

# NORMA DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.

## ÍNDICE

- TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES (Arts. 1 al 2)
- TÍTULO II: DERECHOS DE LOS ABONADOS Y USUARIOS (Arts. 3 al 9)
- TÍTULO III: INFORMACIÓN A ABONADOS Y USUARIOS (Arts. 10 al 17)
- TÍTULO IV: CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
  - CAPÍTULO I: SOBRE LA CONTRATACIÓN (Arts. 18 al 21)
  - CAPÍTULO II: SOBRE LA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO (Arts. 22 al 24)
  - CAPÍTULO III: SOBRE LOS SERVICIOS SUPLEMENTARIOS O ADICIONALES, Y ADQUISICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES. (Arts. 25 al 26)
- TÍTULO V: FACTURACIÓN, RECIBO DE ABONADO Y SALDOS
  - CAPITULO I: PROCESO DE FACTURACIÓN Y ENTREGA DE RECIBO (Arts. 27 al 30)
  - CAPITULO II: TARJETAS DE PAGO Y CRÉDITO ADICIONAL (Arts. 31 al 32)
- TÍTULO VI: OBLIGACIONES DE ABONADOS Y USUARIOS (Arts. 33 al 35)
- TÍTULO VII: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA OPERADORA
  - CAPÍTULO I: OBLIGACIONES REFERIDAS AL CONTRATO TIPO, LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y DEVOLUCIONES (Arts. 36 al 40)
  - CAPÍTULO II: OBLIGACIONES REFERIDAS AL NÚMERO TELEFÓNICO DE ABONADO (Arts. 41 al 43)
  - CAPÍTULO III: OBLIGACIONES REFERIDAS A LA ATENCIÓN AL USUARIO (Art. 44)
  - CAPÍTULO IV: OBLIGACIONES RESPECTO A LOS SERVICIOS ADICIONALES (Arts. 45 al 48)
- TÍTULO VIII: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA BAJO LA MODALIDAD DE ABONADO
  - CAPÍTULO I: CAMBIO DE SITIO DEL BLOCK DE CONEXIÓN (Arts. 49 al 50)
  - CAPÍTULO II: BLOQUEO Y DESBLOQUEO (Art. 51)
  - CAPÍTULO III: SERVICIOS RELACIONADOS A LA GUÍA TELEFÓNICA (Arts. 52 al 56)
- TÍTULO IX: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES EN ZONAS RURALES (Arts. 57 al 58)
- TÍTULO X: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS SOBRE EL RENTESEG (Arts. 59 al 65)
- TÍTULO XI: SUSPENSIÓN, CORTE Y TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
  - CAPITULO I: SOBRE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO (Arts. 66 al 68)
  - CAPITULO II: SOBRE EL CORTE DEL SERVICIO (Art. 69)
  - CAPITULO III: SOBRE LA TERMINACIÓN DEL SERVICIO (Arts. 70 al 74)

## ÍNDICE DE ANEXOS

### ANEXO 1: GLOSARIO DE TERMINOS

### ANEXO 2: DERECHOS DE ABONADOS Y USUARIOS

1. DERECHO AL CAMBIO DE TITULARIDAD, CESIÓN DE POSICIÓN CONTRACTUAL Y CAMBIO DE NOMBRE
2. DERECHO A LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL ABONADO
3. DERECHO AL TRASLADO DEL SERVICIO
4. DERECHO A MIGRAR A LOS DISTINTOS PLANES TARIFARIOS QUE OFREZCAN LAS EMPRESAS OPERADORAS
5. DERECHO A ACCEDER AL CONTRATO DE ABONADO Y LA EXPEDICIÓN DE UNA COPIA
6. DERECHO A CAMBIAR DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE ABONADO A SOLICITUD DEL ABONADO
7. DERECHO A LA REPOSICIÓN DE SU SIM CARD Y RECUPERACIÓN DE SU NÚMERO TELEFÓNICO O DE ABONADO DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL.

### ANEXO 3: AUTOGESTION DE TRAMITES POR CANAL

1. DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS MEDIANTE USO DE APLICATIVOS INFORMÁTICOS
2. DISPONIBILIDAD DE LOS APLICATIVOS INFORMÁTICOS PARA REALIZACIÓN DE TRÁMITES
3. ATENCIÓN A USUARIOS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA OPERADORA

### ANEXO 4: INFORMACIÓN A SER PROPORCIONADA POR LA EMPRESA OPERADORA

1. INFORMACIÓN A SER PROPORCIONADA POR LA EMPRESA A TRAVÉS CANALES DIGITALES
2. INFORMACIÓN PERIÓDICA A SER PROPORCIONADA POR LA EMPRESA OPERADORA A LOS ABONADOS Y/O USUARIOS
3. OTRA INFORMACIÓN A SER PROPORCIONADA POR LA EMPRESA OPERADORA
4. PROCEDIMIENTO A SEGUIR POR LA EMPRESA OPERADORA ANTE EL CUESTIONAMIENTO DE TITULARIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES BAJO LA MODALIDAD PREPAGO
5. INFORMACIÓN ANTE TRÁMITES CUESTIONADOS

### ANEXO 5: MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

1. MECANISMOS DE CONTRATACIÓN

2. SOBRE LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

3. SOBRE LA VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD DE LOS ABONADOS

4. REGLAS ESPECÍFICAS PARA LA VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD DE SOLICITANTES DE SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN DE RADIODIFUSIÓN POR CABLE PREPAGO, SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA Y SERVICIOS DE INTEROPERABILIDAD

ANEXO 6: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA OPERADORA

1. OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS OPERADORAS RESPECTO DE LOS MECANISMOS DE CONTRATACIÓN

2. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA OPERADORA ANTE EL CAMBIO DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE NÚMERO DE ABONADO POR CAMBIO DE EMPRESA OPERADORA

3. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA OPERADORA ANTE LA SOLICITUD DE ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL

ANEXO 7: PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA EXTENSIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

ANEXO 8: SUSPENSIÓN, CORTE Y TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

1. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

2. CORTE DEL SERVICIO

3. TERMINACIÓN DEL SERVICIO

ANEXO 9: RÉGIMEN DE INFRACCIONES

## **TÍTULO I**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Artículo 1.- Objeto de la Norma**

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

#### **Artículo 2.- Obligatoriedad de las Condiciones de Uso**

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

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

## **TÍTULO II**

### **DERECHOS DE LOS ABONADOS Y USUARIOS**

#### **Artículo 3.- Derecho de los abonados y usuarios**

Los abonados pueden ejercer todos los derechos que esta norma regula.

Los usuarios tienen derecho a recibir todo tipo de información general y servicios de asistencia, acceder a los servicios de telecomunicaciones, presentar reclamos, quejas y apelaciones, cuando corresponda, de acuerdo con lo regulado en el Reglamento de Reclamos; así como a ejercer los demás derechos que la presente norma contempla.

Los derechos contenidos en la presente norma no son aplicables a personas que hubieran accedido a los servicios públicos de telecomunicaciones o a los equipos terminales por medios fraudulentos u otros no permitidos por el ordenamiento legal.

#### **Artículo 4.- Representación**

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

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

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

El representante no puede ejercer los derechos que la presente norma regula mediante vía telefónica, salvo el representante de persona jurídica en el caso que la empresa operadora haya implementado la utilización de la contraseña a la que hace referencia el [punto 3.3 del Anexo 5](#) para validar la identidad del abonado o solicitante del servicio.

#### **Artículo 5. - Derecho de acceso a los servicios**

El abonado y/o usuario tiene derecho a acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones que ofrezcan las empresas operadoras.

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

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

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

El abonado tiene derecho a acceder a cualquier tráfico, protocolo, servicio o aplicación soportado sobre Internet, así como a enviar o recibir cualquier información que se encuentre acorde con el ordenamiento legal vigente.

#### **Artículo 6.- Negativa a la celebración de contrato**

La empresa operadora puede negarse a celebrar contratos con aquellas personas que mantienen una deuda exigible por la prestación del mismo servicio público de telecomunicaciones, hasta que hayan cumplido con pagar las sumas adeudadas, o hasta que proporcionen garantía suficiente a satisfacción de la empresa operadora, salvo que dichos montos adeudados se encuentren comprendidos en un procedimiento de reclamo por facturación.

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

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

En caso la empresa operadora se niegue a la contratación y el solicitante no se encuentre de acuerdo con ello, puede presentar un reclamo de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Reclamos.

#### **Artículo 7.- Derechos de los abonados**

Los abonados tienen derecho, entre otros, a realizar los siguientes trámites:

- i. Realizar el cambio de titularidad, la cesión de posición contractual y/o el cambio de nombre del titular del servicio.
- ii. Solicitar la suspensión temporal del servicio.
- iii. Solicitar el traslado del servicio.

- iv. Realizar la migración a los distintos planes tarifarios que ofrezcan las empresas operadoras, y al desistimiento de la migración.
- v. Acceder al contrato de abonado y solicitar una copia del mismo.
- vi. Solicitar el cambio de número telefónico o de abonado.
- vii. Presentar la solicitud de reposición del SIM Card.
- viii. Solicitar el registro de llamadas entrantes.
- ix. Solicitar la facturación detallada.
- x. Realizar la portabilidad numérica.
- xi. Presentar reclamos, quejas y apelaciones asociadas al servicio, bajo lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos.

El detalle de los procedimientos se encuentra en el [Anexo 2](#).

#### **Artículo 8.- Derecho a autogestionar sus trámites de manera digital**

Los aplicativos a los que hace referencia el [artículo 13](#) deben permitir como mínimo la realización de los siguientes trámites, de acuerdo a los procedimientos detallados en el Anexo 3:

- a. Solicitar la contratación de altas nuevas.
- b. Contratar y terminar servicios adicionales.
- c. Migrar de planes hacia cualquier plan en comercialización según el SIRT.
- d. Dar por terminado el servicio bajo cualquier modalidad.
- e. Solicitar la suspensión temporal o reactivación del servicio.
- f. Presentar reclamos, quejas y apelaciones asociadas al servicio, bajo lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos.
- g. Solicitar la facturación detallada.
- h. Solicitar el registro de las llamadas entrantes.
- i. Solicitar el cambio de domicilio de servicio y el cambio de número.

Las páginas web a las que hace referencia el [artículo 13](#) deben incluir un vínculo denominado "Atención de Solicitudes y Reclamos en Línea" que permita a los abonados gestionar sus solicitudes.

#### **Artículo 9.- Solicitud de acceso al servicio de arrendamiento de circuitos**

La empresa portadora de servicios públicos de telecomunicaciones puede arrendar circuitos a quienes se lo soliciten, debiendo suscribir para ello un contrato de arrendamiento de circuitos. No existe un plazo máximo para los contratos a plazo forzoso del servicio de arrendamiento de circuitos.

Las disposiciones sobre la contratación y la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos se encuentran contenidas en el Reglamento de Calidad.

### **TÍTULO III**

#### **INFORMACIÓN A ABONADOS Y USUARIOS**

#### **Artículo 10.- Derecho a la información**

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.

#### **Artículo 11.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora.**

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

- (i) Todos los servicios principales, adicionales y suplementarios que ofrece, incluyendo los requisitos para acceder a los mismos y sus características, tales como: tarifas, periodicidad de facturación, modalidades, limitaciones, plazos de contratación, tecnologías, cobertura, alcance del servicio, beneficios, velocidades de bajada y subida, velocidades máxima y mínima garantizada, y/o señales de programación incluidos - de ser el caso - entre otros, relevantes para la toma de decisión por parte del ciudadano.
- (ii) Todos los trámites que puede realizar el abonado y/o el usuario ante la empresa operadora y el regulador, que estén vinculados a los derechos reconocidos para el abonado y usuario en la presente norma y otras aprobadas por el OSIPTEL.
- (iii) La dirección de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios, así como el horario de atención de estas oficinas.
- (iv) El alcance, uso, y costos asociados al equipo terminal que se adquiera con la misma empresa de telecomunicaciones, en especial, las opciones de servicios que el equipo y la red permitan, las tecnologías a las que se puede acceder desde el equipo terminal adquirido a la empresa operadora, para los servicios públicos móviles y de acceso a Internet (fijo y móvil), y cuyo uso se encuentre sujeto a contratación previa o a tarificación por consumo efectivamente realizado. Se debe indicar que su adquisición a la empresa que provee el servicio de telecomunicaciones es opcional.
- (v) La existencia de las Condiciones de Uso y del Reglamento de Reclamos.
- (vi) El saldo de las tarjetas de pago adquiridas por el usuario, así como información actualizada de los consumos realizados o el saldo correspondiente a los servicios de telefonía fija y móvil, bajo las modalidades prepago, control y postpago.
- (vii) El registro de las llamadas entrantes al servicio telefónico del abonado, con una anterioridad no mayor a dos (2) meses de realizada la solicitud.
- (viii) La identificación del número telefónico o de abonado de cada llamada entrante a servicios móviles, antes de ser contestada y durante el establecimiento de la comunicación, aun cuando el usuario llamante oculte el número telefónico o de abonado.
- (ix) Información básica y de asistencia en los teléfonos públicos.
- (x) Otra información que establezca el Consejo Directivo.

El detalle sobre las modalidades de información, las excepciones que pueden aplicar, entre otros, se detalla en el [Anexo 4](#).

La empresa operadora debe brindar la información indicada de manera completa y homogénea, indistintamente del canal o sistema que utilice para brindar atención, ofrecer y/o comercializar sus servicios.

#### **Artículo 12.- Servicios de Información y Asistencia**

La empresa operadora debe prestar servicios de información y asistencia gratuitos y eficientes en los cuales orienta, absuelve consultas y recibe reclamos, de acuerdo con el marco legal vigente, a través de un número telefónico libre de costo, de acuerdo al siguiente detalle:

- (i) Empresas con ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones mayores a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias: el servicio debe estar habilitado durante dieciocho (18) horas por día y los siete (7) días de la semana, como mínimo.
- (ii) Empresas con ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones iguales o menores a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias: el servicio debe estar habilitado durante doce (12) horas por día y seis (6) días de la semana, como mínimo. La obligación de contar con un número telefónico libre de costo no es exigible para estas empresas.

Asimismo, las empresas operadoras que prestan el servicio de teléfonos públicos tienen la obligación de permitir a los usuarios, el acceso gratuito a los números de emergencia, al servicio de información y asistencia, al servicio de información de guía telefónica y a los demás servicios que se establezcan, de ser el caso.

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

#### **Artículo 13.- Información a ser proporcionada por la empresa operadora a través de canales digitales**

Las empresas operadoras que cuenten con una cantidad de abonados igual o mayor a 500 000 abonados a nivel nacional están obligadas a desarrollar e implementar una página web de Internet, en la cual deben incluir la información señalada en el [punto 1.1 del Anexo 4](#).

Estas empresas deben implementar un aplicativo informático disponible en su página web de Internet y un aplicativo informático móvil, orientados a la información personalizada y la digitalización del proceso de contratación, compatibles con los sistemas operativos más utilizados, que puedan ser accesibles y ejecutados en computadoras estacionarias, laptops, tabletas y equipos terminales móviles, y permitan el acceso y su descarga, como mínimo, de la información señalada en el [punto 1.2 del Anexo 4](#).

Las empresas operadoras deben informar a los usuarios sobre la posibilidad de ser atendidos en otros idiomas a través de alguno de los canales de atención, para ello, se debe incluir en los aplicativos informativos un botón o enlace que se encuentre en otro idioma, y que el mismo le brinde información sobre los canales que puedan brindar atención en otro idioma.

#### **Artículo 14.- Información adicional a ser proporcionada por la empresa operadora**

El OSIPTEL puede disponer que las empresas operadoras remitan y/o comuniquen mensajes con información a sus abonados y usuarios, precisando el contenido, medio, forma y plazo de la de los mismos. El contenido del mensaje se detalla en el [punto 2 del Anexo 4](#), en el cual además se precisa el procedimiento mediante el cual el OSIPTEL dispone lo previsto en el presente párrafo.

Asimismo, la empresa operadora debe remitir al abonado a través del recibo del servicio, con periodicidad mensual, información relativa al número telefónico del servicio de información y asistencia de la empresa operadora y del OSIPTEL. En caso de imposibilidad de enviar información a través del recibo, se utiliza la dirección electrónica señalada por el abonado, o a la casilla de mensajes de voz o de texto.

La empresa operadora que permita el acceso a su red mediante números de la Serie 808 o de números de servicios especiales facultativos a través de comunicaciones de voz, mensajes de



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

#### **Artículo 15.- Directorio de números telefónicos móviles**

La empresa operadora de servicios públicos móviles que disponga de una página web de Internet debe incluir en su página principal el acceso a un directorio de números telefónicos o de abonado en el que se publicarán los datos de los abonados que lo soliciten, incluyendo como mínimo: (i) el nombre del abonado, y (ii) el número que le ha sido asignado.

El abonado tiene derecho a solicitar a la empresa operadora, sin expresión de causa y en cualquier momento, su inclusión o exclusión del directorio, por cada número telefónico. Para estos efectos, la empresa operadora debe informar al abonado, mediante cualquier medio idóneo, que tiene este derecho. La empresa puede aplicar una tarifa por concepto de inclusión en el directorio, salvo la primera inclusión que realiza sin costo alguno para el abonado.

#### **Artículo 16.- Herramienta web para consulta de titularidad de servicios públicos móviles**

La empresa operadora de los servicios públicos móviles que disponga de una página web de Internet, debe incorporar en la página de inicio de la misma un enlace que dirija hacia una herramienta informática que permita a cualquier persona consultar acerca del detalle del(los) número(s) telefónico(s) que pudiera(n) encontrarse registrado(s) bajo su titularidad, omitiendo los tres últimos dígitos, debiendo especificarse en cada caso la modalidad de contratación del(los) servicio(s).

