

DIARIO OFICIAL DEL BICENTENARIO

# El Peruano



FUNDADO EL 22 DE OCTUBRE DE 1825 POR EL LIBERTADOR SIMÓN BOLÍVAR

200 AÑOS

VIERNES 26

DE DICIEMBRE DE 2025

“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”



RESOLUCIÓN N° 000132-2025-CD/OSIPTEL

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

### NORMAS LEGALES

SEPARATA ESPECIAL



## RESOLUCIÓN N° 000132-2025-CD/OSIPTEL

San Borja, 19 de diciembre del 2025

<b>MATERIA</b>	:	<b>NORMA DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES</b>
----------------	---	--

**VISTO:**

El Informe N° 000274-2025-DPRC/OSIPTEL elaborado por la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia y el Proyecto de Resolución presentados por la Gerencia General, que tienen por objeto aprobar la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

**CONSIDERANDO:**

Que, conforme a lo señalado en el artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, y lo previsto en el artículo 23 del Reglamento General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y sus modificatorias, el Osiptel ejerce, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito de sus respectivas competencias, los reglamentos y normas que regulen los procedimientos a su cargo, así como el comportamiento de las empresas operadoras en sus relaciones con los usuarios;

Que, mediante Resolución N° 116-2003-CD-OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la cual entró en vigencia el 1 de marzo de 2004; no obstante, la misma fue modificada en múltiples oportunidades debido a requerimientos y necesidades de los agentes del mercado;

Que, asimismo, mediante Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL se aprobó un Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, a través del cual se sistematizaron y consolidaron todos los cambios normativos efectuados hasta ese momento, a fin de que los abonados, usuarios, empresas operadoras y demás interesados cuenten con un único instrumento normativo que contenga las disposiciones vigentes de las Condiciones de Uso; la misma que fue objeto de diversas modificaciones;

Que, dichas modificaciones hicieron necesaria una nueva revisión de la norma, razón por la cual se emitió la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL, documento normativo que ordenó las disposiciones en lo correspondiente a concordancia, numeración y aspectos formales, pero sin efectuar modificaciones vinculadas al sentido o alcances de los textos originales; la misma que fue objeto de nuevas modificaciones;

Que, en línea con las mejores prácticas internacionales, el Osiptel se encuentra en proceso de implementación de un conjunto de acciones dirigidas a simplificar y ordenar su marco normativo; en virtud de lo cual, la Agenda Regulatoria - 2025 de la institución consideró la modificación de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, tomando en cuenta que, posteriormente se efectuaron modificaciones adicionales a dicha norma;

Que, con el objetivo de recabar información respecto de las modificaciones necesarias y motivar la discusión con relación a distintos aspectos de la normativa actual se publicó para consulta temprana el Documento Soporte N° 01-2024/DPRC;

Que, a partir del análisis de la información obtenida en la consulta temprana, las estadísticas del sector y el comportamiento del mercado, se evidenció la necesidad de actualizar el marco normativo vigente de las Condiciones de Uso, mediante la derogación o modificación de disposiciones que han perdido vigencia, e incorporando medidas que fortalezcan la seguridad, promuevan la digitalización y aseguren el empoderamiento de los abonados;

Que, conforme a la política de transparencia de este Organismo Regulador, según lo dispuesto en los artículos 7 y 27 de su Reglamento General, y en concordancia con las reglas establecidas por el Decreto Supremo N° 009-2024-JUS, que aprueba el Reglamento que establece disposiciones sobre publicación y difusión de normas jurídicas de carácter general, resoluciones y proyectos normativos, mediante Resolución N° 098-2025-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano, se dispuso la publicación, para comentarios, del Proyecto de Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

Que, sobre la base de la debida evaluación de los comentarios formulados al referido proyecto, y en mérito al sustento desarrollado en el Informe N° 000274-2025/DPRC/OSIPTEL, que incluye la respectiva Matriz de Comentarios, corresponde al Consejo Directivo del Osiptel aprobar la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

En aplicación de las funciones señaladas en el artículo 25 del Reglamento General del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, y lo establecido en el literal b) del artículo 8 del Reglamento de Organización y



Funciones del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 1056/25 de fecha 17 de diciembre de 2025;

SE RESUELVE:

**Artículo Primero.**- Aprobar la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

**Artículo Segundo.**- Encargar a la Gerencia General del Osiptel disponer las acciones necesarias para:

- i. Publicar la presente Resolución y la Norma aprobada en el Artículo Primero en el diario oficial El Peruano;
- ii. Publicar la presente Resolución conjuntamente con la Norma aprobada en el Artículo Primero, su Exposición de Motivos, la Matriz de comentarios y el Análisis de Impacto Regulatorio contenido en el Informe N° 000274-DPRC/OSIPTEL, en la sede digital del Osiptel ([www.gob.pe/osiptel](http://www.gob.pe/osiptel));
- iii. Enviar a la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos el archivo electrónico de los documentos relativos a la norma aprobada en el Artículo Primero.

Regístrate y publíquese,

JESUS EDUARDO GUILLEN MARROQUIN  
Presidente ejecutivo (e)  
Consejo Directivo

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

### TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

#### **Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación 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 desenvuelven las relaciones entre ellos.

#### **Artículo 2.- Ejercicio de los derechos de los abonados y usuarios**

- 2.1 El abonado puede ejercer todos los derechos que esta norma regula. El usuario sólo puede ejercer los derechos que la norma le atribuye expresamente.
- 2.2 El ejercicio y exigibilidad de los derechos que la presente norma establece no se condiciona a pago alguno. La empresa operadora únicamente puede aplicar alguna tarifa en los casos que la norma lo señale expresamente, la cual debe ser informada al inicio de la solicitud.
- 2.3 Los derechos contenidos en la presente norma no son aplicables a personas que hubieran accedido a los servicios públicos de telecomunicaciones por medios fraudulentos u otros no permitidos por el ordenamiento legal.

#### **Artículo 3.- Carga de la prueba**

La carga de la prueba respecto del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente norma le corresponde a la empresa operadora, salvo aquellos casos en los que se le imponga una prohibición.

#### **Artículo 4.- Representación**

La empresa operadora debe requerir para la representación de un abonado persona natural, el otorgamiento de poder por carta con firma legalizada ante notario o ante juez de paz en el supuesto que la persona natural domicilie en un centro poblado donde no exista notario.

#### **Artículo 5.- Contacto autorizado**

- 5.1 Para el ejercicio de los trámites calificados como de criticidad media o baja, la empresa operadora permite que el abonado actúe mediante un contacto autorizado al que designe, para el servicio contratado.
- 5.2 Cuando el abonado designe al contacto autorizado, la empresa operadora debe realizar la verificación de la identidad del abonado, conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad media establecidos en el numeral 38.2.1 del artículo 38.

**TÍTULO II: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ABONADOS Y USUARIOS****CAPÍTULO I: DERECHO A LA CONTRATACIÓN Y ACCESO A LOS SERVICIOS****Artículo 6.- Contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones**

- 6.1 La empresa operadora debe comunicar al Osiptel todos los requisitos que exija a los solicitantes para la contratación de cualquiera de los servicios públicos de telecomunicaciones que ofrezca.
- 6.2 La empresa operadora no puede negar a ningún solicitante, que haya satisfecho dichos requisitos, la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, servicios suplementarios y servicios adicionales bajo cualquier modalidad que ofrezcan, salvo:
- 6.2.1 Que no existan las facilidades técnicas, en cuyo caso debe informar al solicitante las razones por las cuales no existirían las facilidades técnicas.
  - 6.2.2 Que el solicitante mantenga deuda por la prestación del mismo servicio público de telecomunicaciones ante cualquier empresa operadora.
  - 6.2.3 Que el solicitante no supere la evaluación crediticia realizada por la empresa operadora.
  - 6.2.4 Que el solicitante haya incurrido en uso indebido o prohibido del servicio.
  - 6.2.5 Otras restricciones que se establezcan por norma expresa con rango de Ley.

**Artículo 7.- Acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones**

- 7.1 Los abonados y usuarios tienen derecho a acceder de manera continua e ininterrumpida al servicio público de telecomunicaciones contratado. Los casos de interrupción del servicio se sujetan a las reglas señaladas en el Reglamento de Calidad.
- 7.2 La empresa operadora está prohibida de impedir al abonado o usuario:-
- 7.2.1 Acceder al servicio contratado, por no adquirir el equipo terminal en la empresa. La empresa operadora debe aceptar que los abonados utilicen los equipos terminales que sean compatibles con sus sistemas y que se encuentren debidamente homologados.
  - 7.2.2 Efectuar libremente llamadas a los números de las series 0800 y 0801, salvo que el suscriptor de las referidas series haya requerido determinadas restricciones.
  - 7.2.3 Acceder en su equipo terminal de telefonía móvil, a la identificación del número telefónico de cada llamada entrante, antes de ser contestada y durante el establecimiento de la comunicación, aun cuando el usuario llamante oculte el número telefónico.

**CAPÍTULO II: DERECHO DE FACTURACIÓN Y ENTREGA DEL RECIBO****Artículo 8.- Entrega del recibo de los servicios contratados**

- 8.1 Todo abonado de un servicio público de telecomunicaciones bajo la modalidad pospago o control tiene derecho a que la empresa operadora le entregue el recibo de los servicios contratados, por lo menos cinco (5) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo.
- 8.2 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.
- 8.3 La empresa operadora debe remitir el recibo a través del medio electrónico 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.
- 8.4 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.
- 8.5 De no haber remitido el recibo y de haberse suspendido el servicio por falta de pago del mismo, la empresa operadora no puede aplicar ninguna tarifa por la reactivación del servicio, ni cobrar interés alguno por la demora en el pago.
- 8.6 La empresa operadora puede modificar la fecha de vencimiento del recibo o el ciclo de facturación siempre que previamente hubiera informado al abonado sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de noventa (90) días calendario, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción. El plazo señalado puede ser menor cuando la referida modificación se efectúe en atención a una solicitud del abonado.

**Artículo 9.- Facturación idónea de los servicios públicos de telecomunicaciones contratados**

- 9.1 La empresa operadora debe facturar únicamente los servicios públicos de telecomunicaciones que hayan sido contratados de acuerdo a los requisitos de contratación a los que hace referencia el artículo 40.
- 9.2 La empresa operadora realiza la facturación conforme a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Tarifas.
- 9.3 La facturación se realiza con posterioridad a la utilización del servicio prestado o de manera adelantada, de acuerdo a lo pactado en el contrato de abonado suscrito.
- 9.4 En caso de facturación adelantada, al momento de la contratación, la empresa operadora debe:
  - 9.4.1 Informar que, en caso de suspensión o baja del servicio, incluida la baja por portabilidad, la empresa operadora debe devolver al abonado un proporcional del monto facturado y pagado de manera adelantada, correspondiente al número de días que no hizo uso efectivo del servicio.
  - 9.4.2 Informar cuales son las modalidades de devolución que ofrece, entre las que se debe incluir el abono del monto en una cuenta bancaria del abonado.
  - 9.4.3 Solicitar al abonado que elija la modalidad de devolución de dicho monto, para lo cual debe brindar los datos requeridos.

**Artículo 10.- Devolución por pagos indebidos, en exceso o adelantados**

- 10.1 Sin necesidad de que el abonado lo solicite, la empresa operadora debe devolver los montos correspondientes a:
  - 10.1.1 Pagos indebidos o en exceso; y
  - 10.1.2 Pagos adelantados del servicio, ante una suspensión o baja del servicio, incluyendo la baja por portabilidad.
- 10.2 La empresa operadora se encuentra obligada a devolver al abonado estos montos, incluyendo el respectivo interés, cuando corresponda.
- 10.3 La devolución del monto correspondiente 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 el plazo de dos (2) meses de la detección del pago indebido o en exceso.
- 10.4 La devolución del monto prorrteado correspondiente a pagos adelantados del servicio, debe ser efectuada por la empresa operadora, en el plazo máximo de dos (2) meses tras efectuarse la suspensión o baja del servicio, vía la modalidad que haya solicitado el abonado al momento de la contratación, cuando haya aceptado el pago adelantado del servicio, de acuerdo a lo previsto en el numeral 9.4 del artículo 9.
- 10.5 En caso el abonado no haya establecido la modalidad para la devolución o haya un error en los datos consignados, la empresa operadora debe:
  - 10.5.1 Ante la suspensión del servicio, devolver en el primer recibo inmediato posterior a la reactivación del servicio.
  - 10.5.2 Ante la baja del servicio, poner a disposición del abonado el monto correspondiente en todos sus centros de atención.
- 10.6 El plazo para la devolución, que se realice en cumplimiento de decisiones de soluciones anticipadas o resoluciones emitidas en primera instancia administrativa o por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), en el marco de un procedimiento de reclamo, se rige por lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos.
- 10.7 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.
- 10.8 La empresa operadora debe remitir mensualmente al Osiptel la información sobre las devoluciones que se encuentran pendientes, para su publicación en la página web del Osiptel.

**CAPÍTULO III: DERECHO DE LOS ABONADOS A LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES****Artículo 11.- Solicitudes que pueden realizar los abonados ante las Empresas Operadoras**

- 11.1 El abonado de cualquiera de los servicios públicos de telecomunicaciones tiene derecho a:
  - 11.1.1 El cambio de titularidad por cesión de posición contractual conforme al artículo 12.
  - 11.1.2 El cambio de nombre del titular del servicio cuando existe una rectificación legal de datos en el documento de identidad del abonado.



- 11.1.3 La suspensión temporal y reactivación del servicio, conforme al artículo 13.
  - 11.1.4 La migración a cualquiera de los distintos planes tarifarios que ofrezca la empresa operadora que le brinda el servicio, conforme al artículo 14.
  - 11.1.5 El desistimiento de la migración cuando implique un cambio de equipamiento, conforme al artículo 15.
  - 11.1.6 El traslado del servicio conforme al artículo 16.
  - 11.1.7 La baja o terminación del servicio, conforme a los artículos 62 y 63.
  - 11.1.8 El acceso al contrato de abonado y al mecanismo de manifestación de voluntad expresa de contratar, conforme al artículo 17.
  - 11.1.9 El acceso a la facturación detallada de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento de Tarifas.
  - 11.1.10 La presentación de reclamos, quejas y apelaciones asociadas al servicio, conforme al Reglamento de Reclamos.
  - 11.1.11 Otros que sean establecidos por el Osiptel.
- 11.2 El abonado del servicio de telefonía fija o de los servicios públicos móviles tiene derecho a:
- 11.2.1 El cambio de número telefónico, conforme al artículo 18.
  - 11.2.2 El acceso al registro de información de llamadas entrantes, conforme al artículo 19.
  - 11.2.3 La portabilidad numérica conforme al Reglamento de Portabilidad.
  - 11.2.4 La elección del concesionario que desee que le preste el servicio de larga distancia utilizando el sistema de llamada por llamada, conforme al artículo 20.
- 11.3 El abonado del servicio de telefonía fija tiene derecho a:
- 11.3.1 El cambio de sitio del block de conexión del servicio, siempre que la tecnología empleada para brindar el servicio lo permita.
  - 11.3.2 La preselección y el cambio al concesionario de larga distancia que desee que le preste el servicio, conforme al artículo 21.
  - 11.3.3 El bloqueo o desbloqueo del acceso automático a servicios adicionales, conforme al artículo 22.
- 11.4 El abonado de los servicios públicos móviles tiene derecho a:
- 11.4.1 La reposición del SIM asociado al número telefónico, conforme al artículo 23.
  - 11.4.2 La activación o desactivación del servicio de roaming internacional, conforme al artículo 24.
- 11.5 Para atender cada solicitud, la empresa operadora debe, además de lo requerido en cada caso particular, realizar la verificación de identidad de quien corresponda, conforme al artículo 38, y usar un mecanismo para obtener la manifestación de voluntad expresa, conforme al artículo 39.
- 11.6 La empresa operadora se encuentra prohibida de negar la presentación de las solicitudes vinculadas al ejercicio de los derechos señalados en el presente artículo.

