho a la migración entre los distintos planes tarifarios se presentará durante la ejecución del contrato, es decir, en función al interés del abonado de contar con un plan tarifario que le resulte más conveniente.

En esta norma se propone modificar la definición de migración, en el sentido que ésta se entienda como (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. Como se aprecia, la redacción establecida en el texto final, a diferencia del proyecto de modificación de esta norma, enfatiza en las definiciones contenidas en la Resolución de Consejo Directivo No 026-2003-CD/OSIPTEL, las cuales le otorgan un tratamiento amplio a la migración.

Adicionalmente a lo antes señalado, se precisa que la solicitud de migración y su aceptación deberán realizarse utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII de las Condiciones de Uso.

Siguiendo la línea de la regulación anterior, se prohíbe a la empresa operadora realizar prácticas o imponer condiciones que perjudiquen el derecho del abonado de migrar a los distintos planes tarifarios.

En ese sentido, se prohíbe, para efectos de la atención de la solicitud de migración del abonado o la aceptación de la empresa operadora de la migración solicitada: (i) la imposición de penalidades o cualquier modalidad de sanción, salvo cuando la migración se solicite dentro del plazo forzoso; (ii) el condicionamiento del derecho al transcurso de un determinado plazo mínimo de tiempo, salvo en los contratos a plazo determinado; (iii) condicionar 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 en los casos de

---

<sup>11</sup> Esta situación se señaló expresamente en la exposición de motivos de la Resolución de Consejo Directivo No 026-2003-CD/OSIPTEL: *“OSIPTEL considera necesaria la regulación de este derecho a la migración en la medida que actualmente, como se aprecia de los nuevos planes tarifarios introducidos al mercado por la principal empresa operadora del servicio de telefonía fija, coexisten en el mercado de este servicio una diversidad de planes tarifarios y se requiere que existan normas que faciliten la migración entre los mismos.”*

migración de un plan tarifario post pago a uno bajo la modalidad prepago); (iv) condicionar la solicitud de migración o su aceptación, a que el abonado del servicio no hubiere iniciado un procedimiento 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 solicitada, 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 solicitada, bajo el sustento que no existen facilidades técnicas; y, (viii) realizar cualquier otra práctica, condicionamiento, restricción o exigencia, que de manera injustificada o indebida, limite el derecho del abonado a migrar de uno a otro plan tarifario.

Con relación al numeral (iii) antes referido, es apropiado realizar la misma precisión contenida en la exposición de motivos de la Resolución de Consejo Directivo No 026-2003-CD/OSIPTEL. No se trata de una prohibición irrestricta. Es necesario establecer límites para evitar situaciones que impliquen un incremento en el riesgo de incumplimiento del abonado frente a la empresa operadora, de tal manera que la empresa operadora no se encuentra prohibida de establecer este condicionamiento: (a) cuando 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, o; (b) cuando el servicio se encuentre suspendido o cortado, por falta de pago o uso indebido del servicio, o; (c) cuando la empresa operadora haya otorgado facilidades de pago o refinanciamiento de la deuda al abonado y éste haya incumplido con el pago.

En cuanto a la posibilidad de establecer una tarifa por concepto de migración, esta norma mantiene la regulación anterior, según la cual, la migración para el servicio de telefonía fija será gratuita, estableciéndose una regla diferente para el caso de los demás servicios, en los cuales será posible establecer una tarifa por migración. Esta, si bien se trata de una tarifa supervisada – es decir no sujeta a regulación tarifaria - deberá ser razonable y ajustada a los costos que le represente efectivamente la migración a la empresa operadora.

El procedimiento general establecido para la migración es sencillo y garantiza que el abonado cuente con plazos preestablecidos para la atención de su solicitud. En caso se niegue la solicitud de migración o la misma no sea atendida en plazo establecido, se puede recurrir al procedimiento de reclamo.

Bajo la premisa de que el abonado tiene derecho a contar con plazos ciertos y preestablecidos para la atención de sus solicitudes, y que los mismos no deben llevarlo a confusión, en esta norma se establece claramente la fecha en que debe hacer-

se efectiva la migración: a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud.

Finalmente, con la finalidad de evitar confusión se precisa que 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.

#### **Uso debido del servicio (Artículo 49o)**

Con la finalidad de precisar el texto del primer párrafo del artículo 49o de las Condiciones de Uso, se ha establecido que el abonado y/o usuario tiene la obligación de utilizar debidamente el servicio, de acuerdo al uso residencial o comercial que hubiera declarado a la empresa operadora al momento de la contratación, o durante la ejecución del mismo, como consecuencia de modificaciones contractuales conforme a lo previsto en la presente norma.