Para tal efecto, la empresa operadora debe requerir al consultante el tipo y número de su documento legal de identificación, debiendo adicionalmente implementar un mecanismo de control que no permita que la consulta pueda ser realizada por sistemas automatizados.

A solicitud del abonado, la empresa operadora de los servicios públicos móviles está obligada a proporcionar un documento en el que se detalle el(los) número(s) telefónico(s) o de abonado que se encuentre(n) registrado(s) bajo su titularidad, debiendo especificarse en cada caso la modalidad de contratación del(los) servicio(s). Dicho documento debe ser entregado en forma inmediata a la solicitud presentada personalmente por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora, verbalmente o por escrito. En caso se haya solicitado la información en forma verbal, la empresa operadora expedirá sin costo alguno, un documento en el que conste dicho pedido.

#### **Artículo 17.- Cuestionamiento de titularidad de servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago**

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

Luego de efectuado el cuestionamiento por el presunto abonado, la empresa operadora debe seguir el procedimiento señalado en el [punto 4 del Anexo 4](#).

## TÍTULO IV

### CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

#### CAPÍTULO I

##### SOBRE LA CONTRATACIÓN

###### **Artículo 18.- Contratación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

En virtud de la celebración del contrato de prestación de servicios, la empresa operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo y a la presente norma, siendo obligación de la empresa operadora verificar la identidad del solicitante de la contratación del servicio, de acuerdo a lo establecido en el [punto 3 del Anexo 5](#).

La celebración del contrato de abonado se efectúa utilizando los mecanismos de contratación establecidos en la presente norma, de acuerdo a lo establecido en el [punto 1 del Anexo 5](#).

###### **Artículo 19.- Mecanismos de Contratación**

El mecanismo de contratación es todo medio que permita otorgar certeza de la manifestación de voluntad de solicitar y/o aceptar la contratación, resolución y/o modificación de los términos o condiciones de la contratación de un servicio público de telecomunicaciones; así como cualquiera de las prestaciones contempladas en la presente norma.

Los mecanismos de contratación son, de manera taxativa, los siguientes:

- i. Cualquier documento escrito
- ii. Grabación de audio o video
- iii. Medios Informáticos
- iv. Marcación simple
- v. Marcación doble (solicitud y confirmación)
- vi. Otro mecanismo que haya sido aprobado previamente por el OSIPTEL

El detalle de los usos respecto a cada uno de los mecanismos se encuentra detallado en el [punto 1 del Anexo 5](#) mientras que el detalle de las obligaciones respecto de los mecanismos de contratación se encuentra en el [punto 1 del Anexo 6](#).

###### **Artículo 20.- Uso de Contrato Tipo**

Para la contratación de servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable, sea que se ofrezcan en forma individual o empaquetada, la empresa operadora debe emplear el contrato tipo aprobado por el OSIPTEL, según lo especificado en el [punto 2.6 del Anexo 5](#).

###### **Artículo 21.- Prohibiciones a las empresas operadoras**

Las empresas operadoras se encuentran prohibidas de:

- (i) Restringir al abonado la posibilidad de utilizar cualquiera de los mecanismos de contratación que se hayan implementado para la celebración de los contratos de prestación de servicios;
- (ii) Condicionar la contratación del servicio a la utilización de alguno de dichos mecanismos en particular, con excepción de lo dispuesto en el primer párrafo del [punto 2.4 del Anexo 5](#) de la presente norma y el punto 1.2 del Anexo 7 del Reglamento de Calidad;

- (iii) Condicionar la contratación a la adquisición, arrendamiento o cualquier otra forma de utilización, de los materiales y/o equipos de propiedad de la empresa operadora y/o a la contratación de otros servicios públicos de telecomunicaciones; sin perjuicio que la empresa operadora pueda ofrecer planes tarifarios, ofertas o promociones, en los cuales se incluya dichos componentes adicionales; y,
- (iv) Incluir en el contrato de abonado del servicio principal -y sus anexos, si los hubiera-, cláusulas referidas a la opción de contratar servicios suplementarios o adicionales u otras prestaciones derivadas o vinculadas con la prestación del servicio. En todos los casos, éstos últimos deben contratarse en un mecanismo de contratación específico y distinto del referido contrato de abonado principal.

## **CAPÍTULO II**

### **SOBRE LA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO**

#### **Artículo 22.- Acceso al domicilio para la instalación**

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

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

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

#### **Artículo 23.- Instalación y/o activación del servicio**

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

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

En cualquier caso, la carga de la prueba sobre la activación y/o instalación del servicio corresponde a la empresa operadora.

#### **Artículo 24.- Incumplimiento de instalación y/o activación del servicio**

Si la empresa operadora no cumple en la oportunidad debida con instalar y/o activar el servicio, a pesar que el abonado dio cumplimiento a sus obligaciones asumidas en el contrato, este último puede presentar el reclamo correspondiente de acuerdo a lo establecido en la Reglamentación de Reclamos, o tener por resuelto el contrato, sin ninguna obligación de su parte.

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

### **CAPÍTULO III**

#### **SOBRE LOS SERVICIOS SUPLEMENTARIOS O ADICIONALES, Y ADQUISICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES**

##### **Artículo 25.- Servicios suplementarios o adicionales**

Los abonados pueden contratar libremente, de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el [artículo 19](#), la prestación de cualquier servicio suplementario o adicional ofrecido por las empresas operadoras. La empresa operadora está obligada a brindar dichos servicios a todos los abonados que los hayan solicitado expresamente, siempre que, existan las facilidades técnicas y el abonado cuente con los equipos necesarios, si fuera el caso, y hayan cumplido con los requisitos dispuestos por éstas.

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

##### **Artículo 26.- Adquisición e instalación de equipos terminales**

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

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

### **TÍTULO V**

#### **FACTURACIÓN, RECIBO DE ABONADO Y SALDOS**

##### **CAPITULO I**

#### **PROCESO DE FACTURACIÓN Y ENTREGA DE RECIBO**

##### **Artículo 27.- Sobre el proceso de facturación**

La empresa operadora realiza la facturación de los servicios públicos de telecomunicaciones contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación a los que hace referencia el [artículo 19](#), que sean efectivamente prestados a los abonados, conforme a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Tarifas.

La facturación se realiza con posterioridad a la utilización del servicio prestado, salvo los casos en que se haya pactado el pago adelantado del servicio o de determinados conceptos.

##### **Artículo 28.- Entrega de recibo**

La empresa operadora debe emitir y entregar el recibo correspondiente por los servicios prestados, por lo menos cinco (5) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo,

salvo en los casos siguientes:

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

La empresa operadora puede realizar la entrega de los recibos a través del medio electrónico o informático que hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que el abonado solicite expresamente la remisión mediante documento impreso del recibo en el domicilio señalado por éste.

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

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

La empresa operadora puede modificar la fecha de vencimiento del recibo o el ciclo de facturación siempre que previamente hubiera informado de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL 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.

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

Para el caso de la entrega del recibo en zonas rurales será de aplicación lo dispuesto en el [artículo 57](#).

#### **Artículo 29.- Falta de entrega del recibo**

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

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

#### **Artículo 30.- Facturación detallada**

A solicitud del abonado, la empresa operadora cuya facturación esté sujeta a un sistema de tasación, está obligada a proporcionar el servicio de facturación detallada; de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento de Tarifas.

## **CAPITULO II**

### **TARJETAS DE PAGO Y CRÉDITO ADICIONAL**

#### **Artículo 31.- Tarjetas de pago**

Los usuarios tienen derecho a adquirir tarjetas de pago, con las que pueden adquirir tráfico y/o habilitar servicios públicos de telecomunicaciones; de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento de Tarifas.

### **Artículo 32.- Crédito adicional**

La empresa operadora puede establecer sistemas que permitan que el abonado o usuario pueda continuar utilizando el servicio aun cuando se hubiere agotado el crédito para tráfico de la tarjeta de pago. La empresa operadora sólo puede realizar el cobro posterior de los montos que correspondan si previamente el abonado o usuario ha aceptado la aplicación de tales sistemas, conforme a los mecanismos de contratación previstos en el [artículo 19](#).

## **TÍTULO VI**

### **OBLIGACIONES DE ABONADOS Y USUARIOS**

#### **Artículo 33.- Uso debido del servicio**

El abonado y/o usuario tiene la obligación de utilizar debidamente el servicio, conforme al uso residencial o comercial que hubiera declarado a la empresa operadora y cumpliendo con la normativa vigente y las disposiciones contractuales aplicables, bajo responsabilidad prevista en el ordenamiento legal.

En ningún caso el abonado y/o usuario puede hacer uso fraudulento del servicio, ni efectuar directamente o a través de terceros modificación, alteración o cambio en la planta externa de la empresa operadora, ni puede extender el servicio contratado fuera del domicilio de instalación, salvo lo dispuesto en el [artículo 34](#).

Para impedir la comisión de dichos actos ilícitos, la empresa operadora debe seguir lo dispuesto en el procedimiento establecido en los [puntos 1.2 y 2.2 del Anexo 8](#).

#### **Artículo 34.- Excepciones a la prohibición de extender el servicio contratado fuera del domicilio de instalación**

No es considerado uso indebido la extensión que, por su cuenta y riesgo, realicen los abonados del servicio de telefonía de su titularidad y de los servicios de valor añadido que se soporten sobre el medio portador, a áreas geográficas rurales o de preferente interés social.

El abonado de telefonía fija puede extender el servicio de su titularidad desde el domicilio o lugar de instalación contratado, hacia otro domicilio que posea ubicado en un inmueble diferente de éste, utilizando cualquier medio permitido por la normativa técnica vigente y de conformidad a lo dispuesto por las autoridades respectivas, en particular las disposiciones municipales y/o del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, cuando corresponda. Para tal efecto, los abonados deben seguir el procedimiento detallado en el [Anexo 7](#).

La empresa operadora que considere que algún abonado efectuó la extensión de su servicio sin cumplir con los requisitos establecidos, puede solicitar la suspensión cautelar o el corte definitivo del servicio por uso indebido, de acuerdo a lo dispuesto en los [puntos 1.2 y 2.2 del Anexo 8](#).

Lo dispuesto en el presente artículo no resulta de aplicación a aquellas áreas geográficas comprendidas como obligatorias en los contratos de concesión de telefonía fija respectivos.

#### **Artículo 35.- Pago de los recibos**

El abonado debe pagar los recibos emitidos por la empresa operadora hasta la fecha de vencimiento de los mismos. De no efectuarse el pago hasta esa fecha y sin perjuicio de su obligación de pago, la empresa operadora puede cobrar, adicionalmente, el respectivo interés.

En ningún caso, la empresa operadora puede realizar cobros adicionales por concepto de gastos de cobranza de los recibos; sin perjuicio del derecho que corresponda a la empresa operadora de efectuar cobros adicionales derivados de un proceso judicial.

Los abonados del servicio telefónico fijo disponen de un plazo adicional de ocho (8) días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento antes señalada, sin cobro de intereses ni recargo de ninguna naturaleza. Al vencimiento de dicho plazo, el abonado debe pagar, adicionalmente, el respectivo interés, de acuerdo a lo señalado en el primer párrafo.

Las empresas operadoras de otros servicios públicos de telecomunicaciones pueden establecer períodos de gracia si lo consideran pertinente.

## **TÍTULO VII**

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

#### **CAPÍTULO I**

##### **OBLIGACIONES REFERIDAS AL CONTRATO TIPO, LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y DEVOLUCIONES**

###### **Artículo 36.- 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 37.- Interrupción del servicio**

En caso de interrupción del servicio debido a causas no atribuibles al abonado o usuario, salvo las excepciones previstas en las normas aplicables, la empresa operadora no puede efectuar cobros correspondientes al período de duración de la interrupción, sujetándose a las reglas señaladas en el [artículo 39](#).

###### **Artículo 38.- Devolución por pagos indebidos o en exceso**

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

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

La devolución de las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso debe ser efectuada por la empresa operadora, a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses.

El plazo para la devolución, que se realice en cumplimiento de resoluciones emitidas en primera instancia administrativa o por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), se rige por lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos.

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

Para el caso de devoluciones masivas ordenadas por el OSIPTEL, éstas deben realizarse de

acuerdo a lo determinado en la correspondiente comunicación o acto administrativo que ordene dicha devolución.

La empresa operadora remite al OSIPTEL la información sobre las devoluciones que se encuentren pendientes a favor de ex abonados, para su publicación en la página web.

### **Artículo 39.- Devolución por interrupciones**

En caso de interrupciones del servicio, la empresa operadora se sujeta a las siguientes reglas:

- (i) Cuando la tarifa o renta fija correspondiente haya sido pagada en forma adelantada, la empresa operadora debe 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 realiza 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 debe informar al OSIPTEL los mecanismos y metodología que utilizará para realizar la devolución o compensación a los abonados y usuarios.

La devolución o compensación se realiza conforme a los plazos establecidos en el [artículo 38](#).

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

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

Una vez restituido el servicio, la empresa operadora debe 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 es 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.

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

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

### **Artículo 40.- Prorrateo de montos pendientes de devolución**

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



## **CAPÍTULO II**

### **OBLIGACIONES REFERIDAS AL NÚMERO TELEFÓNICO DE ABONADO**

#### **Artículo 41.- Cambio de números telefónicos o de abonado, claves, nombres o direcciones electrónicas o códigos de los abonados**

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

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

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

#### **Artículo 42.- Cambio de número telefónico o de abonado por decisión de la empresa operadora**

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

Dicha información debe 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 puede enrutar la llamada al nuevo número telefónico o de abonado, en cuyo caso la tasación de la llamada a facturar se efectúa desde que se establece la comunicación con el destino llamado correspondiente al nuevo número.

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

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

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

#### **Artículo 43.- Cambio de número telefónico o de número de abonado por cambio de empresa operadora**

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

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

Las obligaciones de la empresa operadora ante el cambio de número telefónico o de número de abonado por cambio de empresa operadora, se encuentran detalladas en el [punto 2 del Anexo 6](#).

### **CAPÍTULO III**

#### **OBLIGACIONES REFERIDAS A LA ATENCIÓN AL USUARIO**

##### **Artículo 44.- 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 debe permitir, como mínimo, la comunicación de averías del servicio, presentación de reclamos escritos o presenciales, recursos y quejas, así como la presentación de cualquier solicitud de los abonados y/o usuarios que se derive de la aplicación de la presente norma, y la realización de los pagos correspondientes a la prestación de cualquier servicio prestado por la empresa operadora.

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.

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 artículo 8-A del Reglamento de Atención, estén obligados a recibir solicitudes, averías, reclamos, recursos y quejas de los usuarios.

Las disposiciones específicas respecto de esta obligación están estipuladas en el Reglamento de Atención.

### **CAPÍTULO IV**

#### **OBLIGACIONES DE RESPECTO A SERVICIOS ADICIONALES**

##### **Artículo 45.- Acceso de llamadas a números de las series 0800 y 0801**

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

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

En ningún caso dichas restricciones pueden estar referidas a la modalidad de contratación del

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

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

#### **Artículo 46.- Acceso a números de emergencia**

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

#### **Artículo 47.- Servicio de *roaming* internacional**

La empresa operadora sólo puede activar o desactivar el servicio de roaming internacional, previa solicitud expresa del abonado utilizando los mecanismos de contratación previstos en el [artículo 19](#).

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

Cuando el abonado solicite la activación del servicio, la empresa operadora debe informarle respecto a su derecho a elegir el plazo de duración de dicha activación. En estos casos, la empresa operadora debe 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 efectúa en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas siguientes a la realización de la referida solicitud.

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

Las obligaciones de la empresa operadora ante la solicitud de activación del servicio de roaming internacional se encuentran detalladas en el [punto 3 del Anexo 6](#).

#### **Artículo 48.- Servicio de Casilla de Voz**

Las empresas operadoras del servicio de telefonía fija y del servicio público móvil, que brinden el servicio de casilla de voz, informarán mediante una locución a todo usuario que origine una llamada destinada a un terminal de su red que su llamada será transferida a una casilla de voz. La desviación de la llamada a la casilla de voz, deberá realizarse después de una señal de transferencia, una vez concluida la locución antes indicada. Dicha locución y señal serán libres de cargo para el usuario que origina la llamada.

El servicio de casilla de voz solo será brindado al abonado que expresamente lo hubiese solicitado o aceptado. La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por dicho servicio.

En el caso que la prestación del servicio de casilla de voz sea sin costo para el abonado, no será necesario que la aceptación se realice a través de un mecanismo de contratación específico y distinto del contrato de abonado principal.

## TÍTULO VIII

### DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA BAJO LA MODALIDAD DE ABONADO

#### CAPÍTULO I

##### CAMBIO DE SITIO DEL BLOCK DE CONEXIÓN

###### **Artículo 49.- Cambio de sitio del block de conexión**

Los abonados del servicio de telefonía fija pueden solicitar a la empresa operadora el cambio de sitio del block de conexión, siempre que la tecnología empleada para brindar el servicio lo permita. De ser el caso, la empresa operadora puede aplicar una tarifa por este concepto.

La empresa operadora debe efectuar dicho cambio, en un plazo que no excederá de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en que sea solicitado.

###### **Artículo 50.- Responsabilidad de la empresa operadora**

El block de conexión constituye el punto de conexión entre la red pública de la empresa operadora y los equipos terminales del abonado.

La infraestructura y los demás bienes instalados por la empresa operadora incluyendo el block de conexión del abonado, son responsabilidad de ésta y forman parte de la red pública, incluso si se ubican en las áreas comunes de las edificaciones.

