

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 042-2013-CD/OSIPTEL**

Lima, 21 de marzo de 2013.

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

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL; y,
- (ii) El Informe N° 049-GPSU/2013 de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, presentado por la Gerencia General, que recomienda la publicación previa para comentarios del Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente, y con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

CONSIDERANDO:

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

Que, de acuerdo a lo establecido por el artículo 24° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y modificatorias, el Consejo Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

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

Que, en virtud a lo dispuesto en el inciso h) del artículo 25° del referido Reglamento, este Organismo en el ejercicio de su función normativa, tiene la facultad de dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a “(...) las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia (...)”;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Condiciones de Uso);

Que, las Condiciones de Uso establecen los derechos y obligaciones que corresponden a las empresas operadoras, abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, tanto al momento de la contratación del servicio, durante la provisión del mismo, así como al término de la relación contractual;

Que, en el ejercicio de la labor de protección a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, este Organismo viene evaluando las prácticas que vienen desarrollándose en el mercado de estos servicios, recibiendo la información acerca de estas conductas por el propio abonado o usuario, a través de las diversas consultas y comentarios que se realizan a través de los servicios de información del OSIPTEL, de los reclamos que son conocidos por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), así como de las acciones de verificación y supervisión que se realizan a las empresas operadoras; encontrándose en gran medida, problemas de asimetría informativa en la relación abonado - empresa operadora;

Que en ese sentido, luego de la evaluación efectuada por el OSIPTEL, se ha advertido la necesidad de garantizar y reforzar el derecho de los usuarios a recibir información clara y completa, a efectos que estos tomen decisiones de consumo adecuadamente informados, así como en otros casos, limitar algunas prácticas comerciales de las empresas operadoras que menoscaban o restringen los derechos de los usuarios, o que en algunos casos resultan perjudiciales a los intereses económicos de los usuarios;

Que asimismo, en atención a las recientes disposiciones legislativas emitidas, resulta de importancia la adecuación y actualización de las Condiciones de Uso respecto a los nuevos derechos y obligaciones establecidos tanto para las empresas operadoras, abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en lo referido a la suspensión del servicio, neutralidad de red, y al derecho de las personas con discapacidad a recibir información a través de medios idóneos y accesibles;

Que igualmente, en atención a las consultas realizadas por las empresas operadoras resulta importante precisar determinados aspectos regulados en las Condiciones de Uso, en lo que respecta a la contratación de los servicios suplementarios o adicionales;

Que, de otro lado, teniendo en consideración lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 003-2007-MTC, mediante el cual se incorpora el Título I “Lineamientos para Desarrollar y Consolidar la Competencia y la Expansión de los Servicios de Telecomunicaciones en el Perú” al Decreto Supremo N° 020-98-MTC, y siendo el objetivo del Estado, promover la prestación de servicios en zonas rurales, se ha considerado necesaria la incorporación de disposiciones normativas que permitan facilitar la prestación de estos servicios, considerando la realidad de dichas zonas;

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

Que asimismo, el artículo 27° del Reglamento antes citado dispone que constituye requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias

de carácter general que dicte el 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 consecuencia, se debe disponer la aprobación de la publicación del Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, otorgándose el plazo respectivo para la remisión de los comentarios correspondientes;

En aplicación de las funciones previstas en el inciso h) del Artículo 25° y en el inciso b) del Artículo 75° del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 496;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar que se publique para comentarios el Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, conjuntamente con su Exposición de Motivos, en el diario oficial El Peruano, así como en la página web institucional del OSIPTEL.

Artículo Segundo.- Otorgar un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución en el diario oficial El Peruano, para que los interesados remitan sus comentarios al correo electrónico usuarios@osiptel.gob.pe, mediante un archivo adjunto en formato word.

Artículo Tercero.- Encargar a la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario del OSIPTEL, el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten al Proyecto, así como la presentación a la Alta Dirección de sus correspondientes recomendaciones.

Regístrese y publíquese.

GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ
Presidente del Consejo Directivo

Proyecto de Norma que modifica el Texto Único de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Artículo Primero.- Sustituir los artículos 6º, 8º, 10º, 16º, 17º, 23º, 28º, 34º, 43º, 44º, 45º, 64º, 71º, 74º, 76º, 77º, 118º y 119º del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, por los siguientes textos:

“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) La cobertura y alcance del servicio; especificándose para los servicios públicos móviles y de acceso a Internet, las tecnologías que se encuentran operativas en las diversas zonas del territorio nacional;
- (v) Las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido;
- (vi) La periodicidad de la facturación;
- (vii) El plazo del contrato de prestación de servicios, causales de resolución anticipada, penalidades, si las hubiera y sus consecuencias o alcances económicos;
- (viii) El plazo y condiciones de los contratos adicionales a que hace referencia el artículo 16º;
- (ix) Los alcances y uso de los equipos terminales que sean provistos por la empresa operadora, en especial, las opciones de servicios que el equipo y la red permitan, y cuyo uso se encuentre sujeto a contratación previa o a tarificación por consumo efectivamente realizado;
- (x) El procedimiento para dar de baja el servicio contratado bajo la modalidad prepago a que se refiere el artículo 14º;
- (xi) La velocidad de transmisión contratada y velocidad de transmisión mínima garantizada en Megabits por segundo (Mbps), especificándose para cada caso, la velocidad de descarga (downlink) y de envío de información (uplink), así como las condiciones que influyen en dichas velocidades, para el servicio de acceso a Internet;
- (xii) La capacidad de descarga en Megabytes (MB) o Gigabytes (GB), en los casos que ésta obedezca a razones debidamente sustentadas y respecto de la cual el OSIPTEL haya expresado su conformidad, para el servicio de acceso a Internet;
- (xiii) La reducción de la velocidad de transmisión del servicio de acceso a Internet, en los casos que ésta obedezca a razones debidamente sustentadas y respecto de la cual el OSIPTEL haya expresado su conformidad;
- (xiv) Las tecnologías a las que se puede acceder desde el equipo terminal adquirido o no a la empresa operadora, así como las aplicaciones y funcionalidades disponibles en el referido equipo de acuerdo al plan

tarifario contratado, para los servicios públicos móviles y de acceso a Internet;

- (xv) La existencia de cualquier restricción en el equipo terminal que limite o imposibilite el acceso a la red de otra empresa operadora, el plazo máximo de la restricción del equipo terminal, así como el procedimiento a seguir para levantar dicha restricción;
- (xvi) Las condiciones de prestación del servicio de roaming internacional, las tarifas aplicables, así como el procedimiento para su activación y desactivación;
- (xvii) La relación y el número de señales de programación, para el servicio de distribución de radiodifusión por cable; y,
- (xviii) La dirección de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios, así como el horario de atención de las oficinas de pago de la empresa operadora.

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

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

Adicionalmente, las empresas operadoras deberán proporcionar la información contenida en el presente artículo, en los medios y formatos accesibles a la persona con discapacidad que lo solicite.”

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

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

- (i) Los modelos de todos y cada uno de los contratos de abonado y su(s) respectivo(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, correspondientes a los servicios y planes tarifarios vigentes. Estos deberán diferenciarse por tipo de servicio, según corresponda, distinguiéndose adicionalmente los planes tarifarios que se comercializan de aquellos que han dejado de comercializarse y que registran abonados. Asimismo, deberá indicarse en cada caso, la fecha de inicio de comercialización del plan tarifario, y de ser el caso, la fecha de culminación de la misma;
- (ii) Los requisitos de acceso al servicio público de telecomunicaciones ofrecido;
- (iii) El procedimiento para dar de baja el servicio contratado bajo la modalidad prepago a que se refiere el artículo 14º;
- (iv) La dirección y el horario de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios;
- (v) La dirección y el horario de las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora, así como de cualquier otro establecimiento autorizado para recepción de reclamos, recursos, quejas y solicitudes de los abonados y/o usuarios que se derive de la aplicación de la presente norma;
- (vi) El procedimiento y condiciones establecidos por la empresa operadora de los servicios públicos móviles para la suspensión del servicio a causa del

- hurto, robo, extravío u otra circunstancia equivalente en que el abonado pierde la posesión del equipo terminal;
- (vii) El procedimiento de activación y desactivación del servicio de roaming internacional, las tarifas aplicables, las condiciones de prestación del servicio;
 - (viii) La herramienta informática gratuita que le permita al abonado conocer en cualquier momento: (a) el nivel de descargas realizadas, y (ii) la velocidad de transmisión efectiva provista, tanto para envío como para descarga de información; para el servicio de acceso a Internet;
 - (ix) Los mapas geo-referenciados interactivos de cobertura, en los que deberá distinguirse: (a) cada tecnología implementada en las diversas zonas del territorio nacional (mapas por provincia, que desagregue distritos y centros poblados), y (b) los niveles de potencia de señal dentro del área geográfica en que la empresa operadora presta el servicio; para los servicios públicos móviles y de acceso a Internet;
 - (x) La tecnología que soportan los equipos terminales móviles que son comercializados por la empresa operadora de servicios públicos móviles, debiendo especificarse para cada uno de los referidos equipos, las tecnologías que se encuentren disponibles en el territorio nacional, así como las aplicaciones y funcionalidades disponibles en el referido equipo de acuerdo a los planes tarifarios ofrecidos y las limitaciones de dichos equipos, conforme a las instrucciones que para tal efecto comunique la Gerencia General del OSIPTEL;
 - (xi) La versión actualizada de las presentes Condiciones de Uso y de la Directiva de Reclamos; y,
 - (xii) Otra información relacionada a la prestación del servicio que determine la Gerencia General del OSIPTEL.

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

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

Adicionalmente, la empresa operadora deberá prever la implementación de los aplicativos y sistemas informáticos que faciliten a las personas con discapacidad el uso y accesibilidad a sus páginas web de Internet”.

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

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

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

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

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de expedición de copia del contrato de abonado, salvo cuando la referida copia sea remitida al correo electrónico del abonado, en cuyo caso, no se generará costo alguno al abonado.”

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

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

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

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

- (i) Duración del plazo forzoso aplicable; y,
- (ii) Detalle de las penalidades aplicables por resolución anticipada del contrato, de ser el caso; cuyo monto no podrá ser mayor a las rentas fijas periódicas restantes al vencimiento del referido plazo forzoso.

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

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

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

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

En los contratos de abonado deberá constar expresamente, como mínimo, la información a que se refieren los numerales (i), (v), (vi), (vii), (x), (xi), (xii), (xiii)

y (xvii) del artículo 6°, así como el detalle de las tarifas aplicables. Asimismo, en los casos que el contrato se celebre a través de mecanismos de contratación distintos al documento escrito, la información antes indicada deberá estar contenida en dicho mecanismo, de tal manera que permita otorgar certeza de la aceptación del abonado respecto de las estipulaciones a que se refieren los numerales antes mencionados; sin perjuicio de las obligaciones adicionales dispuestas en la presente norma.

La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL una copia del modelo de contrato de abonado y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere, independientemente de la modalidad de contratación utilizada, con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo, a efectos que dentro del plazo de veinte (20) días hábiles siguientes a la referida remisión, el OSIPTEL otorgue la conformidad a los mismos, o requiera a la empresa operadora la modificación de su contenido en caso dichos modelos de contrato y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere no se ajusten a lo establecido en la normativa vigente o establezcan disposiciones que ocasionen un desequilibrio importante e injustificado en perjuicio de los abonados.

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

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

“Artículo 23°.- Equipos terminales con 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 deberá incorporarse como parte de los anexos que integran el contrato de prestación de servicios, en el que conste: a) la aceptación del abonado sobre la restricción temporal en el equipo terminal como consecuencia del subsidio o financiamiento del mismo, y b) el plazo de la restricción temporal en el equipo terminal.
- (ii) La restricción deberá ser levantada a solicitud del abonado, una vez cancelado el subsidio, financiamiento y/o penalidades que se hubiere pactado en el contrato adicional respectivo.
- (iii) El plazo de la restricción no podrá ser mayor a seis (6) meses no renovables, 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. Cuando el referido plazo de restricción haya concluido, la empresa operadora deberá comunicar al abonado a través de la remisión de un mensaje de texto, la posibilidad de solicitar el levantamiento de dicha restricción, si lo desea.

