

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 084-2006-CD/OSIPTEL

Lima, 21 de diciembre de 2006.

MATERIA	: MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
---------	---

VISTO el Proyecto de Resolución presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que modifica las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL;

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a lo establecido en el Artículo 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, aprobada por Ley N° 27332 y modificada en parte por la Ley N° 27631, OSIPTEL tiene 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, y otras de carácter general referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de usuarios;

Que mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL, este Organismo aprobó las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sus Anexos y Exposición de Motivos, (en adelante, Condiciones de Uso), la cual fue publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 19 de diciembre de 2003;

Que a lo largo de la vigencia de las Condiciones de Uso, este Organismo ha recibido diversos comentarios y consultas por parte de los usuarios, las empresas operadoras e instituciones públicas, respecto a los alcances de algunas de las disposiciones contenidas en la referida norma, solicitando en algunos casos precisiones a las mismas, así como propuestas de modificación a determinados artículos;

Que luego de la revisión y evaluación realizada por este Organismo a las Condiciones de Uso, se ha considerado conveniente efectuar algunas precisiones y modificaciones a la referida norma, así como la inclusión de nuevos artículos, incorporando de esta manera nuevas obligaciones a las empresas operadoras, y por tanto nuevos derechos a los abonados y usuarios, en la medida que resultan necesarias para una adecuada contratación y provisión del servicio;

Que el Artículo 7° del Reglamento General de OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, establece que en virtud al principio de transparencia que rige la actuación de OSIPTEL, toda decisión de éste deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

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

Que en ese sentido, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 061-2006-CD/OSIPTEL de fecha 28 de setiembre de 2006, se publicó en el diario oficial El Peruano el Proyecto de Resolución que modifica las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con la finalidad que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias al mismo;

Que habiéndose analizado los comentarios formulados al referido proyecto, corresponde al Consejo Directivo aprobar la Resolución que modifica las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

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

En aplicación de las funciones previstas en el inciso h) del Artículo 25º y en el inciso b) del Artículo 75º del Reglamento General de OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 286;

RESUELVE :

Artículo Primero.- Sustituir los artículos 2º, 4º, 6º, 7º, 8º, 11º, 16º, 23º, 25º, 28º, 30º, 31º, 33º, 35º, 36º, 38º, 39º, 40º, 42º, 44º, 45º, 49º, 51º, 52º, 56º, 57º, 78º, 88º, 90º, 95º, 96º y 97º de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL, por los siguientes textos:

“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:

- (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 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 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 Kilobits 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 7°.- 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 cumplida 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 8°.- 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 90°. 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.

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

“Artículo 11°.- 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 6°.

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 16°.- 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-A°.

“Artículo 23°.- 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 10°; 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 25°.- 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 22°.

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 28°.- 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 30°.- 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 31°.- 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 33°.- 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 35°.- 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 31°. 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 39°, cuando se deriven de supuestos de caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.”

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

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

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

“Artículo 36°.- 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 último párrafo del artículo 35° o,*
- (ii) En la fecha y hora que indique el abonado o usuario en el reporte o documento que presente a la empresa operadora o a OSIPTEL, siempre que la empresa operadora no informe o no acredite la fecha y hora en que se produjo la interrupción del servicio.”*

“Artículo 38°.- 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 35°, 36° y 37° 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 35°, 36° y 37°.”

“Artículo 39°.- 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 35°, 36° y 37°.

“Artículo 40°.- 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 42°.- Cesión de Posición Contractual

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

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

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

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

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

“Artículo 44°.- Suspensión temporal del servicio a solicitud del abonado

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

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

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

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

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

“Artículo 45°.- 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 49°.- 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.”

“Artículo 51°.- 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 71 °;

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 30 °.

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.”

“Artículo 52°.- Pagos durante la suspensión del servicio

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

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

“Artículo 56°.- 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 55°;*
- (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 41°;*
- (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 14°;*
- (vi) Por lo dispuesto en el artículo 47°; 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.”*

“Artículo 57°.- 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 55°;*
- (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 41°;*
- (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 terminación del contrato cuando ésta se produzca por decisión del abonado, sustentada en las causales enumeradas en el presente artículo.”

“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.”

“Artículo 88°.- 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.”*

“Artículo 90°.- 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.”

“Artículo 95°.- Finalidad de los mecanismos de contratación

Mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar la (i) contratación; (ii) resolución; (iii) modificación de los términos o condiciones de la contratación; (iv) migración a planes tarifarios; o (v) contratación de ofertas, descuentos, promociones, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado.

Los actos a que se hace referencia en el párrafo precedente, se aplican respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones, incluyendo servicios suplementarios o adicionales derivados del contrato de abonado u otras prestaciones contempladas en la presente norma.”