#### CAPÍTULO II

##### BLOQUEO Y DESBLOQUEO

###### **Artículo 51.- Bloqueo y Desbloqueo**

Los abonados del servicio de telefonía fija pueden solicitar el bloqueo o desbloqueo del acceso automático al servicio de larga distancia nacional (prefijo de larga distancia nacional por preselección y/o por el sistema de llamada por llamada), acceso automático al servicio de larga distancia internacional (prefijo de larga distancia internacional por preselección y/o por el sistema de llamada por llamada), acceso automático a los servicios ofrecidos a través de la Serie 808, acceso automático a los servicios especiales facultativos, y acceso automático a las llamadas locales a las redes de los servicios públicos móviles, u otros que sean técnicamente posibles.

La empresa operadora puede ofrecer bloqueos parciales del acceso automático a los servicios de larga distancia nacional e internacional.

El bloqueo es prestado de manera gratuita a los nuevos abonados que lo soliciten en la oportunidad de la contratación del servicio telefónico.

El abonado solicita el bloqueo o desbloqueo de uno o más servicios, conforme con lo establecido en los mecanismos de contratación previstos en el [artículo 19](#).

La empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de bloqueo, en este caso, el abonado efectúa un solo pago por cada solicitud de bloqueo, independientemente de la cantidad de servicios que el abonado solicite bloquear en cada solicitud.

En ningún caso, la empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de desbloqueo.

El bloqueo o desbloqueo se efectúa en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de la solicitud respectiva en la empresa operadora.

Si la empresa operadora no cumpliera con efectuar el bloqueo solicitado dentro del plazo establecido en el párrafo anterior, ésta asume el costo de las llamadas que se efectúen desde la fecha en que el servicio debió haberse bloqueado.

La empresa operadora no puede efectuar bloqueo o desbloqueo alguno sin la solicitud y/o aceptación expresa del abonado, ni puede condicionar el bloqueo o desbloqueo de un servicio al bloqueo o desbloqueo conjunto de otro u otros servicios.

### **CAPÍTULO III**

#### **SERVICIOS RELACIONADOS A LA GUÍA TELEFÓNICA**

##### **Artículo 52.- Servicios de información de guía telefónica**

La empresa operadora del servicio de telefonía fija está obligada a prestar, de manera gratuita, el servicio de información actualizada de guía telefónica, a través del cual las personas que llamen al número de acceso gratuito designado para tal efecto, puedan obtener permanentemente, durante las veinticuatro (24) horas del día, información relativa a números telefónicos de todos los abonados del servicio de telefonía fija, independientemente de la empresa operadora que lo preste.

Para ello, las empresas operadoras del servicio de telefonía fija tienen la obligación de intercambiar, de manera gratuita, la información de guía telefónica de sus respectivos abonados.

Asimismo, la empresa operadora del servicio de telefonía fija que disponga de una página web de Internet debe incluir en su página principal un vínculo que dirija hacia el servicio de información de guía telefónica a que se refiere el presente artículo, para el libre acceso de cualquier persona al mismo.

Lo dispuesto en el primer párrafo no es aplicable respecto de la información de los abonados que hubiesen solicitado su exclusión de la guía telefónica.

La empresa operadora puede cobrar una tarifa por brindar información que le sea solicitada sobre un número telefónico de otro país.

##### **Artículo 53.- Guía telefónica de abonados**

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

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

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

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

En aquellos casos en que se contrate la instalación de una nueva línea telefónica, la empresa operadora debe entregar un ejemplar vigente de la guía telefónica dentro de treinta (30) días

calendario, contados a partir de la fecha efectiva de instalación.

Si la empresa operadora incluye en la mencionada guía un número telefónico distinto al asignado al abonado, tiene la obligación de brindar de manera gratuita una locución u otro sistema en el número erróneamente incluido, informando de esta manera sobre el correcto número telefónico hasta por un período de sesenta (60) días calendario, contados desde el tercer día hábil siguiente de efectuado el reporte por el abonado a su empresa operadora, salvo que por la naturaleza del error no le resulte aplicable; sin perjuicio de la obligación de la empresa operadora de corregir la información que se brinde a través de los servicios de información y asistencia.

#### **Artículo 54.- Responsabilidad de la emisión de la guía telefónica impresa**

En cada área de tasación local, la emisión de la guía telefónica impresa es responsabilidad de la empresa operadora del servicio de telefonía fija que cuente con el mayor número de abonados al treinta (30) de junio de cada año.

Para estos efectos, las empresas operadoras del servicio de telefonía fija celebran acuerdos con la finalidad de determinar la contraprestación que corresponda. En caso contrario, OSIPTEL determina el cargo a pagar por dicha contraprestación.

#### **Artículo 55.- Exclusión en la guía telefónica**

Los abonados del servicio de telefonía fija pueden solicitar a la empresa operadora, sin expresión de causa y antes de la fecha de cierre correspondiente a la elaboración de la guía, su exclusión de la guía telefónica. Dicha exclusión comprende también al servicio de información de guía telefónica y a la información disponible en la página web de Internet de las empresas operadoras.

La empresa operadora debe informar claramente y con la debida anticipación, a través de cualquier medio masivo de comunicación, sobre la fecha de cierre correspondiente a la elaboración de la guía.

La empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de exclusión de guía telefónica. Dicha tarifa se pagará por única vez, otorgándole el derecho al abonado de ser excluido de la siguiente y subsiguientes guías telefónicas.

Si la empresa operadora incumpliese con atender el pedido de exclusión, deben devolver la tarifa que se hubiere pagado, incluyendo el respectivo interés, y ofrecer al abonado la posibilidad de efectuar el cambio de número telefónico sin costo alguno.

El abonado puede solicitar, en cualquier momento, ser incluido en la siguiente guía telefónica impresa, en el servicio de información de guía telefónica y en la información disponible en la página web de Internet brindado por las empresas operadoras. Las empresas operadoras no pueden aplicar tarifa alguna por concepto de dicha inclusión.

#### **Artículo 56.- Números de la Serie 80C en la información de guía telefónica**

Para efectos de lo dispuesto en los [artículos 52](#), [53](#), [54](#) y [55](#), se establece que los números de la Serie 80C forman parte del servicio de telefonía fija, debiendo incluirse éstos en: (i) la información de guía telefónica a ser compartida, como números de abonado, (ii) la información actualizada de guía telefónica prestada a través del número de acceso gratuito designado para tal efecto, y (iii) la información que aparece en la guía telefónica impresa.

## **TÍTULO IX**

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

#### **Artículo 57.- Entrega de recibos del servicio en zonas rurales**

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

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

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

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

#### **Artículo 58.- 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 aplica únicamente los plazos establecidos en el cuadro general de términos de la distancia para zonas rurales que apruebe el OSIPTEL, el cual toma en consideración los factores que puedan dificultar el desplazamiento del personal técnico de la empresa operadora.

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

## **TÍTULO X**

### **DISPOSICIONES ESPECÍFICAS SOBRE EL RENTESEG**

#### **Artículo 59.- Reporte por sustracción o pérdida**

El abonado o usuario del servicio debe reportar a la empresa operadora la sustracción o pérdida de su equipo terminal móvil.

La información específica a ser requerida al abonado o usuario al momento de efectuar el reporte se detalla en las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.

#### **Artículo 60.- Suspensión del servicio y bloqueo de equipo terminal por la sustracción o pérdida de este último**

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

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

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

#### **Artículo 61.- Reporte por recuperación del equipo**

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

El reporte de recuperación puede ser presentado únicamente en forma personal en las oficinas o centros de atención a usuarios, utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, con excepción de los supuestos contenidos en el [punto 3.4 del Anexo 5](#). No obstante, se puede reportar la recuperación del equipo terminal móvil sin necesidad de realizar la verificación biométrica, empleando la contraseña única a la que hace referencia el [punto 3.3 del Anexo 5](#). En el caso de recuperación por parte del abonado, la empresa operadora reactiva de manera inmediata el servicio y levanta el bloqueo del equipo terminal móvil.

En el caso de recuperación por parte del importador o el distribuidor, la empresa operadora levanta el bloqueo del equipo terminal móvil.

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

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

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

#### **Artículo 62.- Intercambio Seguro**

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

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

El abonado cuyo equipo terminal móvil haya sido bloqueado por incumplimiento del intercambio seguro puede solicitar el desbloqueo del equipo terminal móvil ante su empresa operadora, siempre que acredite que la causal del bloqueo cesó, siguiendo lo establecido en el [artículo 65](#) y en las Normas Complementarias del RENTESEG.

Adicionalmente, en caso transcurran diez (10) días calendario luego del bloqueo del equipo



terminal móvil sin que el IMSI asociado al mismo se haya utilizado desde otro equipo terminal móvil, la empresa operadora procede a suspender el servicio público móvil que se estaba utilizando en dicho equipo terminal al momento del bloqueo.

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

#### **Artículo 63.- Desvinculación del equipo terminal móvil y vinculación automática**

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

Una vez desvinculado el equipo terminal móvil, dicho equipo puede ser utilizado en otro servicio público móvil vinculándose automáticamente al respectivo abonado, a través del número telefónico o de abonado registrado a su nombre.

#### **Artículo 64.- Vinculación del equipo terminal móvil adquirido en el extranjero**

Los equipos terminales móviles ingresados al país por una persona natural para su uso personal, deben ser registrados ante la empresa operadora en forma presencial, vinculándolos a servicios públicos móviles cuya titularidad haya sido registrada previamente. Dicha vinculación no puede exceder de cinco (5) equipos terminales por año para esta modalidad.

Las disposiciones sobre vinculación del equipo no resultan aplicables para el caso de equipos terminales móviles que se encuentren temporalmente en el país para su utilización únicamente mediante el servicio de roaming internacional.

#### **Artículo 65.- Cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio**

En caso la empresa operadora no ejecute la reactivación del servicio, ni el desbloqueo del equipo terminal ante un reporte de recuperación o de existir cuestionamiento respecto al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio por alguna de las causales previstas en el presente Título, esta situación debe ser comunicada personalmente por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora. Para tal efecto, el abonado debe acercarse conjuntamente con el equipo terminal bloqueado y el SIM Card o Chip correspondiente.

Al respecto, rigen las disposiciones establecidas en las Normas Complementarias del RENTESEG.

## **TÍTULO XI**

### **SUSPENSIÓN, CORTE Y TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

#### **CAPITULO I**

#### **SOBRE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

#### **Artículo 66.- Facultad de suspensión del servicio**

La empresa operadora tiene la facultad de suspender el servicio hasta que cesen las causas señaladas a continuación, o se resuelva el contrato.

- (i) Por mandato judicial;

- (ii) Por deuda, de conformidad con lo dispuesto en el [punto 1.1 del Anexo 8](#);
- (iii) Por declaración de insolvencia;
- (iv) Por uso indebido del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el [punto 1.2 del Anexo 8](#);
- (v) Por la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias, de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre la materia;
- (vi) Por otras causales aprobadas por el OSIPTEL;
- (vii) Por traslado del servicio realizado sin la autorización previa de la empresa operadora;
- (viii) Por las causales establecidas en los capítulos IV, V, VI, VII, VIII del Título V de las Normas Complementarias del RENTESEG;
- (ix) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo;
- (x) Cuando el abonado desconoce o cuestiona la contratación del servicio o la reposición de SIM Card de conformidad con lo dispuesto en el [punto 1.4 del Anexo 8](#); o,
- (xi) Durante el periodo que el equipo se encuentra en servicio técnico de conformidad con lo dispuesto en el [punto 1.3 del Anexo 8](#).

En ningún caso, las causales señaladas en los incisos del (i) al (x) pueden estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio.

La empresa operadora no puede realizar dicha suspensión del servicio en día feriado o no laborable ni en la víspera de cualquiera de ambos, salvo lo establecido en los incisos (iv), (viii) y (x) del presente artículo y en el tercer párrafo del artículo 24 del Reglamento de Calidad.

#### **Artículo 67.- Pagos durante la suspensión del servicio**

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

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

#### **Artículo 68.- Reactivación del servicio suspendido**

En caso que la suspensión se deba a falta de pago del recibo, la empresa operadora debe 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 debe efectuar cuando el recibo vencido hubiera sido reclamado y se hubiera realizado el pago a cuenta de la parte no reclamada.

La empresa operadora debe reactivar el servicio dentro del plazo de veinticuatro (24) horas de efectuado el pago correspondiente por el servicio, o de presentado el reclamo y haber realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo presentado de acuerdo a lo dispuesto el Reglamento de Reclamos. En caso contrario, debe 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 aplica lo establecido en el [artículo 37](#).

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

## **CAPITULO II**

### **SOBRE EL CORTE DEL SERVICIO**

#### **Artículo 69.- Facultad para el corte del servicio**

La empresa operadora tiene la facultad de cortar el servicio. El procedimiento para el corte y reactivación del servicio se encuentran detallados en los [puntos 2.1 y 2.4 del Anexo 8](#).

Las causales de corte son las siguientes:

- (i) Si transcurriesen veinte (20) días calendario después de la suspensión del servicio por falta de pago sin que el abonado cumpliera con su obligación de pago y siempre que no exista reclamo pendiente sobre el monto adeudado, la empresa operadora puede cortar el servicio del abonado, previa remisión de un aviso mediante documento que deje constancia de la comunicación, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario a la fecha de corte.
- (ii) Por uso indebido del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el [punto 2.2. del Anexo 8](#).
- (iii) Por uso prohibido, de conformidad con lo dispuesto en el [punto 2.3. del Anexo 8](#).

## **CAPITULO III**

### **SOBRE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y BAJA DEL SERVICIO**

#### **Artículo 70.- Facultad de dar de baja el servicio**

La empresa operadora tiene la facultad de dar de baja el servicio, si transcurriesen treinta (30) días calendario desde que se ha efectuado el corte de servicio sin que el abonado cumpliera con efectuar el pago correspondiente.

#### **Artículo 71- 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 las causales especificadas en el [punto 3.1 del Anexo 8](#).

#### **Artículo 72.- Terminación del contrato de abonado a plazo forzoso**

La empresa operadora tiene la facultad de resolver unilateralmente el contrato a plazo forzoso sustentándose en las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por las causales especificadas en el [punto 3.2 del Anexo 8](#).

El abonado puede 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 es responsable de las penalidades que hubiere pactado, de ser el caso. El contrato queda resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva.

El procedimiento para la resolución anticipada del contrato por decisión unilateral del abonado se establece en el [punto 3.3 del Anexo 8](#).

#### **Artículo 73.- Obligación de no disponer el número telefónico o de abonado luego del cambio de número o de la baja del servicio**

Salvo lo dispuesto en el numeral (viii) del [punto 3.1 del Anexo 8](#), en cualquier caso que se proceda

a la terminación del contrato de abonado, la empresa operadora no puede asignar y/o activar el número telefónico o de abonado que se está dando de baja, por un plazo de noventa (90) días calendario siguientes a la fecha en que se hace efectiva la baja del servicio.

Esta misma disposición resulta aplicable en los casos que se realice un cambio de número telefónico o de abonado.

#### **Artículo 74.- Obligaciones de pago al término del contrato**

La terminación del contrato de abonado por cualquiera de las causas enumeradas en los [puntos 3.1 y 3.2 del Anexo 8](#) no lo exime de su obligación de pago los importes adeudados y los servicios prestados hasta la fecha de terminación del contrato.

El abonado debe restituir los equipos de propiedad de la empresa operadora sin más desgaste que el uso normal, de lo contrario pagará a ésta el precio de mercado de los mismos, el cual debe considerar la desvalorización por el tiempo de uso o, de ser el caso, pagará el saldo del precio de adquisición que corresponda de acuerdo a lo pactado entre las partes.

La empresa operadora se encuentra prohibida de aplicar cobro alguno por concepto de desinstalación, desconexión, restitución de equipos o cualquier otro concepto de naturaleza semejante.

En cualquier caso, el abonado sólo es responsable por el servicio prestado hasta la fecha de terminación del contrato.

La empresa operadora se encuentra prohibida de condicionar la resolución del contrato a la cancelación de deuda y/o pago alguno.

## DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

### DISPOSICIONES FINALES

**Primera.-** La presente norma también se aplica a las empresas comercializadoras, en lo que resulte pertinente.

**Segunda.-** Los servicios que se prestan mediante los Accesos Básicos y Primarios de la Red Digital de Servicios Integradas (RDSI), forman parte del servicio de telefonía fija y como tales, están sujetos a la presente norma.

**Tercera.-** Para efectos de las prestaciones previstas en la presente norma, las empresas operadoras sólo pueden aplicar tarifas en los casos en que la normativa vigente, expresamente, así lo establezca.

**Cuarta.-** En todos los casos en que la presente norma haya previsto el cobro de intereses, se aplica como máximo la tasa de interés legal fijada por el Banco Central de Reserva del Perú. Para los casos en que la presente norma haya previsto devoluciones a favor de los usuarios, la tasa de interés aplicable no es menor a la tasa de interés legal fijada por el Banco Central de Reserva del Perú.

**Quinta.-** Las disposiciones del Código Civil son supletorias a la presente norma, de conformidad con lo establecido en el Artículo IX del Título Preliminar de dicho Código. Asimismo, son supletorias a la presente norma, las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor o norma que la sustituya.

**Sexta.-** En los casos que corresponda, la empresa operadora puede aplicar el término de la distancia a los plazos establecidos en la presente norma, siendo aplicable lo dispuesto en el Cuadro General de Términos de la Distancia aprobado por el Poder Judicial.

**Séptima.-** La presente norma resulta aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones que se presten en forma empaquetada o en convergencia, en lo que resulte pertinente.