#### **SUB-CAPÍTULO I: DERECHOS DE LOS ABONADOS DE CUALQUIER SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES**

##### **Artículo 12.- Cambio de titularidad por cesión de posición contractual**

- 12.1 El abonado puede ceder sus derechos y obligaciones a terceros, mediante una solicitud de cesión de posición contractual.
- 12.2 Para recibir la solicitud de cesión de posición contractual, la empresa operadora debe:
- 12.2.1 Realizar la verificación de la identidad del abonado cedente y del cesionario, conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad media establecidos en el numeral 38.2.2 del artículo 38, salvo el caso de los servicios públicos móviles, que debe realizarse conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad alta establecidos en el numeral 38.2.1 del artículo 38.
  - 12.2.2 Adicionalmente, para el caso de los servicios públicos móviles, la empresa operadora debe:

- 12.2.2.1 Remitir un código de validación al número telefónico objeto de cesión de posición mediante el siguiente mensaje de texto (SMS):

*"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 #####"*

- 12.2.2.2 Recibir del abonado cedente el código de validación como muestra de conformidad con el proceso de cesión de posición contractual.
- 12.2.2.3 Validar el código en su sistema para continuar la solicitud de cesión de posición contractual.
- 12.2.2.4 Establecer una vigencia limitada de noventa (90) segundos para el código de validación, luego de lo cual este pierde validez.

- 12.3 La empresa operadora debe realizar el cambio de titularidad respectivo en el Registro de Abonados, en un plazo de diez (10) días hábiles desde la recepción de la solicitud, salvo que en ese mismo plazo rechace la solicitud conforme a los escenarios previstos en el artículo 6.
- 12.4 La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir al abonado cedente las obligaciones que le correspondan al abonado cessionario.
- 12.5 El cambio de titularidad por fallecimiento del abonado, o fusión o escisión de la persona jurídica, la empresa operadora debe atender la solicitud en el mismo plazo establecido en el numeral 12.1.
- 12.6 La empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de cambio de titularidad.

#### **Artículo 13.- Suspensión temporal del servicio**

- 13.1 El abonado tiene derecho a la suspensión temporal de su servicio por un plazo de hasta dos (2) meses consecutivos o no, por año de servicio, para lo cual debe presentar una solicitud de suspensión temporal indicando la duración, cuya extensión debe ser entre quince (15) días calendario y dos (2) meses, salvo que la empresa operadora permita una extensión distinta.
- 13.2 La empresa operadora debe efectuar la suspensión temporal del servicio de manera inmediata luego de recibida la solicitud, salvo que el abonado señalado que dicha suspensión se realice en una fecha posterior.
- 13.3 La empresa no debe cobrar por el plazo en el que el abonado solicita que el servicio este suspendido, incluso si no cumpliese con efectuar la referida suspensión dentro del plazo establecido.
- 13.4 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 conforme al numeral 10.4 del artículo 10 o por la extensión proporcional del tiempo de prestación del servicio pagado por adelantado.
- 13.5 En los contratos sujetos a plazo forzoso, el plazo de permanencia exigido se prorroga automáticamente, únicamente por el período efectivo de suspensión.
- 13.6 La empresa operadora debe reactivar el servicio suspendido (i) al vencimiento del plazo señalado por el abonado, previo aviso al correo electrónico registrado por el abonado, o (ii) antes de cumplirse dicho plazo, en caso de solicitud expresa del abonado.
- 13.7 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.

#### **Artículo 14.- Migración a los distintos planes tarifarios**

- 14.1 El abonado tiene derecho a la migración de su plan a otro plan tarifario vigente de la oferta comercial de la empresa operadora, para lo cual debe presentar una solicitud de migración, indicando el plan tarifario elegido y la fecha desde la cual desea se efectúe la migración, la misma que no debe exceder a la fecha correspondiente al inicio del siguiente ciclo de facturación.
- 14.2 De manera inmediata a la recepción de la solicitud de migración por el abonado, la empresa debe:
- 14.2.1 Informar todas las implicancias de la migración; y
- 14.2.2 Comunicar si procede o no la solicitud.
- 14.3 La empresa operadora puede rechazar una solicitud de migración únicamente cuando:
- 14.3.1 No cuente con cobertura en la zona;
- 14.3.2 El plan solicitado implique una tarifa mayor y el abonado no supere la evaluación crediticia que realiza la empresa operadora; o



- 14.3.3 El servicio se encuentre suspendido.
- 14.4 En caso de que no haya transcurrido el plazo forzoso que se hubiere establecido en el contrato, el abonado debe cumplir con pagar la compensación de responsabilidad del abonado, de corresponder.
- 14.5 La empresa operadora debe hacer efectiva la migración en la fecha específica solicitada por el abonado.
- 14.6 En caso de que la migración sea a un plan tarifario mayor y la fecha de migración solicitada sea anterior al inicio del siguiente ciclo de facturación, la empresa operadora debe generar un cargo proporcional en el siguiente ciclo de facturación.
- 14.7 Cualquier saldo monetario debe reflejarse en el primer recibo emitido de manera posterior a la migración.

#### **Artículo 15.- Desistimiento de la migración cuando implique un cambio de equipamiento**

- 15.1 Cuando la migración implique un cambio de equipamiento, 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.
- 15.2 Una vez comunicado el desistimiento por parte del abonado, la empresa operadora debe restituir el plan tarifario originalmente contratado, junto con el equipamiento requerido para tal fin. La restitución rige, como máximo, a partir del ciclo de facturación inmediato posterior a la fecha de la comunicación del abonado. Esta disposición resulta aplicable incluso en los casos en los que la empresa operadora haya cesado la comercialización del plan tarifario de origen.
- 15.3 La empresa operadora debe informar al abonado respecto a esta posibilidad cuando solicite la migración a un plan que implique un cambio de equipamiento.

#### **Artículo 16.- Traslado del servicio**

- 16.1 La empresa operadora debe trasladar del lugar donde se presta el servicio contratado, a solicitud del abonado, siempre que las condiciones técnicas lo permitan.
- 16.2 En un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la solicitud, la empresa operadora tiene la obligación de informar, a través de un medio que deje constancia de recepción, si el traslado es posible o no; y:
  - 16.2.1 De ser posible, debe coordinar con el abonado la fecha y hora en la que se realiza el traslado.
  - 16.2.2 De no ser posible, el abonado puede requerir que su solicitud sea considerada como traslado pendiente, en cuyo caso la empresa operadora debe suspender el servicio, sin costo alguno para el abonado, hasta que se cuente con las condiciones técnicas que permitan hacer efectivo el traslado solicitado.
- 16.3 Si el traslado pendiente se mantiene por un período mayor a tres (3) meses, el abonado puede optar por resolver unilateralmente el contrato, conforme al artículo 64.
- 16.4 La empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de traslado, cuando este se realice.

#### **Artículo 17.- Acceso al contrato de abonado y la expedición de una copia**

- 17.1 El abonado tiene derecho acceder al contrato de abonado y mecanismo de manifestación de voluntad expresa de contratar y/o a una copia del mismo. Para tal efecto, la empresa operadora remite lo solicitado al correo electrónico proporcionado por el abonado y otorga su acceso a través de una aplicación digital o perfil personal web, de acuerdo con las alternativas digitales desarrolladas por la empresa operadora.
- 17.2 La empresa operadora tiene un plazo de un (1) día hábil para brindar el acceso al contrato o remitir una copia del mismo, y un plazo de tres (3) días hábiles para brindar el mecanismo de manifestación de voluntad expresa de contratar, cuando este sea diferente al contrato.
- 17.3 La empresa operadora debe garantizar la autenticidad de los documentos utilizando los procedimientos de certificación respectivos.

### **SUB-CAPÍTULO II: DERECHOS DE LOS ABONADOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA Y DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES**

#### **Artículo 18.- Cambio de número telefónico**

- 18.1 El abonado tiene derecho al cambio de su número telefónico, para lo cual debe presentar una solicitud de cambio de número telefónico a la empresa operadora que le brinda el servicio de telefonía fija o los servicios públicos móviles.
- 18.2 La empresa operadora tiene un plazo máximo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud, para informar al abonado su nuevo número y realizar el cambio de número telefónico.



- 18.3 El tope de solicitudes de cambio de número que puede presentar un abonado por una misma línea es de dos (2) veces al año, salvo temas de seguridad ciudadana debidamente acreditadas.
- 18.4 La empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de cambio de número cuando este sea solicitado por el abonado.

#### **Artículo 19.- Acceso al registro de información de llamadas entrantes**

- 19.1 El abonado tiene derecho a acceder a la información de las llamadas entrantes a su número telefónico correspondientes, como mínimo, a los cuatro (4) últimos meses. Esta información debe incluir el detalle del número llamante, fecha y hora de inicio; así como la duración de la llamada. Para ello, el abonado debe presentar una solicitud de acceso al registro de llamadas entrantes y, si lo desea, brindar un correo electrónico para la remisión de dicha información.
- 19.2 La empresa operadora tiene un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud, para remitir el registro de manera física o al correo electrónico indicado por el abonado.
- 19.3 La empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de emisión del registro.

#### **Artículo 20.- Elección del concesionario de larga distancia para realizar llamadas de larga distancia utilizando el sistema de llamada por llamada**

- 20.1 El usuario o abonado del servicio de telefonía fija o de los servicios públicos móviles tiene derecho a elegir al concesionario de larga distancia que desee que le preste el servicio mediante el sistema de llamada por llamada, para lo cual el abonado que origina la llamada debe marcar el código de identificación del concesionario de larga distancia.
- 20.2 El usuario o abonado del servicio público móvil, cuyo plan incluya minutos libres de larga distancia internacional, puede hacer uso de los mismos sin necesidad de incluir el código de identificación del concesionario de larga distancia en la llamada.
- 20.3 Los concesionarios de larga distancia sólo pueden ofrecer el sistema de llamada por llamada en las áreas locales donde su red reciba las llamadas de larga distancia de sus usuarios en la misma área local en la que las llamadas se originan.

### **SUB-CAPÍTULO III: DERECHOS DE LOS ABONADOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA**

#### **Artículo 21.- Preselección del concesionario de larga distancia**

- 21.1 El abonado del servicio de telefonía fija tiene derecho a preseleccionar al concesionario de larga distancia que desee que le preste el servicio y a cambiar su selección a otro concesionario cuando lo deseé.
- 21.2 La preselección constituye la contratación del servicio de larga distancia y, por lo tanto, la empresa operadora preseleccionada debe realizar la verificación de la identidad del abonado, conforme al artículo 38, y usar un mecanismo específico para obtener la manifestación de voluntad expresa, conforme al artículo 39.
- 21.3 La primera preselección es gratuita y la empresa operadora del servicio de telefonía fija puede aplicar una tarifa por concepto de cambio de concesionario de larga distancia.
- 21.4 En caso el abonado migre su servicio a un plan tarifario distinto, o solicite el cambio de número telefónico, se mantiene su preselección del concesionario de larga distancia, salvo que solicite un cambio siguiendo el procedimiento establecido, lo cual debe ser informado al abonado.

#### **Artículo 22.- Bloqueo y desbloqueo de servicios adicionales**

- 22.1 Los abonados del servicio de telefonía fija pueden solicitar el bloqueo o desbloqueo del acceso automático a los siguientes servicios adicionales:
  - a. El servicio de larga distancia nacional,
  - b. El servicio de larga distancia internacional,
  - c. Los servicios ofrecidos a través de la Serie 808,
  - d. Los servicios especiales facultativos,
  - e. Las llamadas locales a las redes de los servicios públicos móviles, u otros que sean técnicamente posibles.
- 22.2 La empresa operadora efectúa el bloqueo de manera inmediata, salvo limitaciones tecnológicas en cuyo caso se realiza en un máximo de cinco (5) días hábiles, de lo contrario ésta asume el costo de las llamadas que se efectúen desde la fecha en que el servicio debió haberse bloqueado.
- 22.3 Cuando el abonado solicite el bloqueo en un momento distinto a la contratación del servicio de telefonía fija, la empresa operadora puede cobrar una tarifa por concepto de bloqueo.

**SUB-CAPÍTULO IV: DERECHOS DE LOS ABONADOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES****Artículo 23.- Reposición de SIM y recuperación de número telefónico del servicio público móvil**

- 23.1 El abonado de servicios públicos móviles tiene derecho a la reposición del SIM asociado al número telefónico, cuya titularidad lo identifique como tal. La empresa operadora se encuentra prohibida de recibir solicitudes de reposición de SIM a través de un canal distinto al presencial o aquel mecanismo que haya sido aprobado por el Osiptel.
- 23.2 Previo al registro de la solicitud de reposición de SIM en su sistema comercial, la empresa operadora debe realizar la verificación de la identidad del abonado, conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad alta establecidos en el numeral 38.2.1 del artículo 38.
- 23.3 De manera inmediata, después de realizar la verificación de identidad, la empresa operadora debe remitir, mediante SMS a todos los servicios móviles bajo titularidad del abonado, registrados en dicha empresa operadora y mediante correo electrónico a las direcciones electrónicas registrada por el abonado, al momento de la contratación y al momento de presentar la solicitud de reposición de SIM, el detalle de la fecha y hora de la solicitud, lugar de presentación de la solicitud, y datos de contacto de la empresa operadora por si el abonado desconoce la solicitud.
- 23.4 La empresa operadora debe reactivar el servicio en un rango de una (1) hasta cuatro (4) horas, contadas desde la verificación de identidad del abonado.