“Artículo 96°.- 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 95° 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.”

“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.”

Artículo Segundo.- Sustituir la Sétima Disposición Final de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL, por el siguiente texto:

“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.”*

Artículo Tercero.- Incorporar en el Anexo 1 –Glosario de Términos– de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL, la definición de “Interrupción del servicio” con el siguiente texto:

“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.”

Artículo Cuarto.- Sustituir el Anexo 4 –Plazo de Vigencia de las Tarjetas de Pago de acuerdo a su Valor Facial– de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL, por el siguiente texto:

“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.”

Artículo Quinto.- Incluir el artículo 16-A°, 40-A°, el Capítulo VI que consta de los artículos 48-A°, 48-B°, 48-C° y 48-D° al Título V, y el artículo 75-A° a las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL, con los textos siguientes:

“Artículo 16-A°.- Reglas para la restricción de acceso a otras redes

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

- (i) La empresa operadora deberá celebrar un acuerdo específico, el cual podrá ser un anexo al contrato de prestación de servicios, en el que conste la aceptación del abonado sobre la restricción temporal en el equipo terminal como consecuencia del subsidio o financiamiento del mismo.
- (ii) La restricción será por un plazo máximo de doce (12) meses no renovables por equipo terminal, contados desde la fecha de adquisición del mismo.

Vencido este plazo, el abonado tiene derecho a solicitar a su empresa operadora el levantamiento de la restricción establecida.

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

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

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

“Artículo 40-A°.- 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.”

“CAPÍTULO VI

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

“Artículo 48-A°.- Derecho a migrar a los distintos planes tarifarios

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

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

“Artículo 48-B°.- 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.”

“Artículo 48-C°.- 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 inmediato posterior de aceptada la solicitud.

El abonado tendrá el derecho a iniciar un procedimiento de reclamo, de acuerdo a la Directiva de Reclamos, en caso la empresa operadora (i) no hubiera comunicado la procedencia o no de la solicitud dentro del plazo establecido en el primer párrafo del presente artículo; (ii) no aceptara la migración solicitada; (iii) no efectuara la migración dentro del plazo previsto en el párrafo precedente; o (iv) no efectuara la migración pendiente dentro del plazo de tres (3) meses dispuesto en el artículo 48-B°.”

“Artículo 48-D°.- Consecuencias de la migración del servicio

La aceptación de la migración solicitada no supone la condonación de las deudas existentes por el servicio ni la reactivación por suspensión o corte del mismo de ser el caso, salvo que exista acuerdo expreso entre el abonado y la empresa operadora.”

“Artículo 75-A°.- 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.”

Artículo Sexto.- Sustituir el artículo 2° del Anexo 5 –Régimen de Infracciones y Sanciones– de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL, por el siguiente texto:

“Artículo 2°.- Infracciones leves

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

Artículo Séptimo.- Incluir como Décima Disposición Final de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL, la siguiente:

“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.”

Artículo Octavo.- Derógase la Resolución de Consejo Directivo N° 026-2003-CD/OSIPTEL, Norma que regula los derechos de los abonados del servicio de telefonía fija a contratar y migrar a los distintos planes tarifarios que ofrezcan las empresas operadoras del servicio de telefonía fija.

Artículo Noveno.- Disponer la publicación de la presente resolución y su exposición de Motivos en el diario oficial El Peruano.

Artículo Décimo.- Ordenar la publicación de la presente resolución, su exposición de motivos y la matriz de comentarios respectiva en la página web institucional de OSIPTEL.

Artículo Décimo Primero.- La presente resolución entrará en vigencia el 1 de abril de 2007, salvo la modificación del artículo 90° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que entrará en vigencia el 1 de mayo de 2007.

Artículo Décimo Segundo.- Facúltase al Presidente del Consejo Directivo para la aprobación y publicación en el diario oficial El Peruano de un Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Regístrese y publíquese.

EDWIN SAN ROMÁN ZUBIZARRETA
Presidente del Consejo Directivo
OSIPTEL

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

De conformidad con lo establecido en el inciso h) del artículo 25° del Reglamento General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 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 N° 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 servicios¹, 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.

¹ 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.

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 sustancialmente 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 11° 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 servicios².

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

² 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.

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.

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 adicional 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 modificaciones 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 6° 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 11° 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 40° y Anexo 3 de la Resolución S.B.S. N° 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 7° 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 3° de la Ley N° 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 encontrarse 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 90°.

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 24° de las Condiciones de Uso que dispone que sólo puede cobrarse por servicios efectivamente prestados y, lo señalado en el artículo 52° 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 16° y 16-A°)

Este Organismo ha considerado pertinente modificar el último párrafo del artículo 16° 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, permitiéndoseles 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 abonado³, 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.