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

**Novena.-** Sin perjuicio de las acciones de fiscalización y sanción que correspondan, de conformidad con la normativa vigente, en caso que el aplicativo informático al que se hace referencia en los [artículos 8](#) y [13](#), no permita ejecutar de manera idónea las solicitudes desplegadas o no permita brindar la información de acuerdo a los parámetros previstos en el [artículo 11](#), el OSIPTEL puede ordenar la implementación de condiciones de mejora, orientadas al cumplimiento eficaz e inmediato de las normas en alusión.

**Décima.-** Las tarifas tope para los servicios de (i) solicitud de bloqueo, (ii) cambio de número por cambio de empresa operadora en el servicio de telefonía fija, y (iii) registro de llamadas entrantes, están sujetas al régimen tarifario establecido en la normativa vigente.

## ANEXO 1

### GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de las presentes Condiciones de Uso, se entenderá como:

Abonado: A toda persona natural o jurídica que ha celebrado un contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con alguna de las empresas operadoras de dichos servicios, independientemente de la modalidad de pago contratado.

Acceso a Internet: Al servicio de conmutación de datos por paquetes y mensajería interpersonal en la modalidad de correo electrónico.

Activación: Al proceso por el cual la empresa operadora habilita efectivamente el servicio contratado.

Arrendador: A la empresa operadora de servicios portadores que presta el servicio de arrendamiento de circuitos.

Arrendatario: Al abonado que arrienda circuitos a una empresa operadora de servicios portadores, para utilizarlos en la prestación de otros servicios, o para satisfacer sus propias necesidades de comunicación.

Arrendamiento de circuitos: A la cesión temporal en uso, brindada por una empresa operadora de servicios portadores, de los medios para el establecimiento de un enlace de punto a punto o de punto a varios puntos para la transmisión de señales de telecomunicaciones, a cambio de cierta renta convenida.

Baja del servicio: A la terminación definitiva del servicio, como consecuencia de la resolución del contrato por las causales establecidas en la presente norma.

Bloqueo por robo o pérdida: Al estado en que se encuentra un equipo terminal móvil que ha sido reportado como robado o perdido, con el fin de deshabilitar su uso en las redes de servicio público móvil.

Circuito: Al medio de transmisión que se pone a disposición de un arrendatario y que establece la comunicación entre dos puntos o entre un punto y varios puntos.

Corte del servicio: A la situación en la que se encuentra el servicio, posterior a la etapa de suspensión y previa a la baja del mismo, de acuerdo a lo señalado en la presente norma.

Desbloqueo por recuperación: A la eliminación del bloqueo del NS del equipo terminal móvil, que ha sido reportado como recuperado, con el fin de habilitar su uso en las redes del servicio público móvil.

Empresa operadora: A aquella persona natural o jurídica que cuenta con un contrato de concesión o registro correspondiente para prestar uno o más servicios públicos de telecomunicaciones.

Equipo terminal: Al dispositivo en el cual termina un circuito de telecomunicaciones y que permite al usuario el acceso a la red.

Empresa suscriptora de la serie 808: A la persona natural o jurídica que se ha registrado ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, como empresa de valor añadido y ha celebrado con una empresa operadora del servicio telefónico un contrato para la prestación de la serie 808 que le permite brindar a los usuarios servicios de valor adicional, los cuales requieren de una tasación especial.

Instalación: A la instalación física del equipamiento necesario que permite brindar el servicio contratado.

Interrupción del servicio: Incapacidad total o parcial que imposibilite o dificulte la prestación

del servicio, caracterizada por un inadecuado funcionamiento de uno o más elementos de red.

Ley de Telecomunicaciones: Al Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC.

Mensaje emergente (PUSH): Mensaje que se muestra a través de ventanas emergentes en un dispositivo móvil.

Normas Complementarias del RENTESEG: Normas Complementarias para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, que complementa las disposiciones establecidas en el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, Decreto Legislativo que crea el RENTESEG.

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

Página Principal: La primera página de un sitio web de Internet o portal web que sirve de introducción, índice y punto de inicio para el resto de la web, a partir de la cual se puede visitar los principales contenidos del sitio web.

Planta externa: A los cables, enlaces e instalaciones que, siendo partes integrantes de las redes de servicios públicos de telecomunicaciones, conforman el medio de transmisión de las señales de telecomunicaciones.

Punto de venta con dirección específica: Aquel establecimiento físico que se ubica en un lugar específico, y donde se realiza el comercio de acuerdo a las normas vigentes. No se considera como tal a la vía pública, plazas, parques u otros similares.

Reactivación por suspensión: A la reconexión o la activación del servicio después de haber desaparecido los motivos que dieron lugar a la suspensión del mismo.

Reactivación por corte: A la reinstalación o la activación del servicio una vez que éste hubiera sido objeto de corte.

Reglamento de Atención: Al Reglamento de calidad de la atención a usuarios por parte de operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, que establece las condiciones mínimas y los indicadores de calidad de atención a usuarios a ser aplicados por las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles.

Reglamento de Calidad: Al Reglamento General de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, que tiene por objeto propiciar la mejora en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Reglamento de Reclamos: Al Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

Reglamento de Tarifas: Al Reglamento General de Tarifas, que establece las normas generales y principios para la aplicación de las tarifas establecidas, planes tarifarios y tarifas promocionales, con el fin de promover el desarrollo de las telecomunicaciones en condiciones tarifarias adecuadas para las empresas y en beneficio de los usuarios, así como la prestación de más y mejores servicios.

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

Señales de programación: Al material audiovisual producido por una empresa nacional o extranjera, transmitido a través de uno de los canales ofrecidos por una empresa operadora del servicio de Distribución de Radiodifusión por Cable.

Servicio bajo la modalidad Prepago: A aquél que permite al abonado acceder y/o hacer uso de un servicio público de telecomunicaciones a través de (i) la adquisición de tarjetas de pago, y/o (ii) la realización del pago previo de la tarifa o renta fija periódica pactada, y respecto de la cual, la empresa operadora no entrega en el domicilio del abonado el recibo de servicios, en virtud de lo dispuesto en el [artículo 34](#) de la presente norma.

Servicio bajo la modalidad Control: A aquél que permite al abonado acceder y hacer uso de un determinado volumen de tráfico de servicios o se le otorga un importe para ser utilizado en determinados servicios, mediante el pago de la tarifa o renta fija periódica pactada en su contrato (sea pago adelantado o con posterioridad a la utilización del servicio), para lo cual la empresa operadora remitirá al abonado el recibo de servicios, de acuerdo a lo dispuesto en el [artículo 34](#) de la presente norma. Este servicio permite al abonado realizar consumos adicionales a través de la adquisición de tarjetas de pago, asimismo, debe permitir que el abonado contrate servicios o tráfico, tales como llamadas a teléfonos fijos y móviles, sujetos a control de consumo, los cuales serán facturados en el recibo de servicios. Esta definición incluye a aquellos servicios respecto de los cuales se ha activado el servicio de tope de consumo.

Servicio bajo la modalidad Pospago: A aquél que permite al abonado acceder y hacer uso de un determinado volumen de tráfico de servicios o se le otorga un importe para ser utilizado en determinados servicios, mediante el pago de la tarifa o renta fija periódica pactada en su contrato (sea pago adelantado o con posterioridad a la utilización del servicio), para lo cual la empresa operadora remitirá al abonado el recibo de servicios, de acuerdo a lo dispuesto en el [artículo 34](#) de la presente norma. Este servicio permitirá al abonado realizar consumos adicionales, y/o contratar servicios o paquetes de tráfico los cuales serán facturados en el recibo de servicios; sin perjuicio de la facultad de la empresa operadora de aplicar el límite de crédito estipulado en el respectivo contrato.

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

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

SIM Card: A la tarjeta inteligente que se inserta en un equipo terminal móvil (teléfono móvil, tablet, USB modem, entre otros dispositivos), cuya función principal es la de almacenar la información del servicio del abonado para su identificación en la red. Se entenderá por SIM Card, USIM, Micro SIM, Nano SIM, Chip u otro equivalente.

Sistema de Intercambio Centralizado: Al sistema informático a través del cual las empresas operadoras de servicios públicos móviles nacionales e internacionales (de aquellos países con los cuales el Estado Peruano haya celebrado un acuerdo), realizan el intercambio de información de equipos terminales móviles que les han sido reportados a cada uno de ellos, como robados, perdidos o recuperados. Es administrado por el OSIPTEL o un tercero designado, de ser el caso.

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

Suspensión del servicio: A la situación en la que se encuentra el servicio, que no permite



su utilización en todas o alguna de sus características.

Tecnología de detección de huella viva: certificación requerida para el lector biométrico de huella dactilar, que implica que superó de forma exitosa pruebas para determinar que los datos de las huellas dactilares capturados por el sensor provienen de una persona viva y no de una copia falsa de plástico o de otra copia artificial, y conforme a los estándares y especificaciones señalados por el RENIEC, de ser el caso.

Teléfono Público: Al aparato telefónico terminal disponible al público en general, accionado mediante monedas, fichas, tarjetas u otra modalidad y que se encuentra ubicado en lugares de dominio público o de acceso público.

Usuario: A la persona natural o jurídica que, en forma eventual o permanente, tiene acceso a algún servicio público de telecomunicaciones.

USSD: Siglas en inglés de "*Unstructured Supplementary Service Data*", servicio que permite el envío de datos a través de redes móviles GSM de forma inmediata.

## ANEXO 2

### DERECHOS DE ABONADOS Y USUARIOS

#### 1. DERECHO AL CAMBIO DE TITULARIDAD, CESIÓN DE POSICIÓN CONTRACTUAL Y CAMBIO DE NOMBRE

##### 1.1. Cambio de Titularidad

Se produce el cambio de titularidad del servicio:

- (i) En caso de cesión de posición contractual, tal como lo establece el [punto 1.2.](#)
- (ii) En caso de fusión o escisión de la persona jurídica; y,
- (iii) En caso de fallecimiento del abonado.

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

Para estos efectos, resulta aplicable lo dispuesto en los [artículos 5 y 6](#), salvo para el supuesto señalado en el numeral (iii) del presente punto.

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

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

##### 1.2. Cesión de Posición Contractual

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

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

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

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

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

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

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

Este mecanismo debe ser empleado en los casos de cesión de posición contractual

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

2. La verificación de la identidad de la persona que asume la titularidad se realiza utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, salvo las excepciones previstas en el [punto 3.4 del Anexo 5](#).

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

La empresa operadora sólo puede negarse a aceptar una cesión de conformidad con los [artículos 5 y 6](#).

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

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

### **1.3. Cambio de nombre**

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

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

La empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de cambio de nombre; no obstante, en caso de que el cambio de nombre se realice como consecuencia de un cambio de titularidad, el abonado no debe realizar ningún pago por concepto de cambio de nombre.

## **2. DERECHO A LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL ABONADO**

### **2.1. Suspensión temporal**

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

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

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

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

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

## **2.2. Cobros aplicables durante la suspensión temporal del servicio**

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

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

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

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

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

## **3. DERECHO AL TRASLADO DEL SERVICIO**

### **3.1. Traslado**

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

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

### **3.2. Factibilidad del traslado**

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

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

Mientras dure el traslado pendiente, no se debe generar nueva deuda por cualquier concepto relacionado con el servicio; sin perjuicio del derecho de la empresa operadora de cobrar las deudas pendientes. Si el traslado pendiente se mantiene por un período mayor

a tres (3) meses, el abonado puede optar por resolver unilateralmente el contrato, quedando impedida la empresa operadora de imponer penalidades o algún otro cobro análogo.

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

#### **4. DERECHO A MIGRAR A LOS DISTINTOS PLANES TARIFARIOS QUE OFREZCAN LAS EMPRESAS OPERADORAS**

##### **4.1. Derecho a migrar a los distintos planes tarifarios**

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

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

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

- (i) Imponer penalidades o cualquier modalidad de sanción al abonado del servicio como consecuencia de la migración, salvo cuando el abonado solicite la migración dentro del plazo forzoso.
- (ii) Condicionar la migración a que haya transcurrido un tiempo determinado desde el acceso al servicio, salvo el transcurso del plazo forzoso que se hubiere establecido en el contrato.
- (iii) Condicionar la migración a que el abonado del servicio haya cancelado o garantizado la deuda pendiente por la prestación del servicio respecto del plan tarifario del cual se migra, salvo que se trate de la migración de un plan tarifario pospago a uno bajo la modalidad prepago.
- (iv) Condicionar la migración a que el abonado del servicio no hubiere iniciado un procedimiento de reclamos, de conformidad con el Reglamento de Reclamos.
- (v) Condicionar la migración al cambio de número telefónico o de abonado, salvo que dicho cambio se sustente en motivos técnicos.
- (vi) Negar la migración bajo el sustento que al contratar el servicio el abonado se hubiere acogido a una oferta respecto del cargo único de instalación, en caso corresponda.
- (vii) Negar la migración bajo el sustento que no existan facilidades técnicas, salvo que la empresa operadora no cuente con cobertura en la zona.
- (viii) Negar la migración bajo el sustento que el plan tarifario al cual el abonado solicita migrar, se encuentra dirigido únicamente a potenciales abonados, no obstante, en caso que se otorgue beneficios o descuentos específicos en la tarifa o renta fija periódica o en el acceso al servicio que sean ofrecidos a los nuevos abonados, la empresa operadora puede no aplicar éstos al abonado que solicita la migración.
- (ix) Condicionar la migración a que el abonado solo pueda realizar la migración por un canal de atención específico, salvo que el abonado sea una persona jurídica, para lo cual se aplica lo dispuesto en el [artículo 4](#) de la presente norma.

- (x) Realizar cualquier otra práctica, condicionamiento, restricción o exigencia que, de manera injustificada o indebida, limite el derecho del abonado a contratar los distintos planes tarifarios o a migrar de uno a otro plan tarifario.

En cualquiera de los supuestos antes detallados, el abonado puede presentar el reclamo correspondiente de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Reclamos.

La empresa operadora puede condicionar la migración únicamente cuando:

- (a) La tarifa incluida en el plan tarifario al que el abonado desea migrar, sea mayor y se incremente el riesgo de incumplir con el pago por parte del abonado;
- (b) El servicio se encuentre suspendido o cortado, por falta de pago o uso indebido del servicio conforme a lo previsto en la normativa vigente;
- (c) La empresa operadora haya otorgado facilidades de pago o refinanciamiento de la deuda al abonado y éste haya incumplido con el pago; y,
- (d) La empresa operadora haya otorgado facilidades de financiamiento de equipo terminal y el abonado no haya cumplido con el pago de las penalidades correspondientes.

En ningún caso, la empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de migración, debiendo efectuarse ésta de manera gratuita.

#### **4.2. Aceptación de la solicitud de migración**

Formulada la solicitud de migración por el abonado, la empresa operadora debe comunicar de manera inmediata si procede o no la solicitud, o en todo caso, la necesidad de un plazo adicional para su evaluación. Dicho plazo no puede exceder de tres (3) días hábiles.

La solicitud de migración y su aceptación deben realizarse utilizando los mecanismos de contratación previstos en el [artículo 19](#).

La empresa operadora debe hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud.

Los reclamos referidos a la migración son tramitados de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Reclamos.

#### **4.3. Consecuencias de la migración**

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 pospago, la empresa operadora debe devolver el saldo monetario no consumido proveniente de la activación de una tarjeta de pago. Dicha devolución debe realizarse en el recibo correspondiente al primer ciclo de facturación.

#### **4.4. Desistimiento de la migración**

El abonado tiene derecho a desistirse de la migración solicitada, dentro del plazo de cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se hace efectiva la migración. Una vez comunicado el desistimiento por parte del abonado, la empresa operadora procede a restituir el plan tarifario originalmente contratado a partir del ciclo de facturación inmediato posterior a la fecha de la comunicación del abonado. Asimismo, la empresa operadora puede no aplicar los beneficios o descuentos que hubiera otorgado como consecuencia de la migración.

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

La empresa operadora debe informar al abonado respecto a esta posibilidad en cada oportunidad en la que éste solicite la migración del servicio.

## **5. DERECHO A ACCEDER AL CONTRATO DE ABONADO Y LA EXPEDICIÓN DE UNA 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 expide y le entrega 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 debe garantizar la autenticidad de los documentos utilizando los procedimientos de certificación respectivos, de conformidad con la normativa vigente.

La empresa operadora debe 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 puede solicitar la remisión del referido contrato y su(s) anexo(s) respectivos, al correo electrónico que para tal efecto haya indicado al momento de realizar su solicitud de copia del contrato a la empresa operadora, o al aplicativo informático que la empresa operadora haya implementado en su página web de internet, para el acceso a la información personalizada del abonado sobre el(los) servicio(s) contratado(s), consultas o solicitudes realizadas por éste.

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

## **6. DERECHO A CAMBIAR DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE ABONADO A SOLICITUD DEL ABONADO**

El abonado del servicio de telefonía fija y de los servicios públicos móviles, puede 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 debe 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 puede 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 puede aplicar una tarifa por concepto de cambio de número a solicitud del abonado.

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

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

## **7. DERECHO A LA REPOSICIÓN DE SIM CARD Y RECUPERACIÓN DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE ABONADO DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL**

El abonado de los servicios públicos móviles tiene derecho a presentar una solicitud de reposición para obtener un nuevo SIM Card asociado al número telefónico o de abonado cuya titularidad lo identifique como tal, cuando se haya reportado previamente la sustracción o pérdida del equipo terminal, o en los casos que el SIM Card haya sido extraviado, presente fallas que ocasionen la inoperatividad del servicio o se requiera un nuevo modelo de SIM Card.

La solicitud debe ser presentada de forma personal, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta o atención habilitados en virtud a lo dispuesto en el artículo 8-A del Reglamento de Atención, previamente reportados al OSIPTEL. La empresa operadora puede habilitar otros mecanismos para hacer efectiva la reposición de SIM Card asociado al número telefónico o de abonado, previa aprobación del OSIPTEL luego de validar las medidas de seguridad respectivas.

