

**Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de  
Telecomunicaciones**  
(aprobadas por Resolución del Consejo Directivo  
N° 116-2003-CD-OSIPTEL)

**TÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.- Objeto de la Norma**

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

**Artículo 2.- Derecho de los abonados y usuarios**

Los abonados podrán ejercer todos los derechos que esta norma regula. Los usuarios pueden ejercer los derechos que establece la presente norma, salvo los derechos relativos a: (i) la modificación o extinción del contrato de abonado; (ii) la modificación de los sistemas o modalidades tarifarias; y, (iii) la contratación de servicios suplementarios, adicionales y demás prestaciones contempladas en la presente norma.

Para el ejercicio de los derechos que la presente norma regula, el abonado podrá actuar mediante representante.

Para dicho efecto, será suficiente el otorgamiento del poder con firma legalizada ante notario público. No obstante, la empresa operadora podrá aceptar que el poder sea otorgado mediante documento escrito, adjuntando copia simple de: (i) el documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes), y (ii) el último recibo del servicio.

Los derechos contenidos en la presente norma no serán aplicables a aquellas personas que:

- (i) Hubieran accedido a los servicios públicos de telecomunicaciones a través de medios fraudulentos u otros no permitidos por el ordenamiento legal; o,
- (ii) Hubieran accedido a los equipos terminales a través de medios fraudulentos u otros no permitidos por ley.

**Artículo 3.- Obligatoriedad de las Condiciones de Uso**

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

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

**TÍTULO II**

**ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

**CAPÍTULO I**

**SOLICITUD DE ACCESO AL SERVICIO**

**Artículo 4. - Derecho de acceso a los servicios**

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

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

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

**Artículo 5.- Negativa a la celebración de contrato**

La empresa operadora puede negarse a celebrar contratos con aquellas personas que mantienen una deuda exigible por la prestación del mismo servicio público de telecomunicaciones,

hasta que hayan cumplido con pagar las sumas adeudadas, o hasta que proporcionen garantía suficiente a satisfacción de la empresa operadora, salvo que dichos montos adeudados se encuentren comprendidos en un procedimiento de reclamo por facturación.

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

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

En caso la empresa operadora se negara a la contratación y el solicitante no se encontrara de acuerdo con ello, podrá presentar un reclamo de acuerdo a lo establecido en la Directiva de Reclamos.

**CAPÍTULO II**

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO**

**Artículo 6.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora**

Toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

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

- (i) El servicio ofrecido;
- (ii) Las diversas opciones de planes tarifarios;
- (iii) Los requisitos para acceder al servicio;
- (iv) Las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido;
- (v) La periodicidad de la facturación;
- (vi) El plazo de contratación, causales de resolución anticipada, penalidades, si las hubiera y sus consecuencias o alcances económicos;
- (vii) Los alcances y uso de los equipos terminales que sean provistos por la empresa operadora, en especial, las opciones de servicios que el equipo y la red permitan, y cuyo uso se encuentre sujeto a contratación previa o a tarificación por consumo efectivamente realizado;
- (viii) El procedimiento para dar de baja el servicio prepago a que se refiere el artículo 8;
- (ix) La velocidad de transmisión contratada y velocidad de transmisión mínima garantizada en Kilobits por segundo (Kbps), para el servicio de acceso a Internet;
- (x) La dirección de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios; y
- (xi) La existencia de cualquier restricción en el equipo terminal que limite o imposibilite el acceso a la red de otra empresa operadora, de ser el caso, así como la posibilidad de levantar la restricción del equipo terminal, de ser el caso.

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

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet, deberá incluir en la misma la información a que se refiere el presente artículo, así como los respectivos modelos de contrato de los servicios ofrecidos.

La empresa operadora de servicios públicos móviles que disponga de una página web de Internet, deberá incluir en su página principal el acceso a un directorio de números telefónicos o de abonado en el que se publicarán los datos de los abonados que lo soliciten, incluyendo como mínimo: (i) el nombre del abonado, y (ii) el número que le ha sido asignado. El abonado tiene derecho de solicitar a la empresa operadora, sin expresión de causa y en cualquier momento, su inclusión o exclusión de dicho directorio, por cada número telefónico. Para estos efectos, la empresa operadora deberá informar al abonado, mediante cualquier medio idóneo, que tiene este derecho.

La empresa podrá aplicar una tarifa por concepto de inclusión en el directorio, salvo la primera inclusión que realizará sin costo alguno para el abonado.