**Artículo 24.- Activación del servicio de roaming internacional**

- 24.1 El abonado de los servicios públicos móviles tiene derecho a la activación del servicio de roaming internacional, a ser informado sobre su derecho a elegir el plazo de duración de dicha activación y a conocer sus consumos mientras el servicio se mantenga activo. El abonado debe presentar una solicitud en la que puede o no especificar el rango de fechas que desea habilitado el servicio.
- 24.2 Presentada la solicitud, la empresa operadora debe:
- 24.2.1 Remitir información sobre:
- Las condiciones de contratación y de uso del servicio de roaming internacional.
  - Las tarifas aplicables,
  - Los medios a través de los cuales puede solicitar información y asistencia gratuita, cuando se encuentre utilizando el servicio en el extranjero.
- 24.2.2 Activar o desactivar el servicio de roaming internacional en las fechas indicadas en la solicitud, o en el momento que el abonado lo solicite.
- 24.3 En caso el abonado haya solicitado el servicio de roaming internacional con límite de consumo, la empresa operadora debe poner a disposición, a través de algún medio, la información sobre el límite de consumo del servicio de roaming. Adicionalmente, la empresa operadora debe suspender el servicio cuando se alcance la capacidad de descarga contratada por el abonado o el tiempo contratado.

**CAPÍTULO IV: AUTOGESTIÓN DE TRÁMITES****Artículo 25.- Autogestión de trámites de manera digital**

- 25.1 La empresa operadora que cuente con más de 500 mil abonados debe tener aplicativos móviles y aplicativos web, que permitan la autogestión, de manera continua las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana, como mínimo, de los siguientes trámites:
- 25.1.1 Migrar de planes hacia cualquier plan en comercialización según el SIRT.
- 25.1.2 Dar de baja un servicio contratado en cualquier modalidad.
- 25.1.3 Suspender temporalmente el servicio o solicitar su reactivación.
- 25.1.4 Presentar reclamos, quejas y apelaciones asociadas al servicio, conforme al Reglamento de Reclamos.
- 25.2 La empresa operadora que cuente con una página web debe permitir la autogestión en la página web, como mínimo, de los siguientes trámites:
- 25.2.1 Dar de baja un servicio contratado en cualquier modalidad.
- 25.2.2 Suspender temporalmente el servicio.
- 25.2.3 Presentar reclamos, quejas y apelaciones asociadas al servicio, conforme al Reglamento de Reclamos.



- 25.3 La empresa operadora debe permitir a los abonados encontrar los trámites indicados en los numerales 25.1 y 25.2 en el menú de inicio de las respectivas páginas web o aplicativos móviles o aplicativos de las páginas web.
- 25.4 La empresa operadora está prohibida de redireccionar al abonado a otro canal para la culminación de los trámites indicados en los numerales 25.1 y 25.2 La autogestión se desarrolla íntegramente en dicho canal, hasta obtener el código de confirmación del trámite.
- 25.5 La empresa operadora debe entregar un código de confirmación del trámite autogestionado por el abonado en el mismo aplicativo.

## **CAPÍTULO V: OBLIGACIONES DE ABONADOS Y USUARIOS**

### **Artículo 26.- Uso debido del servicio**

- 26.1 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.
- 26.2 El abonado y/o usuario se encuentra prohibido de:
- 26.2.1 Utilizar el servicio contratado para fines fraudulentos.
  - 26.2.2 Utilizar el servicio contratado en equipos de comunicación especializados para el consumo masivo.
  - 26.2.3 Efectuar directamente o a través de terceros modificación, alteración o cambio en la planta externa de la empresa operadora.
  - 26.2.4 Extender el servicio contratado fuera del domicilio de instalación.

### **Artículo 27.- Pago de los recibos**

- 27.1 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.
- 27.2 En caso de baja del servicio, incluida la baja por portabilidad, la empresa operadora debe permitir efectuar los pagos de deuda pendiente mediante cualquiera de los mecanismos vigentes para el pago que ofrece a sus abonados.

### **Artículo 28.- Obligaciones del abonado vinculadas al RENTESEG**

- 28.1 El abonado o usuario del servicio debe reportar a la empresa operadora la sustracción o pérdida de su equipo terminal móvil, conforme la normativa del RENTESEG.
- 28.2 El abonado del servicio debe, conforme a la normativa del RENTESEG:
- 28.2.1 Reportar la recuperación del equipo terminal móvil reportado como sustraído o perdido cuando requiera que la empresa operadora ejecute el desbloqueo del equipo.
  - 28.2.2 Registrar ante la empresa operadora los equipos terminales móviles ingresados al país por una persona natural para su uso personal.
  - 28.2.3 Comunicar a la empresa operadora el cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio por alguna de las causales previstas en las Normas Complementarias del RENTESEG.

## **TÍTULO III: INFORMACIÓN A ABONADOS Y USUARIOS**

### **Artículo 29.- Derecho a la información**

Toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora toda 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 30.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora**

- 30.1 La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y/o en cualquier momento en que le sea solicitada, información, como mínimo, sobre:
- 30.1.1 Todos los servicios principales, adicionales y suplementarios que ofrece, incluyendo los requisitos para acceder a los mismos, sus características y restricciones.
  - 30.1.2 Todos los trámites que puede realizar el abonado y/o el usuario ante la empresa operadora y el regulador, que estén vinculados a sus derechos.

- 30.1.3 Todos los canales de atención que ha puesto a disposiciones de los abonados, para el cumplimiento de sus obligaciones y la ejecución de sus derechos.
  - 30.1.4 El alcance, uso, características, restricciones y costos asociados al equipo terminal que se adquiera con la misma empresa operadora.
  - 30.1.5 Otra información que establezca el Osiptel.
- 30.2 La empresa operadora debe brindar la información solicitada de manera transparente, oportuna, veraz, actualizada, clara, precisa, cierta, completa, adecuada y gratuita, indistintamente del canal o sistema que utilice para brindar atención, ofrecer y/o comercializar sus servicios.
- 30.3 En caso de falta o inoperatividad del servicio, la empresa operadora debe informar el motivo cuando el abonado lo reporte.

#### **Artículo 31.- Información sobre saldos y consumos**

La empresa operadora está obligada a proporcionar, a solicitud del abonado, información actualizada, precisa e idónea sobre los consumos, saldos y/o fechas de vencimiento de los planes, promociones y/o recargas realizadas por los usuarios o abonados de los servicios de telecomunicaciones.

#### **Artículo 32.- Información ante trámites cuestionados**

Cuando el abonado desconoce o cuestiona la contratación de un servicio, la portabilidad de su número telefónico, el cambio de titularidad, y/o la reposición de SIM, la empresa operadora está obligada a proporcionar:

1. De manera inmediata, el detalle de fecha, hora y lugar de la presentación de la solicitud o contratación; y,
2. En un plazo máximo de un (1) día hábil, la copia del contrato de abonado y/o documentación probatoria de la solicitud correspondiente al trámite cuestionado.

#### **Artículo 33.- Servicios de información y asistencia**

- 33.1 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 canal libre de costo. El número telefónico correspondiente para brindar los referidos servicios debe ser publicado en los medios de difusión con los que la empresa operadora cuente.
- 33.2 El servicio debe estar habilitado durante dieciocho (18) horas al día, los siete (7) días de la semana, como mínimo.
- 33.3 La empresa operadora debe 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 34.- Información mediante canales digitales**

- 34.1 La empresa operadora que tenga una página web de Internet, está obligada a incluir en la página principal dos vínculos con los títulos "Información a Abonados y Usuarios" y "Atención de Reclamos en Línea". El Osiptel define el contenido y ubicación del vínculo denominado "Información a Aboados y Usuarios".
- 34.2 Las empresas operadoras móviles con red están obligadas a tener una página web de Internet, e incluir:
- 34.2.1 Un enlace que direccione hacia una herramienta informática que permita a cualquier persona consultar acerca del detalle del(los) número(s) telefónico(s) móvil(es) 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).
  - 34.2.2 Una sección en la que se brinde la información de cobertura del servicio en los términos establecidos en el Anexo 2 de la presente norma.
- 34.3 La empresa operadora que cuente con más de 500 mil abonados debe permitir el acceso, a través de sus aplicativos móviles y aplicativos web, de manera permanente, a la siguiente información:
- 34.3.1 Los contratos de servicios, equipos y dispositivos contratados o adquiridos en la empresa operadora.
  - 34.3.2 Las características completas del plan.
  - 34.3.3 Las características de promociones y beneficios con los que cuenta el abonado, detallando la vigencia de los mismos.
  - 34.3.4 Los recibos de, al menos, los últimos tres (3) meses.
  - 34.3.5 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 este último y (d)



reposición de SIM. El referido detalle debe contener información relativa a las solicitudes que hayan sido realizadas por el abonado, al menos, en el último año.

- 34.3.6 El enlace al expediente virtual al que hace referencia el Reglamento de Reclamos.
- 34.4 La información de cada abonado es actualizada permanentemente, sin que esto suponga interrupciones en el acceso, visualización u otros.
- 34.5 Las ventanas de mantenimiento preventivo de los aplicativos móviles o aplicativa web deben ser comunicadas a los abonados y al Osiptel antes de ser realizadas.

**Artículo 35.- Información periódica adicional a ser proporcionada por la empresa operadora por disposición del Osiptel**

La empresa operadora debe remitir a sus abonados y usuarios mensajes por encargo del Osiptel, para lo cual el Osiptel les comunica, antes de la tercera semana de cada mes, el mensaje a ser remitido, y establece el contenido, canal, forma y plazo en el que debe ser enviado, el cual no es menor a cinco (5) días hábiles, salvo por causas excepcionales debidamente justificadas.

**Artículo 36.- Información de las contrataciones del servicio público móvil**

La empresa operadora del servicio público móvil debe remitir al Osiptel en forma diaria, a través del RENTESEG, la información de cada contratación realizada, según el siguiente detalle y de acuerdo con el formato comunicado por el Osiptel:

- i. Fecha y hora de la verificación biométrica exitosa del abonado por cada contratación del servicio, según corresponda.
- ii. Id de transacción de RENIEC o la Superintendencia Nacional de Migraciones, según sea el caso, de la validación biométrica exitosa del abonado.
- iii. Tipo de excepción de verificación biométrica del abonado, de ser el caso.
- iv. Fecha de emisión del documento legal de identidad del abonado exceptuado de verificación biométrica.
- v. Información del personal que participa en la contratación, conforme al artículo 43.
- vi. Fecha y hora de verificación biométrica exitosa del personal que participa en la contratación.
- vii. Id de transacción de la validación biométrica exitosa del personal que participa en la contratación.
- viii. Canal formal de contratación.
- ix. Código del centro de atención, código del punto de venta, dirección indicada por el solicitante o código del establecimiento que comercializó el SIM autoactivado, conforme al artículo 43.
- x. Coordenadas geográficas del lugar en el cual se efectuó la contratación según la información obtenida del equipo empleado por el personal de la empresa operadora para la contratación, salvo autoactivación.
- xi. Fecha y hora de suspensión, según corresponda.
- xii. Fecha y hora de baja, según corresponda.

**TÍTULO IV: CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

**CAPÍTULO I: SOBRE LA VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD Y LA OBTENCIÓN DE LA VOLUNTAD EXPRESA**

**Artículo 37.- Factores de verificación de la identidad**

Para verificar la identidad de la persona, la empresa operadora debe emplear los siguientes factores de verificación:

1. Factor de verificación de inherencia es el procedimiento de validación de la identificación de una persona a partir de alguna característica anatómica única contrastada con la base de datos de RENIEC, Migraciones u otra entidad competente. La empresa operadora puede emplear cualquier procedimiento de verificación biométrica que establezcan y autoricen dichas entidades. El número máximo de intentos es de cinco (5) por persona en el día por transacción.
2. Factor de verificación de posesión es el procedimiento de validación de la identidad de una persona a partir de algo que solo esa persona posee. La empresa operadora debe exigir: (i) la exhibición del documento legal de la identidad, (ii) el código de validación dinámico remitido al número telefónico del abonado o al correo electrónico, siempre que este haya sido registrado previa validación de la identidad del abonado, o (iii) el código de validación dinámico obtenido mediante el aplicativo informático.
3. Factores de verificación de conocimiento es el procedimiento de validación de la identidad de una persona a partir de algo que solo esa persona conoce. La empresa operadora debe: (i) solicitar contraseñas creadas por el abonado o (ii) usar un cuestionario de validación que cumplan con las siguientes características:

- i. Deben realizarse, al menos, dos preguntas de validación en las que se obtengan respuestas exitosas.
- ii. Al menos una debe ser relacionada a los datos personales del usuario, en cuyo caso, se considera una respuesta exitosa únicamente si coinciden con la información registrada en la base de datos de RENIEC, o de Migraciones.
- iii. Al menos una debe estar relacionada a los datos específicos del servicio sujeto a trámite u otro servicio que tenga contratado con la empresa operadora, en cuyo caso, se considera una respuesta exitosa únicamente si coincide con la base de datos del sistema comercial de la empresa operadora.
- iv. En el caso que el solicitante del servicio no tenga ningún servicio público contratado con la empresa operadora, las dos preguntas deben coincidir con la información registrada en la base de datos de RENIEC, o de Migraciones.

#### **Artículo 38.- Procesos de verificación de la identidad**

- 38.1 La empresa operadora debe implementar procesos de verificación de identidad de la persona, según sea el caso, para corroborar que el ejercicio de los derechos establecidos en la presente norma se está ejecutando por la persona correcta.
- 38.2 La empresa operadora se encuentra obligada a realizar los procesos de verificación de identidad usando uno o más factores de verificación independientes, de acuerdo al nivel de criticidad del trámite o solicitud para el cual se requiera, de acuerdo al siguiente detalle:
  - 38.2.1 En caso de trámites con nivel de criticidad alta, el proceso de verificación de identidad requiere combinar un factor inherencia más un factor de posesión o un factor inherencia más un factor de conocimiento.
  - 38.2.2 En caso de trámites con nivel de criticidad media, el proceso de verificación de identidad requiere usar un factor inherencia o un factor de posesión.
  - 38.2.3 En caso de trámites con nivel de criticidad baja, el proceso de verificación de identidad requiere usar únicamente un factor de posesión o un factor de conocimiento.
- 38.3 El Osiptel define el nivel de criticidad para cada trámite o solicitud. Cuando no se señale expresamente el nivel de criticidad, se entiende que es de criticidad baja.
- 38.4 La empresa operadora define los factores de verificación de identidad por nivel de criticidad que implementa en cada uno de sus canales de atención y debe remitirlos al Osiptel antes de su aplicación.
- 38.5 La empresa operadora debe ajustar el proceso de verificación en el plazo otorgado, cuando el Osiptel solicite su modificación, con la finalidad de salvaguardar la seguridad y/o efectividad del proceso.