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

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

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

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

La empresa operadora deberá informar al abonado, mediante el uso de mecanismos documentados e idóneos que dejen constancia de la información brindada, sobre el nuevo número telefónico o de abonado, así como la fecha en que se hará efectiva dicha variación.

La empresa operadora realizará el cambio de número en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de dicho cambio.”

“Artículo 34º.- 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 30º.

La entrega del recibo deberá ser efectuada por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo. Dicha entrega deberá realizarse en el domicilio señalado por el abonado, salvo en los casos siguientes:

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

El recibo también podrá ser remitido utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por la empresa operadora, siempre que cuente con la aceptación

expresa del abonado, en cuyo caso dicha entrega deberá realizarse por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento del recibo.

Asimismo, la empresa operadora estará obligada a remitir el recibo correspondiente, a través de los medios y formatos que resulten accesibles e idóneos al abonado con discapacidad que previamente lo haya solicitado.

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

La empresa operadora podrá modificar la fecha de vencimiento del recibo o el ciclo de facturación siempre que previamente hubiera informado al abonado sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de noventa (90) días calendario, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción. El plazo señalado puede ser menor cuando la referida modificación se efectúe en atención a una solicitud del abonado.”

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

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

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

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

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

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

La empresa operadora deberá garantizar que la información y orientación que se brinde a los abonados y usuarios a través de sus oficinas o centros de atención, así como en los puntos de venta a que se refiere el párrafo tercero, se proporcione y efectúe de acuerdo a las disposiciones contenidas en el

marco legal vigente en materia de telecomunicaciones y particularmente en lo referido al marco normativo de protección de los derechos de los usuarios.

La empresa operadora deberá proporcionar a solicitud del OSIPTEL, un espacio determinado en la zona de espera de sus oficinas o centros de atención, a efectos que el OSIPTEL pueda colocar un panel o estructura, en el cual se difunda la información regulatoria vinculada a los derechos de los usuarios que este último proporcione.

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal, información permanentemente actualizada acerca de la ubicación y el horario de atención de las oficinas o centros de atención a usuarios y los puntos de venta en los que conforme a lo señalado en el presente artículo estén obligados a recibir solicitudes, reportes, reclamos, reconsideraciones, apelaciones y quejas de los usuarios.

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

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

“Artículo 44°.- Continuidad del servicio

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

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

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

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

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

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

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

La empresa operadora deberá comunicar a OSIPTEL las interrupciones masivas: (a) hasta el día hábil siguiente de producida la causa, cuando éstas resulten atribuibles a la empresa operadora, y (b) dentro del plazo establecido en el artículo 49º, 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 64º.- Consecuencias de la migración del servicio

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

En los casos que el abonado solicite la migración del servicio bajo la modalidad prepago hacia una modalidad control o postpago, la empresa operadora deberá garantizar la transferencia del saldo prepago no consumido al nuevo plan tarifario del servicio migrado. Dicha transferencia deberá realizarse en la misma oportunidad en la que se hace efectiva la migración.”

“Artículo 71º.- Supuestos de suspensión del servicio

La empresa operadora únicamente podrá suspender el servicio:

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

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

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

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

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

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

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

Para el caso de los servicios públicos móviles, en el supuesto de hurto, robo, extravío u otra circunstancia equivalente en que el abonado pierde la posesión del equipo terminal, previa comunicación del abonado, la empresa operadora deberá suspender el servicio, de acuerdo al procedimiento y condiciones que para tal efecto hubiera establecido. Las empresas operadoras de servicios públicos móviles deberán informar al OSIPTEL respecto del procedimiento y las condiciones que apliquen para la suspensión del servicio por las causales reguladas en el presente párrafo.

En caso que el equipo terminal móvil ingrese al servicio técnico de la empresa operadora, y siempre que el abonado lo haya solicitado expresamente, la empresa operadora deberá suspender el servicio. En este supuesto, la reactivación del servicio se efectuará de manera gratuita.”

“Artículo 74º.- Reactivación del servicio suspendido

En caso que la suspensión se deba a falta de pago del recibo, la empresa operadora deberá reactivar el servicio cuando se haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada y el respectivo interés, salvo que la empresa operadora decida reactivar el servicio con un pago parcial de la suma adeudada.

Esta reactivación también se efectuará cuando el recibo vencido hubiera sido reclamado y se hubiera realizado el pago a cuenta de la parte no reclamada.

La empresa operadora deberá reactivar el servicio dentro del plazo de veinticuatro (24) horas de efectuado el pago correspondiente o de presentado el reclamo respectivo de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva de Reclamos. En caso contrario, deberá compensar al abonado mediante la exoneración o devolución del monto pagado por concepto de reactivación por suspensión, si

éste existiese. Asimismo, en caso el servicio permaneciera suspendido después de vencido el plazo para la reactivación, se aplicará lo establecido en el artículo 35°.

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

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

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

- (i) Decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación. El abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. Para estos efectos, el abonado podrá comunicar su decisión a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 96°, estando ésta impedida de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato. En los casos que el abonado actúe mediante representante será de aplicación lo establecido en el artículo 2° ;
- (ii) Por decisión de la empresa operadora, en caso de falta de pago del servicio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 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°;
- (vii) Por uso indebido del servicio, previa aplicación del procedimiento aprobado por el OSIPTEL;
- (viii) Por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios, luego de transcurridos dos (2) meses desde la fecha en que se efectuó el corte del servicio y siempre que no exista reclamo pendiente. La empresa operadora no podrá activar y/o asignar el correspondiente número telefónico o de abonado por un plazo no menor a seis (6) meses contados a partir de la fecha de terminación de contrato;
- (ix) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales podrán estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio.”

“Artículo 77°.- Causales para la terminación del contrato de abonado a plazo forzoso

La empresa operadora podrá resolver unilateralmente el contrato a plazo forzoso sustentándose en las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por:

- (i) Por decisión de la empresa operadora, en caso de falta de pago del servicio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 55º;
- (ii) Por declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas, de acuerdo a la legislación en la materia;
- (iii) Por fallecimiento del abonado en caso de ser persona natural, de acuerdo a la legislación sobre la materia. En este caso, los sucesores del abonado podrán solicitar el respectivo cambio de titularidad, de acuerdo al numeral (iii) del artículo 41º;
- (iv) Por uso indebido del servicio, previa aplicación del procedimiento aprobado por el OSIPTEL;
- (v) Por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios, luego de transcurridos dos (2) meses desde la fecha en que se efectuó el corte del servicio y siempre que no exista reclamo pendiente. La empresa operadora no podrá activar y/o asignar el correspondiente número telefónico o de abonado por un plazo no menor a seis (6) meses contados a partir de la fecha de terminación de contrato; o,
- (x) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales podrán estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio.”

El abonado podrá resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, sin expresión de causa, debiendo cursar comunicación escrita a la empresa operadora. En este supuesto, el abonado será responsable de las penalidades que hubiere pactado, de ser el caso.

El contrato quedará resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva.

Asimismo, el abonado podrá resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, en caso la empresa operadora incurra en las siguientes causales:

- (i) Por problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por el OSIPTEL;
- (ii) Cuando la empresa operadora aplique tarifas distintas a las vigentes al momento de la contratación del servicio, siempre que resulten desfavorables para el abonado;
- (iii) Por lo dispuesto en el artículo 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 antes señaladas, deberá cursar comunicación escrita a la empresa operadora, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomó conocimiento de ella, debiendo adjuntar copia de la documentación probatoria correspondiente.

El contrato quedará resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva, conforme a lo dispuesto en el párrafo precedente.

La empresa operadora no podrá imponer penalidades o cobros similares por la terminación del contrato, cuando ésta se produzca por decisión del abonado, sustentada en las causales enumeradas anteriormente. Esta disposición también resulta aplicable a los casos en que el abonado, sobre la base de las causales antes mencionadas, solicite la terminación del contrato adicional que hubiera celebrado por la adquisición o financiamiento de equipos terminales, pudiendo devolver los equipos que haya adquirido a la empresa operadora sin más desgaste que el resultante del uso normal.”

“Artículo 118°.- Mecanismos de contratación

Se consideran como mecanismos de contratación a cualquier mecanismo documentado que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos a los que se refiere el artículo precedente, y particularmente a los siguientes:

- (i) Cualquier documento escrito;
- (ii) Grabación de audio o video, la cual deberá comprender el íntegro de la comunicación entre el solicitante del servicio o el abonado, según corresponda, y la empresa operadora, desde que dicha comunicación se establece hasta su finalización;
- (iii) Medios informáticos, que incluyan la utilización de contraseña o claves secretas que la empresa operadora le hubiere proporcionado previamente al abonado; o,
- (iv) Marcación, cuya utilización será empleada únicamente para realizar: (a) llamadas o remitir mensajería que sea tarifada en forma individual, y (b) afiliaciones a tarifas promocionales referidas a la prestación del servicio bajo la modalidad prepago. En ningún caso, este mecanismo podrá ser utilizado para realizar migraciones de planes tarifarios, ni contratación de servicios suplementarios, adicionales u otras prestaciones que impliquen la suscripción de servicios a brindarse en forma continuada.

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

Cuando los actos referidos en el artículo 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 10° y 59° sólo será aplicable el mecanismo señalado en el numeral (i) del presente artículo.”

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

Para el caso de migración a planes tarifarios, contratación de servicios suplementarios o adicionales derivados del contrato de abonado u otras prestaciones contempladas en la presente norma, a través de los mecanismos de contratación señalados en los numerales (ii) y (iii) del artículo precedente, no será exigible la exhibición y copia del documento legal de identificación a que hace referencia el artículo 11º, siempre que el abonado se encuentre debidamente identificado por la empresa operadora.”

Artículo Segundo.- Incluir el artículo 21-Aº, 23-Aº, 37-Aº, 37-Bº, 43-Aº, el Capítulo IX que consta del artículo 67-Aº, y el Título XIV que consta de los artículos 122º y 123º al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, con los siguientes textos:

“Artículo 21-Aº.- Servicio de Roaming Internacional

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

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

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

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

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

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

- (i) Las condiciones y uso del servicio de roaming internacional;
- (ii) Los mecanismos de tasación y facturación del servicio;
- (iii) El derecho a que se le entregue en el recibo de pago, el detalle de los consumos realizados, y en el caso de los abonados prepago, el otorgamiento de un detalle electrónico en el que consten los consumos. En este último caso, la empresa operadora podrá remitir dicho detalle electrónico a una cuenta de correo electrónico proporcionada por el abonado, o a través de una herramienta informática que implemente la empresa operadora en su página web;
- (iv) Las tarifas aplicables, para la prestación del servicio por voz, mensajería y/o datos; y,

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

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

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

Cuando el abonado acceda a una red en el extranjero, la empresa operadora deberá comunicarse con el abonado a través de una llamada telefónica y/o mediante la remisión de un mensaje de texto u otro mecanismo similar sin costo, a efectos de brindarle información acerca de:

- (i) La operatividad del servicio;
- (ii) El nombre de la empresa operadora a cuya red ha accedido en el extranjero;
- (iii) Las tarifas aplicables por el servicio de voz, mensajería y datos;
- (iv) El número telefónico de acceso gratuito que implemente con la finalidad de absolver consultas y formular reclamos relativos al servicio de roaming internacional;
- (v) En los casos que corresponda: a) el límite de consumo del servicio de voz, mensajería y datos, en cuyo caso deberán enviarse mensajes de texto en forma periódica, y b) la suspensión del servicio cuando se alcance el límite de la capacidad de descarga contratada por el abonado, para el servicio de datos.”

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

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

En ningún caso, la empresa operadora establecerá limitaciones o bloqueos al uso de las aplicaciones o funcionalidades de los equipos terminales, y los servicios en los referidos equipos; debiendo prestar el servicio, en todo momento, en las mismas condiciones ofrecidas a los abonados que hayan adquirido a la empresa operadora estos equipos terminales.