La empresa operadora está obligada a verificar la identidad del abonado mediante: (i) la exhibición del documento legal de identificación, y excepcionalmente, con la denuncia policial de la pérdida o sustracción de dicho documento; y (ii) el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, o, en el caso de las excepciones previstas en el [punto 3.4. del Anexo 5](#), con el documento legal de identificación, en cuyo caso la empresa operadora debe conservar y almacenar una copia del mencionado documento. Asimismo, como medida de seguridad complementaria, para validar su identidad el abonado debe ingresar su contraseña única.

En caso la referida solicitud sea presentada por representante legal, la empresa operadora debe exigir el otorgamiento de poder con firma legalizada ante notario público y validar su identidad mediante verificación biométrica y exhibición de su documento legal de identificación.

Previo a la activación del nuevo SIM Card, la empresa operadora debe enviar un mensaje de texto a todos los servicios móviles bajo titularidad del abonado, registrados en dicha empresa operadora, así como un correo electrónico a la dirección electrónica registrada por el abonado, al momento de recibir la solicitud de reposición de SIM Card. Los mensajes deben informar sobre la solicitud de reposición de SIM Card, con detalle de la fecha y hora de la solicitud, lugar de presentación de la solicitud, y datos de contacto de la empresa operadora para que el abonado pueda informar si desconoce la solicitud y solicitar el bloqueo inmediato de la atención de dicha solicitud. La empresa operadora de manera adicional puede remitir dicho mensaje mediante otro servicio de mensajería como mensajes cortos (USSD), mensajes emergentes, notificaciones por su aplicativo informático instalado o mensajería instantánea. En caso la empresa no cuente con la dirección electrónica del abonado, debe emplear alguno de los mecanismos indicados en el párrafo precedente.

En los casos que el abonado sea una persona jurídica que cuente con más de diez (10) servicios móviles, la obligación establecida en el párrafo anterior no es exigible. Dicha información debe ser remitida por la empresa operadora al correo electrónico registrado



por el representante legal o por otro medio alternativo acordado.

Luego de realizada la solicitud del envío de los mensajes indicados en el párrafo precedente, y de la validación exitosa de la identidad del abonado, la empresa operadora debe proceder a la activación del mismo a las cuatro (4) horas de presentada la solicitud.

La carga de la prueba respecto de la solicitud del abonado, envío de los referidos mensajes, validación exitosa de la identidad del abonado, entrega del SIM Card al abonado y reactivación del servicio, corresponde a la empresa operadora.

El trámite de reposición del SIM Card se realiza de manera gratuita.

## ANEXO 3

### AUTOGESTION DE TRAMITES POR CANAL

#### 1. DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS MEDIANTE USO DE APLICATIVOS INFORMÁTICOS

Para los trámites especificados en los incisos b, c, d y e del [artículo 8](#), la empresa operadora debe requerir al solicitante y/o abonado la confirmación expresa a su solicitud. Asimismo, para la validez de los trámites que requieran el uso de verificación biométrica, se puede sustituir por el uso de la contraseña única, de acuerdo a lo previsto en el [punto 3.3. del Anexo 5](#).

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

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

#### 2. DISPONIBILIDAD DE LOS APLICATIVOS INFORMÁTICOS PARA REALIZACIÓN DE TRÁMITES

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

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

#### 3. ATENCIÓN A USUARIOS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA OPERADORA

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

Este mecanismo debe permitir:

- (i) Obtener una constancia de recepción, en la que se aprecie el texto del reclamo por avería, reclamo, recurso, queja o solicitud derivada de la presente norma formulada, con indicación del número o código de identificación del mismo;
- (ii) Imprimir la constancia de recepción antes indicada; y,
- (iii) Solicitar que dicha constancia sea remitida adicionalmente, al correo electrónico que para tales efectos señale el usuario o abonado, según corresponda. En ningún supuesto, la empresa operadora solicitará al abonado o usuario, la cuenta de correo electrónica como información obligatoria.

Para el caso de la presentación de reclamo por averías del servicio, reclamos, recursos o quejas, la empresa operadora se encuentra impedida de solicitar al abonado o usuario un registro previo -sea a través del otorgamiento de un código de usuario y contraseña o

cualquier otro mecanismo que se exija al usuario-, así como de establecer a través del mismo aplicativo en línea cualquier trámite previo a la presentación de sus reclamos por averías, reclamos, recursos, quejas.

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

## ANEXO 4

### INFORMACIÓN A SER PROPORCIONADA POR LA EMPRESA OPERADORA

#### 1. INFORMACIÓN A SER PROPORCIONADA POR LA EMPRESA A TRAVÉS CANALES DIGITALES

##### 1.1. Información en la página web

La empresa operadora que disponga de una página web debe incluir:

- (i) En su página principal un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso bajo la denominación “Información a Abonados y Usuarios”, el cual se ubica en la parte superior de la página web de cada empresa operadora, a la misma altura de los aplicativos a los que hace referencia el segundo párrafo del [artículo 13](#). El OSIPTEL define el contenido del vínculo y las pautas para el cumplimiento eficaz de esta obligación mediante comunicación de la Gerencia General del OSIPTEL.
- (ii) En su página principal el acceso a un directorio de números telefónicos móviles en el que se publiquen los datos de los abonados que lo soliciten, incluyendo como mínimo el nombre del abonado, y el número que le ha sido asignado.
- (iii) Un aplicativo o sección específica a la cual el abonado pueda acceder a la información personalizada sobre el(los) servicio(s) contratado(s).
- (iv) En su página principal un enlace que direcciona hacia una herramienta informática que permita a cualquier persona consultar acerca del detalle del(los) número(s) telefónico(s) que pudiera(n) encontrarse registrado(s) bajo su titularidad.
- (v) En su página principal un vínculo bajo la denominación “Atención de Solicitudes y Reclamos en Línea”.

##### 1.2. Información en los aplicativos informáticos

La empresa operadora que disponga de un aplicativo informático web y un aplicativo informático móvil, debe permitir el acceso y descarga de como mínimo, lo siguiente:

- (i) Contratos de los servicios públicos de telecomunicaciones suscritos por el abonado, y los contratos asociados al equipo terminal o dispositivos adquiridos a la Empresa Operadora.
- (ii) Características completas del plan.
- (iii) Características de Promociones y beneficios con los que cuenta el abonado, detallando la vigencia de los mismos.
- (iv) Recibos de los últimos seis (6) meses.
- (v) Representación gráfica del historial de consumo de datos de los servicios de telefonía móvil los últimos seis (6) meses, indistintamente de la modalidad del servicio.
- (vi) Las solicitudes relativas a: (a) la entrega del recibo de servicios a través de otro medio alternativo al impreso, (b) la exclusión del abonado de la guía telefónica, y (c) la entrega de guía telefónica impresa a través de cualquier modalidad de soporte distinta a la impresa.
- (vii) El detalle histórico de las solicitudes de: (a) suspensión temporal del servicio, (b) traslado del servicio, (c) suspensión del servicio y bloqueo del equipo terminal móvil por robo o pérdida de éste último, (d) reposición de SIM Card, y (e) cuestionamiento de titularidad de los servicios públicos móviles prepago. El referido detalle debe contener información relativa a las solicitudes que hayan sido realizadas por el abonado, con una anterioridad no menor a dos (2) años de efectuadas las mismas, como mínimo.
- (viii) El estado y seguimiento de los reclamos, quejas y apelaciones realizadas por el

abonado.

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

## **2. INFORMACIÓN PERIÓDICA A SER PROPORCIONADA POR LA EMPRESA OPERADORA A LOS ABONADOS Y/O USUARIOS**

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

- (i) obligaciones de las empresas operadoras;
- (ii) derechos de los abonados y usuarios;
- (iii) características o limitaciones del servicio; y,
- (iv) otros relacionados con la prestación y/o uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Los canales para brindar dicha información son aquellos con los que cuenta cada empresa operadora, priorizándose los canales electrónicos.

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

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

## **3. OTRA INFORMACIÓN A SER PROPORCIONADA POR LA EMPRESA OPERADORA**

### **3.1. Información de saldos de tarjetas de pago**

La empresa operadora está obligada a proporcionar a los usuarios, cuando éstos lo requieran y de manera gratuita, información actualizada sobre: (i) el saldo del crédito disponible por la adquisición de tarjetas de pago, así como el saldo correspondiente a las promociones u ofertas a las que puedan acceder en virtud de dicha adquisición, incluyendo los casos en que los referidos saldos se asignen en forma diferenciada, y (ii) la vigencia de la tarjeta de pago a través de los mecanismos que considere conveniente.

La empresa operadora que permita el financiamiento de equipos terminales mediante la adquisición de las tarjetas a que se hace referencia en los incisos (ii) y (iii) del artículo 20-H del Reglamento de Tarifas, está obligada a informar a los usuarios, al momento de la habilitación del servicio, sobre la aplicación del crédito de la tarjeta de pago, diferenciando el importe aplicable al pago por financiamiento del equipo terminal, el número de cuota que se estaría pagando y el saldo aplicable para el tráfico de llamadas, según corresponda.

### **3.2. Información actualizada de consumos y saldos**

El abonado del servicio de telefonía fija y de los servicios públicos móviles, bajo las modalidades prepago, control y pospago, puede solicitar en cualquier momento, información actualizada sobre los consumos realizados o el saldo del crédito que se le hubiera asignado de acuerdo al plan tarifario contratado, según corresponda, salvo que se trate de planes de telefonía fija pospago con tarifa plana. Cuando el plan tarifario contratado incluya la asignación de crédito diferenciado, la empresa operadora debe informar el saldo de crédito, haciendo la respectiva distinción.

Excepcionalmente, en el caso de planes tarifarios pospago no sujetos a control de consumo, la empresa operadora puede brindar la información correspondiente, con un plazo de actualización no mayor de cuatro (4) horas, debiendo indicarse expresamente al abonado sobre dicho plazo.

La empresa operadora debe brindar la información a que se hace referencia en los párrafos precedentes, mediante la consulta a un número telefónico libre de costo para el abonado. Dicha información debe proporcionarse, a elección del abonado, mediante una locución hablada o, en caso sea técnicamente posible, mediante su envío a la casilla de mensajes de texto.

Para el caso del servicio de acceso a Internet que se preste a través de los servicios públicos móviles, la empresa operadora debe remitir al abonado un mensaje de texto de alerta cuando se encuentre en el 80% del límite de la capacidad máxima de los datos que le otorga el plan tarifario que haya contratado, sea éste control o pospago.

### **3.3. Registro de información de llamadas entrantes**

A solicitud del abonado, la empresa operadora está obligada a proporcionar el registro de información de las llamadas entrantes al servicio telefónico del abonado (que comprende en general las comunicaciones de voz que son recibidas por los abonados del servicio telefónico fijo y de los servicios públicos móviles), con una anterioridad no mayor a dos (2) meses de realizada la solicitud.

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

La emisión de este registro puede generar el pago de una tarifa.

En el documento que se entregue al abonado se detalla el número llamante, la fecha, la hora de inicio y duración de la comunicación.

La empresa operadora puede entregar esta información, de acuerdo a lo indicado por el abonado, en la propia oficina de la empresa, o en el domicilio señalado por el abonado, mediante un documento impreso, por medios electrónicos, o por cualquier soporte informático que tenga la capacidad de almacenar información, en un plazo máximo de quince (15) días útiles posteriores a la presentación de la solicitud.

En caso la empresa operadora se negara a brindar este registro, o no cumpliera con entregarlo en el plazo indicado, el abonado puede iniciar un procedimiento de reclamo de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Reclamos.

### **3.4. Identificación de llamadas entrantes**

Los abonados de los servicios públicos móviles tienen derecho a acceder en su equipo terminal a la identificación del número telefónico o de abonado de cada llamada entrante a su servicio, antes de ser contestada y durante el establecimiento de la comunicación, aun cuando el usuario llamante oculte el número telefónico o de abonado.

La empresa operadora de servicios públicos móviles está obligada a reportar al OSIPTEL las situaciones en las que por razones técnicas no sea posible la identificación del número telefónico o de abonado de la llamada entrante.

En ningún caso, la empresa operadora de servicios públicos móviles puede restringir la aplicación de este derecho, inclusive cuando el abonado no haya rehabilitado o recargado el servicio contratado bajo la modalidad prepago, o cuando no haya cancelado el recibo de servicios, en los casos de servicios control o pospago.

### **3.5. Información a ser proporcionada en los teléfonos públicos**

La empresa operadora detalla en un lugar visiblemente notorio y adyacente a la ubicación del teléfono público o en él mismo, de manera que pueda ser fácilmente advertida por el usuario, como mínimo, la siguiente información:

- (i) Las instrucciones de uso y los códigos de marcación para el acceso a los diferentes servicios ofrecidos a través de ellos;
- (ii) La indicación del número o números telefónicos gratuitos en los que durante dieciocho (18) horas por día como mínimo y los siete (7) días de la semana, se atienden y registran los reclamos, quejas y solicitudes de reparaciones relativas al propio servicio de telefonía pública, así como se brindará información relevante respecto del servicio;
- (iii) Los números telefónicos de emergencia y del servicio de información de guía telefónica; y,
- (iv) En el caso de los teléfonos públicos que se activan con monedas, debe indicarse las monedas de curso legal que son aceptadas y reconocidas por el equipo terminal.

### **4. PROCEDIMIENTO A SEGUIR POR LA EMPRESA OPERADORA ANTE EL CUESTIONAMIENTO DE TITULARIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES BAJO LA MODALIDAD PREPAGO**

Luego de efectuado el cuestionamiento de titularidad de un servicio público móvil bajo modalidad prepago, por el presunto abonado, la empresa operadora debe:

- (i) Entregar al presunto abonado en forma inmediata una constancia en la que se indique que éste no reconoce la titularidad del(los) servicio(s) cuestionado(s), debiendo especificar el (los) número(s) telefónico(s) o de abonado, el plazo máximo en que se retira la información de sus datos personales incluidos en el registro respectivo, así como el código o número correlativo de identificación del cuestionamiento de titularidad, debiendo mantener un registro de los referidos cuestionamientos. La empresa operadora debe conservar el cargo de recepción de la constancia de cuestionamiento de titularidad expedida al presunto abonado.
- (ii) Retirar la información de sus datos personales incluida en el registro de abonados correspondiente, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de efectuada la referida comunicación, e incluir una observación en el registro respectivo que contenga información acerca del cuestionamiento realizado por el presunto abonado.
- (iii) Remitir durante un plazo no mayor a quince (15) días calendario desde el retiro de la información a que se refiere el numeral precedente, mensajes de texto al (los) número(s) telefónico(s) o de abonado cuya titularidad se cuestiona, la necesidad de regularizar de manera presencial la titularidad del servicio en las oficinas o centros de atención de la empresa operadora, y que en caso no se efectúe la regularización correspondiente, se procede a dar de baja el(los) servicio(s) cuestionado(s). Transcurrido el plazo antes señalado y siempre que no se haya regularizado la titularidad, la empresa operadora suspenderá el servicio por un plazo de quince (15) días calendario. Luego de vencido este plazo, y de no haberse efectuado la respectiva regularización, la empresa operadora procede a dar de baja el(los) servicio(s) cuestionado(s).

La empresa operadora de los servicios públicos móviles debe remitir al OSIPTEL en forma mensual, por cada mes calendario, información completa y actualizada referida al número de cuestionamientos de titularidad recibidos, en la que se detalle como mínimo: (a) el nombre y apellidos completos de los presuntos abonados, quienes realizan el

cuestionamiento de titularidad, (b) el número del servicio público móvil bajo la modalidad prepago, objeto del cuestionamiento de titularidad, (c) la fecha de presentación del cuestionamiento de titularidad, la situación del servicio público móvil bajo la modalidad prepago, materia del cuestionamiento de titularidad, precisándose si la titularidad del servicio ha sido regularizado o si se ha procedido a dar de baja el servicio en cuestión, (e) la fecha en que se regularizó la titularidad del servicio, o la fecha en que se procedió a dar de baja el servicio, (f) la fecha en la cual los datos personales del presunto abonado fueron retirados del registro de abonados, (g) la fecha en la que se envió el mensaje de texto, y (h) cualquier otra información que sea solicitada por el OSIPTEL. Para tal efecto, la información antes señalada debe ser remitida por las empresas operadoras, a través del Sistema de Información y Gestión de las Estadísticas Periódicas (SIGEP) o el medio alternativo que disponga el OSIPTEL, y de conformidad con lo establecido con las normas y formatos que el OSIPTEL apruebe.

## **5. INFORMACIÓN ANTE TRÁMITES CUESTIONADOS**

La empresa operadora debe informar si el motivo de la falta o inoperatividad del servicio o SIM Card reportada por el abonado obedece a alguna solicitud o trámite registrado.

A solicitud del abonado que desconoce o cuestiona la contratación del servicio, la portabilidad numérica, el cambio de titularidad, y/o la reposición de SIM Card, la empresa operadora debe proporcionar lo siguiente:

- i. Detalle de fecha, hora y lugar de la presentación de la solicitud o contratación; y,
- ii. Copia del mecanismo de contratación y/o solicitud correspondiente al trámite cuestionado.

La información indicada en el primer párrafo y el numeral i se proporciona al momento de la atención del abonado. La entrega de la información indicada en el numeral ii se realiza a pedido del abonado en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles de presentada la solicitud de información. Los documentos proporcionados deben contar con sello distintivo y/o firma de la empresa, según corresponda.