#### **Artículo 39.- Mecanismos para la obtención de la manifestación de voluntad expresa**

- 39.1 La empresa debe emplear un mecanismo para obtener la manifestación de voluntad expresa ante cualquier solicitud y/o trámite. En caso de no poder acreditar la obtención de la manifestación de voluntad expresa, no tienen efecto los actos que se hayan derivado de la supuesta solicitud y/o trámite, y de existir algún cobro debe devolver los pagos efectuados, incluyendo el respectivo interés.
- 39.2 La empresa operadora tiene la obligación de implementar mecanismos para obtener la manifestación de voluntad expresa del solicitante, los cuales deben:
  - 39.2.1 Permitir dejar constancia de dicha manifestación de voluntad expresa, la misma que puede ser requerida por el Osiptel o el propio solicitante del trámite o solicitud en cuestión.
  - 39.2.2 Garantizar la inalterabilidad de los términos o condiciones ofrecidos por la empresa operadora respecto a los cuales se obtuvo la manifestación de voluntad expresa.
- 39.3 La empresa operadora define los mecanismos para obtener la manifestación de voluntad expresa que emplea en cada uno de los canales de atención que implemente y remite al Osiptel, con el detalle de todo el procedimiento, incluyendo las medidas de seguridad y la documentación que acredita el cumplimiento de los requisitos determinados en el numeral 39.2.
  - 39.3.1 Para trámites con nivel de criticidad alta, la empresa operadora utiliza el mecanismo de manifestación de voluntad expresa que previamente sea aprobado por el Osiptel, salvo que sea un documento escrito o por Autoactivación, en cuyo caso la empresa operadora solo debe informar antes de su aplicación.
  - 39.3.2 Para trámites con nivel de criticidad media y baja, la empresa operadora informa antes de su aplicación. La empresa operadora debe ajustar el mecanismo de manifestación de voluntad expresa en el plazo otorgado, cuando el Osiptel solicite su modificación, con la finalidad de salvaguardar la seguridad y/o efectividad del proceso.

- 39.4 La empresa operadora se encuentra prohibida de restringir al abonado la posibilidad de utilizar cualquiera de los mecanismos para obtener la manifestación de voluntad expresa que se hayan implementado, salvo imposibilidad técnica.

## **CAPÍTULO II: SOBRE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO**

### **Artículo 40.- Contratación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

- 40.1 Independientemente del canal de comercialización, la empresa operadora es responsable de todo el proceso de contratación del servicio que provea, el cual comprende:
- 40.1.1 La provisión de la información necesaria e idónea para la contratación del servicio público de telecomunicaciones.
  - 40.1.2 La verificación de la identidad del solicitante de la contratación del servicio conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad media establecidos en el numeral 38.2.2 del artículo 38, salvo el caso de la contratación de servicios públicos móviles que es considerado un trámite con nivel de criticidad alta y la contratación de servicios de distribución de radiodifusión por cable bajo la modalidad prepago que es considerado un trámite con nivel de criticidad baja.
  - 40.1.3 La celebración y suscripción del contrato de abonado mediante el cual la empresa operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo.
  - 40.1.4 El registro de los abonados que contratan sus servicios, conforme al artículo 49.
- 40.2 La empresa operadora está prohibida de modificar unilateralmente el contrato de abonado, salvo que se trate de:
- 40.2.1 Modificaciones de tarifas y/o de atributos del servicio, conforme al Reglamento de Tarifas, y/o
  - 40.2.2 Modificaciones de otras condiciones contractuales distintas que resulten más beneficiosas para el abonado, que sean previamente informadas al Osiptel y al abonado.
- 40.3 La empresa operadora debe entregar al abonado, antes de la provisión del servicio, el contrato de abonado suscrito, independientemente del mecanismo de manifestación de voluntad expresa de contratar empleado.
- 40.4 La empresa operadora se encuentra prohibida de condicionar la contratación a la adquisición, arrendamiento o utilización, de los materiales y/o equipos de su propiedad y/o a la contratación de otros servicios públicos de telecomunicaciones.

### **Artículo 41.- Requisitos esenciales para la contratación de los servicios públicos móviles**

La empresa operadora se encuentra obligada a cumplir con los siguientes requisitos esenciales para la contratación del servicio público móvil:

1. Realizar la contratación y adquisición de SIM en un canal formal, conforme al numeral 42.1 del artículo 42.
2. Verificar la identidad de la persona que interviene en la contratación por parte de la empresa operadora, únicamente mediante un factor de inherencia.
3. Verificar la identidad del solicitante del servicio público móvil, conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad alta establecidos en el numeral 38.2.1 del artículo 38.

### **Artículo 42.- Canales formales para la contratación de un servicio público móvil**

- 42.1 La empresa operadora debe realizar la contratación del servicio público móvil únicamente: i) en los centros de atención o puntos de venta, previamente reportados al Osiptel, ii) en la dirección indicada por el solicitante del servicio cuando la comercialización se haga mediante entrega a domicilio (delivery), iii) excepcionalmente en ferias itinerantes previamente reportada al Osiptel, o iv) de forma virtual.
- 42.2 La empresa operadora que comercialice el servicio mediante entrega a domicilio (delivery) debe cumplir los siguientes requisitos:
- 42.2.1 El solicitante de la contratación del servicio realiza el requerimiento brindando, sus nombres y apellidos, tipo y documento de identidad, la dirección en la cual se solicita el delivery y otros datos de contacto.
  - 42.2.2 El SIM es entregado únicamente al solicitante del servicio público móvil, en la dirección indicada al momento de realizar el requerimiento.
  - 42.2.3 La empresa operadora debe reportar al Osiptel el registro con la información del personal que participa en la contratación que incluya el detalle que indica el numeral 43.1.2 del artículo 43.
- 42.3 La empresa operadora se encuentra prohibida de realizar ferias itinerantes en zonas sin cobertura.
- 42.4 La empresa operadora que comercialice SIM, para su posterior auto-activación, se encuentra prohibida de permitir la auto-activación de más de un servicio al mes por abonado.



#### **Artículo 43.- Obligación de reporte y publicación de los canales de contratación móvil**

- 43.1 La empresa operadora debe reportar los centros de atención o puntos de venta al Osiptel y mantener actualizado dicho reporte, consignando la siguiente información:
- 43.1.1 Información del punto de venta o centro de atención: Código único que identifica a cada punto de venta o centro de atención, junto con la fecha de inicio de operaciones, la dirección específica con el detalle del distrito, provincia, departamento y la ubicación georreferenciada.
  - 43.1.2 Información del personal que participa en la contratación: Código único que identifica a cada personal que participa en la contratación, junto a sus nombres, apellidos, tipo y número de documento de identidad, y, de corresponder, el distribuidor al que pertenece.
  - 43.1.3 Información del distribuidor: De corresponder, código único del distribuidor, junto a los nombres y apellidos o razón social, y tipo y número de documento de identidad del distribuidor.
- 43.2 La empresa operadora debe informar al Osiptel las fechas y lugares donde realiza o participa en las ferias itinerantes, con una anticipación de diez (10) días hábiles.
- 43.3 La empresa operadora debe reportar al Osiptel los establecimientos en los que comercialice SIM para su posterior auto-activación, que contenga el código designado, el nombre comercial y razón social, y la dirección específica con el detalle del distrito, provincia y departamento.
- 43.4 Los reportes a los que se hace referencia en los numerales 42.2.3, 43.1, 43.3, sus regulaciones y/o actualizaciones, deben ser reportados por la empresa operadora al Osiptel el último día hábil de cada mes, al correo electrónico distribuidores\_autorizados@osiptel.gob.pe según el formato remitido por el Osiptel.
- 43.5 La empresa operadora debe publicar en su página web información detallada y actualizada de los canales formales para la contratación de un servicio público móvil.

#### **Artículo 44.- Uso de Contrato Tipo**

- 44.1 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.
- 44.2 El contenido y forma del contrato tipo es establecido y modificado por la Gerencia General del Osiptel. Las modificaciones deben ser debidamente sustentadas y puestas en conocimiento de las empresas operadoras, precisando la fecha a partir de la cual debe ser utilizada la nueva versión.
- 44.3 Sobre la base del contrato tipo, la empresa operadora elabora el modelo de contrato de abonado correspondiente a cada plan tarifario de cada servicio y tiene la obligación de remitirlo al Osiptel con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo.
- 44.4 La empresa operadora se encuentra prohibida de:
- 44.4.1 Incluir en sus modelos de contrato de abonado cláusulas distintas a las del contrato tipo.
  - 44.4.2 Modificar cualquier característica que altere la legibilidad del contrato tipo aprobado.
- 44.5 Lo dispuesto en el presente artículo no resulta aplicable para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica.

#### **Artículo 45.- Duración del contrato de abonado**

- 45.1 La empresa operadora se encuentra prohibida de celebrar contratos de abonado a plazo forzoso, de servicios públicos móviles.
- 45.2 En caso de contratación de otros servicios de telecomunicaciones, la empresa operadora debe celebrar contratos de abonado a plazo indeterminado, salvo pacto expreso o disposición legal en contrario, según lo establecido en el artículo 46.

#### **Artículo 46.- Condiciones para el establecimiento de contratos a plazo forzoso**

- 46.1 La empresa operadora se encuentra prohibida de suscribir contratos a plazo forzoso con una duración mayor de seis (6) meses y de renovar automáticamente dicho plazo, salvo para el servicio de arrendamiento de circuitos.
- 46.2 La empresa operadora está prohibida de condicionar la contratación del servicio a plazos forzosos, para lo cual debe ofrecer la posibilidad de realizar la contratación del servicio a plazo indeterminado.
- 46.3 La empresa operadora debe incluir en el contrato de abonado un anexo con la siguiente información mínima:
- 46.3.1 Duración del plazo forzoso aplicable; y,

- 46.3.2 Detalle de las compensaciones de responsabilidad del abonado 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.

**Artículo 47.- Condiciones para la celebración de contratos adicionales**

- 47.1 Para la contratación de servicios suplementarios y adicionales deben suscribirse contratos distintos al contrato de abonado suscrito para la contratación del servicio principal.
- 47.2 La empresa operadora puede suscribir 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.
- 47.3 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 el financiamiento del equipo terminal para ser pagados en cuotas.
- 47.4 En este caso, cuando el abonado decida resolver el contrato de prestación del servicio y consecuentemente se resuelva el contrato adicional del equipo terminal financiado, debe pagar las cuotas restantes del equipo terminal. Lo mismo aplica cuando se dé la baja del servicio por otras causales, salvo devolución del equipo terminal conforme lo establecido en el numeral 64.6 del artículo 64.
- 47.5 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 Reglamento de Portabilidad para tales escenarios.

**Artículo 48.- La conservación del contrato**

La empresa operadora está obligada a conservar el contrato de abonado, independientemente del mecanismo de manifestación de voluntad expresa de contratar empleado, en tanto subsista la relación contractual con el abonado y hasta por un período de **cuatro (4) años**, contados a partir de la fecha efectiva de terminación de la relación contractual.

**Artículo 49.- 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. Se debe tener un único registro, el cual debe contener como mínimo:

Nº	Contratante Persona Natural	Contratante Persona Jurídica
(i)	Nombre y apellidos completos del abonado	Denominación Social o Razón Social
(ii)	Nacionalidad del abonado	Registro Único de Contribuyentes (RUC)
(iii)	Número y tipo de documento de identidad del abonado utilizado en la contratación.	Nombre y apellidos completos, número y tipo de documento de identidad del representante legal utilizado en la contratación.
(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).	
(vii)	ID: Identificador único por cada registro de abonado	
(viii)	Fecha y hora del registro de abonado	

**CAPÍTULO III: SOBRE LA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO****Artículo 50.- Instalación y/o activación del servicio**

- 50.1 La empresa operadora debe instalar y/o activar:
- 50.1.1 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.
- 50.1.2 Despues de haber suscrito y enviado el contrato de abonado e incluido la información del abonado en el registro correspondiente.
- 50.2 En caso que se requiera la presencia del personal designado por la empresa operadora para la instalación y/o activación del servicio:
- 50.2.1 La empresa operadora debe coordinar con el abonado la fecha en que se realiza la instalación y/o activación del servicio, indicando un rango horario no mayor a ciento ochenta (180) minutos.
- 50.2.2 El personal designado por la empresa operadora debe identificarse como tal con su respectivo fotocheck y mostrar la orden de trabajo expedida por la empresa operadora, a fin de acceder al lugar indicado en el

contrato de abonado suscrito como lugar de prestación del servicio. Dicha orden debe incluir el número de atención que se le brindó al momento de la contratación.

- 50.2.3 El personal designado por la empresa operadora debe entregar al abonado o usuario, una constancia de instalación y/o activación del servicio, debiendo contar con su conformidad.
- 50.3 De no cumplir con la instalación y/o activación en la fecha programada, por responsabilidad atribuible a la empresa operadora, el abonado puede optar por dar por resuelto el contrato de abonado suscrito, en cuyo caso:
- 50.3.1 El abonado no asume ninguna obligación más que la de devolver los equipos o accesorios que sean de propiedad de la empresa operadora, en el mismo estado en el que le fueron entregados.
- 50.3.2 La empresa operadora debe devolver lo que el abonado hubiese pagado hasta ese momento, incluido el respectivo interés.

## TÍTULO V: SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

### CAPÍTULO I: SOBRE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

#### Artículo 51.- Causales de suspensión del servicio

- 51.1 La empresa operadora tiene la obligación de suspender el servicio por las siguientes causales:
- 51.1.1 Por mandato judicial;
- 51.1.2 Por la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias, conforme a la normativa sobre la materia;
- 51.1.3 Por las causales establecidas en las Normas Complementarias del RENTESEG;
- 51.1.4 Cuando el abonado de un servicio contratado bajo la modalidad prepago, tiene tres (3) meses sin cursar tráfico de voz o datos, salvo que durante este periodo haya generado una recarga;
- 51.1.5 Cuando el abonado mantenga un recibo impago por tres (3) meses;
- 51.1.6 Cuando el abonado desconoce o cuestiona la contratación del servicio o la reposición de SIM, conforme al artículo 52;
- 51.1.7 Cuando el abonado lo solicite en caso que el equipo terminal móvil ingrese al servicio técnico de la empresa operadora, conforme al artículo 53; o,
- 51.1.8 Cuando el abonado requiera que su solicitud de traslado de servicio sea considerada como traslado pendiente, conforme al numeral 16.2.2 del artículo 16;
- 51.1.9 Por otras causales aprobadas por el Osiptel.
- 51.2 La empresa operadora tiene la facultad de suspender el servicio hasta que cesen las causas señaladas a continuación, o se resuelva el contrato.
- 51.2.1 Por deuda, conforme al artículo 54;
- 51.2.2 Por declaración de insolvencia;
- 51.2.3 Por uso indebido del servicio, conforme al artículo 55.
- 51.3 La empresa operadora no puede realizar dicha suspensión del servicio, por las causales establecidas en el numeral 51.2 en fines de semana, días feriados o no laborables ni en la víspera de cualquiera de ambos.

#### Artículo 52.- Suspensión del servicio por desconocimiento de la contratación o cuestionamiento de la reposición de SIM

- 52.1 La empresa operadora debe suspender de manera inmediata el servicio ante la presentación del reclamo por parte del abonado referente al desconocimiento de la contratación del servicio o al desconocimiento de la reposición de SIM.
- 52.2 En el caso de contrataciones no solicitadas la empresa operadora debe realizar la reactivación del servicio cuando el reclamo se declare infundado, mediante una resolución firme, salvo que se haya solicitado la baja del servicio.
- 52.3 Para el caso de desconocimiento de reposición de SIM, la empresa operadora debe reactivar el servicio al efectuarse una nueva reposición de SIM, conforme al procedimiento previsto en el artículo 23.