La empresa operadora deberá garantizar para los equipos terminales que son adquiridos de forma independiente, todas las funcionalidades y aplicaciones de

los referidos equipos, de acuerdo con las especificaciones de los fabricantes de dichos equipos terminales.”

“Artículo 37-Aº.- Identificación del personal de la empresa operadora

El personal designado para orientar y atender a los abonados y usuarios en la absolución de consultas y atención de reclamos y reportes de avería, a través de los servicios de información y asistencia de la empresa operadora, deberá identificarse como tal, indicando sus nombres y apellidos completos.

“Artículo 37-Bº.- Opción específica para Reclamos en los Servicios de Información y Asistencia

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

“Artículo 43-Aº.- Atención a usuarios a través de la página web de la empresa operadora

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios y abonados, según corresponda:

- (i) La presentación de sus reportes de avería, reclamos, recursos de reconsideración, recursos de apelación, quejas, y cualquier solicitud que se derive de la aplicación de la presente norma, así como adjuntar los archivos digitales que considere pertinentes;
- (ii) Obtener una constancia de recepción, en la que se aprecie el texto del reporte, reclamo, recurso, queja o solicitud derivada de la presente norma presentada con indicación del número o código de identificación del mismo; y,
- (iii) Imprimir la constancia de recepción antes indicada, así como solicitar que dicha constancia sea remitida adicionalmente, al correo electrónico que para tales efectos señale el usuario o abonado, según corresponda.”

“CAPITULO IX

DERECHO DE ACCESO A CONTENIDOS, APLICACIONES Y PROTOCOLOS DE INTERNET

Artículo 67-Aº.- Acceso a contenidos, uso de aplicaciones y protocolos de Internet

El abonado tiene derecho a acceder a cualquier aplicación del servicio, a utilizar cualquier protocolo de Internet, así como a enviar o recibir cualquier contenido que se encuentre acorde con el ordenamiento legal vigente.

La empresa operadora se encontrará impedida de limitar o bloquear a los abonados el acceso a los contenidos, a las aplicaciones que se encuentren disponibles para el servicio, o a los protocolos de Internet, salvo en aquellos casos en los que dicha limitación o bloqueo obedezca a razones debidamente sustentadas y respecto de los cuales el OSIPTEL haya expresado su conformidad, o al mandato de normas sobre la materia.

Cuando las empresas operadoras ofrezcan servicios de acceso a Internet, los planes tarifarios no deberán limitar, restringir o bloquear el acceso a determinadas aplicaciones, contenidos o protocolos de Internet.”

“TITULO XIV

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES EN ZONAS RURALES

Artículo 122°.- Entrega de recibos del servicio de acceso a Internet en zonas rurales

Para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el primer y último párrafo del artículo 34°, las empresas operadoras que brindan servicios de acceso a Internet en zonas rurales podrán remitir el recibo correspondiente, así como la información respecto a la modificación de la fecha de vencimiento o el ciclo de facturación, a través del medio electrónico o informático que hubieran dispuesto para tal efecto. En ambos casos, la carga de la prueba sobre la recepción por parte del abonado corresponde a la empresa operadora.

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

Lo dispuesto en el presente artículo también será aplicable a los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de acceso a Internet en zonas rurales.

Artículo 123°.- Restitución del servicio en zonas rurales

A efectos de proceder con la reparación y restitución del servicio en zonas rurales luego de producida una interrupción por cualquier causa, la empresa operadora aplicará los plazos establecidos en el Cuadro General de Términos de la Distancia para Zonas Rurales que apruebe el OSIPTEL, el cual tomará en consideración los factores que puedan dificultar el desplazamiento del personal técnico de la empresa operadora.

Dichos plazos no serán aplicables cuando la empresa operadora no requiera del desplazamiento de su personal para la reparación y restitución del servicio.”

Artículo Tercero.- Sustituir los artículos 2° y 3° del Anexo 5 –Régimen de Infracciones y Sanciones– del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, por el siguiente texto:

“Artículo 2°.- Infracciones leves

Constituyen infracciones leves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 2°, 8°, 9°, 10°, 14°, 15°, 17°, 18°, 19°, 20°, 21°, 21-A°, 22°, 23°, 23-A°, 27°, 28°, 29°, 30°, 31°, 32°, 33°, 34°, 35°, 37°, 37-A°, 38°, 43°, 43-A°, 44°, 45°, 47°, 48°, 49°, 50°, 51°, 52°, 53°, 54°, 55°, 56°, 57°, 59°, 60°, 62°, 63°, 65°, 67°, 70°, 71°, 72°, 73°, 74°, 75°, 79°, 80°, 81°, 82°, 84°, 87°, 89°, 91°, 92°, 95°, 96°, 97°, 98°, 101°, 104°, 106°, 107°, 109°, 110°, 111°, 112°, 113°, 114°, 115°, 116°, 118°, 119°, 120°, 121°, 122°, 123°, y Quinta Disposición Final.”

“Artículo 3°.- Infracciones graves

Constituyen infracciones graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes

artículos: 3º (segundo párrafo), 4º (primer y tercer párrafo), 6º, 7º, 11º (último párrafo), 12º, 13º (segundo y cuarto párrafo), 16º, 24º, 36º, 37-Bº, 39º, 40º, 41º, 42º, 66º, 67-Aº, 76º, 77º, 78º, 83º, 88º, 93º, 99º (tercer párrafo), 100º, 102º, Sexta Disposición Final, Séptima Disposición Final y Décimo Primera Disposición Final.”

Artículo Cuarto.- Lo dispuesto en la presente Resolución entrará en vigencia a los noventa (90) días calendario siguientes a la fecha de su publicación en el diario oficial El Peruano.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Durante el período de seis (6) meses siguientes a la fecha de publicación de la presente Resolución, las empresas operadoras que brindan el servicio de roaming internacional deberán informar a todos sus abonados acerca de: (i) los alcances de la activación del servicio de roaming internacional, tanto de las condiciones económicas como de las condiciones de prestación del mismo, (ii) la fecha en la que se producirá la desactivación del servicio, y (iii) la posibilidad de solicitar la activación del servicio de roaming internacional, debiendo seguir para tal efecto las reglas establecidas en el artículo 21-A°.

La información indicada en el párrafo anterior, deberá ser remitida al abonado a través de mensajes de texto, cuando se trate de servicios públicos móviles, o mediante el envío de correos electrónicos, cuando se trate de servicios de acceso a Internet. Para tal efecto, las empresas operadoras deberán remitir dichos mensajes de texto o correos electrónicos, entre las ocho y veinte horas, como mínimo con una periodicidad semanal.

Transcurrido el plazo anteriormente indicado, la empresa operadora procederá a desactivar el servicio de roaming internacional a aquellos abonados que no hayan expresado su consentimiento sobre la activación del servicio, salvo a aquellos abonados que en dicha oportunidad se encuentren en el extranjero.

En este último caso, la empresa operadora deberá desactivar el servicio de roaming internacional al retorno del abonado al territorio nacional, debiendo previamente haber informado al abonado cuando se encontraba en itinerancia acerca de la referida desactivación.

El incumplimiento por parte de las empresas operadoras a cualquiera de las obligaciones establecidas en esta disposición transitoria, constituirá infracción grave.

Segunda.- Para efectos de lo previsto en el artículo 123º, las empresas operadoras que presten servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales, remitirán en el plazo de treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de publicación de la presente Resolución, una propuesta y detalle de los plazos que aplicarían para la restitución del servicio en dichas zonas, debiendo sustentar la ocurrencia de los factores que motivan el establecimiento de los mencionados plazos, con la finalidad que el OSIPTEL elabore el Cuadro General de Términos de la Distancia para Zonas Rurales.”

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

De conformidad con lo establecido en el artículo 3º de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, aprobada mediante Ley N° 27332 y modificada en parte por las Leyes N° 27631 y N° 28337, el 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.

El inciso h) del artículo 25º del Reglamento General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y modificatorias, establece que este Organismo en ejercicio de su función normativa, tiene la facultad de dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a "(...) las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia (...)".

En cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, el OSIPTEL aprobó el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Condiciones de Uso).

Las Condiciones de Uso establecen los derechos y obligaciones que corresponden a las empresas operadoras, abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, tanto al momento de la contratación del servicio, durante la provisión del mismo, así como al término de la relación contractual.

En el ejercicio de la labor de protección a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, este Organismo viene evaluando permanentemente las prácticas que vienen desarrollándose en el mercado de estos servicios, recibiendo la información acerca de estas conductas por el propio abonado o usuario, a través de las diversas consultas y comentarios que se realizan a través de los servicios de información del OSIPTEL, de los reclamos que son conocidos por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), así como de las acciones de verificación y supervisión que se vienen realizando a las empresas operadoras; encontrándose en gran medida, problemas de asimetría informativa en la relación abonado - empresa operadora.

En ese sentido, luego de la evaluación efectuada por el OSIPTEL, se ha advertido la necesidad de garantizar y reforzar el derecho de los usuarios a recibir información completa y clara a efectos que tomen decisiones de consumo adecuadamente informados, así como en otros casos, limitar algunas prácticas comerciales de las empresas operadoras que menoscaban o restringen los derechos de los usuarios, o que en algunos casos, resultan perjudiciales a los intereses económicos de los usuarios.

Asimismo, en atención a las recientes disposiciones legislativas emitidas, resulta de importancia la adecuación y actualización de las Condiciones de Uso respecto a los nuevos derechos y obligaciones establecidos para las empresas operadoras, abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en lo referido a la suspensión del servicio, la neutralidad de red, así como el derecho de las personas con discapacidad a recibir información a través de medios idóneos y accesibles.

Igualmente, en atención a las consultas realizadas por las empresas operadoras, resulta importante precisar determinados aspectos regulados en las Condiciones de Uso, en lo que respecta a la contratación de los servicios suplementarios o adicionales.

De otro lado, teniendo en consideración el objetivo del Estado de promover la prestación de servicios en zonas rurales, se ha considerado necesaria la incorporación de disposiciones normativas que permitan facilitar la prestación de estos servicios, considerando la realidad de dichas zonas.

En consecuencia, luego de la revisión y evaluación correspondiente respecto de los temas antes mencionados, el OSIPTEL ha considerado conveniente efectuar precisiones y modificaciones a algunas disposiciones de las Condiciones de Uso, así como la inclusión de nuevos artículos en dicha norma, los cuales a continuación se detallan:

Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora (Artículo 6°). Cláusulas generales y adicionales de contratación (Artículo 17°). Entrega de los recibos (Artículo 34°)

El derecho de los usuarios a contar con información sobre los bienes y servicios que se ofertan en el mercado, es un derecho fundamental consagrado constitucionalmente y forma parte de las garantías que el Estado debe otorgar como parte de su rol tuitivo, vigilante y corrector.

Asimismo, acorde con el marco constitucional, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley N° 29571, ha enfatizado el rol del Estado respecto a la protección del derecho de los usuarios a la información, estableciendo en su Artículo VI que: *“(...) El Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores (...); y vela por que la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas.”*

Es así que, el OSIPTEL ha establecido el detalle de la información que las empresas operadoras deben proporcionar sobre los servicios públicos de telecomunicaciones y equipos terminales que se ofrezcan en el mercado. Así, en el artículo 6° de las Condiciones de Uso, se detalla la información que debe ser brindada al abonado o potencial abonado, con la finalidad que tome una decisión adecuada de consumo.

Bajo este marco legal y conforme a las funciones que las normas legales le atribuyen al OSIPTEL, corresponde a este Organismo perfeccionar el marco normativo existente, de modo que se garantice que las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones brinden la información necesaria y suficiente para que el abonado realice una elección acorde a su capacidad de gasto (presupuesto), necesidad de servicio y requerimiento, respecto a los equipos terminales que son ofrecidos por aquéllas.