Por otra parte, el penúltimo y antepenúltimo párrafo del artículo 16-A⁹ 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 periodo máximo de doce (12) meses desde la adquisición del equipo, a más tardar el segundo día hábil de efectuada la solicitud

³ Dispuesta en el numeral 3 del artículo 2° 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 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 25°)

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 25° y 28°)

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 25° y 28° 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 N° 27268, Ley General de la Pequeña y Microempresa, aprobado mediante Decreto Supremo N° 030-2000-MITINCI. Esta norma ha sido modificada mediante la aprobación de la Ley N° 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 25° y 28° 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 (150) Unidades Impositivas Tributarias.

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

El numeral 4 del artículo 135° del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 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 N° 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 30°, 51° y 57° 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 30° 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 30°, 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 49° de las Condiciones de Uso, mientras que el artículo 30° regula las consecuencias del uso ilícito desarrollado por terceros.

De otro lado, cabe advertir que el artículo 56° 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 31° 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 el 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 Sétima 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 119^o - 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 35°, 36°, 38° y 39°)

En la presente norma se ha precisado la redacción del primer párrafo del artículo 35°, a

efectos de dejar claramente establecido que las reglas contenidas en aquél⁶, 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, (iii) eventos que no constituyan caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.

De otro lado, teniendo en cuenta la modificación realizada en el artículo 31^{o7}, 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 31^o.

Asimismo, se ha eliminado la referencia a “usuario” que contenía el numeral (i) del artículo 35^o, 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 35^o, 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 24^o de las Condiciones de Uso⁸, deberá ser efectuada dentro los plazos máximos establecidos en el artículo 31^o, 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 36^o, 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 dicho evento OSIPTEL dentro de los plazos establecidos en el último párrafo del artículo 35^o. En ese sentido, el artículo 35^o 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

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

⁷ 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.

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

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 39°.

La medida dispuesta en el primer párrafo del artículo 35°, 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 aquél⁹. 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, 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 31° 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 31°), (ii) la interrupción del servicio por causa no imputable al abonado (artículo 35°), (iii) la interrupción masiva atribuible a la empresa operadora, cuya devolución no haya sido ordenada por OSIPTEL (segundo párrafo del artículo 35°), (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 38°), (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 38°), (vi) la interrupción del servicio que no pueda ser calificada como consecuencia de un evento producido por caso

⁹ 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 31°, 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.

fortuito, fuerza mayor u otra circunstancia fuera del control de la empresa operadora¹⁰ (penúltimo párrafo del artículo 39°), 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 38° 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 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 38°, en virtud de la cual la empresa operadora se encuentra obligada a aplicar lo dispuesto en los artículos 35° (interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado), 36° (cómputo de interrupción del servicio) y 37° (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 38°.

De otro lado, como una lógica consecuencia de la aplicación de la regla general contenida en el artículo 24° 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 38° 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 35°), siempre y cuando la duración de aquella hubiera excedido los sesenta (60) minutos consecutivos (artículo 37°) contados a partir de la comunicación que la empresa operadora realice a OSIPTEL (artículo 36°).

Por otra parte, teniendo en consideración los comentarios de diversas empresas operadoras al artículo 39°, 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

¹⁰ 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 31°.

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 35°, 36° y 37° 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 39°, 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 35°, 36° y 37° de las Condiciones de Uso.

Registro de Interrupciones (Artículo 40°)

Con relación al artículo 40° 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 causales 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 40° 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 servicios 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 N° 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 N° 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 44° y 45°)

Sobre la base de las consultas efectuadas a este Organismo, por parte de usuarios y empresas operadoras, respecto a la aplicación del artículo 44° 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 44° y 45°, 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-A°, 48-B°, 48-C° y 48-D°)

La Resolución de Consejo Directivo N° 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 ofrezcan 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 N° 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.¹¹, 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 N° 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 empresas 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,

¹¹ Esta situación se señaló expresamente en la exposición de motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 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.”*

enfatisa en las definiciones contenidas en la Resolución de Consejo Directivo N° 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 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 N° 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 hacerse 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 49°)

Con la finalidad de precisar el texto del primer párrafo del artículo 49° 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 51° y 52°)

Se ha incluido una precisión al mandato contenido en el penúltimo párrafo del artículo 51° 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 52° 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 externa¹², 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

¹² 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.

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 común¹³, 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.

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 78 °)

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

¹³ De conformidad con lo señalado en el artículo 1º de la Ley N° 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.

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 90° de las Condiciones de Uso.

Utilización de saldos (Artículo 90°)

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 redundaría 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 acredita 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-A°, 40-A°, 48-B°, 48-C° y 75-A° 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 135^º 16 de la Ley N° 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.

¹⁶ 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.

Vigencia

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.