**Artículo 53.- Suspensión del servicio durante el periodo que el equipo se encuentre en servicio técnico**

- 53.1 El abonado puede solicitar la suspensión del servicio en caso que su equipo terminal móvil sea ingresado al servicio técnico por un período mayor a un (1) día calendario.
- 53.2 La empresa operadora debe informar al abonado la fecha y hora en la que debe recoger su equipo terminal, así como la indicación expresa acerca de que el servicio se reactiva de manera automática desde dicha fecha y hora.
- 53.3 En caso se requiera activar el servicio para efectos de comprobar el funcionamiento del equipo, antes de esta fecha, la empresa operadora, bajo su responsabilidad, activa el servicio sin que se genere costo alguno para el abonado.

**Artículo 54.- Suspensión del servicio por deuda**

- 54.1 La empresa operadora puede suspender el servicio por deuda, cuando:
  - 54.1.1 El recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento; o,
  - 54.1.2 Un monto que no ha sido cuestionado mediante un reclamo, no ha sido cancelado en la fecha de vencimiento.
- 54.2 La empresa operadora debe hacer efectiva la suspensión del servicio, como máximo a los tres (3) meses de vencido el primer recibo impago.
- 54.3 La empresa operadora no puede suspender el servicio por:
  - 54.3.1 Deudas correspondientes a conceptos referidos a servicios distintos al servicio contratado; o,
  - 54.3.2 Deudas generadas en virtud de un contrato distinto e independiente del servicio contratado, aun cuando se trate del mismo servicio público de telecomunicaciones;
  - 54.3.3 Deudas de montos que hayan sido cuestionados mediante un reclamo.

**Artículo 55.- Suspensión por uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones**

- 55.1 La empresa operadora que detecta el uso indebido de un servicio público de telecomunicaciones tiene la facultad de realizar la suspensión cautelar de los servicios de telecomunicaciones contratados por el abonado, y/o la desconexión de la red de los dispositivos o sistemas relacionados, por un máximo de treinta (30) días calendario.
- 55.2 Antes de realizar la suspensión, la empresa operadora debe:
  - 55.2.1 Ingresar en el SISREDU la denuncia de uso indebido debidamente acreditada.
  - 55.2.2 Informar al usuario o abonado, al menos un (1) día hábil antes de efectuar la suspensión cautelar, las razones por las que procede con la suspensión, adjuntando la denuncia debidamente acreditada.
  - 55.2.3 Registrar en el SISREDU la acreditación de la comunicación enviada al abonado, en el plazo máximo de un (1) día hábil de efectuada.
- 55.3 La empresa operadora debe registrar en el SISREDU la fecha y acreditación de la suspensión cautelar, en el plazo máximo de un (1) día hábil de efectuada.
- 55.4 El Osiptel realiza la verificación del uso indebido denunciado y comunica su pronunciamiento a través del SISREDU, en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, computado desde el día siguiente de ingresada la denuncia al SISREDU conforme al numeral 55.2.1.
- 55.5 Al día siguiente hábil de recibido el pronunciamiento negativo del Osiptel debido a que la empresa operadora no acreditó el uso indebido y/o la comunicación enviada al abonado; o transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario de realizada la suspensión cautelar la empresa operadora debe:
  - 55.5.1 Reactivar los servicios suspendidos y proceder con la devolución correspondiente por el tiempo sin servicio y/o reconectar a la red los dispositivos o sistemas, según corresponda.
  - 55.5.2 Informar este hecho al usuario o abonado.
  - 55.5.3 Registrar en el SISREDU la fecha y acreditación de la reconexión, en un plazo máximo de un (1) día hábil desde que se hizo efectiva. Asimismo, la fecha de realización efectiva la devolución y el monto a devolver, de corresponder.

**Artículo 56.- Pagos durante la suspensión del servicio**

- 56.1 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.

56.2 En caso el abonado haya aceptado el pago adelantado del servicio, conforme al numeral 9.4 del artículo 9, la empresa operadora debe devolver las sumas prorrteadas correspondientes al servicio no brindado conforme al numeral 10.4 del artículo 10.

56.3 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 57.- Reactivación del servicio suspendido por falta de pago**

57.1 En caso de suspensión por falta de pago del recibo, la empresa operadora debe reactivar el servicio en un plazo máximo de veinte cuatro (24) horas desde que:

57.1.1 Se haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada, incluido el respectivo interés.

57.1.2 Se hubiera realizado el pago del monto no cuestionado mediante un reclamo, del recibo vencido.

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

### **CAPÍTULO II: SOBRE LA TERMINACIÓN DEL SERVICIO**

#### **Artículo 58.- Causales de baja del servicio**

58.1 La empresa operadora tiene la facultad de dar de baja el servicio por las siguientes causales:

58.1.1 Falta de pago, conforme al artículo 59.

58.1.2 Declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas, de acuerdo a la legislación en la materia;

58.1.3 Reincidencia de uso indebido del servicio, conforme al artículo 60.

58.1.4 Falta de recarga del servicio prepago dentro del plazo máximo establecido por la empresa operadora, conforme al artículo 61.

58.2 La empresa operadora debe ejecutar la baja el servicio por las siguientes causales:

58.2.1 No acreditación del mecanismo de manifestación de voluntad expresa de contratar, conforme al artículo 62.

58.2.2 Uso prohibido, conforme a la normativa sobre la materia;

58.2.3 Muerte del abonado en caso de ser persona natural, cuando no se haya solicitado el cambio de titularidad.

58.2.4 Las causales establecidas en las Normas Complementarias del RENTESEG.

58.2.5 Otras causales aprobadas por el Osiptel.

#### **Artículo 59.- Baja del servicio por deuda**

59.1 La empresa operadora tiene la facultad de dar de baja el servicio si transcurriesen cincuenta (50) 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.

59.2 Al menos siete (7) días calendario antes de realizar la baja del servicio la empresa operadora debe informar al abonado: (i) el monto adeudado, (ii) la tasa de interés aplicable, (iii) el o los recibos no cancelados que originaron la deuda por la que fue suspendido el servicio, (iv) la tarifa por reactivación del servicio, y (v) la fecha en que se efectuara la baja definitiva del servicio si no cumple con cancelar la deuda.

#### **Artículo 60.- Baja del servicio por reincidencia de uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones**

60.1 La empresa operadora que detecta reincidencia en el uso indebido de un servicio público de telecomunicaciones, tiene la facultad para realizar la baja de los servicios de telecomunicaciones contratados por el abonado.

60.2 Antes de realizar la baja, la empresa operadora debe ingresar la denuncia debidamente acreditada al SISREDU e informar al abonado, conforme al numeral 55.2 del artículo 55.

60.3 Una vez efectuado la baja, la empresa operadora debe registrarla en el SISREDU, conforme al numeral 55.3 del artículo 55.

60.4 El Osiptel emite su pronunciamiento respecto a la denuncia, conforme al numeral 55.4 del artículo 55.

60.5 Si el pronunciamiento es negativo, la empresa operadora debe restituir el servicio, conforme al numeral 55.5 del artículo 55.

**Artículo 61.- Baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago**

- 61.1 La empresa operadora tiene la facultad de dar de baja un servicio contratado bajo la modalidad prepago desde que se vence el plazo para realizar una recarga establecido en el Contrato de Abonado, remitido al Osiptel conforme al artículo 44.
- 61.2 La empresa operadora tiene la obligación de dar de baja un servicio contratado bajo la modalidad prepago, a los tres (3) meses luego de haber suspendido el servicio por no cursar tráfico de voz o datos salvo que durante este periodo haya generado una recarga, conforme al numeral 51.1.4 del artículo 51.
- 61.3 En ambos casos, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario a la fecha de baja, la empresa operadora debe informar al usuario el motivo, la fecha y las razones por las que se efectúa la baja del servicio.

**Artículo 62.- Baja del servicio por no acreditación de mecanismo de manifestación de voluntad expresa de contratar**

La empresa operadora que no acredite a través del mecanismo de manifestación de voluntad expresa de contratar 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 manifestación de voluntad expresa de contratar correspondiente, o del pronunciamiento de las instancias competentes de la empresa operadora o del Osiptel.

**Artículo 63.- Terminación del contrato de abonado de duración indeterminada por decisión del abonado**

- 63.1 El abonado tiene derecho a terminar el contrato de abonado de duración indeterminada, para lo cual debe solicitar la baja del servicio, sin expresión de causa, indicando la fecha en la cual termina el contrato, con una anticipación no menor de un (1) día hábil ni mayor de un (1) mes calendario, a través de cualquiera de los canales y/o mecanismos para obtener la manifestación de voluntad.
- 63.2 La empresa operadora está prohibida de restringir o limitar el ejercicio del derecho a terminar el contrato de abonado de duración indeterminada por el abonado.
- 63.3 En caso se facture de manera adelantada el pago del servicio, tras recibir la solicitud de baja del servicio, de manera inmediata, la empresa operadora debe:
  - 63.3.1 Informar al abonado que cuenta con un saldo a favor correspondiente a las sumas prorrateadas de pagos adelantados del servicio.
  - 63.3.2 Solicitar al abonado, la confirmación o actualización de la modalidad de devolución elegida por el abonado.
  - 63.3.3 Informar al abonado el plazo en el que se estaría realizando la devolución correspondiente.
- 63.4 La baja se realiza al día siguiente hábil de solicitada o en la fecha indicada por el abonado.

**Artículo 64.- Terminación del contrato de abonado a plazo forzoso por decisión unilateral del abonado.**

- 64.1 El abonado puede resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, sin expresión de causa, para lo cual debe presentar la solicitud de baja del servicio a través de cualquiera de los canales que hayan sido implementados por la empresa operadora para la contratación del servicio. El abonado es responsable de las compensaciones que hubiere pactado por la terminación anticipada y unilateral.
- 64.2 La empresa operadora que incurra en las siguientes causales, debe permitir que el abonado pueda resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, sin cobrarle ninguna compensación:
  - 64.2.1 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;
  - 64.2.2 Incremente la tarifa y/o reduzca los atributos vigentes al momento de la contratación del servicio;
  - 64.2.3 No cumple en la oportunidad debida con instalar y/o activar el servicio, conforme al numeral 50.3 del artículo 50.
  - 64.2.4 Si el traslado pendiente se mantiene por un período mayor a tres (3) meses, conforme al numeral 16.3 del artículo 16.
- 64.3 Para resolver el contrato, incluyendo la baja por portabilidad, por alguna de las causales señaladas en el numeral 64.2, el abonado debe presentar la solicitud de baja, junto a la documentación probatoria correspondiente, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomó conocimiento de ella.
- 64.4 En caso se facture de manera adelantada del pago del servicio, tras recibir la solicitud de baja del servicio, de manera inmediata, la empresa operadora debe:



- 64.4.1 Informar al abonado que cuenta con un saldo a favor correspondiente a las sumas prorrteadas de pagos adelantados del servicio.
- 64.4.2 Solicitar al abonado la confirmación o actualización de la modalidad de devolución elegida por el abonado.
- 64.4.3 Informar al abonado el plazo en el que se estaría realizando la devolución correspondiente.
- 64.5 El contrato queda resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la solicitud de baja conforme a los numerales 64.1 o 64.3.
- 64.6 En los casos en los que el abonado haya firmado un contrato adicional por la adquisición del equipo en cuotas, y el contrato quede resuelto, sustentado en las causales señaladas en el numeral 64.2, el abonado puede devolver el equipo que haya adquirido a la empresa operadora sin más desgaste que el resultante del uso normal o quedarse con el equipo y hacerse responsable por las cuotas faltantes.

**Artículo 65.- Obligación de no disponer el número telefónico luego del cambio de número o de la baja del servicio**

- 65.1 Cuando se proceda a la terminación del contrato de abonado o se realice un cambio de número telefónico, la empresa operadora no debe asignar y/o activar para otra persona el número telefónico por un plazo de noventa (90) días calendario siguientes a la fecha en que se hace efectiva la baja del servicio, salvo en el caso de baja por uso prohibido, en cuyo caso el plazo es de seis (6) meses.
- 65.2 Si el abonado presenta un reclamo por baja no solicitada, la empresa operadora no debe asignar y/o activar el número telefónico que ha sido dado de baja hasta que reclamo se declare infundado, mediante una resolución firme o que hubiere causado estadio.

**Artículo 66.- Obligaciones de pago al término del contrato**

- 66.1 La terminación del contrato de abonado, no exime al abonado de su obligación de pago de los importes adeudados, incluidas las cuotas restantes del equipo terminal adquirido mediante financiamiento a cuotas, salvo que el abonado opte por devolver el equipo conforme al numeral 64.4 del artículo 64.
- 66.2 El abonado debe restituir los equipos de propiedad de la empresa operadora sin más desgaste que el uso normal, de lo contrario debe pagar 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, pagar el saldo del precio de adquisición que corresponda de acuerdo a lo pactado entre las partes.
- 66.3 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.
- 66.4 En cualquier caso, el abonado sólo es responsable por el servicio prestado hasta la fecha de terminación del contrato.
- 66.5 La empresa operadora se encuentra prohibida de condicionar la resolución del contrato a la cancelación de deuda y/o pago alguno.

**CAPÍTULO III: SOBRE EL INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESENCIALES EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL**

**Artículo 67.- Verificación del cumplimiento de los requisitos esenciales para la contratación de los servicios públicos móviles**

- 67.1 Para verificar el cumplimiento de la realización de la verificación de identidad de la persona que interviene en la contratación por parte de la empresa operadora, se requiere el cotejo de la información del registro a nivel de sistemas de la verificación biométrica exitosa de dicho personal.
- 67.2 Respecto de la verificación la identidad del solicitante del servicio público móvil, se requiere el cotejo de la información del registro de sistemas para corroborar que se hayan cumplido los requisitos de trámites con nivel de criticidad alta establecidos en el numeral 38.2.1 del artículo 38.

**Artículo 68.- Consecuencias ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación del servicio público móvil**

Cuando una contratación no cumple con alguno de los requisitos esenciales establecidos en el artículo 41, la empresa operadora está obligada a suspender o dar de baja de la contratación, según corresponda, conforme al artículo 69.

**Artículo 69.- Procedimiento ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación del servicio público móvil**

- 69.1 La empresa operadora debe verificar, diariamente, el sustento sobre el cumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación de todos los servicios públicos móviles contratados en el día calendario inmediato anterior, conforme al artículo 67.