La empresa operadora que permita el acceso a su red mediante números de la Serie 808 o de números de servicios especiales facultativos a través de comunicaciones de voz, mensajes de texto o datos, deberá garantizar que los usuarios sean informados, cada vez que se acceda al servicio y antes del inicio de su prestación y tasación, sobre (i) la tarifa y tasación aplicable, y (ii) la obligación adicional de asumir el costo del tráfico de la llamada, de ser el caso. Dicha información deberá ser proporcionada mediante una locución cuando se trate de comunicaciones de voz y, en cualquier otro caso, utilizando un medio idóneo.

Adicionalmente, la empresa operadora deberá remitir al abonado, con una periodicidad mensual, información relativa al número telefónico del servicio de información y asistencia de la empresa operadora y de OSIPTEL. Para tal efecto, la información deberá ser remitida al abonado en el recibo de servicio o, en caso de existir imposibilidad para ello, a la dirección electrónica señalada por el abonado, o a la casilla de mensajes de voz o de texto.”

#### **Artículo 7.- Celebración de contrato de abonado**

En virtud de la celebración del contrato de abonado, la empresa operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo y a la presente norma.

La empresa operadora no podrá modificar unilateralmente el contrato de abonado, salvo que se trate de modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas o que se trate de modificaciones que resulten más beneficiosas para el abonado. En este último caso, la empresa operadora deberá contar previamente con la aprobación de la Gerencia General de OSIPTEL e informar al abonado sobre dichas modificaciones utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción.

La celebración del contrato de abonado se efectuará utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII. En caso que la contratación se realice por escrito, la empresa operadora entregará al abonado un original del contrato y, su(s) respectivo(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, debidamente suscritos por el representante acreditado de la empresa operadora y el abonado. Dicho contrato y anexo(s), si lo(s) hubiere, deberán cumplir con las siguientes características: (i) estar impresos de manera claramente legible, (ii) emplear caracteres que no sean inferiores a tres (3) milímetros, (iii) contar con espacios razonables entre líneas y caracteres, y (iv) ser redactados utilizando términos que faciliten la comprensión del abonado.

Cualquiera sea la modalidad de contratación utilizada e independientemente de la modalidad de pago del servicio, la empresa operadora tiene la obligación de informar al abonado respecto de la existencia y contenido de la presente norma, así como de la Directiva de Reclamos, para lo cual entregará la Cartilla de Información elaborada y aprobada por la Gerencia General de OSIPTEL, mediante documento físico, o a través de medios electrónicos. Dicha obligación deberá ser cumplida al momento de la contratación o dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la celebración del contrato.

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal un vínculo que direcciona hacia la versión actualizada de las presentes Condiciones de Uso y de la Directiva de Reclamos, el cual deberá ser informado al momento de la contratación del servicio. Lo dispuesto en el presente artículo no será de aplicación a la provisión de servicios a que hace referencia el Título XII.

#### **Artículo 8.- Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio**

La empresa operadora se encuentra obligada a llevar un registro debidamente actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o postpago. Cada registro deberá ser independiente, debiendo contener como mínimo:

- (i) Nombre y apellidos completos del abonado;
- (ii) Número y tipo de documento legal de identificación del abonado, debiendo incluirse únicamente el Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte o Registro Único

de Contribuyentes, los mismos que deberán contener el número y/o la serie de dígitos que correspondan para cada tipo de documento; y,

(iii) Número telefónico o de abonado, para el caso de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles; o número de contrato o de identificación del abonado, en los demás casos. La información señalada en los numerales (i) y (ii) antes indicados, deberá ser solicitada al abonado: (a) al momento de la contratación, debiendo incluirse en el registro la información brindada por el abonado, o (b) al momento en que el abonado decida realizar la primera llamada, en cuyo caso la empresa operadora enrutará dicha llamada en forma automática a un operador del servicio de información y asistencia a efectos que el abonado proporcione dicha información. La empresa operadora no podrá instalar y/o activar el servicio hasta que el abonado proporcione la referida información.

En caso que, por cualquier causa lícita, se realice un cambio en la titularidad del servicio bajo la modalidad prepago, corresponderá al abonado registrar dicho cambio de titularidad con la finalidad que el nuevo titular sea reconocido como nuevo abonado y pueda ejercer los derechos que otorga la presente norma, salvo en caso de fallecimiento del abonado, en cuyo caso el nuevo titular con la acreditación respectiva podrá registrar dicho cambio de titularidad. En estos casos, la empresa operadora procederá a efectuar el cambio de titularidad como máximo a los tres (3) días útiles de recibida la referida solicitud.