## ANEXO 5

### MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

#### 1. MECANISMOS DE CONTRATACIÓN

##### 1.1. Finalidad de los mecanismos de contratación

Los mecanismos de contratación tienen por finalidad que los abonados manifiesten su voluntad de solicitar o aceptar: (i) la contratación; (ii) la resolución; (iii) la modificación de los términos o condiciones de la contratación; (iv) la migración a planes tarifarios; (v) la afiliación a tarifas promocionales, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado; o (vi) cualquiera de las prestaciones contempladas en la presente norma.

Los actos a que se hace referencia en el párrafo precedente se aplican respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones, incluyendo servicios suplementarios o adicionales u otras prestaciones derivadas o vinculadas con la prestación del servicio.

##### 1.2. Mecanismos de contratación

Los mecanismos de contratación son los siguientes:

i. Cualquier documento escrito:

La contratación del servicio de arrendamiento de circuitos y los contratos de servicio sujetos a plazo forzoso solo pueden ser celebrados empleando este mecanismo.

ii. Grabación de audio o video:

Este mecanismo no puede ser utilizado para la contratación de altas nuevas, con excepción de: (a) aquellos casos en los que se valide la identidad del abonado a través de la contraseña única a la que hace referencia el [punto 3.3](#), y (b) los casos previstos en el [punto 4](#), siempre que el OSIPTEL hubiera aprobado el mecanismo de verificación de identidad respectivo.

La grabación de audio o video debe comprender el íntegro de la comunicación entre el solicitante del servicio o el abonado, según corresponda, y la empresa operadora, desde que dicha comunicación se establece hasta su finalización.

En estos casos, la empresa operadora debe requerir al abonado los datos personales que acrediten su identidad, para lo cual adicionalmente al número de documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones), debe solicitar el lugar y fecha de nacimiento. Adicionalmente, la empresa operadora puede solicitar el nombre del padre y/o madre, o la contraseña única a la que hace referencia el [punto 3.3](#) u otros datos que otorguen una mayor seguridad.

La empresa operadora debe entregar al abonado, de manera inmediata, un código o número correlativo de identificación del pedido realizado, debiendo mantener un registro de pedidos.

iii. Medios informáticos:

En estos casos, la empresa operadora debe utilizar contraseña o claves secretas que le hubiere proporcionado previamente al abonado.

iv. Marcación simple

Este mecanismo se usa para la contratación de prestaciones no continuadas de

servicios, cuya utilización es empleada únicamente para realizar: (a) llamadas o remitir mensajería que sea tarifada individualmente, (b) afiliaciones a tarifas promocionales o establecidas que permitan la adquisición de paquetes de tráfico a través de la disposición del saldo de las recargas realizadas en los servicios bajo la modalidad prepago, (c) afiliaciones a servicios adicionales que no impliquen el pago de una renta fija periódica, y (d) adquisición de eventos específicos, para el servicio de distribución de radiodifusión por cable. En ningún caso, este mecanismo puede ser utilizado para realizar migraciones de planes tarifarios o modificaciones en las condiciones del plan tarifario del abonado.

v. Marcación doble (solicitud y confirmación):

Este mecanismo se usa para la contratación de servicios de contenido que sean provistos a través de mensajería o comunicaciones de voz, que impliquen prestaciones en forma continuada, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral iii del [punto 1 del Anexo 6](#).

vi. Auto-activación:

Este mecanismo permite que el proceso de contratación y activación del servicio lo realice directamente el solicitante del servicio y la validación de su identidad y manifestación de voluntad se realice mediante verificación biométrica de huella dactilar a través del aplicativo informático que la empresa operadora debe tener a disposición de todos los usuarios en la correspondiente tienda de aplicativos. Para una validación exitosa se requiere que se brinde el número del documento nacional de identidad y la fecha correcta de su emisión para su contrastación con la base de datos del RENIEC.

La empresa operadora proporciona al solicitante del servicio la información respectiva con las instrucciones que deberá seguir para el acceso y uso del referido aplicativo. Una vez llevado a cabo íntegra y exitosamente el procedimiento de validación de identidad y manifestación de la voluntad del solicitante a través del uso del aplicativo informático se entenderá perfeccionado el contrato del servicio, o presentada la solicitud y/o pedido del abonado.

vii. Otro mecanismo que haya sido aprobado previamente por el OSIPTEL:

Los usos de los mecanismos de contratación son previamente informados al OSIPTEL, así como el detalle de los mecanismos de seguridad que son empleados para tales efectos. La empresa operadora se encuentra obligada a realizar los ajustes requeridos por el OSIPTEL, dentro del plazo que se establezca mediante comunicación escrita.

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, iii, iv y v, no es exigible la exhibición del documento legal de identificación a que se refiere el [punto 3.1](#), así como la validación de identidad del abonado mediante el sistema de verificación biométrica a que se refiere el [punto 3.2](#) para el caso de los servicios públicos móviles, siempre que éste se encuentre debidamente identificado por ésta última.

### 1.3. Carga de la prueba

La carga de la prueba respecto de la solicitud y/o aceptación a que se refieren los [puntos 1.1](#) y [1.2](#), corresponde a la empresa operadora.

La empresa operadora tiene la obligación de suministrar al abonado y a OSIPTEL, cuando le sea requerido, la información que acredite la solicitud y/o aceptación de los actos señalados en el [punto 1.1](#).

#### **1.4. Devolución**

La empresa operadora debe devolver los pagos efectuados, incluyendo el respectivo interés, o queda impedida de efectuar cobro alguno, en caso no acredite la existencia de la solicitud y/o aceptación de los actos comprendidos en el [punto 1.1](#). Asimismo, no tienen efecto los actos que se hayan derivado de la supuesta solicitud y/o aceptación.

## **2. SOBRE LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **2.1. Celebración del contrato de abonado**

La celebración del contrato de abonado se efectúa siempre utilizando los mecanismos de contratación correspondientes. En caso las empresas operadoras establezcan en sus contratos de abonado, referencias que deriven en consulta a su página web, éstas no implican la aceptación o aprobación del abonado, ni pueden imponer una obligación o restricción vinculada a la prestación del servicio, ni puede acreditar la entrega de información por esta vía.

La empresa operadora está prohibida de modificar unilateralmente el contrato de abonado, salvo que se trate de:

- (i) Modificaciones de Tarifas conforme a lo establecido en el Reglamento de Tarifas, y/o
- (ii) Modificaciones de Atributos que resulten más beneficiosas para el abonado. Se considera como mayor beneficio para el abonado el incremento de minutos, mensajes de texto, datos y/o velocidad de navegación, entre otros o inclusión de nuevas prestaciones.

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

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

En todos los casos el usuario debe ser informado previamente a la aplicación de la(s) modificación(es).

### **2.2. La conservación del contrato**

En todos los casos, la empresa operadora está obligada a conservar el contrato de prestación de servicios y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, independientemente del mecanismo de contratación utilizado, así como de la modalidad de pago del servicio, en tanto subsista la relación contractual con el abonado y hasta por un período de diez (10) años, contados a partir de la fecha efectiva de terminación de la relación contractual.

### **2.3. Duración del contrato de abonado**

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

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

En caso que la empresa operadora ofrezca servicios mediante contratos a plazo forzoso,

también debe ofrecerlos sin plazo forzoso y con iguales condiciones y características a los primeros.

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

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

#### **2.4. Condiciones para el establecimiento de contratos a plazo forzoso**

Salvo lo dispuesto en el último párrafo del [punto 2.3](#), la empresa operadora puede 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 pueden celebrarse por escrito, debiendo ser claros y precisos, de modo tal que resulten fácilmente legibles y comprensibles para el abonado.

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

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

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

#### **2.5. Condiciones para la celebración de contratos adicionales**

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

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

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

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

- a) Tomar como valor de referencia para el cálculo, el precio del equipo terminal ofrecido bajo la modalidad prepago, al momento de la contratación;
- b) Descontar el monto efectivamente pagado por el abonado por el equipo terminal, del precio del equipo terminal prepago; y,
- c) Multiplicar el valor obtenido en el literal b), por el resultado de dividir el número de meses restantes para el cumplimiento del plazo establecido en el contrato adicional, entre el número total de meses pactado en el referido contrato.

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

En caso el abonado incumpla con el referido pago y haya ejercido su derecho de portar su número a otra empresa operadora, se aplica lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento de Portabilidad Numérica.

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

## **2.6. Modelo de contrato de servicios públicos de telecomunicaciones**

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

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

Lo dispuesto en el [artículo 20](#) no resulta aplicable para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica.

El contenido y forma del contrato tipo es establecido por la Gerencia General. Asimismo, la Gerencia General puede realizar modificaciones, previo análisis de las necesidades de modificación, ya sea de oficio o a solicitud de parte. Las modificaciones son puestas en conocimiento de las empresas operadoras, precisando la fecha a partir de la cual debe ser utilizada la nueva versión.

El contrato y anexo(s), si lo(s) hubiere, deben cumplir con las siguientes características: (i) estar impresos de manera claramente legible, (ii) emplear caracteres que no sean inferiores a tres (3) milímetros, (iii) contar con espacios razonables entre líneas y caracteres, y (iv) ser redactados utilizando términos que faciliten la comprensión del abonado.

Todos los mecanismos de contratación deben prever, como mínimo, la inclusión de la información a que se refiere el inciso (i) del [artículo 11](#), 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 debe estar contenida en dicho mecanismo, con excepción de la relación de las señales de programación que se contratan, las cuales deben ser detalladas en la comunicación a que hace referencia el penúltimo párrafo; de tal manera que permita otorgar certeza de la

aceptación del abonado respecto de las estipulaciones a que se refiere el inciso (i) del [artículo 11](#), sin perjuicio de las obligaciones adicionales dispuestas en la presente norma.

En los casos en que la contratación se realice a través de un documento escrito, la empresa operadora debe entregar al abonado un original del contrato y, su(s) respectivo(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, debidamente suscritos por el representante legal acreditado de la empresa operadora y el abonado.

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

Cuando la contratación se realice en forma presencial, la documentación a que se refieren los párrafos precedentes, debe ser entregada inmediatamente al momento de la contratación, mediante documento físico. En los casos en que la contratación no se celebre de manera presencial, la empresa operadora debe entregar la referida documentación dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la celebración del contrato, mediante documento físico, salvo que el abonado solicite expresamente que la entrega se realice a través de medios electrónicos, en cuyo caso la empresa operadora debe hacerla efectiva dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la celebración del contrato.

## 2.7. Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio

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

N°	Contratante Persona Natural	Contratante Persona Jurídica
(i)	Nombre y apellidos completos del abonado	Razón social
(ii)	Nacionalidad del abonado	Registro Único de Contribuyentes (RUC)
(iii)	Número y tipo de documento legal de identificación del abonado, de acuerdo al siguiente detalle: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nacionales: Documento Nacional de Identidad</li> <li>Extranjeros: Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones</li> </ul>	Nombre y apellidos completos, número y tipo de documento legal de identificación del representante legal, de acuerdo al siguiente detalle: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nacionales: Documento Nacional de Identidad.</li> <li>Extranjeros: Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones</li> </ul>
(iv)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles: número telefónico.</li> <li>Demás servicios: número de contrato o de identificación del abonado.</li> </ul>	
(v)	Fecha y hora de instalación y/o activación del servicio.	
(vi)	Reporte de verificación biométrica (de aplicar).	

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

## **2.8. Contratación de servicios móviles a través de los distintos canales**

La empresa operadora es responsable de todo el proceso de contratación del servicio que provea, que comprende la identificación y el registro de los abonados que contratan sus servicios, independientemente del canal o medio de atención o comercialización.

La contratación del servicio público móvil se realiza en: i) los centros de atención, ii) en la dirección específica del punto de venta previamente reportado al OSIPTEL, iii) mediante el canal telefónico, iv) de forma virtual, v) en la dirección indicada por el solicitante del servicio, o vi) excepcionalmente en ferias itinerantes, aplicando las siguientes disposiciones:

1. Los puntos de venta pueden ser gestionados por la empresa operadora o distribuidor autorizado.
2. La persona natural, nacional o extranjera, que interviene en cada contratación del servicio, sea el personal del centro de atención, punto de venta o feria itinerante, valida su identidad mediante verificación biométrica de huella dactilar contrastada con la base de datos de RENIEC o una base de datos alterna, previo a cada contratación. Esta disposición también aplica para el personal que realiza entrega a domicilio (delivery) del SIM Card y participa en el proceso de contratación y activación del servicio.
3. En el caso de distribuidores solo se puede contratar el servicio ante aquellos que se encuentren previamente autorizados por la empresa operadora y reportados al OSIPTEL y en el punto de venta con dirección específica registrada conforme al presente punto.

La empresa operadora otorga al distribuidor autorizado, así como al punto de venta habilitado para realizar las contrataciones, y al personal que depende del distribuidor y participa directamente en la contratación del servicio, un código único que identifique por separado a cada uno de ellos.

La empresa operadora debe remitir al OSIPTEL el registro de distribuidores autorizados, el cual contiene:

- a) Nombres y apellidos o razón social del distribuidor, tipo y número de documento de identidad del distribuidor y el código único del distribuidor.
- b) Código único de cada punto de venta del distribuidor, fecha de inicio de operaciones de cada punto de venta, dirección específica de cada punto de venta del distribuidor en los cuales éste se encuentra habilitado por la empresa operadora a realizar la contratación del servicio, con el detalle del distrito, provincia, departamento y ubicación georreferenciada.
- c) Nombres, apellidos, tipo y número de documento de identidad del personal del distribuidor que interviene en la contratación, el código único que identifica a cada personal y el distribuidor al que pertenece.

Dicho registro también incluye la información de aquellos centros de atención, y puntos de venta gestionados sin la intervención de un distribuidor autorizado. Para tal efecto, se omite la información registrada en el literal a), y se precisa que se trata de centros de atención, o puntos de venta gestionados directamente por la empresa operadora.

4. En el caso de contrataciones en ferias itinerantes, estas se llevan a cabo solo en centros poblados rurales o en provincias en las cuales no cuenta con oficinas y/o centros de atención o puntos de venta. En ambos casos la empresa operadora debe contar con cobertura. La empresa operadora informa al OSIPTEL, con una anticipación de diez (10) días hábiles, las fechas y lugares donde se llevarán a cabo.

Esta información debe ser reportada al correo electrónico [distribuidores\\_autorizados@osiptel.gob.pe](mailto:distribuidores_autorizados@osiptel.gob.pe).

5. En el canal de comercialización del servicio mediante entrega a domicilio (delivery), la empresa operadora tiene identificado al personal que participa en la contratación, validación de identidad y/o realiza la entrega del SIM Card al solicitante del servicio. Para lo cual lleva un registro actualizado con el detalle que indica el literal c) del numeral 3. Para el uso de este canal, el solicitante debe requerir el servicio a través del canal telefónico, página web u otro canal virtual de la empresa operadora, brindando los datos señalados en los numerales (i), (ii) y (iii) del [punto 2.7](#), así como la dirección en la cual se solicita el delivery y otros datos de contacto. El SIM Card es entregado únicamente de manera personal por la empresa operadora en la dirección indicada por el solicitante del servicio público móvil, para lo cual la empresa operadora requiere la exhibición del documento de identidad del solicitante del servicio.
6. En caso el SIM Card sea adquirido en establecimientos comerciales para posterior auto-activación, la empresa operadora debe tener un registro de tales establecimientos, con el nombre comercial y razón social del establecimiento comercial, la dirección específica de cada establecimiento comercial, con el detalle del distrito, provincia y departamento, así como el código designado del establecimiento comercial en el cual se adquiere el SIM Card. La activación del servicio público móvil mediante SIM Card adquirido en establecimientos comerciales se limita a una sola activación o portabilidad numérica en el mes por el abonado.

La empresa operadora debe comunicar al OSIPTEL los registros señalados en los numerales 3 y 6, así como cualquier modificación en los referidos registros o regularización del personal, el último día hábil de cada mes, al correo electrónico [distribuidores\\_autorizados@osiptel.gob.pe](mailto:distribuidores_autorizados@osiptel.gob.pe) según el formato remitido por el OSIPTEL. El OSIPTEL puede solicitar el registro de dicha información por otro medio o soporte electrónico.

La empresa operadora debe publicar en su página web la información actualizada de los puntos de venta, con el detalle de nombre comercial, razón social y dirección específica, así como los establecimientos comerciales en los cuales se puede adquirir el SIM Card, mediante un mecanismo que permita su búsqueda por departamento, provincia y distrito y su visualización en un mapa.

La empresa operadora debe tener identificado y registrado el canal o medio a través del cual se contrató el servicio y el distribuidor o personal que participó en la contratación, así como el medio por el cual se validó la identidad del abonado y se adquirió el SIM Card, conforme al detalle requerido en el presente punto.

La empresa operadora tiene la carga de la prueba de la validación de identidad exitosa de la persona natural que interviene en la contratación de cada uno de sus servicios.

## **2.9. Procedimiento de baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago**

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

Luego de transcurrido el plazo a que se refiere el párrafo precedente, la empresa operadora puede dar de baja el servicio, previa comunicación al abonado por cualquier medio idóneo, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario a la fecha de baja, salvo cuando exista un saldo de tráfico no utilizado. En este último caso, la comunicación al abonado debe realizarse con una anticipación no menor de quince (15) días calendario del



plazo señalado en el segundo párrafo del artículo 20-I del Reglamento de Tarifas. En ambos casos, la comunicación debe indicar claramente (i) la fecha en que se hace efectiva la baja del servicio, y (ii) las implicancias que tiene la baja respecto de la pérdida del número telefónico o de abonado, de ser el caso, o cualquier otro aspecto relevante para el abonado.