- 69.2 En el mismo día de la verificación, la empresa operadora debe remitir un mensaje de texto a cada servicio público móvil que no cuente con dicho sustento válido y un correo electrónico a la dirección registrada por el abonado.
- 69.2.1 El mensaje debe contener como mínimo: (i) el número telefónico del servicio observado, (ii) la indicación que se incumplió uno o más requisitos esenciales de la contratación, (iv) la necesidad de regularizar la titularidad del servicio, (v) los canales establecidos para la regularización, (vi) el plazo para realizar dicha regularización y (vi) que, de no efectuar la regularización correspondiente, se procederá a dar de baja el servicio.
- 69.2.2 El Osiptel brinda conformidad sobre el modelo de mensaje a enviar.
- 69.3 Transcurrido cinco (5) días hábiles desde el envío del referido mensaje de texto y siempre que no se haya efectuado la regularización respectiva, conforme al artículo 67, la empresa operadora debe suspender el servicio público móvil observado. Durante el periodo de suspensión se debe permitir el acceso a los números de emergencia y servicio de atención de la empresa operadora.
- 69.4 Transcurridos siete (7) días hábiles desde la suspensión del servicio y siempre que no se haya efectuado la regularización respectiva, conforme al artículo 67, en el día calendario siguiente, la empresa operadora debe:
- 69.4.1 Dar de baja del servicio, o
- 69.4.2 Retornar el número a la empresa operadora cedente, conforme al Reglamento de Portabilidad.
- 69.5 Estas reglas 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, así como a las personas jurídicas con más de diez (10) servicios móviles contratados, en cuyo caso la empresa operadora procede a la baja del servicio por incumplimiento de los requisitos esenciales a solicitud de quien figura como titular del servicio, siguiendo el procedimiento de reclamo respectivo.

**Artículo 70.- Regularización de la contratación ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación del servicio público móvil**

- 70.1 Para regularizar la contratación del servicio, la empresa operadora debe seguir el procedimiento y las disposiciones establecidas en la presente norma para la contratación de un servicio público móvil, conforme al artículo 41, de manera previa a la baja del servicio.
- 70.2 De ser necesario, se suscribe un nuevo contrato de servicio, manteniendo las condiciones inicialmente contratadas u otras más beneficiosas.
- 70.3 La empresa operadora debe remitir el respectivo reporte de regularizaciones al RENTESEG conforme al instructivo técnico para el cumplimiento de las Normas Complementarias del RENTESEG.

**TÍTULO VI: REGIMEN DE INFRACCIONES****Artículo 71.- Régimen de Infracciones**

Constituyen conductas infractoras las siguientes:

Ítem	Conducta infractora
1	La empresa operadora que condicione el ejercicio o exigibilidad de derechos de abonados o usuarios al pago de una tarifa, en supuestos no autorizados expresamente por la norma, y/o que no informe dichas tarifas al inicio de la solicitud, incurre en infracción (numeral 2.2 del artículo 2)
2	La empresa operadora que, para la representación de personas naturales no requiera al abonado lo establecido en dicho artículo, incurre en infracción (artículo 4)
3	La empresa operadora que permite al abonado actuar mediante un contacto autorizado para el ejercicio de trámites no calificados como de criticidad media o baja, incurre en infracción (numeral 5 del artículo 5)
4	La empresa operadora que no realice la validación de identidad del abonado para la designación del contacto autorizado, conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad media establecidos en el numeral 38.2.2 del artículo 38., incurre en infracción (numeral 5.2 del artículo 5)
5	La empresa operadora que impida al abonado o al usuario, el ejercicio de cualquiera de los derechos indicados en los numerales 7.2.1 al 7.2.3 del artículo 7, incurre en infracción (numeral 7.2 del artículo 7)
6	La empresa operadora que, sin haber remitido el recibo correspondiente, suspenda el servicio por falta de pago y/o aplique intereses por demora en el pago, incurre en infracción (numeral 8.5 del artículo 8)
7	La empresa operadora que, al momento de la contratación sujeta a facturación adelantada, no cumpla lo establecido en los numerales 9.4.1 al 9.4.3 del artículo 9, incurre en infracción (numeral 9.4 del artículo 9)
8	La empresa operadora que no realice la devolución de pagos indebidos, en exceso y/o adelantados tras la suspensión o baja del servicio, así como del interés correspondiente, dentro del plazo establecido, incurre en infracción (numerales 10.1, 10.2, 10.3 y 10.4 del artículo 10)

Ítem	Conducta infractora
9	La empresa operadora que no efectúe la devolución en la modalidad establecida por el abonado o en su defecto de conformidad con lo indicado en el numeral 10.5 del artículo 10, incurre en infracción (numerales 10.4 y 10.5 del artículo 10)
10	La empresa operadora que no remita mensualmente al Osiptel la información sobre las devoluciones pendientes, para su publicación en la página web del Osiptel, incurre en infracción (numeral 10.8 del artículo 10)
11	La empresa operadora que niegue al abonado la presentación de las solicitudes vinculadas al ejercicio de cualquiera de los derechos indicados en los numerales 11.1 al 11.4 del artículo 11, incurre en infracción (numeral 11.6 del artículo 11)
12	La empresa operadora que transcurrido el plazo de diez (10) días hábiles desde la recepción de la solicitud, no efectúe el cambio de titularidad en el Registro de Abonados, salvo que haya rechazado en ese mismo plazo la solicitud, incurre en infracción (numeral 12.3 del artículo 12)
13	La empresa operadora que no realice la verificación de la identidad del abonado cedente y del cesionario conforme a los requisitos aplicables según el nivel de criticidad establecido, incurre en infracción (numeral 12.2.1 del artículo 12)
14	Para el caso de servicios públicos móviles, la empresa operadora que no cumpla con remitir y validar el código de validación según el procedimiento establecido en el numeral 12.2.2 del artículo 12, incurre en infracción (numeral 12.2.2 del artículo 12)
15	La empresa operadora que no reactive el servicio suspendido, al vencimiento del plazo indicado por el abonado, previo aviso al correo electrónico registrado o, que no lo reactive antes de dicho vencimiento cuando exista solicitud expresa del abonado, incurre en infracción (numeral 13.6 del artículo 13).
16	La empresa operadora que rechace una solicitud de migración por motivos distintos a los establecidos en el numeral 14.3, incurre en infracción (numeral 14.3 del artículo 14)
17	La empresa operadora que no haga efectiva la migración en la fecha específica solicitada por el abonado, incurre en infracción (numeral 14.5 del artículo 14)
18	La empresa operadora que, cuando la migración sea a un plan tarifario mayor y la fecha solicitada sea anterior al inicio del siguiente ciclo de facturación, no genere el cargo proporcional correspondiente en el siguiente ciclo de facturación, incurre en infracción (numeral 14.6 del artículo 14).
19	La empresa operadora que, una vez comunicado el desistimiento por el abonado, no restituya el plan tarifario originalmente contratado y el equipamiento requerido, o que lo haga en una fecha posterior al ciclo de facturación inmediato siguiente a dicha comunicación, incurre en infracción (numeral 15.2 del artículo 15)
20	La empresa operadora que no informe si el traslado del servicio es posible o no, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la solicitud, mediante un medio que deje constancia de recepción, incurre en infracción (numeral 16.2 del artículo 16)
21	La empresa operadora que no informe al abonado su nuevo número o no realice el cambio de número telefónico dentro del plazo máximo de siete (7) días hábiles contados desde la recepción de la solicitud, incurre en infracción (numeral 18.2 del artículo 18)
22	La empresa operadora que reciba la solicitud de reposición de SIM a través de un canal distinto al canal de atención presencial u otro aprobado por el OSIPTEL, incurre en infracción (numeral 23.1 del artículo 23)
23	La empresa operadora que, previo al registro de la solicitud de reposición de SIM en su sistema comercial, no realice la verificación de la identidad del abonado conforme a los requisitos de nivel de criticidad alta establecidos en el numeral 38.2.1. del artículo 38, incurre en infracción (numeral 23.2 del artículo 23)
24	La empresa operadora que, inmediatamente después de verificar la identidad del abonado, no remita mediante SMS a todos los servicios móviles bajo su titularidad registrados en la empresa, ni mediante correo electrónico a las direcciones registradas al momento de la contratación y de la solicitud de reposición de SIM, el detalle de la fecha, hora, lugar de presentación y datos de contacto para el caso de desconocimiento de la solicitud, incurre en infracción (numeral 23.3 del artículo 23)
25	La empresa operadora que no reactive el servicio en un rango de una (1) a cuatro (4) horas contadas desde la verificación de identidad del abonado, incurre en infracción (numeral 23.4 del artículo 23)
26	Las empresas operadoras que cuenten con más de 500 mil abonados y no tenga aplicativos móviles y web que permitan la autogestión, de manera continua las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana, como mínimo de cualquiera de los trámites indicados en los numerales del 25.1.1 al 25.1.4 del artículo 25, incurre en infracción (numeral 25.1 del artículo 25)
27	La empresa operadora que cuente con una página web y no permita la autogestión en la página web, como mínimo de cualquiera de los trámites establecidos en los numerales del 25.2.1 al 25.2.3 del artículo 25, incurre en infracción (numeral 25.2 del artículo 25).
28	La empresa operadora que no permita a los abonados encontrar cualquiera de los trámites indicados en los numerales 25.1 y 25.2 del artículo 25, en el menú de inicio de las respectivas páginas web o aplicativos móviles o aplicativos de las páginas web, incurre en infracción (numeral 25.3 del artículo 25)
29	La empresa operadora que redireccione al abonado a otro canal para la culminación de cualquiera de los trámites indicados en los numerales 25.1 y 25.2, incurre en infracción (numeral 25.4 del artículo 25)
30	La empresa operadora que, en caso de baja del servicio, incluida la baja por portabilidad, no permita al abonado efectuar el pago de la deuda pendiente mediante cualquiera de los mecanismos vigentes de pago que ofrece, incurre en infracción (numeral 27.2 del artículo 27)
31	La empresa operadora que no brinde la información solicitada, referida en cualquiera de los numerales del 30.1.1 al 30.1.4 del artículo 30, de manera transparente, oportuna, veraz, actualizada, clara, precisa, cierta, completa, adecuada y gratuita, previo a la contratación o en cualquier momento que le sea solicitada, indistintamente del canal o sistema que utilice para brindar atención, ofrecer y/o comercializar sus servicios, incurrirá en infracción (numerales 30.1 y 30.2 del artículo 30).



Ítem	Conducta infractora
32	La empresa operadora que no informe al abonado el motivo de la falta o inoperatividad del servicio cuando este lo reporte, incurre en infracción (numeral 30.3 del artículo 30).
33	La empresa operadora que, ante solicitud del abonado, no proporcione información actualizada, precisa e idónea sobre consumos, saldos y/o fechas de vencimiento de planes, promociones y/o recargas, incurre en infracción (artículo 31)
34	La empresa operadora que, ante el desconocimiento o cuestionamiento por parte del abonado respecto a la contratación de un servicio, la portabilidad, el cambio de titularidad y/o la reposición de SIM, no proporcione: (i) de manera inmediata, el detalle de fecha, hora y lugar de la solicitud o contratación; y/o (ii) en un plazo máximo de un (1) día hábil, la copia del contrato de abonado y/o documentación probatoria del trámite cuestionado, incurre en infracción (artículo 32)
35	La empresa operadora que i) no preste servicios de información y asistencia gratuitos y eficientes, mediante un canal libre de costo, para orientar, absolver consultas y recibir reclamos conforme al marco legal vigente, y/o que ii) no publique el número telefónico correspondiente en los medios de difusión con los que la operadora cuente, incurre en infracción (numeral 33.1 del artículo 33)
36	La empresa operadora que no habilite el servicio de información y asistencia gratuitos, como mínimo, durante dieciocho (18) horas al día, los siete (7) días de la semana, incurre en infracción (numeral 33.2 del artículo 33)
37	Las empresas operadoras que cuenten con una página web de Internet y no incluyan en la página principal dos vínculos con los títulos "Información a Abonados y Usuarios" y "Atención de Reclamos en Línea", y/o que no incluyan el contenido y la ubicación del vínculo "Información a Abonados y Usuarios" según lo definido por el OSIPTEL, incurre en infracción (numeral 34.1 del artículo 34)
28	Las empresas operadoras móviles con red que no cuenten con página web de Internet, y/o que contando con una no incluyan: (i) un enlace hacia una herramienta informática que permita a cualquier persona consultar el detalle del(los) número(s) telefónico(s) móvil(es) registrado(s) bajo su titularidad, omitiendo los tres últimos dígitos y especificando la modalidad de contratación de cada servicio; y/o (ii) una sección que brinde información sobre la cobertura del servicio según lo establecido en el Anexo 2 de la presente norma, incurre en infracción (numeral 34.2 del artículo 34)
39	La empresa operadora, que cuente con más de 500 mil abonados, y no tenga aplicativos móviles y/o aplicativos web, o que, teniéndolos no permita el acceso a través de ellos, de manera permanente, a la información descrita en cualquiera de los numerales del 34.3.1 al 34.3.6 del artículo 34, incurre en infracción (numeral 34.3 del artículo 34)
40	La empresa operadora que no comunique con antelación a los abonados y al OSIPTEL las ventanas de mantenimiento preventivo de sus aplicativos móviles o web, y/o que no mantenga actualizada de manera permanente la información de cada abonado, generando con ello interrupciones en el acceso, visualización u otros, incurre en infracción (numeral 34.4 y 34.5 del artículo 34)
41	La empresa operadora que no remita a sus abonados y usuarios mensajes por encargo del Osiptel, según el contenido, canal, forma y plazo establecido por este Organismo, incurre en infracción (artículo 35)
42	La empresa operadora que no remita en forma diaria, a través del RENTESEG, la información de cada contratación, según el detalle y de acuerdo al formato comunicado por el Osiptel, incurre en infracción (artículo 36)
43	La empresa operadora que no remita al Osiptel antes de su aplicación los factores de verificación de identidad por nivel de criticidad implementados en cada uno de sus canales de atención, incurre en infracción (numeral 38.4 del artículo 38)
44	La empresa operadora que no ajuste el proceso de verificación en el plazo otorgado, cuando el Osiptel solicite su modificación, incurre en infracción (numeral 38.5 del artículo 38)
45	La empresa operadora que utilice un mecanismo de manifestación de voluntad expresa para trámites con nivel de criticidad alta sin contar con la aprobación previa del OSIPTEL salvo que sea un documento escrito o por autoactivación, incurre en infracción (numeral 39.3.1 del artículo 39).
46	La empresa operadora que restrinja al abonado la posibilidad de utilizar cualquiera de los mecanismos implementados para obtener la manifestación de voluntad expresa, salvo imposibilidad técnica, incurre en infracción (numeral 39.4 del artículo 39).
47	La empresa operadora que modifique unilateralmente el contrato de abonado sin encontrarse dentro de cualquiera de las excepciones previstas en los numerales 40.2.1 y 40.2.2 del artículo 40, incurre en infracción (numeral 40.2 del artículo 40)
48	La empresa operadora que no cumpla con cualquiera de los requisitos esenciales para la contratación del servicio público móvil, relacionados con (i) la adquisición de SIM en canal formal, (ii) la verificación de identidad mediante factor de herencia y (iii) la validación conforme a los trámites de criticidad alta, incurre en infracción (artículo 41)
49	La empresa operadora que realice la contratación del servicio público móvil en un lugar distinto a los centros de atención o puntos de venta reportados al OSIPTEL, la dirección indicada para entrega a domicilio o ferias itinerantes, previamente reportadas o de forma virtual, incurre en infracción (numeral 42.1 del artículo 42)
50	La empresa operadora que no cumpla cualquiera de los requisitos establecidos en los numerales 42.2.1 al 42.2.3 del artículo 42, para la comercialización del servicio mediante entrega a domicilio (delivery), incurre en infracción (numeral 42.2 del artículo 42)
51	La empresa operadora que permita la auto-activación de más de un servicio al mes por abonado, en la comercialización de SIM para auto-activación, incurre en infracción (numeral 42.4 del artículo 42)
52	La empresa operadora que no reporte al OSIPTEL sus centros de atención o puntos de venta, o que no mantenga actualizado dicho reporte con la información requerida, incurre en infracción (numeral 43.1 del artículo 43)
53	La empresa operadora que no reporte al OSIPTEL los establecimientos en los que comercialice SIM para su posterior auto-activación, con el código designado, nombre comercial, razón social y dirección específica (distrito, provincia y departamento), incurre en infracción (numeral 43.3 del artículo 43)
54	La empresa operadora que no elabore el modelo de contrato de abonado correspondiente a cada plan tarifario sobre la base del contrato tipo, y/o que no lo remita al OSIPTEL con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, incluyendo cualquier modificación al contenido del mismo, incurre en infracción (numeral 44.3 del artículo 44)