En ese sentido, advirtiéndose que existen elementos de suma importancia para que el potencial abonado o abonado pueda tomar una decisión de consumo debidamente informado, se ha considerado pertinente precisar y enfatizar determinada información relevante, necesaria y verificable para el consumidor, respecto de la oferta comercial de las empresas operadoras.

Es así que, se ha previsto en el tema de la obligación de información acerca de la cobertura y alcance del servicio, se precise al potencial abonado o abonado de los servicios públicos móviles o de acceso a Internet, cuáles son las tecnologías que se

encuentran en operación en las diversas zonas del territorio nacional, de tal manera que aquél pueda tomar una mejor decisión de consumo, teniendo en cuenta, por ejemplo, que la velocidad de acceso a Internet varía en función de la tecnología disponible.

Así también, se ha considerado relevante dejar expresamente establecida la obligación de las empresas operadoras de brindar información acerca de las tecnologías a las que el abonado puede acceder cuando adquiere el equipo terminal a la empresa operadora que le ofrece el servicio, así como a aquel que adquiere el equipo terminal a un tercero en forma independiente. Esta medida busca que el abonado pueda elegir, por ejemplo, el plan tarifario que (en base a sus características) se ajuste mejor a los atributos que posea el equipo terminal adquirido. Adicionalmente, para ambos supuestos, se establece que la empresa operadora deberá informar acerca cuáles son las aplicaciones y funcionalidades que se encuentren disponibles en los referidos equipos terminales, en virtud al plan tarifario que se decida contratar.

De otro lado, considerando la mayor capacidad de las redes de las empresas operadoras, las cuales permiten otorgar a los abonados y usuarios, mayores velocidades de transmisión, se ha considerado oportuno actualizar la unidad de medida de la información referida a las transmisión de datos, determinándose ésta en Megabits por segundo (Mbps).

Asimismo, con la finalidad que el abonado cuente con la debida información respecto a la velocidad de descarga (downlink) y envío (uplink) de su servicio de acceso a Internet, así como acerca de las condiciones que puedan influir en las referidas velocidades de transmisión, las cuales el abonado valorará al momento de hacer uso del servicio (como por ejemplo, la congestión de la red, el uso de determinadas aplicaciones, capacidad del equipo de cómputo, entre otros), se ha considerado pertinente precisar que esta información sea brindada al abonado al momento de la contratación del servicio, así como en el momento que lo requiera.

Asimismo, siendo este aspecto de sumo interés para los abonados del servicio de acceso a Internet, se ha estimado conveniente que la información antes indicada sea incorporada también como parte de la información que debe estar incluida en el contrato de prestación de servicios, a que se refiere el artículo 17° de las Condiciones de Uso. Sobre este último punto, es importante destacar que algunas empresas operadoras ya han venido incluyendo esta información en sus contratos de abonado.

En esa misma línea, este Organismo ha considerado relevante precisar que en los casos en que se haya otorgado la conformidad a estipulaciones contractuales que contengan cláusulas que limiten o restrinjan el volumen de descarga de los datos, dicha limitación también sea informada al potencial abonado, de tal manera que tome pleno conocimiento de las características del servicio que decida contratar, a fin de que pueda utilizar el servicio en forma adecuada. Igualmente, en el caso del servicio de acceso a Internet, deberá informarse al potencial abonado acerca las reducciones de la velocidad de navegación, en los casos que corresponda, siempre que el OSIPTEL haya autorizado este supuesto de suspensión, de acuerdo a lo establecido en las Condiciones de Uso.

Considerando que las empresas operadoras cuentan con un procedimiento determinado para el levantamiento de la restricción de acceso a la red de otro operador, se precisa en la presente norma que dicho procedimiento también debe ser informado al abonado que acepta que el equipo terminal que adquiere, cuente con dicha restricción, en razón de habersele otorgado un subsidio o financiamiento.

Asimismo, considerando los diversos reclamos por concepto de roaming internacional, y siendo importante que el abonado cuenten con información oportuna respecto del uso y las tarifas de este servicio, entre otros aspectos, para que tome una decisión adecuada de consumo, se ha dispuesto que cuando se solicite la activación de este servicio, la empresa operadora deba proporcionar al abonado información relativa a las condiciones en que se presta el servicio.

En ese sentido, la empresa operadora deberá informar al abonado las condiciones de prestación y uso del servicio, las tarifas aplicables, debiendo destacar si existen planes tarifarios específicos para zonas de frontera; así como las reglas que deben seguirse para su desactivación o activación, de ser el caso.

Por otra parte, atendiendo a los cambios que se producen en las parrillas de programación de las empresas operadoras que brindan servicios de distribución de radiodifusión por cable, y teniendo en consideración la facultad del abonado de resolver el contrato de prestación de servicios suscrito a plazo forzoso, cuando se deja de transmitir alguna de las señales de programación contratadas (regulada en el artículo 77° de las Condiciones de Uso), resulta necesario se precise la información que debe ser brindada al abonado acerca de la relación y el número de señales de programación que contrata.

Esta medida busca un ejercicio eficaz del referido derecho, toda vez que actualmente el abonado no tendría pleno conocimiento acerca de las señales de programación. Esta misma información también deberá ser consignada en los contratos de prestación de estos servicios, de tal manera que el abonado cuente con una constancia de lo que efectivamente está contratando. En base a ello, se ha incluido esta nueva obligación en el artículo 17° de las Condiciones de Uso.

En virtud a lo dispuesto en la Ley General de la Persona con Discapacidad, aprobada mediante Ley N° 29973, la información regulada en el artículo 6° de las Condiciones de Uso, debe ser brindada también a través de medios y formatos accesibles al usuario o abonado con discapacidad, cuando estos lo requieran. Así, estas personas podrán acceder a la información básica que les permita contratar un servicio público de telecomunicaciones, debiendo este acceso responder a la discapacidad que presente el usuario o abonado.

En ese mismo orden de ideas y teniendo en cuenta lo previsto en el artículo antes indicado, se ha establecido en el artículo 34° de las Condiciones de Uso, la facultad del abonado con discapacidad de solicitar a la empresa que le provee el servicio, la remisión del recibo de servicios en el formato y medio que resulte idóneo en relación a su discapacidad. Así por ejemplo, las empresas operadoras estarán en la obligación de entregar un recibo en formato braille, si un abonado con discapacidad visual lo solicita.

Adicionalmente, con relación a las precisiones que se han realizado respecto al contenido mínimo que debe tener el contrato de abonado, y que han sido mencionadas líneas arriba, se ha incluido expresamente en el artículo 17° de las Condiciones de Uso, la obligación de la empresa operadora de consignar en los contratos, las tarifas aplicables al servicio.

Asimismo, a efectos que exista uniformidad en el contenido de los contratos de abonado, se ha considerado pertinente que lo dispuesto en el tercer párrafo del referido artículo 17°, también se encuentre incorporado en los demás mecanismos de contratación (y no sólo en el documento escrito), que las empresas operadoras utilicen al celebrar los contratos de los servicios que ofrecen.

Información en la página web de la empresa operadora (Artículo 8°)

Teniendo en cuenta la creciente importancia del Internet como herramienta de consulta y habiendo este Organismo establecido para aquellas empresas operadoras que disponen de una página web, la obligación de incluir en su página principal un vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios”, a efectos que se direcciona a información que se ha considerado necesaria y relevante para los usuarios y abonados, se ha evaluado la pertinencia de considerar en aquel vínculo, mayor información a la actualmente incluida, la misma que contribuirá para la toma de decisión de la contratación de un servicio, así como para un adecuado consumo del mismo.

Con relación a ello, es preciso señalar que uno de los aspectos que ha sido tomado en consideración para ampliar la obligación antes mencionada, se encuentra relacionada a la información que este Organismo ha podido conocer respecto a los problemas que han sido presentados con mayor incidencia en los abonados y usuarios.

Así, considerándose las consultas y reclamos de los abonados respecto al servicio de roaming internacional, se ha considerado necesario brindar al abonado, a través de distintos canales, información que le permita hacer un uso adecuado y razonable del mismo, cuando se encuentra en el extranjero, o en todo caso, brindarle información sobre la posibilidad de solicitar la desactivación de este servicio a su empresa operadora.

Igualmente, siendo relevante para el abonado del servicio de acceso a Internet, el tener acceso a la información relacionada con la provisión y uso del servicio, se ha dispuesto expresamente la obligación a cargo de la empresa operadora de incluir en el citado vínculo –a efectos que éste sea también más accesible y de fácil búsqueda para el abonado–, la herramienta informática gratuita que le permita conocer en todo momento, el nivel de descargas realizadas, así como la velocidad de transmisión, con indicación de la velocidad de transmisión de envío y descarga de información, otorgando con ello una mayor transparencia e información al abonado respecto al uso del servicio.

Otro aspecto que ha originado una gran cantidad de consultas y reclamos está referido a la cobertura de los servicios públicos móviles y de acceso a Internet, la cual constituye información relevante para los usuarios y abonados de dichos servicios, tanto al momento de contratar el servicio, como durante la provisión del mismo. En ese sentido, con la finalidad que se minimicen los inconvenientes que se presentan por la falta de cobertura, y el alcance que tiene ésta en una determinada zona del territorio nacional, se ha considerado importante -tomando experiencia internacional- que las empresas operadoras desarrollen e implementen en sus página web de Internet, mapas geo-referenciados interactivos de cobertura, que permitan, por ejemplo, que el usuario o abonado se sitúe en una provincia determinada y se señale la tecnología que opera en dicha zona, así como el nivel de potencia de la señal en la referida área geográfica.

De otro lado, considerando la diversidad de ofertas de servicios por parte de las empresas operadoras de servicios públicos móviles, resulta necesario se proporcione mayor información al potencial abonado, toda vez que cuando decide adquirir un servicio, debe advertir también las características y limitaciones de los equipos terminales, incluyéndose las aplicaciones y funcionalidades. Igualmente, requiere información sobre las tecnologías que existen en el mercado y en qué equipos terminales se pueden brindar adecuadamente estas tecnologías. Para tal efecto, y con la finalidad que la información pueda ser conocida por los usuarios, se ha dispuesto

que la Gerencia General del OSIPTEL comunique a las empresas operadoras, las instrucciones pertinentes para que se incluya la referida información en un formato que contenga los aspectos dispuestos en la norma.

Finalmente, en observancia de lo dispuesto por el artículo 23.2° de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, se ha considerado pertinente se incorpore un párrafo al artículo en comentario, a efectos que se precise que las páginas web de Internet de las empresas operadoras revistan las condiciones mínimas de accesibilidad, para que las personas con discapacidad puedan revisar la información contenidas en ellas.

Acceso al contrato de abonado y expedición de copia (Artículo 10°)

Atendiendo a los inconvenientes reportados por los abonados que han solicitado la copia del mecanismo de contratación de sus servicios públicos de telecomunicaciones, respecto al trámite y desplazamiento que deben realizar, en algunos casos, para recabar la copia del mecanismo de contratación solicitado, se ha considerado conveniente que cuando esta solicitud se realice en forma presencial, el abonado pueda indicar que la remisión de dicho documento se efectúe al correo electrónico que señale para tal efecto en la misma solicitud.

Con ello se busca que los abonados puedan recurrir a las herramientas informáticas que, como en este caso, les faciliten la atención a su requerimiento, toda vez que con ello, no tienen que desplazarse nuevamente a la oficina o centro de atención a usuarios, lo cual reduce el costo de transacción para los abonados.

Asimismo, teniendo en cuenta otros escenarios en los cuales no se genera costo alguno para el administrado cuando se requiere la remisión de la información solicitada vía correo electrónico, este Organismo ha considerado conveniente otorgar este mismo tratamiento a los casos en que el abonado señale que la remisión de la copia de mecanismo de contratación solicitada se realice a través del correo electrónico que indique. En ese sentido, la remisión de la información requerida, no generará al abonado la obligación de pago de tarifa alguna. Una experiencia similar se encuentra regulada, por ejemplo, en el artículo 12° del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobada mediante Decreto Supremo N° 072-2003-PCM.