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

### **3. SOBRE LA VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD DE LOS ABONADOS**

#### **3.1. Verificación de la identidad**

La empresa operadora debe verificar la identidad del solicitante de la contratación del servicio, para lo cual debe exigirse la exhibición del documento legal de identificación del abonado, salvo en los casos en los que: (i) se contrate servicios de distribución de radiodifusión por cable bajo la modalidad prepago, servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad, y (ii) en la contratación de servicios públicos móviles por mecanismos no presenciales de auto-activación señalados en el numeral 6 del [punto 2.8](#).

En el caso de personas jurídicas la verificación de identidad se realiza a través de su representante legal, sin perjuicio de la aplicación lo dispuesto en el [artículo 4](#).

#### **3.2. Verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil**

Para la contratación de servicios públicos móviles, las empresas operadoras están obligadas a:

1. Verificar la identidad del solicitante del servicio, de acuerdo a lo indicado a continuación, salvo las excepciones previstas en el [punto 3.4](#).
  - (i) El uso de la contraseña única a la que hace referencia el [punto 3.3](#).
  - (ii) El uso de sistema de verificación biométrica de huella dactilar, empleando la mejor huella registrada en el RENIEC y lectores biométricos que cumplan con las especificaciones técnicas requeridas por el RENIEC y con tecnología de detección de huella viva.

El número máximo de intentos o consultas de verificación biométrica por persona en el día es de cinco (5), por tipo de transacción, para lo cual la empresa operadora debe realizar la configuración correspondiente en sus sistemas y/o equipos.

Previo a la captura de la huella dactilar, la empresa operadora puede solicitar la exhibición de la mano del solicitante del servicio o representante legal para verificar que se encuentre libre de cualquier elemento externo que pueda adulterar o invalidar la verificación de identidad. Ante la negativa del solicitante del servicio o representante legal, la empresa operadora puede suspender el trámite, informando el motivo y dejando constancia de ello.

La empresa operadora debe conservar y almacenar el reporte de la verificación cuyo resultado ha sido confirmado por el RENIEC, durante el plazo establecido en el [punto 2.2](#). El reporte de verificación es el resultado proporcionado por el RENIEC una vez efectuada la consulta, el cual contiene la siguiente información:

- Los nombres, apellidos y número del documento nacional de identidad del solicitante del servicio o su representante legal, respecto del cual se ha

realizado la consulta.

- La fecha y hora de la consulta ante el RENIEC.
- El resultado de la consulta realizada al RENIEC.
- ID de transacción de la consulta RENIEC.

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

Tanto el uso de la contraseña única como la verificación de identidad a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar pueden realizarse a través de canales no presenciales.

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

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

La empresa operadora de manera adicional puede remitir dicho mensaje por otro servicio de mensajería como mensajes cortos (USSD), mensajes emergentes, notificaciones por su aplicativo informático que se encuentre instalado o a través de mensajería instantánea. En caso la empresa no cuente con la dirección electrónica del abonado, debe emplear alguno de los mecanismos indicados en este párrafo.

En los casos que el abonado sea una persona jurídica, que cuente con más de diez (10) servicios móviles, la información a que se refiere el párrafo anterior debe ser remitida por la empresa operadora al correo electrónico registrado por el representante legal u otro medio alternativo aceptado por el abonado.

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

1. Realizar la contratación en sus oficinas o centros de atención.
2. Solicitar una declaración jurada de la persona natural en la que indique, su compromiso de:
  - (i) No destinar el(los) servicio(s) a la reventa o comercialización.
  - (ii) Realizar el cambio de titularidad del servicio, cuando corresponda.

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

Las disposiciones establecidas en el numeral (ii) del numeral 1 aplican para todos los trámites y servicios en los cuales se realice la verificación biométrica de huella dactilar.

### 3.3. Contraseña Única

Las empresas operadoras del servicio público móvil deben implementar la utilización de una contraseña por parte de sus abonados, la cual permite sustituir la verificación biométrica para realizar cualquier trámite que así lo solicite, salvo para nuevas contrataciones de servicios móviles, cambio de titularidad del servicio móvil y reposición de SIM Card.

En el caso de contrataciones de altas nuevas por vías distintas a la presencial, la empresa operadora debe contar con la aprobación previa del OSIPTEL, de conformidad con lo dispuesto en [punto 1.2.](#)

La empresa operadora debe proporcionar a sus abonados dicha contraseña al momento de la contratación del servicio o en cualquier otro en que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar; o a través del correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta o atención habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer y cuarto párrafo del artículo 8-A del Reglamento de Atención, previamente reportados al OSIPTEL. La empresa operadora podrá habilitar otros mecanismos para hacer efectiva la entrega o recuperación de la contraseña única, previa aprobación del OSIPTEL.

La empresa operadora que entregue una contraseña a sus abonados, debe exigir que el abonado modifique dicha contraseña antes de realizar el primer trámite que requiera su uso. Asimismo, debe permitir que el abonado pueda cambiar dicha contraseña las veces que lo requiera.

Excepcionalmente, en el caso de nuevas contrataciones, la empresa operadora puede permitir que el abonado obtenga su contraseña única a través del envío de un mensaje de texto al servicio contratado. La entrega o generación de la contraseña a través de este mecanismo estará vigente por un periodo máximo de tres (3) días calendario. En caso el abonado no genere su contraseña única o no modifique la contraseña otorgada por la empresa operadora durante el referido plazo, solo se puede obtener dicha contraseña mediante los mecanismos dispuestos en el tercer párrafo del presente punto.

En ningún caso el sistema implementado por la empresa operadora para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, permite que su personal de atención obtenga la contraseña del abonado.

La referida contraseña es aplicable para todos los servicios públicos de telecomunicaciones prestados por cada empresa. Asimismo, la empresa operadora no puede establecer diferenciaciones entre sus abonados respecto a los trámites y solicitudes que pueden realizar mediante el uso de esta contraseña.

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

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

La empresa operadora debe informar al usuario sobre el uso de la contraseña única, los trámites en los cuales es obligatoria y la forma de recuperación.

En el caso de servicios móviles, para la contratación de nuevos servicios, cambio de titularidad y reposición de SIM Card de aquellos abonados que cuentan con contraseña única, de manera adicional a las validaciones de identidad previstas en los [artículos 7 y 18](#),

y de los [puntos 2.7, 3.1 y 3.2 del presente anexo](#), se requiere proporcione su contraseña única de forma exitosa.

#### **3.4. Excepciones a la verificación biométrica por huella dactilar**

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

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

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

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

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

Para el caso del numeral (iii) en tanto se implemente un sistema de acceso en línea que permita validar el movimiento migratorio de los extranjeros o sus datos personales contenidos en el Registro Central de Extranjería, las empresas operadoras deben seguir las reglas contenidas en [punto 3.1](#).

En los casos que corresponda, la empresa operadora debe conservar y almacenar el reporte de la verificación en el que conste que la huella dactilar del solicitante del servicio no puede ser reconocida por el dispositivo analizador y la declaración jurada, durante el plazo establecido en [punto 2.2](#).

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

#### **4. REGLAS ESPECÍFICAS PARA LA VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD DE SOLICITANTES DE SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN DE RADIODIFUSIÓN POR CABLE PREPAGO, SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA Y SERVICIOS DE INTEROPERABILIDAD**

Antes de la activación de los servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad que impliquen el pago de una renta fija periódica, y del servicio de distribución de radiodifusión por cable prepago, la empresa operadora de dichos servicios debe verificar la identidad del solicitante del servicio, a través de un mecanismo idóneo que otorgue seguridad respecto a su identificación, el cual debe ser remitido al OSIPTEL, conjuntamente con el mecanismo de contratación que sea utilizado conforme lo dispuesto en el [punto 1.2.](#)

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

## ANEXO 6

### OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA OPERADORA

#### 1. OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS OPERADORAS RESPECTO DE LOS MECANISMOS DE CONTRATACIÓN

Las obligaciones de las empresas operadoras respecto a de cada uno de los mecanismos de contratación son los siguientes:

i. Cualquier documento escrito:

La empresa operadora debe entregar al abonado, inmediatamente después de la contratación, un original del contrato y, su(s) respectivo(s) anexo(s) impresos, si lo(s) hubiere, debidamente suscritos por el representante legal acreditado de la empresa operadora y el abonado.

ii. Grabación de audio o video:

La empresa operadora debe conservar 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. Marcación doble (solicitud y confirmación):

Para validar este mecanismo de contratación la empresa operadora de manera previa a la afiliación, debe:

- a) Contar con la solicitud de afiliación del abonado, por cualquier medio que deje constancia;
- b) Enviar un mensaje de texto al servicio telefónico del abonado solicitante, en el que se indique como mínimo, información sobre: (a) el servicio ofrecido, (b) la frecuencia de entrega de las comunicaciones de voz o de los mensajes, (c) la tarifa aplicable, y (d) la palabra clave, de ser el caso, así como la opción con la palabra "ACEPTO";
- c) Contar con la confirmación de la aceptación del abonado a través de un mensaje de texto con la palabra "ACEPTO", el cual debe ser remitido desde el servicio telefónico del abonado solicitante; y,
- d) Enviar un mensaje de bienvenida al servicio telefónico del abonado, en el que se informe la descripción del servicio que ha sido contratado, y que para su desafiliación se debe remitir un mensaje de texto con la palabra clave, de ser el caso, y el comando "SALIR".

La empresa operadora debe conservar la carga de la prueba respecto a la contratación de los servicios antes indicados, debiendo registrar adicionalmente la entrega del servicio de contenido solicitado, almacenar la información que sustente dicha entrega, el cobro respectivo y la solicitud de desafiliación del mismo. En este último caso, la empresa operadora debe remitir al abonado un mensaje de confirmación de la desafiliación solicitada, en el que se incluirá la fecha efectiva de dicha desafiliación.

En el caso de los servicios telefónicos contratados bajo la modalidad pospago, la empresa operadora debe incluir en el recibo correspondiente, el concepto facturable por cada servicio de contenido que haya sido contratado por el abonado, en el cual se debe identificar la descripción de dicho servicio y el número corto utilizado para la afiliación del mismo.

Asimismo, la empresa operadora debe incluir en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" a que se refiere el [punto 1.1 del Anexo 4](#): (i) la relación de

las empresas que brindan servicios de contenido a través de su red, (ii) el detalle de los servicios que cada una de estas empresas ofrece, (iii) la tarifa aplicable para cada servicio, (iv) el número corto y la palabra clave de cada uno de los servicios de contenido, y (v) los enlaces a las páginas web de las empresas que prestan los servicios de contenido, de ser el caso.

En todos los casos, la empresa operadora debe entregar al abonado la documentación que contenga la información a que hace referencia el último párrafo del [punto 2.6 del Anexo 5](#).

En los casos en los que no se especifique lo contrario, la empresa operadora debe entregar el mecanismo de contratación, dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la celebración del contrato, a través del medio electrónico o informático que hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que éste haya solicitado expresamente que la entrega se realice mediante documento impreso en el domicilio.

Todo mecanismo de contratación debe incluir (i) la fecha en que se realizó la contratación del servicio, (ii) condiciones tarifarias contratadas, (iii) condiciones de la promoción, oferta o descuento contratados, de ser el caso, y (iv) cualquier otra condición relevante para la prestación del servicio. Asimismo, la empresa operadora debe emplear, en todo mecanismo de contratación, el modelo de contrato tipo aprobado por el OSIPTEL que corresponda.

La carga de la prueba respecto de la entrega de la información, así como sobre la elección del medio a través del cual se remite la documentación al abonado está a cargo de la empresa operadora.

Las empresas operadoras se encuentran prohibidas de condicionar la contratación del servicio a la utilización de alguno de los mecanismos de contratación en particular, con excepción de lo dispuesto en el primer párrafo del [punto 2.4 del Anexo 5](#) y el punto 1.2 del Anexo 7 del Reglamento de Calidad.

La contratación de los servicios a través de los mecanismos de contratación al que se refiere el numeral ii culmina luego de que el abonado verifique que la contratación corresponde al servicio ofrecido, y haya otorgado su conformidad.

La conformidad implica la declaración expresa a través de un medio físico y/o mediante mecanismos tales como el uso de la contraseña única referida en el [punto 3.3 del Anexo 5](#) o un código de confirmación, u otro mecanismo que permita corroborar su consentimiento, el cual debe ser incluido en el mecanismo de contratación.

## **2. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA OPERADORA ANTE EL CAMBIO DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE NÚMERO DE ABONADO POR CAMBIO DE EMPRESA OPERADORA**

Las empresas operadoras deben informar al abonado, al momento de la resolución del contrato, que éste tiene derecho a solicitar la locución a la que hace referencia el [artículo 43](#).

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

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

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

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

La facultad de las empresas operadoras para aplicar una tarifa por dicho concepto es aplicable por cada número respecto del cual el abonado solicite la locución.

La misma regla se aplica cuando dicha prestación se refiera a los números establecidos como cabeza de número colectivo (*hunting*) o los números que integran el respectivo grupo de líneas.

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

### **3. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA OPERADORA ANTE LA SOLICITUD DE ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL**

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

- (i) Las condiciones de contratación y de uso del servicio de roaming internacional;
- (ii) Las tarifas aplicables, para la prestación del servicio por voz, mensajería y/o datos, para los destinos frecuentes y, de ser el caso, para las zonas de frontera;
- (iii) El derecho a que se le entregue en el recibo de pago, el detalle de los consumos realizados, y en el caso de los abonados prepago, el otorgamiento de un detalle electrónico en el que consten los consumos. En este último caso, la empresa operadora debe remitir dicho detalle electrónico a una cuenta de correo electrónico proporcionada por el abonado, o a través de una herramienta informática que implemente la empresa operadora en su página web;
- (iv) Los medios a través de los cuales puede solicitar información y asistencia gratuita, cuando se encuentre utilizando el servicio en el extranjero; y,
- (v) El enlace electrónico que direcciona directamente a la información específica sobre el servicio de roaming internacional, a que se refiere el [punto 1.1. del Anexo 4](#).

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, debe 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 debe entregar la referida documentación dentro de los dos (2) días hábiles posteriores de efectuada la solicitud, a una cuenta de correo electrónico proporcionado por el abonado, salvo que este solicite expresamente que la entrega se realice mediante documento impreso, en cuyo caso la empresa operadora debe hacer la entrega efectiva dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la referida solicitud.

Además de las obligaciones establecidas en el artículo 20-C del Reglamento de Tarifas, la empresa operadora debe incluir en los recibos de pago y en el detalle electrónico, la especificación de cada uno de los consumos realizados por el servicio de roaming internacional.

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



- (i) La operatividad del servicio;
- (ii) Las tarifas aplicables por el servicio de voz, mensajería y datos; y,
- (iii) El número telefónico de acceso gratuito que implemente con la finalidad de absolver consultas y formular reclamos relativos al servicio de roaming internacional.

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

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

## ANEXO 7

### PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA EXTENSIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

Para extender el servicio contratado fuera del domicilio de instalación, siempre que se encuentre en el supuesto establecido en el [artículo 34](#), debe:

- i. Presentar por escrito una solicitud de instalación del servicio de telefonía y/o acceso a Internet de banda ancha, en el área geográfica deseada, a todas las empresas operadoras que cuenten con la concesión respectiva.
- ii. La empresa operadora debe responder por escrito al solicitante, en un plazo máximo de quince (15) días calendario, contados desde la fecha de presentación de la solicitud a la que hace referencia el numeral i. Si la empresa decide atender la solicitud presentada, se debe proceder de acuerdo con lo señalado en el numeral iii; si la empresa comunica al solicitante que no está en capacidad de atender su solicitud, se debe proceder de acuerdo a lo señalado en el numeral iv; si la empresa operadora decide evaluar la posibilidad de atender la solicitud presentada, como parte de un plan de inversiones o expansión, puede, en este caso y de manera excepcional, prorrogar por quince (15) días adicionales el plazo para comunicar su respuesta definitiva, la decisión de prorrogar debe ser comunicada al solicitante dentro del plazo establecido al inicio del presente numeral.
- iii. En caso que la empresa operadora acepte la solicitud de instalación del servicio, a que se refiere el numeral i debe empezar a prestar el servicio dentro de un plazo máximo de treinta días (30) calendario contados desde la fecha de efectuado el pago de la tarifa de instalación vigente.
- iv. Si la empresa operadora declara en forma escrita la imposibilidad de atender la solicitud presentada o no cumple, en el plazo de quince (15) o treinta (30) días calendario, según corresponda, con notificar al abonado la respuesta a su solicitud, éste puede realizar la extensión del servicio de su titularidad.

El abonado que efectúe la extensión de su servicio, debe comunicar este hecho por escrito a la empresa operadora que le presta el servicio y a OSIPTEL, en un plazo que no debe exceder de quince (15) días calendario de realizada la extensión. En dicha comunicación, el abonado debe informar lo siguiente: (i) el número telefónico del servicio extendido, (ii) el nombre del titular de la línea, (iii) la localidad a la cual se extendió el servicio, (iv) la localidad desde la cual se extendió el servicio, (v) la fecha efectiva de extensión, y (vi) la indicación del uso que se le da al servicio extendido (uso domiciliario, público, cabina de Internet, etc.). OSIPTEL, establece, actualiza y publica en su página web un registro con la información detallada en el presente párrafo.

## ANEXO 8

### SUSPENSIÓN, CORTE Y TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

#### 1. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

##### 1.1. De la suspensión del servicio por deuda

La empresa operadora tiene la facultad de suspender el servicio por deuda, 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.

La empresa operadora no puede suspender el servicio por:

- a) Deudas del abonado correspondientes a conceptos referidos a otros servicios distintos al servicio contratado; o,
- b) Deudas del abonado generadas en virtud de un contrato distinto e independiente del servicio contratado, aun cuando se trate del mismo servicio público de telecomunicaciones.