Ítem	Conducta infractora
55	La empresa operadora que incluya en sus modelos de contrato de abonado cláusulas distintas a las del contrato tipo, y/o que modifique cualquier característica que altere la legibilidad del contrato tipo aprobado, incurre en infracción (numeral 44.4 del artículo 44)
56	La empresa operadora que celebre contratos de abonado a plazo forzoso en servicios públicos móviles, y/o que lo haga sin contar con pacto expreso o disposición legal conforme al artículo 46, incurre en infracción (numerales 45.1 y 45.2 del artículo 45)
57	La empresa operadora que suscriba contratos con un plazo forzoso mayor a seis (6) meses, y/o que lo renueve automáticamente, salvo en el caso del servicio de arrendamiento de circuitos, incurre en infracción (numeral 46.1 del artículo 46)
58	La empresa operadora que condicione la contratación del servicio a plazos forzosos, y/o que no ofrezca la posibilidad de contratar el servicio a plazo indeterminado, incurre en infracción (numeral 46.2 del artículo 46)
59	La empresa operadora que no incluya en el contrato de abonado un anexo con la información mínima establecida en el numeral 46.3 del artículo 46, incurre en infracción (numeral 46.3 del artículo 46)
60	La empresa operadora que para la contratación de servicios suplementarios y/o adicionales no suscriba un contrato distinto al contrato de abonado del servicio principal, incurre en infracción (numeral 47.1 del artículo 47)
61	La empresa operadora que no conserve el contrato de abonado, independientemente del mecanismo de manifestación de voluntad expresa de contratar empleado, durante la vigencia de la relación contractual y hasta cuatro (4) años después de su terminación, incurre en infracción (artículo 48)
62	La empresa operadora que no lleve un registro único y actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o pospago, con el contenido mínimo establecido en el artículo 49, incurre en infracción (artículo 49)
63	La empresa operadora que no instale y/o no active el servicio dentro del plazo establecido en el contrato, contando el abonado con el equipo adecuado y haya brindado las facilidades necesarias para la prestación del servicio, incurre en infracción (numeral 50.1.1 del artículo 50)
64	La empresa operadora que instale y/o active el servicio sin haber suscrito y enviado el contrato de abonado e incluido la información del abonado en el registro correspondiente, incurre en infracción (numeral 50.1.2 del artículo 50)
65	La empresa operadora cuyo personal no entregue al abonado o usuario una constancia de instalación y/o activación del servicio, o que no cuente con su conformidad, incurre en infracción (numeral 50.2.3 del artículo 50)
66	La empresa operadora que no suspenda el servicio en cualquiera de las causales previstas en el numeral 51.1 del artículo 51, incurre en infracción (numeral 51.1 del artículo 51)
67	La empresa operadora que suspenda el servicio por cualquiera de las causales del numeral 51.2 del artículo 51, en fines de semana, días feriados o no laborables, o en la víspera de cualquiera de ellos, incurre en infracción (numeral 51.3 del artículo 51)
68	La empresa operadora que no suspenda de manera inmediata el servicio, ante la presentación de un reclamo por parte del abonado relacionado con el desconocimiento de la contratación del servicio o de la reposición de SIM, incurre en infracción (numeral 52.1 del artículo 52)
69	La empresa operadora que reactive el servicio en casos de contrataciones no solicitadas sin contar con una resolución firme que declare infundado el reclamo, o que lo reactive cuando el abonado haya solicitado la baja del servicio, incurre en infracción (numeral 52.2 del artículo 52)
70	La empresa operadora que no informe al abonado la fecha y hora en que debe recoger su equipo terminal y/o omita indicar expresamente que el servicio se reactivará de manera automática desde dicha fecha y hora, incurre en infracción (numeral 53.2 del artículo 53)
71	La empresa operadora que no haga efectiva la suspensión del servicio, como máximo, a los tres (3) meses de vencido el primer recibo impago, incurre en infracción (numeral 54.2 del artículo 54)
72	La empresa operadora que suspenda el servicio por cualquiera de las causales previstas en el numeral 54.3 del artículo 54, incurre en infracción (numeral 54.3 del artículo 54)
73	La empresa operadora que, habiendo optado por realizar la suspensión cautelar por uso indebido del servicio de telecomunicaciones contratado por el abonado y/o la desconexión de la red de los dispositivos o sistemas relacionados, la mantenga por un plazo mayor a treinta (30) días calendario, incurre en infracción (numeral 55.1 del artículo 55)
74	La empresa operadora que, antes de realizar la suspensión cautelar, no cumpla con: (i) ingresar en el SISREDU la denuncia de uso indebido debidamente acreditada; (ii) informar al abonado o usuario, al menos un (1) día hábil antes de efectuar la suspensión, las razones por las que procederá con la misma, adjuntando la denuncia debidamente acreditada; y/o (iii) registrar en el SISREDU la acreditación de la comunicación enviada al abonado, en el plazo máximo de un (1) día hábil de efectuada, incurre en infracción (numeral 55.2 del artículo 55)
75	La empresa operadora que no registre en el SISREDU la fecha y acreditación de la suspensión cautelar, en el plazo máximo de un (1) día hábil de efectuada, incurre en infracción (numeral 55.3 del artículo 55)
76	La empresa operadora que, al día siguiente hábil de recibido el pronunciamiento negativo del Osiptel por no acreditar el uso indebido y/o la comunicación enviada al abonado, o transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario desde la suspensión cautelar, no reactive los servicios suspendidos y/o no reconecte los dispositivos o sistemas; y/o no informe este hecho al abonado o usuario; y/o no registre en el SISREDU, en el plazo máximo de un (1) día hábil, la fecha y acreditación de la reconexión, así como la fecha y monto de la devolución que corresponda, incurre en infracción (numeral 55.5 del artículo 55)
77	La empresa operadora que, durante el período de suspensión del servicio, aplique cobros por conceptos relacionados con este, sin perjuicio de su derecho a cobrar las deudas pendientes, incurre en infracción (numeral 56.1 del artículo 56)
78	La empresa operadora que no reactive el servicio suspendido por falta de pago, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, cuando: i) se haya pagado la totalidad de la deuda, incluido el interés correspondiente, o ii) se haya pagado el monto no cuestionado mediante un reclamo, del recibo vencido, incurre en infracción (numeral 57.1 del artículo 57)



Ítem	Conducta infractora
79	La empresa operadora que no ejecute la baja del servicio por cualquiera de las causales establecidas en el numeral 58.2 del artículo 58, en el plazo que corresponda, incurre en infracción (numeral 58.2 del artículo 58)
80	La empresa operadora que no informe al abonado, con una anticipación mínima de siete (7) días calendario antes de efectuar la baja del servicio, el monto adeudado, la tasa de interés aplicable, el o los recibos no cancelados que originaron la deuda por la que fue suspendido el servicio, la tarifa por reactivación del servicio y la fecha en que se realizará la baja definitiva si no cancela la deuda, incurre en infracción (numeral 59.2 del artículo 59)
81	La empresa operadora que realice la baja del servicio sin que previamente haya ingresado la denuncia acreditada al SISREDU y haya informado al abonado, incurre en infracción (numeral 60.2 del artículo 60)
82	La empresa operadora que no registre en el SISREDU la baja efectuada, incurre en infracción (numeral 60.3 del artículo 60)
83	La empresa operadora que no restituya el servicio, conforme al numeral 55.5 del artículo 55, cuando el pronunciamiento es negativo, incurre en infracción (numeral 60.5 del artículo 60)
84	La empresa operadora que no proceda a la baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago, a los tres (3) meses de haber sido suspendido por no cursar tráfico de voz o datos, salvo que durante este periodo haya generado una recarga, conforme a lo dispuesto en el numeral 51.1.4 del artículo 51, incurre en infracción (numeral 61.2 del artículo 61)
85	La empresa operadora que no informa al abonado, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario a la fecha de baja, el motivo, la fecha y/o las razones por las que se efectúa la baja del servicio, incurre en infracción (numeral 61.3 del artículo 61).
86	La empresa operadora que no proceda a dar de baja el servicio respecto del cual no se acredite la existencia del mecanismo de manifestación de voluntad expresa de contratar correspondiente, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de advertida dicha inexistencia o del pronunciamiento de las instancias competentes de la empresa operadora o del OSIPTEL, incurre en infracción (artículo 62).
87	La empresa operadora que restrinja o limite el ejercicio del derecho del abonado a terminar el contrato de duración indeterminada o a plazo forzoso incurre en infracción (numeral 63.2 del artículo 63 y numeral 64.1 del artículo 64)
88	La empresa operadora que cobre compensaciones al abonado cuando este resuelva anticipada y unilateralmente un contrato a plazo forzoso, en cualquiera de los supuestos previstos en los numerales 64.2.1 al 64.2.4 del artículo 64, incurre en infracción (numeral 64.2 del artículo 64).
89	La empresa operadora que asigne y/o active un número telefónico para otra persona, dentro del plazo de noventa (90) días calendario siguientes a la fecha en que se hace efectiva la baja del servicio, o dentro del plazo de seis (6) meses en el caso de baja por uso prohibido, incurre en infracción (numeral 65.1 del artículo 65).
90	La empresa operadora que asigne y/o active el número telefónico objeto de un reclamo por baja no solicitada, antes de que dicho reclamo sea declarado infundado mediante resolución firme o que hubiere causado estado, incurre en infracción (numeral 65.2 del artículo 65)
91	La empresa operadora que, ante una contratación que no cumpla con los requisitos esenciales establecidos en el artículo 41, y/o no suspenda y/o dé de baja dicha contratación conforme a lo dispuesto en el artículo 69, incurre en infracción (artículo 68)
92	La empresa operadora que no verifique diariamente el cumplimiento de cualquiera de los requisitos esenciales de las contrataciones de servicios públicos móviles realizadas el día calendario inmediato anterior y/o no siga el procedimiento ante el incumplimiento conforme al artículo 69, incurre en infracción (artículo 69).
93	La empresa operadora que, para regularizar la contratación del servicio, no siga el procedimiento y disposiciones establecidas en la norma para la contratación de un servicio público móvil, conforme al artículo 41 y de manera previa a la baja del servicio, incurre en infracción (numeral 70.1 del artículo 70).
94	La empresa operadora que no remita el respectivo reporte de regularizaciones al RENTESEG conforme a la nomenclatura técnica, estructura, campos, horario y periodicidad requerida en el Instructivo Técnico para el cumplimiento de las Normas Complementarias del RENTESEG, incurre en infracción (numeral 70.3 del artículo 70).

La comisión de las infracciones administrativas es sancionada considerando la Metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el Osiptel, aprobados mediante Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL, norma que lo modifique o sustituya.

#### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

##### PRIMERA.- Vigencia

La presente norma entra en vigencia a los tres (3) meses, computados desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano".

Permanecen en vigor las disposiciones establecidas en la Norma de Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada por Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, hasta la entrada en vigencia de la presente norma

##### SEGUNDA.- Implementación de procesos de atención de trámites y solicitudes a través de los aplicativos informáticos

Las Instrucciones para la implementación de procesos de atención de trámites y solicitudes a través de los aplicativos informáticos para el cumplimiento eficaz de lo dispuesto en el numeral 25.1 del artículo 25, son informadas oportunamente por el Osiptel, mediante comunicación de la Gerencia General.



### **TERCERA.- Sobre los mecanismos de contratación empleados por las empresas operadoras**

Los mecanismos de contratación que vienen utilizando actualmente las empresas operadoras para la obtención de la manifestación de voluntad expresa para sus distintos trámites mantienen su validez y no requieren nueva aprobación por parte del Osiptel, salvo que contravengan la presente norma y/o la normativa vigente.

### **CUARTA.- Sobre las obligaciones de reporte de información asociada a la comercialización, contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones**

Las empresas operadoras deben cumplir con las obligaciones previstas en el artículo 43 referido al reporte y publicación de los canales de contratación, sin perjuicio de lo dispuesto en el literal f) del artículo 16 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del Osiptel, que establece la obligación de proporcionar y facilitar, a través de herramientas informáticas, el acceso a toda la información del proceso de comercialización, contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIA**

#### **ÚNICA.- Listado de mecanismos de contratación empleados para la obtención de la manifestación de voluntad expresa**

Dentro de ochenta (80) días calendario contados desde la publicación de la presente norma en el diario oficial El Peruano, las empresas operadoras deben comunicar al Osiptel, para registro informativo, un listado de los mecanismos de contratación que hayan venido empleando, indicando, como mínimo: (i) su denominación y canal de ejecución (presencial o no presencial), y (ii) los trámites a los que resultan aplicables.

El incumplimiento de esta comunicación faculta al Osiptel a considerar como nuevo mecanismo de manifestación de voluntad expresa aquel que no haya sido informado y, de corresponder, a exigir su aprobación previa conforme al artículo 39 de la presente norma, sin perjuicio de las acciones de supervisión que resulten aplicables.