En consecuencia, los abonados deberán utilizar el servicio de acuerdo a lo establecido en la presente norma y sujetándose a lo dispuesto en el contrato de abonado, debiendo tener en cuenta que el otorgarle un uso distinto al declarado, podría configurar un uso indebido del servicio, lo cual conforme a las Condiciones de Uso traería como consecuencia la suspensión del servicio o la resolución del contrato, según sea el caso.

#### **Suspensión del servicio (Artículos 51o y 52o)**

Se ha incluido una precisión al mandato contenido en el penúltimo párrafo del artículo 51o de las Condiciones de Uso, en virtud del cual, la empresa operadora se encuentra prohibida de suspender el servicio en día feriado, no laborable o en la víspera de cualquiera de ambos. Debido a que la razón de dicha regla es proteger al abonado frente a una suspensión del servicio en un día en el cual se vea impedido de apersonarse a una oficina, de realizar el respectivo reporte o de recibir la visita de personal técnico de la empresa operadora por tratarse de un día feriado, no laborable o la víspera de cualquiera de ellos; el contenido de lo dispuesto en este apartado no puede incluir aquellos supuestos en los que la suspensión del servicio se realiza para efectos de evitar la comisión de fraudes, uso indebido del servicio u otro tipo de prácticas ilícitas que puedan originar cobros por servicios no prestados o daños a la planta externa de la empresa operadora, motivo por el cual se requiere la toma de acciones inmediatas por parte de aquella, cualquiera que sea el día en el que dichas prácticas sean detectadas.

Adicionalmente, se ha mejorado la redacción del primer párrafo del artículo 52o de las Condiciones de Uso, a efectos de precisar que la empresa operadora no podrá efectuar cobro alguno por conceptos relacionados con la prestación del

servicio, referido al periodo en el cual éste se encontró suspendido, eliminándose de esta manera la errónea interpretación asumida por algunas empresas operadoras, según la cual, el referido cobro resultaría inaplicable únicamente "durante la suspensión del servicio", más no así luego de efectuada la reactivación de aquél.

#### **Terminación del contrato (Artículos 56o, 57o y 95o)**

De la aplicación de las Condiciones de Uso hasta ahora vigentes, se ha podido observar también algunas prácticas que estarían imponiendo barreras de salida a los abonados, en cuanto al ejercicio de su derecho a decidir unilateralmente y sin expresión de causa, la terminación del contrato, cuando éste no se encuentre sujeto a plazo forzoso.

Al respecto, se ha considerado necesario precisar, como una condición equitativa, que el abonado puede comunicar a la empresa operadora su voluntad de resolver el contrato, utilizando el mismo mecanismo que empleó cuando le manifestó su voluntad de contratar el servicio, sin perjuicio de poder utilizar, a su elección, cualquier otro mecanismo que la empresa tenga implementado.

Para tales efectos, a fin de mantener la concordancia y sistemática de la norma, se ha modificado el artículo 95o- cuya redacción también ha sido mejorada- precisando que los mecanismos de contratación sirven también para que los abonados manifiesten su voluntad de resolver- terminar- el contrato.

No obstante, cabe indicar que esta flexibilidad para el uso de mecanismos de contratación, no resultará aplicable cuando el abonado pretenda terminar un contrato que esté sujeto a plazo forzoso, pues tratándose de un supuesto excepcional, que está condicionado a determinadas causales objetivas, se ha restringido su trámite al mecanismo escrito.

Por otro lado, se ha considerado necesario también disminuir el costo de salida para el abonado, reduciendo de quince (15) días calendario a cinco (5) días hábiles, el periodo que debe transcurrir desde la fecha en que el abonado comunica su voluntad de terminar- resolver- el contrato, hasta la fecha en que se hará efectiva dicha terminación- resolución-.

Este derecho es reconocido tanto para los casos previstos en el artículo 56o -contratos sin plazo forzoso- como para los previstos en el artículo 57o -contratos con plazo forzoso-, quedando entendido que en este último caso, la resolución se producirá cuando efectivamente existan las causales que determinan el derecho del abonado a resolver unilateralmente el contrato (v.g. cuando la empresa efectivamente le ha incrementado la tarifa del servicio o, en el caso específico del servicio de

televisión por cable, cuando la empresa efectivamente le ha dejado de proveer alguna señal de programación).

