

¿Qué ocurre ante un presunto uso indebido del servicio?

ANEXO 8

SUSPENSIÓN, CORTE Y TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

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 de 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 operador. Esta comunicación puede ser formulada por escrito, en forma verbal a las líneas de atención telefónica del OSIPTEL o mediante correo electrónico a la siguiente dirección electrónica: 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 acrediten 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 un 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 a 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.