### **DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA**

#### **ÚNICA.- Derogación**

A partir de la entrada en vigencia de la presente norma, queda derogada la Norma de Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada por Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

### **ANEXO 1**

#### **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

Para efectos de la presente norma, se entenderá como:

1. **Abonado:** a toda persona natural o jurídica que ha celebrado un contrato de abonado alguna de las empresas operadoras de dichos servicios, independientemente de la modalidad de pago contratado.
2. **Activación o activación del servicio:** al proceso por el cual la empresa operadora habilita efectivamente el servicio contratado.
3. **Baja del servicio:** a la terminación definitiva del servicio, es decir, a la resolución del contrato.
4. **Block de conexión:** al punto de conexión entre la red pública de la empresa operadora y los equipos terminales del abonado, el cual forma parte de la red pública y es responsabilidad de la empresa operadora, incluso si se ubica en las áreas comunes de las edificaciones.
5. **Bloqueo por sustracción o pérdida:** a la acción mediante la cual la empresa operadora incluye en su EIR el IMEI de un equipo terminal móvil que ha sido reportado como sustraído o perdido, para impedir que este acceda u opere en su red del servicio público móvil.
6. **Bloqueo de servicios adicionales:** a la deshabilitación de los servicios adicionales.
7. **Cambio de titularidad:** a la transferencia de titularidad del servicio público de telecomunicaciones a otra persona o entidad que se produce (i) cuando un representante legal acredita fusión o escisión de la persona jurídica, (ii) Cuando el cónyuge, descendiente o contrato autorizado acredita el fallecimiento del abonado, o (iii) Cuando el abonado solicita la cesión de posición contractual.
8. **Característica o característica del servicio:** a todo aspecto técnico o económico del servicio, que tenga o no relación con la estructura de pagos del servicio o bien.
9. **Concesionario de larga distancia:** a la empresa concesionaria del servicio portador de larga distancia.
10. **Contrato de abonado:** al contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, en el que se detallan: (i) la fecha en que se realizó la contratación del servicio, (ii) las condiciones tarifarias contratadas, (iii) las condiciones de las promociones y/u ofertas otorgadas, y (iv) cualquier otra condición relevante para la prestación del servicio.



11. **Contacto Autorizado:** a la persona que designa el abonado para realizar los trámites a nombre del abonado.
12. **Contrato de abonado:** al contrato de prestación de servicios, y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, en el que se detallan: (i) la fecha en que se realizó la contratación del servicio, (ii) las condiciones tarifarias contratadas, (iii) las condiciones de las promociones y/u ofertas otorgadas, y (iv) cualquier otra condición relevante para la prestación del servicio.
13. **Compensaciones de responsabilidad del abonado:** al monto que el abonado acepta pagar de no cumplir con el plazo forzoso.
14. **Desbloqueo por recuperación:** a la acción mediante la cual la empresa operadora excluye de su EIR el IMEI del equipo terminal móvil que ha sido reportado como recuperado, con el fin de habilitar su uso en las redes del servicio público móvil.
15. **Desbloqueo de servicios adicionales:** a la habilitación de los servicios adicionales para uso del abonado.
16. **Deuda:** a todo monto de un recibo vencido, que pierde su condición cuando es pagado o reclamado.
17. **Documento legal de identidad:** para el caso de peruanos al documento nacional de identidad, para el caso de extranjeros Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.
18. **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.
19. **Empresa operadora móvil con red:** a la empresa operadora que brinda servicios de públicos móviles y, para ello, posee título habilitante para prestar servicios públicos móviles, cuenta con red propia y asignación de espectro radioeléctrico.
20. **Equipamiento:** a los equipos específicos e indispensables para la provisión del servicio, sin el cual no es posible que el usuario finalmente acceda al servicio contratado. No se consideran los equipos terminales móviles.
21. **Factores de verificación:** a aquellos factores o sistemas empleados para validar la identidad de una persona, que pueden corresponder a las siguientes categorías: (i) factores de conocimiento, (ii) factores de posesión y (iii) factores de inherencia.
22. **Feria Itinerante:** a los eventos que se llevan a cabo solo en centros poblados rurales o en provincias en las cuales la empresa operadora no cuenta con oficinas y/o centros de atención o puntos de venta.
23. **Instalación o instalación del servicio:** a la instalación física del equipamiento necesario que permite brindar el servicio contratado.
24. **Interrupción o interrupción del servicio:** a la incapacidad total o parcial que imposibilite o dificulte la prestación del servicio, caracterizada por un inadecuado funcionamiento de uno o más elementos de red.
25. **Manera inmediata:** en el mismo acto, cuando la acción es solicitada mediante canal presencial o telefónico; o, en el mismo día, cuando la acción es solicitada mediante canales digitales o cuando es advertida por la empresa operadora.
26. **Manifestación de voluntad expresa:** a la acción que otorga certeza de la voluntad o consentimiento de la persona para realizar una solicitud o trámite, bajo los términos o condiciones ofrecidos por la empresa operadora en cumplimiento de la presente norma.
27. **Migración:** a la modificación del contrato de prestación de servicios, o; 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.
28. **Modalidad de contratación:** a la modalidad de pago contratado, que puede ser (i) modalidad prepago, (ii) modalidad control o (iii) modalidad pospago.
29. **Modalidad prepago:** a la modalidad de pago contratada que permite al abonado acceder y/o hacer uso del servicio público de telecomunicaciones contratado únicamente a través de recargas.
30. **Modalidad control:** a la modalidad de pago contratada que permite al abonado acceder y/o hacer uso de una cantidad determinada de tráfico del servicio público de telecomunicaciones contratado mediante el pago de la renta fija periódica pactada en su contrato de abonado, para lo cual remite un recibo; y también permite al abonado realizar consumos adicionales a través de recargas.
31. **Modalidad pospago:** A la modalidad de pago contratada que permite al abonado acceder y/o hacer uso de una cantidad determinada de tráfico del servicio público de telecomunicaciones contratado mediante el pago de la renta fija periódica pactada en su contrato de abonado, para lo cual remite un recibo; y también permite al abonado realizar consumos adicionales facturados en dicho recibo.

32. **Niveles de criticidad:** para fines de esta norma, constituye el nivel de sensibilidad de un trámite relacionado con el riesgo de suplantación de identidad que enfrenta. Los niveles de criticidad son: (i) criticidad alta, (ii) criticidad media y (iii) criticidad baja.
33. **Nivel de criticidad alta:** a los trámites en los que existe mucho riesgo de suplantación de identidad.
34. **Niveles de criticidad baja:** a los trámites en los que casi no existe riesgo de suplantación de identidad.
35. **Niveles de criticidad media:** a los trámites en los que existe algún riesgo de suplantación de la identidad.
36. **Normas Complementarias del RENTESEG:** a las 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.
37. **Número telefónico:** al número de teléfono de abonado asociado a una línea en servicio de telefonía fija o una línea en servicio de telefonía móvil.
38. **Página principal:** a 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.
39. **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.
40. **Punto de venta:** a aquellos lugares específicos reportados al Osiptel como puntos de venta puros o como puntos destinados además para la atención, que pueden ser gestionados por la propia empresa operadora o por un distribuidor autorizado.
41. **Reactivación del servicio:** a la activación del servicio después de haber desaparecido los motivos que dieron lugar a la suspensión del mismo.
42. **Recarga:** al medio mediante el cual los usuarios pueden adquirir saldo o tráfico, que puede ser virtual o a través de tarjetas físicas. En el caso de adquisición de tráfico este puede tener una fecha de vencimiento.
43. **Restitución del servicio:** a la activación del mismo servicio con el que el abonado contaba antes de la baja injustificada.
44. **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" aprobado por el Osiptel.
45. **Reglamento de Calidad:** al "Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones", aprobado por el Osiptel.
46. **Reglamento de Portabilidad:** al "Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y en el Servicio de Telefonía Fija", aprobado por el Osiptel.
47. **Reglamento de Reclamos:** al "Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones", aprobado por el Osiptel.
48. **Reglamento de Tarifas:** al "Reglamento General de Tarifas", aprobado por el Osiptel.
49. **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 o usuario o en caso de persona jurídica, 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; o, (iii) cuando la conducta sea desarrollada por usuarios con líneas, circuitos o servicios instalados en un inmueble que continúa en posesión del abonado o usuario que haya efectuado con anterioridad un uso indebido del servicio.
50. **Remisión:** al envío de la documentación (contratos, recibos, etc) al canal de comunicación elegido por el abonado de manera expresa.
51. **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° 007-2019-IN o el que haga sus veces.
52. **Restricción o restricción al servicio:** a todo aspecto técnico que limite o impida el uso del servicio o bien.
53. **Servicios públicos móviles:** a los servicios de telefonía móvil celular, servicios de comunicaciones personales (PCS) y servicios de canales múltiples de selección automática (Troncalizado).

54. **Servicios Públicos de Telecomunicaciones:** A los servicios que se encuentran definidos como tales en el Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones.
55. **SIM:** a la tarjeta inteligente física o virtual vinculada a 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 entiende por SIM, los USIM, Micro SIM, Nano SIM, Chip, eSIM u otro equivalente.
56. **SISREDU:** Sistema de Reporte de Denuncias de Uso Indebido de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
57. **Sistema de Llamada-por-Llamada:** al sistema que, al momento de efectuar cada llamada de larga distancia, permite al usuario tener la opción de elegir al concesionario de larga distancia que le brinde dicho servicio, mediante el uso del código de identificación asignado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para tal efecto.
58. **Sistema de Preselección:** al sistema por el cual el usuario selecciona a un solo concesionario de larga distancia, por adelantado y tantas veces como desee, para el establecimiento de sus llamadas telefónicas de larga distancia.
59. **Sistema de verificación biométrica:** al sistema que permite la identificación de personas a partir de la característica anatómica, utilizando un dispositivo analizador o lector biométrico que permita la validación de la identidad del solicitante del servicio con la información contenida en la base de datos biométrica del RENIEC o migraciones.
60. **Suscriptor de la serie 0800:** a la persona natural o jurídica que ha obtenido de una empresa operadora del servicio público de telefonía fija y/o servicio público móvil la asignación de un número para la utilización de las facilidades de red inteligente correspondientes al servicio de cobro revertido automático.
61. **Suscriptor de la serie 0801:** a la persona natural o jurídica que ha obtenido de una empresa operadora del servicio público de telefonía fija y/o servicio público móvil la asignación de un número para la utilización de las facilidades de red inteligente correspondientes al servicio de pago compartido.
62. **Suscriptor 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 obtenido de una empresa del servicio público de telefonía fija y/o servicio público móvil la asignación de un número para la utilización de las facilidades de red inteligente correspondientes a audioservicios de valor adicional, los cuales requieren de una tasación especial.
63. **Suscriptor de la Serie 80C:** a la persona natural o jurídica que ha obtenido de una empresa del servicio público de telefonía fija y/o servicio público móvil la asignación de un número para la utilización de las facilidades de red inteligente.
64. **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.
65. **Usuario:** a la persona natural o jurídica que, en forma eventual o permanente, tiene acceso a algún servicio público de telecomunicaciones.
66. **Verificación de la identidad:** al proceso que permite verificar que una persona es quien dice ser, para lo cual hace uso de los factores de verificación. La verificación puede usar uno o más factores de verificación independientes, de acuerdo al nivel de criticidad del trámite para el cual se requiera.

La normativa señalada se aplica conforme a sus textos vigentes, comprendiendo a las normas que las modifiquen o sustituyan.

Cuando se hace referencia a un artículo, sin precisar el dispositivo al que pertenece, se entiende referido a la presente Norma.

## ANEXO 1

### CRITERIOS PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN DE COBERTURA

El operador debe publicar en su página web, un portal con información geo-referenciada de cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones (móvil e internet fijo inalámbrico). El portal debe ser interactivo y mostrar la información de mapas en los que se cuenta con cobertura en todo tipo de dispositivos (ordenador, tablet y smartphones).

#### Criterios generales mínimos para el portal de cobertura:

El operador debe incluir una descripción de los mapas, cómo usarlos, las condiciones de uso de la herramienta, la última fecha de actualización, la escala, entre otros aspectos que considere relevantes.

La información publicada en el portal debe estar actualizada acorde al último reporte efectuado al Osiptel en el marco de la Norma de Requerimiento de Información Periódica - NRIP, o norma que la modifique.

La resolución de los mapas será acorde con las mejores prácticas internacionales.

Cuando el usuario navegue en el mapa, debe poder identificar la calle, avenida o similar en la que el operador cuenta con cobertura.

Contar con un buscador que le permita al usuario conocer la cobertura en una ubicación en particular (Departamento, Provincia, Distrito, CCPP, avenida, calle o similar). Para ello, deberá contar con las siguientes opciones:

Zoom y/o navegación en el mapa hasta dirigirse al lugar objetivo.

Ventana o herramienta para buscar la ubicación (por medio de filtro de Departamento, Provincia, Distrito, CCPP, avenida, calle o similar).

#### **Criterios mínimos para la publicación de los mapas de cobertura móvil:**

La generación de los mapas debe estar alineada con el numeral 1 de la “Metodología para el Reporte de Información de Cobertura”, contenida en la NRIP o norma que lo modifique.

Con el fin de facilitar la lectura de los mapas, se debe usar las siguientes etiquetas tecnológicas:

Tecnologías disponibles	Etiqueta
iDEN, GSM, GPRS, EDGE	2G
UMTS, HSDPA, HSUPA, HSPA+	3G
LTE, LTE-Advanced, LTE-Advanced Pro o evoluciones	4G
5G	5G

Para cada tecnología, el mapa debe mostrar 2 huellas de cobertura diferenciadas mediante 2 colores (con la transparencia adecuada) que la empresa operadora considere convenientes para representar el área de cobertura garantizada y el área de capacidad adicional de red.

El operador podrá agregar detalles adicionales para informar al usuario sobre las características técnicas de su red, sobre la naturaleza de la simulación y lo que se espera de la misma.

El uso del mapa será de acuerdo a lo siguiente:

El usuario ingresa al portal de Mapas de Cobertura.

Selecciona la pestaña de “Mapas de Cobertura Móvil” y luego selecciona la etiqueta de la tecnología a visualizar (2G, 3G, 4G, o 5G).

Se carga el mapa de cobertura de la tecnología seleccionada, con los respectivos footprints o huellas de los dos tipos de cobertura.

En notas aclaratorias o similares, el operador puede consignar información adicional.

#### **Criterios mínimos para la publicación de los mapas de cobertura de internet fijo inalámbrico:**

La generación de los mapas debe corresponder con el numeral 2 de la “Metodología para el Reporte de Información de Cobertura”, contenida en la NRIP o norma que lo modifique.

Para cada tecnología, el mapa debe mostrar 2 huellas de cobertura diferenciadas mediante 2 colores (con la transparencia adecuada) que la empresa considere convenientes para representar el área de cobertura garantizada y el área de capacidad adicional de red.

El uso del mapa será de acuerdo a lo siguiente:

El usuario ingresa al portal de Mapas de Cobertura.

Selecciona la pestaña de “Mapas de Cobertura de Internet Fijo Inalámbrico” y luego selecciona la tecnología a visualizar (de acuerdo a las tecnologías que disponga el operador).

Se carga el mapa de cobertura de la tecnología seleccionada, con los respectivos footprints o huellas de los dos tipos de cobertura.

En el caso de operadores satelitales:

Operadores que cuentan con cobertura satelital en el 100% del territorio nacional: Publicarán un texto en el que indiquen que su cobertura satelital es en el 100% del territorio nacional (o texto similar), siendo opcional la publicación del mapa.

Operadores que cuentan con cobertura satelital en menos del 100% del territorio nacional: En el portal de cobertura se visualizará al menos un color (área de la pisada satelital).

En notas aclaratorias o similares, el operador puede indicar información adicional.