#### **Block de Conexión (Artículo 75-Ao)**

Por otro lado, este Organismo ha considerado conveniente adicionar el artículo 75-Ao a las Condiciones de Uso, a efectos de precisar que el block de conexión -en tanto punto de unión o conexión entre los equipos terminales del abonado y los elementos de planta externa<sup>12</sup>, que forman parte de la red pública de la empresa operadora- constituye el elemento a partir del cual se establece la delimitación de responsabilidades entre la empresa operadora y el abonado. De acuerdo a ello mediante la incorporación del artículo 75-Ao, se ha establecido que la empresa operadora será responsable por la seguridad y conservación de la infraestructura y demás elementos de planta externa (incluido el block de conexión), independientemente de que ésta se encuentre ubicada sobre bienes de propiedad exclusiva o propiedad común de las unidades inmobiliarias.

Es importante señalar que, adicionalmente al Régimen de bienes inmuebles de propiedad exclusiva, coexiste con aquél un régimen de unidades inmobiliarias de propiedad exclusiva y de propiedad común<sup>13</sup>, al cual resulta de aplicación lo dispuesto en el presente artículo.

Al respecto, toda vez que las instalaciones de infraestructura y elementos de planta externa (incluido el block de conexión) que conforman la red pública de la empresa operadora, son bienes de propiedad de dicha empresa, corresponde a ésta última su conservación y mantenimiento, aún en los casos en que se encuentren ubicados o instalados sobre bienes de propiedad común (patios, espacios abiertos, ductos y pozos de luz ubicados al interior de las unidades inmobiliarias) sobre los que los propietarios de las unidades inmobiliarias ejercitan dominio respecto de una alícuota o cuota ideal del derecho de propiedad.

---

<sup>12</sup> Constituidos por cables e instalaciones, que conforman el medio de transmisión de las señales de telecomunicaciones hasta el block de conexión y que forman parte de la red pública de telefonía, con independencia del lugar donde se encuentren ubicados.

<sup>13</sup> De conformidad con lo señalado en el artículo 1o de la Ley No 27157, Ley de Regularización de Edificaciones, de Procedimiento para la Declaratoria de Fábrica y del Régimen de Unidades Inmobiliarias de Propiedad Exclusiva y de Propiedad Común, se consideran unidades inmobiliarias donde coexisten bienes de propiedad exclusiva y propiedad común; entre otros, a los departamentos en edificios, quintas, casas en copropiedad, centros y galerías comerciales o campos feriales, otras unidades inmobiliarias con bienes comunes y construcciones de inmuebles de propiedad exclusiva.

Es importante precisar que la asignación de responsabilidad a la empresa operadora sobre los elementos que forman parte de la red pública, implica a su vez que ésta deberá proveer las garantías necesarias para evitar la vulneración de sus redes de telefonía por parte de terceros, independientemente de si estas se encuentran instaladas en inmuebles que comprenden bienes de propiedad exclusiva, o en zonas comunes de unidades inmobiliarias donde coexiste un régimen de bienes de propiedad exclusiva y propiedad común. En todos estos casos, el abonado no resultará responsable por los montos facturados correspondientes al tráfico cursado, producto de dichas vulneraciones. Lo expresado encuentra asidero en el artículo 30o de las Condiciones de Uso que atribuye a la empresa operadora responsabilidad por el tráfico originado en la red pública mediante prácticas ilícitas de terceros. Será ésta última, la que deberá proveer la correspondiente seguridad a cada uno de los elementos de su planta externa de sus instalaciones, a fin de evitar vulneraciones a las mismas.

#### **Guía Telefónica (Artículo 78o)**

En estos últimos años, se ha venido advirtiendo que la empresa operadora del servicio de telefonía fija responsable de la emisión de la guía telefónica impresa, no sólo ha estado emitiendo dichas guías a través del medio físico impreso, sino mediante soportes que permiten el almacenamiento de la información contenida en la referida guía (v.g. discos compactos).

Al respecto, se ha considerado apropiado plantear la posibilidad que estas guías telefónicas, previo consentimiento expreso del abonado, puedan ser remitidas mediante el medio de soporte que éste considere más adecuado a sus necesidades de consulta.