Condiciones para el establecimiento de contratos a plazo forzoso (Artículo 16°)

La normativa de protección a usuarios vigente no establece ningún límite para el cobro de penalidades cuando el abonado decide resolver en forma anticipada el contrato de prestación de servicios que se encuentra sujeta a plazo forzoso. Esta situación viene siendo utilizada por algunas empresas operadoras para imponer barreras de salida al abonado, estableciendo penalidades que superan en forma excesiva las cuotas restantes para el cumplimiento del plazo forzoso, lo cual desincentiva al abonado, por ejemplo, a cambiarse de operador de servicios si considera que no se le están otorgando mejores condiciones respecto a otros operadores que prestan el mismo servicio público.

Aunado a lo anterior, es importante tener en cuenta que el abonado en la mayoría de casos, tiene suscrito además un contrato adicional por el financiamiento del equipo terminal, respecto del cual también deberá pagar una penalidad adicional por resolver dicho contrato, en tanto que éste se encuentra atado al contrato de prestación de servicios.

En ese sentido, en la medida que algunas empresas operadoras apuntan a tener abonados cautivos, están generando un escenario perjudicial para ellos, en tanto no se les permite la libre movilidad, ya que su costo de salida resulta importante en términos económicos.

Por ello, con la finalidad de evitar que se establezcan penalidades cuyo monto pueda resultar injustificado o no razonable, este Organismo ha considerado pertinente disponer que, en caso las empresas operadoras decidan cobrar penalidades por la resolución anticipada del contrato sujeto a plazo forzoso, estos montos puedan ser superiores a las rentas fijas periódicas restantes al vencimiento del plazo estipulado en el contrato a plazo forzoso.

Servicio de Roaming Internacional y Fronterizo (Artículo 21-A° y Primera Disposición Transitoria)

Actualmente las empresas operadoras de servicios públicos móviles incluyen en sus modelos de contrato de abonado, el acceso al servicio de roaming internacional, el mismo que al encontrarse activado por defecto, permite que los abonados accedan a una red en el extranjero distinta a la de su operador, sin que dicho acceso haya sido solicitado.

Sin embargo, esta situación ha motivado diversas consultas y reclamos por parte de los abonados de dichos servicios, en la medida que la inclusión del acceso al roaming internacional en los contratos de prestación de servicios, no permite al abonado optar por no contratar este servicio, considerando que los contratos de abonado constituyen contratos por adhesión, en los cuales los abonados no tienen ningún nivel de negociación. Asimismo, es preciso señalar que al no encontrarse reconocido el derecho de los abonados a activar o desactivar el acceso al roaming internacional, las empresas operadoras no se encuentran obligadas a atender una solicitud de este tipo en caso el abonado lo requiera.

Por tal motivo, se considera pertinente establecer el derecho de los abonados de los servicios públicos móviles a solicitar la activación o desactivación del servicio de roaming internacional, disponiéndose que estas solicitudes deban ser atendidas en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas siguientes a la realización del referido requerimiento.

Asimismo, se ha precisado que las empresas operadoras únicamente deberán activar o desactivar el servicio de roaming, previa autorización expresa del abonado, debiendo utilizar para dichos efectos cualquier mecanismo de contratación previsto en el Título XIII de las Condiciones de Uso. Ello a efectos de evitar que la solicitud de activación de este servicio se realice a través de su inclusión en una de las cláusulas predeterminadas del contrato de prestación del servicio público móvil, que como hemos señalado anteriormente, constituye un contrato por adhesión; por ello, se ha dispuesto adicionalmente la prohibición de incluir en el contrato de abonado del servicio principal, cláusulas referidas a la activación automática o por defecto del servicio de roaming internacional, por parte de las empresas operadoras.

En la medida que el servicio de roaming internacional es utilizado por el período en que el abonado se encuentre en el extranjero, se ha estimado conveniente otorgar al abonado la facultad de poder indicar a la empresa operadora, el tiempo en que requiere que el servicio se encuentre activo. En ese sentido, en este artículo se ha dispuesto que al momento en que el abonado solicite el servicio, la empresa operadora deberá informar obligatoriamente la posibilidad de activar el servicio por un período determinado o a plazo indeterminado.

De otro lado, debemos indicar que los reclamos y consultas de los abonados con relación al servicio de roaming internacional también han estado referidos a la información que la empresa traslada a sus abonados respecto a su alcance, toda vez que dichos abonados refieren que las empresas operadoras no estarían precisando todas las implicancias que tiene el hecho de acceder a una red de otro operador en el extranjero, lo cual puede generar que el abonado se deba hacer cargo del pago de conceptos sobre los cuales no estaba adecuadamente informado y respecto de los cuales, el monto a pagar puede resultar bastante elevado.

Como se ha señalado anteriormente, siendo la información un aspecto de suma importancia para el abonado, se ha considerado necesario establecer la obligación de las empresas operadoras de proporcionar a los abonados que solicitan la activación del servicio de roaming internacional, información referida a: (i) las condiciones de prestación del servicio y uso del mismo, (ii) los mecanismos de facturación y tasación, (iii) la inclusión en el recibo de pago respecto del detalle de los consumos realizados por la prestación del servicio, y en el caso de los abonados prepago, el otorgamiento de un detalle electrónico en el que consten los consumos, pudiendo en este último caso remitir dicho detalle a una cuenta de correo electrónico que proporcione el abonado, o a través de una herramienta informática que implemente la empresa operadora en su página web, (iv) las tarifas aplicables para dicho servicio (sea para comunicaciones de voz, mensajería y/o datos), teniendo en cuenta, adicionalmente que si el servicio es usado en zonas de frontera, existen planes tarifarios específicos para estas zonas, y (v) los medios a través de los cuales podrá solicitar información y asistencia gratuita, cuando se encuentre en itinerancia.

Así, se ha establecido que la carga de la prueba respecto al cumplimiento de la obligación de brindar la información descrita en el párrafo anterior, corresponderá a la empresa operadora.

Adicionalmente, debe indicarse que tomando en consideración la experiencia internacional, algunas medidas adoptadas por la GSMA, así como teniendo como referencia acuerdos bilaterales celebrados con países fronterizos, se considera pertinente establecer ciertas reglas para cuando el abonado se encuentre en itinerancia.

De esta manera, se ha dispuesto que cada vez que un abonado que tenga activo el servicio de roaming internacional, acceda a una red en el extranjero, la empresa operadora deberá comunicarse con el abonado mediante una llamada telefónica y/o a través del envío de un mensaje de texto u otro mecanismo similar (cuando se trate de abonados que cuentan únicamente con un plan tarifario de datos contratado, habida cuenta del crecimiento de los servicios de datos y uso de terminales como tablets, netbooks) sin costo alguno, con la finalidad de informarle respecto a: (i) la operatividad y puesta en funcionamiento del servicio (ii) el nombre de la empresa operadora a cuya red se ha accedido en el extranjero, (iii) las tarifas que se aplicarán, por el servicio de voz, mensajería y datos, (iv) el número telefónico de acceso gratuito que implemente con la finalidad de absolver consultas y formular reclamos relativos al servicio de roaming internacional, y (v) cuando corresponda, a) el límite de consumo del servicio (voz, mensajería y datos, en este último caso deberán enviarse mensajes de texto en forma periódica) y b) la suspensión del servicio cuando se alcance el límite de la capacidad de descarga contratada por el abonado, en caso se trate de servicios de datos.

De este modo, se busca garantizar que quienes cuenten con el acceso al servicio de roaming internacional sean abonados que efectivamente requieren del mismo y que hayan expresado indubitablemente su voluntad de contratar el roaming internacional.

Cabe señalar que, estas medidas también contribuirán a disminuir los problemas con el denominado “roaming fronterizo o inadvertido”, el cual afecta a los abonados que se encuentran en ciudades de frontera, toda vez que por la cercanía con un país vecino, su servicio puede, en algunas ocasiones, acceder a la red de un operador de dicho país. En ese sentido, esta norma también permitirá que los abonados que residen cerca a la frontera con otros países y que decidan no contratar la activación del roaming, no se vean afectados por los problemas anteriormente mencionados.

Resulta importante indicar que, a diferencia de la contratación de otros servicios adicionales o suplementarios, el acceso al roaming internacional requiere reglas especiales como las descritas, en la medida que las tarifas relacionadas con este servicio son especialmente altas. Dicha situación ha motivado que en los reclamos por la facturación asociada a este servicio, en la mayoría de los casos, se cuestionen montos considerablemente elevados en relación a los planes tarifarios contratados.

En ese sentido, adicionalmente a lo antes señalado, se ha previsto la inclusión de una disposición transitoria, con la finalidad que los abonados que cuentan con el acceso al servicio de roaming internacional preactivado, no se vean afectados por los consumos no deseados que puedan generarse por concepto de roaming internacional. Así, se dispone que durante el período de seis (6) meses siguientes a la fecha de publicación de la presente norma, las empresas operadoras que brindan el servicio de roaming internacional deberán informar a todos sus abonados acerca de: (i) los alcances de la activación del servicio de roaming internacional, tanto de las condiciones económicas como de las condiciones de prestación del mismo, (ii) la fecha en la que se producirá la desactivación del servicio, y (iii) la posibilidad de solicitar la activación del servicio de roaming internacional, debiendo seguir para tal efecto las reglas establecidas en el artículo 21-A°.

Esta información que se brindaría a los abonados, deberá ser remitida mediante mensajes de texto cuando se trate de servicios públicos móviles, o mediante el envío de correos electrónicos, cuando se trate de servicios de acceso a Internet, debiéndose remitir dichos mensajes de texto o correos electrónicos, entre las ocho y veinte horas, como mínimo con una periodicidad semanal.

Asimismo, con la finalidad de no afectar a los abonados que pese a no haber contratado debidamente el acceso al roaming internacional, tengan la intención de seguir contando con el referido servicio, se dispone que luego de transcurrido el plazo antes indicado, la empresa operadora procederá a desactivar el servicio de roaming internacional a aquellos abonados que no hayan expresado su consentimiento sobre la activación del servicio, salvo a aquellos abonados que en dicha oportunidad se encuentren en el extranjero. En esta última situación, la empresa operadora deberá desactivar el servicio de roaming internacional al retorno del abonado al territorio nacional, debiendo previamente haber informado al abonado cuando se encontraba en itinerancia acerca de la oportunidad de la referida desactivación.

Equipos terminales con restricción de acceso a otras redes (Artículo 23°)

Actualmente, el artículo bajo comentario permite que las empresas operadoras comercialicen equipos terminales con restricciones de acceso a la red de otro operador, cuando dicha restricción se sustente en el subsidio o financiamiento del equipo terminal.

Sin embargo, la norma en mención no ha previsto que los abonados que decidan resolver el contrato de prestación de servicios respectivo y que cancelen la totalidad del financiamiento del equipo terminal o las penalidades que se hubieran establecido en el contrato adicional correspondiente, puedan solicitar el desbloqueo del equipo terminal. Ello ha generado que, en muchos casos, los abonados que terminen su relación contractual con la empresa operadora, se vean obligados a esperar el plazo antes mencionado para desbloquear su equipo terminal, pese a que no existirían razones para que dicha restricción se mantenga.

Por tal motivo, se ha considerado pertinente incluir expresamente en las Condiciones de Uso, el derecho de los abonados cuyos equipos terminales hayan sido comercializados con restricciones de acceso a otras redes, a solicitar el desbloqueo del equipo terminal sin necesidad de esperar el plazo dispuesto, siempre que hayan cancelado la totalidad del financiamiento del equipo terminal, así como, de ser el caso, las penalidades que se hubieran establecido en el contrato adicional respectivo.

Asimismo, teniendo en consideración el crecimiento que ha experimentado el mercado de telecomunicaciones y siendo el interés de este Organismo, promover la competencia entre las empresas operadoras y que éstas presten una mayor atención a las necesidades de los abonados, el OSIPTEL ha considerado pertinente, disponer la reducción del plazo actualmente establecido para la restricción temporal de acceso a la red de otro operador en los equipos terminales que se encuentren subsidiados o en financiamiento.