Para el servicio telefónico fijo, la empresa operadora sólo puede 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 es 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 puede suspender el servicio por falta de pago siguiendo el procedimiento establecido en el punto 2.3 del Anexo 7 del Reglamento de Calidad.

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

##### 1.2. De la suspensión cautelar por uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones

Las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones que, en aplicación del inciso 4 del artículo 129 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, procedan a la suspensión cautelar, deben cumplir previamente con el siguiente procedimiento:

- a. La empresa operadora que detecte un uso indebido del servicio, pone tal hecho en conocimiento del OSIPTEL, así como los medios probatorios que acrediten el uso indebido del servicio por parte del abonado, usuario o arrendatario de servicios públicos de telecomunicaciones, de manera previa a la adopción de cualquier acción a la que tenga derecho la empresa operadora. Esta comunicación puede ser formulada por escrito, en formaverbal a las líneas de atención telefónica del OSIPTEL o mediante correo electrónico a la siguiente dirección electrónica: [usoindebido@osiptel.gob.pe](mailto:usoindebido@osiptel.gob.pe)

La información mínima que la comunicación debe contener, bajo apercibimiento de ser declarada improcedente, es la siguiente:

- Nombre del abonado o arrendatario del servicio.
- Tipo de servicio del que se trata.
- Cantidad de líneas, servicios o circuitos y números de identificación.
- Dirección de instalación del servicio.
- Descripción y presentación de los medios probatorios que acreditan el uso indebido.

Cuando la comunicación sea formulada verbalmente o por correo electrónico, la empresa operadora debe presentar en la mesa de partes del OSIPTEL, necesariamente y por escrito, la información antes detallada, en un plazo no mayor a un (1) día hábil de efectuada la comunicación.

- b. El OSIPTEL realiza la verificación del uso indebido denunciado mediante acciones de supervisión, las cuales se llevarán a cabo en un plazo no mayor a un (1) día hábil, computado desde el día siguiente de recibida la comunicación a la que hace referencia el literal a, salvo las excepciones previstas en el presente procedimiento o la coordinación de un plazo distinto con la empresa operadora.
- c. El pronunciamiento del OSIPTEL sobre la denuncia y/o los medios probatorios presentados por la empresa operadora denunciante y actuados por el OSIPTEL, debe ser comunicado por escrito a la empresa operadora dentro del día hábil siguiente de efectuada la acción de supervisión respectiva.
  - Si el pronunciamiento del OSIPTEL señala que se ha comprobado el uso indebido del servicio, la empresa operadora puede, de considerarlo necesario, disponer la suspensión cautelar, según corresponda, y/o la desconexión de la red, del aparato, equipo, dispositivo o sistema que se trate.
  - Si el pronunciamiento del OSIPTEL señala que no se ha comprobado el uso fraudulento o indebido del servicio, la empresa operadora no puede suspender cautelarmente.
- d. Si presentada la comunicación a la que se hace referencia en el literal a, el OSIPTEL comunica a la empresa operadora, dentro del plazo de un (1) día hábil de recibida, que no se encuentra en posibilidad de intervenir, esta puede proceder a la suspensión cautelar, y/o la desconexión de la red, del aparato, equipo, dispositivo o sistema que se trate, bajo su responsabilidad.

Si la solicitud es presentada en la víspera de un día inhábil, la empresa operadora puede proceder a la suspensión cautelar, según corresponda, y/o la desconexión de la red, del aparato, equipo, dispositivo o sistema que se trate, bajo su responsabilidad, debiendo informar expresamente en la solicitud presentada que optará por dicha medida. En ningún caso, la empresa operadora puede suspender cautelarmente o a cortar definitivamente el servicio, si la solicitud presentada al OSIPTEL no cuenta con la información exigida por el literal a.

Si el uso indebido se produce en día inhábil o en distritos distintos de aquellos en los cuales el OSIPTEL tiene su sede u oficinas descentralizadas, la empresa operadora puede proceder a la suspensión cautelar, según corresponda, y/o la desconexión de la red, del aparato, equipo, dispositivo o sistema que se trate, bajo su responsabilidad, debiendo informar al OSIPTEL que adoptó dicha medida en un plazo no mayor a un (1) día hábil, más el término de la distancia, de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica

del Poder Judicial, con las mismas formalidades establecidas en el literal a. En ningún caso, la empresa operadora puede suspender cautelarmente o a cortar definitivamente el servicio, si no está en capacidad de proporcionar al OSIPTEL la información exigida por el literal a.

- e. En los casos a los que se refiere el literal d, el OSIPTEL puede evaluar en cualquier momento los medios probatorios presentados por la empresa operadora y emite su pronunciamiento definitivo ratificando o invalidando la medida adoptada por esta. En este último caso, la empresa operadora debe, en forma inmediata, reconectar el servicio suspendido cautelarmente, restituir el servicio cortado definitivamente y/o reconectar a la red, el aparato, equipo, dispositivo o sistema, según corresponda.
- f. La suspensión cautelar a la que se refiere el presente procedimiento es de carácter temporal y no debe exceder de treinta (30) días calendario. Procede con todas las líneas, circuitos o servicios vinculados a un mismo contrato celebrado entre la empresa operadora y el abonado.
- g. Dentro del plazo de un (1) día hábil de efectuada la suspensión cautelar, la empresa operadora debe informar por escrito al abonado, usuario o arrendatario de servicios públicos de telecomunicaciones las razones que sustentaron su decisión, adjuntando la documentación pertinente.
- h. En el plazo máximo de dos (2) días hábiles de efectuada la suspensión cautelar, la empresa operadora debe informar de estos hechos al OSIPTEL.

En los casos de suspensión cautelar, transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario de realizada la suspensión efectiva del servicio, la empresa operadora debe reconectar automáticamente el servicio, debiendo informar al abonado, usuario o arrendatario de servicios públicos de telecomunicaciones y al OSIPTEL, dentro del día hábil siguiente de producida la reconexión efectiva, que ha procedido a reconectar el servicio.

- i. La inobservancia, por parte de la empresa operadora, del procedimiento, la obliga a la inmediata reconexión de los servicios suspendidos cautelarmente sin perjuicio de las sanciones que resulten aplicables.

### **1.3. Suspensión del servicio durante el periodo que el equipo se encuentre en servicio técnico**

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

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

### **1.4. Suspensión del servicio por desconocimiento de la contratación o cuestionamiento de la reposición de SIM Card**

La empresa operadora suspende el servicio ante la presentación del reclamo por desconocimiento de la contratación del servicio; así como cuando se desconoce la reposición de SIM Card, siempre que dichos trámites sean iniciados por quien se encuentra

registrado como abonado. La suspensión se realiza de forma inmediata, al emplear el abonado el canal telefónico o presencial y en el plazo de un (1) día hábil, mediante el uso de un canal distinto.

En el caso de contrataciones no solicitadas, la reactivación del servicio se realiza cuando el reclamo se declare infundado, mediante una resolución firme o que hubiere causado estado, salvo que se haya solicitado la baja del servicio. Para el caso de desconocimiento de reposición de SIM Card, el servicio se reactiva al efectuarse una nueva reposición de SIM Card, conforme al procedimiento previsto en el [punto 7 del Anexo 2](#).

## **2. CORTE DEL SERVICIO**

### **2.1. Reglas aplicables al corte del servicio**

El aviso previo al corte del servicio debe indicar claramente (i) el monto adeudado, (ii) la tasa de interés aplicable, (iii) el o los recibos no cancelados que originaron la deuda, (iv) la fecha en que se efectúa el corte, (v) de ser el caso, la tarifa que se aplicaría por la reactivación del servicio si se hace efectivo el corte, y (vi) el plazo que tiene el abonado para cancelar su deuda antes de que se proceda a la baja definitiva del servicio.

La empresa operadora debe reactivar el servicio cortado cuando se haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada y el respectivo interés y, de ser el caso, la tarifa por concepto de reactivación por corte que la empresa operadora aplique. No obstante, la empresa operadora puede decidir reactivar el servicio con un pago parcial de la suma adeudada.

### **2.2. Reglas para el corte definitivo del servicio por uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones**

Las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones que, en aplicación del inciso 4 del artículo 129 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, procedan al corte definitivo deben cumplir previamente con lo siguiente:

Si la empresa operadora detecta reincidencia en el uso indebido del servicio, por parte de un abonado, usuario o arrendatario de servicios públicos de telecomunicaciones, puede proceder al corte definitivo del servicio.

Para el procedimiento de corte definitivo del servicio se consideran los mismos pasos y plazos que aplican para la suspensión cautelar del servicio, conforme lo establecido en el [punto 1.2](#).

Para efectos de lo dispuesto en este punto se entiende por reincidencia en el uso indebido del servicio a la reiteración de los hechos que motivaron la suspensión cautelar del servicio: (i) en las mismas líneas, circuitos o servicios; o, (ii) cuando la conducta se lleve a cabo por parte del mismo abonado, usuario o arrendatario de servicios públicos de telecomunicaciones; o, (iii) cuando la conducta sea desarrollada por usuarios con líneas, circuitos o servicios instalados en un inmueble que continúa en posesión del abonado, usuario o arrendatario de servicios públicos de telecomunicaciones que haya efectuado con anterioridad un uso indebido del servicio.

Para efectos de lo dispuesto en el numeral (ii), en el caso que el abonado o arrendatario sea persona jurídica, se considera que se trata del mismo abonado, usuario o arrendatario de servicios públicos de telecomunicaciones, cuando se trate de alguno de los accionistas, representantes legales, o familiares –hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad- de alguno de los nombrados; vinculados a la persona jurídica que haya originalmente incurrido en el uso indebido.

La inobservancia, por parte de la empresa operadora, del procedimiento establecido en el [punto 1.2](#), la obliga a la inmediata la restitución de los servicios cortados definitivamente sin perjuicio de las sanciones que resulten aplicables.

### **2.3. Reglas para el corte del servicio y el bloqueo del equipo terminal móvil por uso prohibido**

Para efectos de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 006-2011-JUS, las empresas operadoras de los servicios públicos móviles deben realizar el corte del servicio y bloqueo del equipo terminal, cuando detecten casos de establecimiento de comunicaciones (entrantes y salientes) a través de un equipo terminal móvil que utiliza, únicamente, la señal de las Estaciones Base que tienen cobertura en el área de un centro penitenciario, durante un plazo mínimo de siete (7) días calendario consecutivos y, adicionalmente, se verifique que concurren de manera individual o conjunta, los siguientes supuestos:

- a. Dispersión de comunicaciones salientes, en un porcentaje que es determinado por el OSIPTEL, en función a la zona geográfica en la cual se encuentra ubicado cada centro penitenciario del país.
- b. Intercambios recurrentes de SIM CARD y/o equipo terminal en el área del centro penitenciario. En estos casos las empresas operadoras proceden a cortar los distintos SIM CARD utilizados en el equipo terminal.
- c. Horario atípico en el uso del servicio público móvil, que implica la realización de comunicaciones en rangos horarios que se encuentran fuera del comportamiento habitual de la red.
- d. Otros que comunique el OSIPTEL.
- e. Los valores y medición de cada uno de los criterios antes señalados son determinados por el OSIPTEL y comunicados directamente a las empresas operadoras de los servicios públicos móviles, debiendo aquéllas guardar la debida reserva de dicha información; de conformidad con la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.

Las empresas operadoras de los servicios públicos móviles luego de verificar los supuestos referidos en el párrafo precedente, deben realizar el corte del servicio y bloqueo del equipo terminal, en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles; debiendo comunicar al Ministerio de Justicia y al OSIPTEL, en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas, la siguiente información:

- Nombres y apellidos del abonado afectado;
- Número del servicio público móvil afectado;
- Número de Serie Electrónica (*Electronic Serial Number - ESN, International Mobile Equipment Identity - IMEI*, u otro equivalente) que identifica el equipo terminal móvil bloqueado; y,
- Las causales que motivaron el corte del servicio y bloqueo del equipo terminal.

### **2.4. Reactivación del servicio público móvil y/o desbloqueo de equipo terminal móvil por corte por presunto uso prohibido**

Cuando la empresa operadora de los servicios públicos móviles haya procedido en forma injustificada al corte del servicio y/o bloqueo del equipo terminal móvil por un presunto uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios, debe proceder a reactivar el servicio y/o desbloquear el equipo terminal móvil del abonado en un plazo máximo de

veinticuatro (24) horas.

Esta disposición resulta aplicable en los casos que el abonado en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles luego de realizado el corte del servicio por uso prohibido, se acerque a la oficina o centro de atención de la empresa operadora portando el equipo terminal bloqueado y el SIM Card asociado al servicio cortado, cuestionando el referido corte.

En estos casos, la empresa operadora debe comunicar estos hechos al OSIPTEL y al Ministerio de Justicia, dentro de los cinco (5) días hábiles del mes siguiente a la reactivación del servicio público móvil y/o desbloqueo del equipo terminal móvil. Dicha comunicación debe contener la siguiente información: (i) nombres y apellidos del abonado, (ii) número y tipo de documento legal de identificación del abonado, (iii) número del servicio afectado, (iv) NS del equipo terminal, y (v) fecha y hora de la reactivación del servicio y desbloqueo del equipo terminal.

### **3. TERMINACIÓN DEL SERVICIO**

#### **3.1. Terminación del contrato de abonado de duración indeterminada**

Las causales de terminación del contrato de abonado de duración indeterminada son:

- (i) Por 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 puede indicar la fecha en la cual termina 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 puede 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 19](#), 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 es de aplicación lo establecido en el [artículo 4](#);
- (ii) Por decisión de la empresa operadora, en caso de falta de pago del servicio, de acuerdo a lo establecido en los [artículos 69 y 70](#);
- (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 pueden solicitar el respectivo cambio de titularidad, de acuerdo al [punto 1.1 del Anexo 2](#);
- (iv) Por declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas, de acuerdo a la legislación en la materia;
- (v) Si la empresa operadora no cumple en la oportunidad debida con instalar y/o activar el servicio;
- (vi) Si el traslado pendiente se mantiene por un período mayor a tres (3) meses;
- (vii) Por uso indebido del servicio;
- (viii) Por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios, luego de transcurridos dos (2) meses desde la fecha en que se efectuó el corte del servicio y siempre que no exista reclamo en trámite, o que éste haya quedado firme. La empresa operadora no puede activar y/o asignar el correspondiente número telefónico o de abonado por un plazo no menor a seis (6) meses



contados a partir de la fecha de terminación del contrato;

- (ix) Luego de transcurridos seis (6) meses desde la fecha en que se efectuó la suspensión del servicio por las causales establecidas en los Capítulos IV, V, VI, VII, VIII del Título V de las Normas Complementarias del RENTESEG, y siempre que no se encuentre pendiente de pronunciamiento el cuestionamiento realizado por el abonado; o,
- (x) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales pueden estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio.

### **3.2. Terminación del contrato de abonado a plazo forzoso por decisión unilateral de la empresa operadora.**

Las causales de terminación del contrato de abonado a plazo forzoso por decisión unilateral de la empresa operadora son:

- (i) Por falta de pago del servicio, de acuerdo a lo establecido en los [artículos 69 y 70](#);
- (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 pueden solicitar el respectivo cambio de titularidad, de acuerdo al numeral (iii) del [punto 1.1. del Anexo 2](#);
- (iv) Por uso indebido del servicio;
- (v) Por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios, luego de transcurridos dos (2) meses desde la fecha en que se efectuó el corte del servicio y siempre que no exista reclamo en trámite, o que éste haya quedado firme. La empresa operadora no puede activar y/o asignar el correspondiente número telefónico o de abonado por un plazo no menor a seis (6) meses contados a partir de la fecha de terminación del contrato; o,
- (vi) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales pueden estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio.

### **3.3. Terminación del contrato de abonado a plazo forzoso por decisión unilateral del abonado.**

Asimismo, el abonado puede 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) Si la empresa operadora no cumple en la oportunidad debida con instalar y/o activar el servicio;
- (iv) Si el traslado pendiente se mantiene por un período mayor a tres (3) meses; 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, debe 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 queda 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 puede 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.

### **3.4. Baja del servicio por no acreditación de mecanismo de contratación**

Adicionalmente a las obligaciones establecidas en la presente norma, y salvo lo dispuesto en el [artículo 17](#), la empresa operadora que no acredite a través del mecanismo de contratación correspondiente, la existencia de la contratación del servicio que se imputa al presunto abonado, debe proceder a la baja del servicio, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles siguientes de advertida la no existencia del mecanismo de contratación correspondiente, o del pronunciamiento de las instancias competentes de la empresa operadora o del OSIPTEL.

## **ANEXO 9**

### **RÉGIMEN DE INFRACCIONES**

Las empresas operadoras serán sancionadas en los casos de incumplimiento de las obligaciones contenidas en las presentes Condiciones de Uso, de acuerdo al procedimiento y disposiciones previstas en la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de OSIPTEL, y en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones aprobado por OSIPTEL.

Constituyen infracciones el incumplimiento, por parte de la empresa operadora, de cualquiera de las disposiciones contenidas en:

Los artículos 2 (segundo párrafo) 3, 4, 5 (segundo y cuarto párrafo), 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, y las Disposiciones Finales Tercera, Cuarta y Séptima.

Los puntos 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 3.2, 4.1, 4.2, 4.4, 5, 6, 7 del Anexo 2; 1, 2 y 3 del Anexo 3; 1.1, 1.2, 2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 y 4 del Anexo 4; 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 y 4 del Anexo 5; 1, 2 y 3 del Anexo 6; 1.1, 1.3, 2.1, 2.4, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 del Anexo 8.

También constituye infracción el incumplimiento de la Resolución de Gerencia General a que se refiere el punto 2.1 del Anexo 8, que ordena revocar o corregir cualquier modificación implementada por la empresa operadora.