En ese sentido, la presente norma mantiene el derecho del abonado a que sus datos aparezcan listados sin costo alguno en una guía telefónica; sin embargo, se flexibiliza la forma de entrega de la guía telefónica, estableciéndose como regla general la obligación de entregar un ejemplar impreso de la mencionada guía a cada abonado, salvo que se cuente con la aceptación expresa del abonado para que ésta sea entregada utilizando cualquier modalidad de soporte que permita el almacenamiento de información, o a través de medios electrónicos. En este último caso, se considera que la carga de la prueba, respecto de la aceptación de entrega por esta modalidad, corresponde a la empresa operadora.

Es así que, se espera que este mecanismo facilite al sector corporativo y parte de los abonados residenciales que no utilizan la guía telefónica impresa -al momento en que desean realizar una búsqueda o consulta de un determinado número de abonado-, el acceso a esta misma información

por medios más acordes con el avance tecnológico de las telecomunicaciones.

De otro lado, se ha considerado conveniente precisar el alcance de la obligación dispuesta en el último párrafo del artículo 78o, toda vez que si bien se señala que la empresa operadora en caso incluya en la guía telefónica un número telefónico erróneo, estará obligada a informar, sin costo alguno para el abonado, sobre el correcto número telefónico hasta por un período de sesenta (60) días calendario, no se dejaba claramente establecido desde qué fecha cierta se computaba dicho período. En atención a ello, se ha considerado adecuado precisar que dicho cómputo se iniciará desde el tercer día hábil siguiente al reporte que realice el abonado a la empresa que le provee el servicio.

#### **Modalidad y plazos de vigencia de tarjetas de pago (Artículo 88o)**

En la versión inicial de las Condiciones de Uso se reguló un elemento importante en el desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones: las tarjetas de pago. En ese sentido, se estableció que éstas podían ser físicas o virtuales y que podían permitir la adquisición de tráfico y/o la habilitación de servicios públicos de telecomunicaciones.

Asimismo, en función a la apreciación de las distintas tarjetas de pago en el mercado, se realizó una clasificación de las mismas, en atención a si tenían la finalidad de la adquisición de tráfico, la habilitación del servicio o la prestación de ambas características.

Un aspecto que se reguló a detalle fue la adquisición de tráfico, dado que se estableció una relación entre el monto facial y el plazo de vigencia de la tarjeta; en tanto que en el caso de las demás tarjetas – habilitación del servicio y las que tenían ambas características – sólo se estableció un plazo de vigencia mínimo. A partir de la aplicación de esta norma, se aprecia que el plazo establecido es muy reducido, siendo sólo de quince días calendario.

En ese sentido, amerita que exista un plazo mínimo adecuado. Si bien en la presente norma no se establece para las tarjetas que permiten la habilitación del servicio y las que tienen característica mixta, una relación como la dispuesta para las tarjetas cuya finalidad sólo es la adquisición de tráfico, sí se requiere un plazo mínimo de vigencia que permita al usuario satisfacer adecuada y oportunamente sus necesidades de comunicación. Así, se dispone el aumento de este plazo a treinta días calendario, el mismo que:

(i) Guarda relación con el plazo mínimo establecido para las tarjetas cuya finalidad es la adquisición de tráfico. Es decir, la tarjeta de más baja

denominación cuenta con un plazo mínimo de treinta (30) días de vigencia.

(ii) Guarda relación con los plazos de facturación de los sistemas post pago.

Efectivamente, de la revisión de los períodos de facturación de los distintos servicios sujetos a pago posterior, se aprecia que aplican ciclos mensuales. En ese sentido, resulta razonable trasladar este mismo ciclo de consumo a aquellas tarjetas que tienen por finalidad única o como una de sus finalidades, la habilitación del servicio.

Debe señalarse que este Organismo ha optado por establecer un plazo mínimo de vigencia razonable y adecuado, entre las distintas opciones regulatorias existentes, con la finalidad que las empresas operadoras, sobre la base de la competencia en la prestación del servicio, puedan ofrecer plazos superiores al mínimo, y ello sea un elemento competitivo.

En efecto, se espera que las distintas empresas operadoras que brindan sus servicios mediante tarjetas de pago (v.g. servicio de telefonía fija, servicios móviles, servicios portadores de larga distancia) incluyan como un elemento competitivo diferenciador y que beneficie a los usuarios de los servicios, un plazo de vigencia mayor al mínimo establecido en la presente norma.

Este plazo mínimo se aplica sin perjuicio de los mecanismos de utilización de saldos establecidos en el artículo 90o de las Condiciones de Uso.