Es así que, en el nuevo numeral (iii) de este artículo se establece que la mencionada restricción temporal sea por un plazo máximo de seis (6) meses no renovables por equipo, a ser contados desde la fecha de adquisición del mismo.

Cabe mencionar que, este nuevo plazo guarda concordancia con el plazo máximo establecido para la duración de un contrato sujeto a plazo forzoso, de manera que, en caso el abonado decida dar por concluida la relación contractual con su proveedor de servicios luego de concluido el plazo forzoso, no tenga limitaciones ni barreras de salida para contratar el servicio con otro operador de su conveniencia.

Asimismo, considerando que los servicios de mensajes de texto vienen siendo utilizados por la empresa operadora para comunicar diversa información comercial, se ha estimado pertinente establecer que a través de este mismo medio, las empresas operadoras brinden información útil al abonado respecto a la culminación del plazo de la restricción de acceso a otras redes de su equipo terminal.

Finalmente, se han establecido precisiones a la disposición que trata sobre el documento en el que conste la aceptación expresa del abonado a la restricción de acceso a otras redes. Así se ha establecido las empresas operadoras deberán cumplir con la entrega al abonado -cuando exista un subsidio o financiamiento del equipo terminal- del acuerdo específico en el que conste: (a) la aceptación del abonado acerca de la mencionada restricción, y (b) el plazo de la restricción. Adicionalmente, se establece que este acuerdo formará parte del contrato de prestación de servicios, siendo un anexo de éste, en la medida que la restricción de acceso a otros operadores, constituye una significativa limitación para el ejercicio del derecho del abonado a la portabilidad numérica.

Equipos terminales sin restricción de acceso a otras redes (Artículo 23-A°)

Atendiendo al desarrollo de nuevos equipos terminales avanzados, los cuales en muchos casos vienen siendo adquiridos en forma independiente por parte de los usuarios, y con la finalidad de evitar la posibilidad que las empresas operadoras establezcan restricciones para el acceso a sus servicios o en el uso de estos equipos, se ha considerado pertinente abordar este tema en las Condiciones de Uso, incorporando al efecto una disposición que garantice a estos abonados la no discriminación y el acceso al servicio por parte de los operadores, prohibiendo el establecimiento de limitaciones o bloqueos al uso de aplicaciones o funcionalidades del equipo terminal y del servicio.

Al respecto, es importante mencionar que este Organismo ha tomado conocimiento que algunos proveedores estarían bloqueando el acceso a los equipos terminales adquiridos alternativamente a sus redes más veloces (HSPA+), restringiendo de esta manera el acceso a sus redes de mayor velocidad. Esta sería una clara conducta de discriminación hacia los abonados que no han adquirido el equipo a dicho operador, toda vez que no se les estaría brindando las mismas condiciones de acceso al servicio.

Es por ello que se ha establecido que la empresa operadora no debe restringir ni diferenciar el acceso a los servicios que ofrece, a las personas que hayan adquirido equipos terminales en forma independiente, en tanto dichos equipos se encuentren homologados y sean compatibles con las redes y tecnología implementadas por la empresa operadora.

También se prohíbe a las empresas operadoras establecer limitaciones o bloqueos al uso de las aplicaciones o funcionalidades de los equipos terminales y los servicios en los referidos equipos, precisándose además que los operadores deberán brindar el servicio, con las mismas condiciones de prestación ofrecidas a los abonados que hayan adquirido sus equipos terminales a la empresa operadora.

Asimismo, para los equipos terminales que no sean comercializados por la empresa operadora, se establece la obligación a cargo de la empresa operadora de garantizar todas las funcionalidades y aplicaciones de dichos equipos, de acuerdo con las especificaciones de los fabricantes de los mismos.

Cambio de número telefónico o de abonado a solicitud del abonado (Artículo 28°)

Atendiendo a las diversas consultas de los usuarios respecto a la oportunidad en que las empresas operadoras realizan el cambio de número telefónico o de abonado solicitado por este último, y dada la importancia que tiene para los abonados, y en general para los usuarios, el conocer la fecha en que se hará efectivo dicho cambio, se establece la obligación de la empresa operadora de informar a sus abonados acerca de cuál es el nuevo número telefónico o de abonado, así como la fecha en que se hará efectiva dicha variación.

Asimismo, teniendo en cuenta que resulta necesario contar con plazos ciertos para la atención y ejecución de estas variaciones requeridas por el abonado, se ha incorporado en el artículo 28° de las Condiciones de Uso, el plazo máximo en que se ejecutaría dicha solicitud, siendo este de cinco (5) días hábiles siguientes de recibida la solicitud por la empresa operadora, a fin de generar predictibilidad para los abonados que decidan ejercer este derecho.

Identificación del personal de la empresa operadora (Artículo 37-Aº)

Atendiendo a diversas consultas de abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones mediante las cuales refieren que al comunicarse con el servicio de información y asistencia de las empresas operadoras, son atendidos de manera deficiente por el personal designado para tal efecto, el cual muchas veces no se identifica adecuadamente, se ha considerado pertinente establecer expresamente que dicho personal deberá identificarse como tal, indicando su nombre completo.

Cabe señalar que un comportamiento inadecuado del personal que atiende a través de los servicios de información y asistencia de las empresas operadoras, puede generar desconfianza en los abonados y usuarios que hacen uso de estos servicios, siendo que muchas veces la información que se les brinda no resulta del todo veraz, induciendo a error a los consultantes. Asimismo, en muchos casos los abonados y usuarios han señalado que al momento de interponer un reclamo por la vía telefónica, no se les ha hecho entrega del código respectivo, encontrándose en desventaja al momento de intentar acreditar la negativa de la empresa operadora, siendo que al no contar con la información precisa de la persona que atendió su consulta, dicha situación se agrava aún más.

En ese sentido, la inclusión del artículo 37-Aº busca reducir la posibilidad que se generen problemas como los antes mencionados, permitiendo a los abonados realizar un mejor seguimiento de las atenciones que puedan recibir a través del servicio de información y asistencia de las empresas operadoras.

Opción específica para Reclamos en los Servicios de Información y Asistencia (Artículo 37-Bº)

En atención a numerosos requerimientos de los usuarios respecto a un acceso más ágil y eficiente al momento en que se comunican con el número de atención telefónico del servicio de información y asistencia de las empresas operadoras (regulado en el artículo 37º de las Condiciones de Uso), y a fin de facilitar la presentación de reportes de avería y reclamos cuando ocurran problemas en el servicio a través de una opción numérica determinada, se ha considerado pertinente establecer una opción numérica específica para la atención de dichos trámites.

Según refieren los usuarios, en muchos casos, no se les brinda dentro del menú de opciones, la alternativa de marcar o digitar una opción numérica que los dirija o enrute hacia el área de atención de los trámites antes indicados, lo cual los induce a que abandonen este canal de atención, en la medida que no encuentren una opción determinada para formular sus reportes de averías o reclamos. Asimismo, también indican que se han dado casos en que si se accede a un operador humano, éste en tanto no pertenezca al área de reclamos, debe transferir la llamada a dicha área, transferencia que en muchos casos no progresa o el tiempo de espera resulta siendo excesivo, lo que también determina el abandono de la llamada por parte de los usuarios.

En consecuencia, a efectos que se le proporcione al usuario un acceso más rápido para la formulación de sus reportes de avería y reclamos a través de los servicios de información y asistencia telefónica, se ha previsto la necesidad de que las empresas operadoras identifiquen claramente dentro de las opciones numéricas que brinda la respuesta de voz interactiva (IVR), una opción específica destinada exclusivamente a la atención y formulación de reportes de avería y reclamos por parte de los usuarios, o establecer un número corto para tal fin, dispuesto por la misma empresa operadora.

Atención en oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta (Artículo 43°)

En los últimos años se ha podido evidenciar la importancia que tiene para los abonados y usuarios realizar el pago de sus servicios en las oficinas o centros de atención a usuarios de las empresas operadoras, toda vez que en éstas se han habilitado ventanillas específicas para que los usuarios puedan cumplir con el pago de sus obligaciones, habiéndose valorado adicionalmente el hecho que estos lugares no se cobre comisión alguna por la recepción de dicho pago.

Sin embargo, también se ha podido advertir que algunas empresas operadoras han venido restringiendo y limitando la posibilidad de realizar el pago de los servicios en sus oficinas o centros de atención, deshabilitando en muchos casos las ventanillas que tenían para estos efectos, en perjuicio de los abonados y usuarios, en tanto cuentan con menos opciones para realizar sus pagos.

En virtud a ello, este Organismo ha considerado importante que, a efectos de facilitar a los abonados y usuarios la realización del pago de sus servicios, se disponga en el primer párrafo del artículo 43° que, las oficinas y centros de atención a usuarios, también deberán encontrarse habilitados para recibir el pago por la prestación de los servicios.

De otro lado, habiéndose advertido que las empresas operadoras vienen remitiendo en forma mensual, la misma relación de oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta designados para recibir reclamos y solicitudes, las cuales en la mayoría de los casos, no contienen modificación alguna, y con la finalidad que la remisión de dicha información resulte eficiente, se ha considerado pertinente modificar el alcance de dicha obligación.

Para tal efecto, se ha establecido que, en los casos que efectivamente se haya realizado una modificación respecto a los datos referidos a la ubicación, horario de atención, dirección y número telefónico de las oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta designados, las empresas operadoras deberán remitir a este Organismo, la relación actualizada de los referidos lugares de atención, incluyendo los datos antes mencionados, lo cual deberá ser informado al OSIPTEL dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a dicha variación.

Por otro lado, siendo que la normativa de protección a usuarios en general contempla diversa información que resulta de especial importancia para los usuarios, tanto para poder realizar una decisión adecuada de consumo como para el adecuado ejercicio de sus derechos, y considerando nuestra labor de difusión hacia los usuarios, se considera pertinente proponer determinadas estrategias de difusión de información a ser ejecutada desde el lado de las empresas operadoras, que puedan coadyuvar al mejor conocimiento de los derechos de abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Así, este Organismo ha considerado pertinente el establecimiento de obligaciones de difusión a cargo de las empresas operadoras, disponiéndose la obligación de proporcionar a solicitud del OSIPTEL un espacio determinado en la zona de espera de las oficinas o centros de atención a usuarios, en los que este Organismo pueda colocar paneles o estructuras, donde se inserte y publicite información regulatoria acerca de los derechos de los abonados y usuarios, referidos no solo al procedimiento de reclamos, sino también a toda aquella información que sea de utilidad para el ejercicio de sus derechos.

Asimismo, con la finalidad que la información que sea publicitada en los referidos paneles sea homogénea y uniforme, y a su vez, responda a las necesidades de información de los usuarios, se considera conveniente que la referida información a ser colocada en los paneles sea también proporcionada por este Organismo a las empresas operadoras. En ese sentido, el OSIPTEL deberá hacer entrega de estos paneles a las oficinas o centros de atención de las empresas operadoras a nivel nacional.

Atención a usuarios a través de la página web de la empresa operadora (Artículo 43-A°)

A fin que la sumilla del artículo 43° de las Condiciones de Uso guarde concordancia con el contenido del mismo, se ha considerado conveniente que dicho artículo sólo contenga disposiciones referidas a la atención presencial en oficinas o centros a usuarios y puntos de venta, y las disposiciones concernientes a la atención mediante la página web de las empresas operadoras, se encuentren reguladas y contenidas en un artículo distinto, como es el nuevo artículo 43-A° de las Condiciones de Uso.

De otro lado, teniendo en consideración lo señalado por las empresas operadoras a este Organismo, respecto a que se establezcan medidas que propicien la utilización de las herramientas informáticas en la atención de los trámites que requieran realizar los abonados, así como atendiendo a los requerimientos actuales de estos últimos para agilizar sus trámites, de modo que sus costos de transacción resulten menores a los actuales, se ha considerado oportuno hacer extensiva la posibilidad que los abonados también puedan utilizar el canal de atención vía página web, para efectos de realizar cualquier solicitud derivada de las Condiciones de Uso.