#### **Utilización de saldos (Artículo 90o)**

Respecto a la utilización de saldos en las tarjetas de pago que brindan la adquisición de tráfico o, que brindan conjuntamente la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico (tarjetas mixtas), la norma contempla la obligación de las empresas operadoras de establecer un mecanismo que permita al usuario no perder el saldo no utilizado, una vez transcurrido el período de vigencia de la tarjeta de pago.

En lo referido a las tarjetas que brindan conjuntamente la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico (tarjetas mixtas), se ha tomado en consideración que los usuarios de estos servicios se encuentran plenamente identificados por las empresas operadoras, toda vez que el valor de las tarjetas es asignado específicamente a una línea o servicio telefónico prepago. Por ello es factible que ésta mantenga la opción de recuperación del saldo, por un plazo no menor de doscientos diez (210) días calendario, contados a partir del momento de activación de la tarjeta. En caso el usuario active una nueva tarjeta de pago, se entenderá que el reinicio del cómputo del plazo dispuesto para la recuperación de la totalidad del saldo de tráfico no utilizado opera a partir de dicha reactivación. El saldo en mención comprenderá (i) el saldo no utilizado o no consumido correspondiente

a la tarjeta inicialmente activada; y, (ii) el saldo no utilizado o no consumido de la tarjeta reactivada posteriormente. Cabe mencionar que, mecanismos similares vienen siendo utilizados con éxito en otros países de la región, en los que brindan estos servicios las empresas multinacionales que operan en nuestro mercado.

Esta medida se sustenta en el hecho que los usuarios realizan el pago anticipado del servicio, que sin embargo puede no haberse brindado en su totalidad debido al vencimiento de la tarjeta de pago, debiendo tenerse en consideración que la tarifa por minuto de los servicios prepago es bastante más elevada que la de los servicios post pago.

Cabe mencionar que, cuando se elaboró la versión original de las Condiciones de Uso, existían tarjetas en el mercado con seis (6) meses de vigencia lo que permitía que los usuarios pudieran hacer uso de la totalidad de su saldo. Sin embargo, a la fecha se aprecia que se han reducido ostensiblemente estos períodos de vigencia y que las empresas operadoras ofrecen planes y promociones para los servicios prepago que deben ser utilizados en períodos muy cortos y en algunos casos, sólo en determinados horarios, lo que redundará en una eventual imposibilidad de utilizar en su totalidad el saldo otorgado.

Asimismo, tomando en consideración la existencia de supuestos en los que por diversos motivos, se excede la fecha de expiración o caducidad de la tarjeta de pago sin que el usuario haya realizado la activación de la misma, y por tanto, se beneficie con la habilitación del servicio y/o adquisición de tráfico; se ha considerado necesario establecer un plazo de hasta un (01) año dentro del cual éste último tenga la posibilidad de recuperar el valor facial de dicha tarjeta, mediante el otorgamiento de una nueva tarjeta o código de acceso que le permita hacer efectiva la utilización del servicio. Dicho plazo deberá ser computado a partir del día siguiente de la fecha de expiración o caducidad de la tarjeta.

#### **Mecanismos de Contratación (Artículo 96o y 97o)**

Sobre la base de los diversos reclamos que OSIPTEL ha conocido, y considerando los reclamos presentados respecto de las contrataciones, migraciones de planes tarifarios, entre otros, realizados básicamente a través de grabaciones de voz, este Organismo ha considerado necesario otorgar un tratamiento especial a este tipo de mecanismo de contratación.

Así, en el artículo 96o de las Condiciones de Uso se ha establecido que las empresas operadoras que utilicen el mecanismo de grabación de voz, sea en sus contrataciones, migraciones, modificaciones de contratos o en las resoluciones de éstos, deberán solicitar al abonado, además de sus

datos personales que acreditan su identidad (v.g. nombre y apellidos, número del documento legal de identificación), el lugar y fecha de nacimiento del mismo.

Es importante mencionar que, la mencionada disposición también faculta a la empresa operadora a requerir al abonado otros datos adicionales que brinden mayor certeza –en la contratación, migración, modificación o resolución de contrato–, estableciéndose que podrá solicitar al abonado el nombre de su padre y/o madre, o alguna contraseña o clave secreta que previamente hubiera sido otorgada por la empresa operadora. En ese sentido, resulta necesario que las empresas operadoras implementen mecanismos de seguridad a efectos de salvaguardar los intereses del abonado, de tal manera que se eviten perjuicios económicos a este último.