En ese sentido, se ha previsto que el mecanismo que las empresas operadoras han implementado para recibir cualquier trámite relativo al procedimiento de reclamos a través de su página web, también se encuentre habilitado para el ejercicio de los derechos que las Condiciones de Uso le otorga al abonado.

Es importante precisar que si bien con esta medida el abonado podrá realizar vía el canal web de las empresas operadoras cualquier solicitud derivada de las Condiciones de Uso, también deberá tener en cuenta lo que se señale en las disposiciones que le otorgan estos derechos; así por ejemplo, en los casos de las solicitudes referidas a la facturación detallada en la modalidad B, o al registro de información de llamadas entrantes, por la naturaleza del requerimiento, estas solicitudes deberán hacerse en forma presencial, por cuanto podrían afectarse o vulnerarse otros derechos.

En consecuencia, esta medida busca incentivar el uso de las herramientas informáticas e incrementar las opciones de canales de atención a los abonados que requieren realizar cualquiera de las solicitudes a que se refieren las Condiciones de Uso, como son el traslado del servicio, la suspensión temporal o la baja del mismo, entre otros. Ello contribuirá a que los abonados tengan una reducción importante en el costo del tiempo y desplazamiento que involucra realizar estos trámites, por ejemplo, cuando acuden a las oficinas o centros de atención presencial.

Continuidad del servicio (Artículo 44°)

La obligación de continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones se encuentra consagrada en los Contratos de Concesión celebrados por las empresas operadoras con el Estado Peruano, así como en la normativa del sector, como es el caso de la disposición contenida en el artículo 44° de las Condiciones de Uso.

El referido artículo 44° establece que la prestación del servicio debe ser brindada por las empresas operadoras en forma continua e ininterrumpida, precisándose adicionalmente que dicha obligación de continuidad debe cumplir las reglas establecidas en las Condiciones de Uso. En virtud a ello, se ha considerado pertinente que, a efectos de mejorar la redacción actual de la mencionada disposición, se deje expresamente establecido que en la medida que el OSIPTEL emita otras disposiciones o normativa específica que aborden el tema de continuidad del servicio, las empresas operadoras deberán adecuarse y sujetarse también a lo establecido en estas normas adicionales.

Interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado (Artículo 45°)

El artículo 45° de las Condiciones de Uso regula la interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado, disponiendo las reglas aplicables a las devoluciones a cargo de la empresa operadora. Así, el referido artículo establece que cuando la tarifa o renta fija ha sido pagada en forma adelantada, la empresa operadora debe devolver o compensar al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio, así como su respectivo interés.

Con relación a lo antes mencionado, atendiendo a que el pago realizado por el abonado ha sido efectuado en dinero, se ha considerado pertinente precisar en forma expresa que, en ningún caso la empresa operadora podrá realizar la devolución correspondiente a través de una forma de pago distinta.

De esta forma se busca evitar interpretaciones que impliquen que la empresa operadora pueda realizar devoluciones o compensaciones a través de medios distintos a aquel mediante el cual se realizó el pago, toda vez que ello, en caso no sea aceptado expresamente por el abonado, podría resultar lesivo a sus derechos.

Consecuencias de la migración del servicio (Artículo 64°)

El derecho de los abonados a migrar a los distintos planes tarifarios que ofrece la empresa operadora que les presta el servicio, les permite modificar las condiciones bajo las cuales se realiza dicha prestación, de manera que puedan optar por condiciones más acordes con sus necesidades de consumo.

Así, en algunos casos estas necesidades de consumo pueden impulsar a los abonados cuyos servicios se prestan bajo la modalidad prepago, a migrar hacia un servicio bajo la modalidad control o postpago. Para llegar a dicha decisión, probablemente el abonado evaluará diversos aspectos relacionados con las ventajas y desventajas de contar con un servicio bajo una u otra modalidad.

Sin embargo, en la actualidad dicha evaluación puede verse afectada por aspectos ajenos a las características y cualidades de ambas modalidades de prestación del servicio. Uno de estos aspectos se encuentra relacionado al destino del saldo de crédito que pudiera encontrarse pendiente en el servicio prepago, una vez que el abonado decida migrar a la modalidad postpago.

En efecto, dado que a la fecha no existe regulación respecto al destino del referido saldo de crédito, el abonado podría verse privado de su derecho a hacer uso del mismo al ejecutarse la migración solicitada, lo cual podría perjudicar al abonado que ha realizado el pago anticipado del servicio a través de tarjetas de pago o recargas virtuales. Asimismo, dicha situación podría en algunos casos afectar la decisión del abonado de modificar la modalidad de prestación de su servicio prepago.

En atención a ello, se ha considerado necesario establecer reglas que garanticen que el abonado que decida migrar su servicio prepago hacia uno bajo la modalidad control o postpago, no pierda la posibilidad de utilizar el saldo de tráfico que no haya utilizado a la fecha de ejecución de la migración.

Por tal motivo, se ha considerado pertinente establecer que el referido saldo pendiente deberá ser transferido hacia el nuevo plan tarifario del servicio migrado, debiendo hacerse efectiva dicha transferencia en la misma oportunidad en la que se ejecuta la migración.

Acceso a contenidos, uso de aplicaciones y protocolos de Internet (Artículo 67-A°)

La Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, aprobada mediante Ley N° 29904, en su artículo 6°, referido a la libertad de uso de aplicaciones o protocolos de Banda Ancha, establece que los proveedores de acceso a Internet respetarán la neutralidad de red, por la cual no pueden de manera arbitraria bloquear, interferir, discriminar ni restringir el derecho de cualquier usuario a utilizar una aplicación o protocolo, independientemente de su origen, destino, naturaleza o propiedad; disponiendo adicionalmente que el OSIPTEL determinará las conductas que no serán consideradas arbitrarias, relativas a la neutralidad de red.

En cumplimiento a lo dispuesto en la mencionada ley, el OSIPTEL ha considerado pertinente incorporar en las Condiciones de Uso, una disposición expresa en la que se recoja el principio de neutralidad de red en base a lo previsto en la citada ley, estableciendo garantías y derechos en favor de los usuarios del servicio de acceso a Internet, regulando de esta manera nuevas obligaciones y derechos para las empresas operadoras que proveen el servicio de acceso a Internet.

En ese sentido, con esta nueva disposición contenida el artículo 67-A° de las Condiciones de Uso, se busca garantizar el derecho del abonado a acceder libremente a cualquier tipo de aplicación del servicio, protocolo, o contenido legal en Internet (como por ejemplo, descargas de archivos peer to peer, videos o juegos en línea, telefonía IP, o cualquier contenido o servicio que se encuentre en la red), sin que el proveedor pueda negar dicho acceso ni interferir en las decisiones de navegación o consumo del abonado o de aquel usuario que haga uso del Internet.

Cabe señalar que con esta disposición se ha dejado claramente establecido que la empresa operadora se encuentra impedida de realizar cualquier práctica que vulnere el principio de neutralidad de red. En consecuencia, el OSIPTEL deberá velar por el cumplimiento de este principio, y establecerá en los casos que corresponda, previo sustento de las empresas operadoras, los supuestos en los que determinadas conductas no serán consideradas arbitrarias a la neutralidad de red.

Supuestos de suspensión del servicio (Artículo 71°)

Con fecha 25 de octubre del presente se publicó en el diario oficial El Peruano la Ley N° 29924 – Ley que sanciona la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias. La referida norma ha establecido, entre otros aspectos, la facultad de la autoridad respectiva para disponer la suspensión del servicio telefónico desde el cual se realizan llamadas malintencionadas hacia las centrales de emergencias y urgencias.

En ese sentido, teniendo en consideración que este artículo 71° establece con carácter taxativo las causales de suspensión de los servicios públicos de telecomunicaciones, resulta necesario adecuar el contenido del mismo a lo dispuesto en la Ley antes mencionada.

Así, se ha incluido expresamente en el artículo bajo comentario como causal de suspensión del servicio, la realización de llamadas malintencionadas a las centrales de emergencias y urgencias.

De otro lado, este Organismo ha venido recibiendo diversas consultas y reclamos de abonados y usuarios que señalan que cuando el equipo terminal móvil ingresa al servicio técnico de la empresa operadora, podrían encontrarse impedidos de utilizar también el servicio debido a que no contarían con un equipo terminal adicional en el cual continuar con la prestación del servicio.

En ese sentido, teniendo en consideración que de acuerdo a la normativa vigente la empresa operadora sólo puede cobrar por los servicios efectivamente prestados, se ha considerado necesario permitir a los abonados cuyo equipo terminal ingresa al servicio técnico de la empresa operadora, solicitar la suspensión del servicio público móvil en tanto éste permanezca en el referido servicio técnico.

Cabe indicar que el ingreso del equipo terminal del abonado al servicio técnico de la empresa operadora, por ejemplo, como consecuencia de fallas en el mismo, puede obedecer a diversas razones, las cuales en muchos casos se encuentran fuera del control del abonado. Asimismo, la decisión del abonado de internar el equipo terminal móvil es comúnmente empleada como última medida luego de agotar aquellas opciones que no impliquen la pérdida temporal de la posesión del referido equipo.

En ese sentido, atendiendo a lo antes mencionado, resulta necesario establecer mayores facilidades para el ejercicio del derecho a suspender el servicio público móvil en estos casos. Así, se ha considerado pertinente disponer que la reactivación del servicio se efectuará de manera gratuita, sin costo alguno para el abonado.

Reactivación del servicio (Artículo 74°)

Con fecha 03 junio de 2012, se publicó en el diario oficial El Peruano, la Ley N° 29875 – Ley que facilita el pago y la reconexión de los servicios públicos de agua, electricidad, gas natural, telefonía e internet. La mencionada norma, entre otros aspectos, obliga a las empresas prestadoras de los servicios públicos en mención, a realizar la reconexión del servicio cortado dentro de las veinticuatro (24) horas, contadas a partir de la cancelación de la deuda pendiente.

En ese sentido, siendo que en el caso de los servicios públicos de telecomunicaciones, el artículo 54° de las Condiciones de Uso establece que la reactivación del servicio suspendido por falta de pago del recibo se deberá reactivar, como máximo, hasta el segundo día hábil siguiente de efectuado el pago, corresponde adecuar la mencionada norma a lo establecido en la Ley 29875.

Asimismo, es preciso señalar que el plazo establecido en las Condiciones de Uso, también resulta aplicable a los casos en los cuales el recibo vencido hubiera sido reclamado y se hubiera realizado el pago a cuenta de la parte no reclamada. Es así que, atendiendo a ello, se ha considerado conveniente hacer extensiva la aplicación del referido plazo de veinticuatro (24) horas, también para estos casos.

Terminación del contrato de abonado por uso prohibido (Artículos 76º y 77º)

Mediante Decreto Supremo N° 006-2011-JUS, se modificó el Reglamento del Código de Ejecución Penal, disponiéndose entre otros aspectos, que la utilización de los servicios públicos de telecomunicaciones -que permitan la transmisión de voz y/o datos- por parte de los internos de los establecimientos penitenciarios, distinta al uso de los teléfonos públicos y locutorios instalados para tal efecto, constituyen comunicaciones ilegales no amparadas por el marco legal vigente.

Asimismo, el mencionado Decreto Supremo dispone en su artículo 3º, la obligación a cargo de las empresas operadoras de los servicios públicos móviles, de cortar el servicio cuando constaten el uso prohibido señalado anteriormente, para lo cual el OSIPTEL ha establecido el procedimiento y criterios respectivos.

No obstante ello, no se ha previsto una regla para que las empresas operadoras procedan a dar de baja a dichos servicios. Por tal motivo, se ha considerado conveniente establecer como causal de terminación de contrato, ya sea a plazo indeterminado o sujeto a plazo forzoso, el uso prohibido del servicio, en virtud del mencionado Decreto Supremo.