Asimismo, cabe señalar que a efectos de que el abonado cuente con una constancia del pedido realizado a través de mecanismo de audio o video, se ha establecido que la empresa operadora estará obligada a otorgarle un código o número de identificación de dicho pedido, de forma tal que, ante cualquier circunstancia se podrá exigir el cumplimiento, en la medida que con dicho código se acredite la existencia del pedido. El otorgamiento del referido código deberá realizarse inmediatamente después de haberse requerido al abonado los datos que se encuentran regulados en la presente norma, así como los que adicionalmente se soliciten para otorgar una mayor seguridad en la contratación, migración, entre otros actos a que se hace referencia en el artículo 95o.

Finalmente, a efectos de guardar coherencia con las modificaciones realizadas al artículo 95o, se ha adecuado y mejorado el texto del segundo párrafo del artículo 97o.

#### **Anexo 1 – Glosario de Términos: Interrupción del servicio**

Teniendo en consideración que la obligación de continuidad del servicio público de telecomunicaciones incluida en las Condiciones de Uso, tiene como finalidad última, permitir al abonado y/o usuario la prestación efectiva del servicio, se ha incluido en el “Anexo 1: Glosario de Términos”, la definición de “interrupción del servicio”, como la *“Incapacidad total o parcial que imposibilite o dificulte la prestación del servicio, caracterizada por un inadecuado funcionamiento de uno o más elementos de red.”*

De acuerdo con dicha definición, se ha establecido que se incumplirá con la obligación de continuidad en la provisión del servicio -y por ende se considerará un supuesto de interrupción de aquél-, cuando se produzca una incapacidad total o parcial para la prestación del servicio; esto es, que se imposibilite o dificulte por ejemplo, entre otros supuestos, el establecimiento de comunicaciones

por parte de los abonados y/o usuarios, y que esto obedezca a un inadecuado funcionamiento de algún elemento de la red. De esta manera, será considerada interrupción del servicio, entre otros, la imposibilidad absoluta en el establecimiento de comunicaciones entre los abonados y/o usuarios, así como aquellos casos de averías masivas o degradación de los recursos de red que afecten el establecimiento de las comunicaciones o la prestación del servicio contratado, en cualquier ámbito geográfico de la red.

#### **Anexo 4 – Plazo de Vigencia de las Tarjetas de Pago de acuerdo a su Valor Facial**

En la presente norma se ha precisado que el plazo de vigencia mínimo de 115 (ciento quince) días calendario, resulta aplicable a la tarjeta de pago cuyo valor facial es de 51 (cincuenta y uno) a 59 (cincuenta y nueve) nuevos soles.

#### **Anexo 5 – Régimen de Infracciones y Sanciones**

En base a la inclusión de las disposiciones contenidas en los artículos 16-Ao, 40-Ao, 48-Bo, 48-Co y 75-Ao de las Condiciones de Uso, se ha establecido que los incumplimientos a los mencionados artículos constituyen infracciones leves, siendo éstos incluidos en el artículo 2o del Anexo 5 de la citada norma, el cual contiene el Régimen de Infracciones y Sanciones.

#### **Aplicación del Término de la Distancia (Décima Disposición Final de las Condiciones de Uso)**

Se ha reconocido que en aquellos casos en los que corresponda, la empresa operadora se encontrará facultada para aplicar a aquellas actuaciones que impliquen el desplazamiento de recursos de un lugar a otro, el término de la distancia establecido en el Cuadro General de Términos de Distancia aprobado por la Comisión Ejecutiva del Poder Judicial o la norma que la sustituya. Para tales efectos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 135o<sup>14</sup> de la Ley No 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, el término de la distancia se agrega a los plazos establecidos en las Condiciones de Uso, de acuerdo al tipo de actuación que se trate.

#### **Vigencia**

<sup>14</sup> Artículo 135o.- Término de la distancia

135.1 Al cómputo de los plazos establecidos en el procedimiento administrativo, se agrega el término de la distancia previsto entre el lugar de domicilio del administrado dentro del territorio nacional y el lugar de la unidad de recepción más cercana a aquél facultado para llevar a cabo la respectiva actuación.

135.2 El cuadro de términos de la distancia es aprobado por la autoridad competente.

Finalmente, atendiendo a la necesidad que las empresas operadoras adopten las medidas necesarias a fin de dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la presente norma, se ha previsto que su entrada en vigencia para el 01 de abril de 2007, con excepción del artículo 90o, el cual entrará en vigencia el 01 de mayo de 2007.

□