En ese sentido, se dispone que luego de transcurridos dos (2) meses desde la fecha del corte del servicio y siempre que no exista reclamo pendiente, podrá resolverse el contrato respectivo. Sin embargo, teniendo en consideración que al volver a asignar los números telefónicos o de abonados, pueden generarse diversos problemas de índole legal al nuevo titular de dicho número, toda vez que desde los mismos han podido realizarse actos ilícitos, se ha considerado pertinente establecer un plazo de seis (6) meses durante los cuales, la empresa operadora no podrá activar y/o asignar a otro abonado, los números telefónicos o de abonado que hayan sido dados de baja por la mencionada causal.

Mecanismos de contratación (Artículos 118º). Contratación de servicios suplementarios o adicionales (Artículo 119º)

Teniendo en consideración los diversos casos que han sido conocidos por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU, en los cuales los abonados cuestionan la contratación de servicios a través de la vía telefónica, así como mediante el mecanismo de marcación, se ha considerado pertinente establecer ciertas precisiones a la norma de Condiciones de Uso, a efectos que no se presenten situaciones perjudiciales para el abonado.

Efectivamente, respecto a la contratación vía telefónica utilizada por las empresas operadoras, se han presentado diversos reclamos en los cuales los abonados han señalado que la información brindada durante la comunicación en la que se ofrecía la contratación de sus servicios difería de aquella contenida en el mecanismo de contratación respectivo.

Esta situación se estaría presentando debido a que al momento de realizar la grabación respectiva, no se consignaría la totalidad de la comunicación sostenida entre la empresa operadora y el contratante, siendo que el personal encargado de aquella, con la finalidad de lograr la aceptación por parte del abonado, podría tener incentivos para omitir información o brindar información inexacta de manera previa a la referida grabación.

Por tal motivo, se ha considerado pertinente garantizar que en estos casos, la grabación de audio o video comprende, según corresponda, el íntegro de la

comunicación entre la empresa operadora y el solicitante del servicio, desde que dicha comunicación se establece hasta su finalización.

Adicionalmente, se ha modificado el término “reproducción de audio o video” por el de “grabación de audio o video”, el mismo que resulta más apropiado, teniendo en consideración que constituyen mecanismos de contratación aquellos mecanismos documentados que permitan la certeza de la solicitud o aceptación respectiva.

De otro lado, también se han recibido diversos reclamos y consultas de abonados y usuarios con relación al mecanismo de marcación regulado en las Condiciones de Uso. Dichos reclamos y consultas se encuentran referidos específicamente a la utilización del mencionado mecanismo por parte de las empresas que ofrecen servicios especiales facultativos, mediante el cual dichas empresas afilian al abonado a servicios de “envío de mensajes”. Así, estas empresas deciden la periodicidad y cantidad de mensajes de texto que envían al abonado, cobrando por cada mensaje un monto determinado, generando facturaciones adicionales al plan contratado.

Asimismo, en muchos de estos casos los abonados no han tenido facilidades para desafiliarse de este tipo de servicios, resultándoles sumamente difícil obtener una solución a este tipo de problemas, debido a que al acercarse a las empresas operadoras del servicio público móvil, éstas informan que el servicio es brindado por otra empresa, sin brindar mayores alcances respecto a cómo contactarse con la misma.

Sin perjuicio de lo anterior, es preciso señalar que en los casos en los que se han seguido procedimientos de reclamos ante el TRASU respecto al tema en cuestión, el referido Tribunal ha solicitado a las empresas operadoras del servicio público móvil, la remisión del mecanismo de contratación que acredite la aceptación del abonado a la suscripción del servicio de envío de mensajes en cuestión.

Es el caso que en dichos procedimientos, las empresas operadoras no han podido acreditar fehacientemente la referida suscripción. Ello debido a que el mecanismo de marcación, resulta únicamente idóneo cuando el abonado es quien realiza las llamadas o envío de mensajes que serán tarifados individualmente; toda vez que en estos casos, la empresa operadora sólo tendría que acreditar que la llamada o envío de mensaje se realizó. En consecuencia, el mecanismo de contratación no resulta aplicable a supuestos en los que se produzca la suscripción a un servicio como el de envío de mensajes de los llamados “servicios premium”.

Por tal motivo, se ha considerado pertinente circunscribir el mecanismo de marcación únicamente para cuando el abonado lo utilice para la realización de llamadas o envío de mensajes de texto a ser tarifados individualmente (v.g. llamadas de larga distancia a través del sistema de llamada por llamada). Asimismo, sólo en el caso de los servicios bajo la modalidad prepago, se podrá utilizar también este mecanismo para la afiliación a promociones, siendo que en ningún caso deberá ser utilizado para realizar migraciones de planes tarifarios, ni contratación de servicios suplementarios, adicionales u otras prestaciones.

De otro lado, atendiendo a que la remisión de la documentación relativa a la contratación del servicio ha sido recogida en el artículo 9º de las Condiciones de Uso, corresponde modificar el contenido de lo dispuesto en el artículo 119º.

Asimismo, siendo que la contratación de servicios suplementarios o adicionales u otras prestaciones contempladas en las Condiciones de Uso -distintos al servicio principal-, mediante los mecanismos de reproducción de audio o de medios informáticos,

requiere estar exceptuada de la obligación de exhibición y copia del documento legal de identificación a que hace referencia el artículo 8º, se ha considerado pertinente regular dicha excepción en el artículo 119º de las Condiciones de Uso.

De este modo, se busca que la contratación de los referidos servicios adicionales, suplementarios u otras prestaciones mediante dichos mecanismos, se realice de manera dinámica, especialmente considerando que el abonado ya se encuentra debidamente identificado por la empresa operadora.

Entrega de recibos del servicio de acceso a Internet en zonas rurales (Artículo 122º). Restitución del servicio en zonas rurales (Artículo 123º y Segunda Disposición Transitoria)

Mediante Decreto Supremo N° 003-2007-MTC se incorporó el Título I “Lineamientos para Desarrollar y Consolidar la Competencia y la Expansión de los Servicios de Telecomunicaciones en el Perú” al Decreto Supremo N° 020-98-MTC. En la mencionada disposición, se establecieron lineamientos de política de promoción de los servicios públicos de telecomunicaciones y se plantearon nuevas metas con la finalidad de medir los avances del proceso de desarrollo e inversión en el sector.

Así, entre las referidas metas se planteó el incremento del acceso a Internet y el desarrollo de la banda ancha en el Perú, atendiendo a su importancia, la cual se ve reflejada en el desarrollo de los países, así como en la reducción de las desigualdades económicas, regionales y sociales, debido al acceso a mayores oportunidades de información y conocimiento.

En atención a ello, mediante Resolución Suprema N° 063-2010-PCM, se conformó una comisión multisectorial encargada de elaborar el “Plan Nacional para el Desarrollo de la Banda Ancha en el Perú”, la cual en su Informe N° 03¹ referido a la “Visión, Metas y propuestas de Política para el desarrollo de la Banda Ancha en el Perú”, recomendó adecuar la regulación para facilitar la prestación de servicios considerando la realidad de las zonas rurales.

Entre los aspectos a ser adecuados en la regulación respecto a la prestación de servicios en zonas rurales, corresponde abordar en las Condiciones de Uso los temas referidos a: (i) la entrega de recibos del servicio de acceso a Internet en zonas rurales, y (ii) la restitución del servicio de acceso a Internet en dichas zonas.

Así, con relación al punto (i), teniendo en consideración que la entrega de los recibos del servicio en zonas rurales, puede verse afectada debido a factores geográficos o al estado de las vías de acceso, se ha considerado pertinente que en el caso específico del servicio de acceso a Internet en estas zonas, las empresas operadoras puedan remitir el recibo respectivo a través del medio electrónico o informático que dispongan para tal efecto. De la misma manera, en caso las empresas operadoras del servicio de acceso a Internet en zonas rurales requieran realizar la modificación de la fecha de vencimiento de los recibos o el ciclo de facturación correspondientes, podrán hacerlo a través de la misma vía.

Esta regulación implica una excepción a la regla general dispuesta en el artículo 34º de las Condiciones de Uso, atendiendo a las especiales características de la prestación del servicio de acceso a Internet en zonas rurales, las cuales permiten que los abonados de estos servicios puedan encontrar más accesible la entrega de sus

¹ https://www.mtc.gob.pe/portal/proyecto_banda_ancha/INFORME_03_BANDA_ANCHA_.pdf

recibos por medios informáticos o electrónicos, especialmente considerando que cuentan con el servicio de acceso a Internet contratado.

No obstante ello, en la medida que la entrega del recibo, así como la remisión de la información respecto a la modificación de la fecha de vencimiento o el ciclo de facturación mediante medios electrónicos o informáticos, resulta adecuada sólo si el abonado cuenta efectivamente con el servicio de acceso a Internet, se ha dispuesto que en ambos casos la carga de la prueba sobre la recepción por parte del abonado corresponde a la empresa operadora.

Cabe señalar que, sin perjuicio de lo antes mencionado, esta regulación deja a salvo el derecho de los abonados a solicitar en forma expresa la remisión mediante documento físico del recibo en el domicilio señalado por éstos.

Adicionalmente, se ha considerado pertinente hacer extensiva la mencionada excepción a los servicios prestados en forma empaquetada o en convergencia que incluyan el servicio de acceso a Internet.

De otro lado, respecto al punto (ii) y en atención a las consideraciones antes expuestas respecto a las características de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales, se ha considerado pertinente disponer que a efectos de proceder con la reparación y restitución de dicho servicio, la empresa operadora podrá aplicar plazos adicionales a los actualmente establecidos, en función a los diversos factores que puedan afectar el desplazamiento de su personal técnico. Para tal efecto, el OSIPTEL aprobará el Cuadro General de Términos de la Distancia para Zonas Rurales, el mismo que tomará en consideración los mencionados factores.

Es importante señalar que, los referidos plazos no serán aplicables cuando la empresa operadora no requiera del desplazamiento de su personal para la reparación y restitución del servicio.

Cabe indicar que, esta disposición no se circunscribe al servicio de acceso a Internet, siendo que el problema planteado es común a todos los servicios públicos de telecomunicaciones prestados en áreas rurales. En ese sentido, se ha considerado pertinente que la utilización de los plazos adicionales en mención, resulte aplicable a cualquier servicio público de telecomunicaciones prestado en zonas rurales.

Asimismo, con la finalidad que el referido plazo adicional se sustente en factores reales y objetivos, se ha considerado pertinente disponer que la empresa operadora remite al OSIPTEL, en el plazo de treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de publicación de la presente norma, una propuesta y detalle de los plazos que consideran apropiados para la restitución del servicio en zonas rurales, debiendo sustentar la ocurrencia de los factores que motivan dicha propuesta.

Anexo 5 – Régimen de Infracciones y Sanciones

En atención a la inclusión de las disposiciones contenidas en los artículos 21-A°, 23-A°, 37-A°, 43-A°, 122° y 123° de las Condiciones de Uso, y a efectos de garantizar su cumplimiento por parte de las empresas operadoras, se establece que los incumplimientos a los mencionados artículos constituyen infracciones leves, siendo incluidos en el Artículo 2° del Anexo 5 de la citada norma, el cual contiene el Régimen de Infracciones y Sanciones.

De otro lado, atendiendo a la incorporación de los artículos 37-B° y 67-A°, así como a la mayor vulneración que su incumplimiento puede acarrear, se ha considerado

pertinente establecer que dicho incumplimiento constituya infracción grave. En efecto, en el caso del artículo 37-B°, su incumplimiento podría afectar el derecho de los abonados a la formulación de reportes de avería y reclamos, al no habilitar la empresa operadora la opción específica en su servicio de atención y asistencia para la atención respectiva. A su vez, el incumplimiento del artículo 67-A° constituiría una transgresión al principio de neutralidad de red, a la que hace referencia la actual Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, aprobada mediante Ley N° 29904.

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 resolución, se ha previsto su entrada en vigencia a los noventa (90) días calendario siguientes a la fecha de su publicación en el diario oficial El Peruano.