El abonado podrá solicitar el cambio de titularidad a través de: (i) los servicios de información y asistencia, (ii) las oficinas o centros de atención a usuarios, y (iii) la página web de las empresas operadoras.

En caso de existir cuestionamiento al cambio de titularidad, el abonado del servicio podrá ejercer el derecho a iniciar un procedimiento de reclamo, de acuerdo a la Directiva de Reclamos, siguiendo para tal efecto el procedimiento y los plazos establecidos para los reclamos por tarjetas de pago.

Para efectos del cambio de titularidad en el servicio bajo la modalidad prepago, no será de aplicación lo dispuesto en los artículos 41 y 42.

La inclusión del cambio de titularidad en el correspondiente registro deberá realizarse mediante los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

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

#### **Artículo 8-A.- Procedimiento de baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago**

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

Luego de transcurrido el plazo a que se refiere el párrafo precedente, la empresa operadora podrá dar de baja el servicio, previa comunicación al abonado por cualquier medio idóneo, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario a la fecha de baja, salvo cuando exista un saldo de tráfico no utilizado. En este último caso, la comunicación al abonado deberá realizarse con una anticipación no menor de quince (15) días calendario del plazo señalado en el segundo párrafo del artículo 90. En ambos casos, la comunicación deberá indicar claramente (i) la fecha en que se hará efectiva la baja del servicio, y (ii) las implicancias que tendrá la baja respecto de la pérdida del número telefónico o de abonado, de ser el caso, o cualquier otro aspecto relevante para el abonado.

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

#### **Artículo 9.- Duración del contrato de abonado**

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

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

En caso que la empresa operadora ofrezca servicios mediante contratos a plazo forzoso, también deberá ofrecerlos sin plazo forzoso y con iguales características a los primeros. En este último caso, los contratos podrán estar sujetos a condiciones económicas diferentes.

#### **Artículo 10.- Condiciones para el establecimiento de contratos a plazo forzoso**

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

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

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

- (i) Tarifas aplicables;
- (ii) Duración del plazo forzoso aplicable; y,
- (iii) Detalle de las penalidades aplicables, de ser el caso.

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

#### **Artículo 11.- Cláusulas generales y adicionales de contratación**

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

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

En los contratos de abonado deberá constar expresamente, como mínimo, la información a que se refieren los numerales (i), (iv), (v), (vi), (viii) y (ix) del artículo 6.

La empresa operadora deberá remitir a OSIPTEL una copia del modelo de contrato de abonado, con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo.

### **CAPÍTULO III INSTALACION Y/O ACTIVACION DEL SERVICIO**

#### **Artículo 12.- Acceso al domicilio para la instalación**

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

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

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

#### **Artículo 13.- Instalación y/o activación del servicio**

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

En caso que se requiera la presencia del personal designado por la empresa para la instalación y/o activación del servicio, éste deberá entregar al abonado o a cualquier persona capaz que se encuentre en el domicilio y acredite relación con el abonado, una constancia de instalación y/o activación del servicio, debiendo contar con su conformidad.

En cualquier caso, la carga de la prueba que se ha activado o instalado el servicio corresponde a la empresa operadora.

#### **Artículo 14.- Incumplimiento de instalación y/o activación del servicio**

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

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

### **CAPÍTULO IV SERVICIOS SUPLEMENTARIOS, ADICIONALES Y EQUIPOS TERMINALES**

#### **Artículo 15.- Servicios suplementarios o adicionales**

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

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

#### **Artículo 16.- Adquisición e instalación de equipos terminales**

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

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

La empresa operadora no podrá comercializar equipos terminales que tengan alguna restricción de acceso a la red de otro operador siempre que utilice la misma tecnología, salvo en los casos establecidos en el artículo 16-A.

#### **Artículo 16-A.- Reglas para la restricción de acceso a otras redes**

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

(i) La empresa operadora deberá celebrar un acuerdo específico, el cual podrá ser un anexo al contrato de prestación de servicios, en el que conste la aceptación del abonado sobre la restricción temporal en el equipo terminal como consecuencia del subsidio o financiamiento del mismo.

(ii) La restricción será por un plazo máximo de doce (12) meses no renovables por equipo terminal, contados desde la fecha de

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

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

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

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

#### **Artículo 17.- Prohibición de ventas atadas**

Toda persona tiene derecho a contratar por separado cualquiera de los servicios que ofrece la empresa operadora, quedando prohibido que la contratación se condicione a la adquisición, arrendamiento o cualquier otra forma de utilización, de los materiales y/o equipos de propiedad de la empresa operadora y/o a la contratación de otros servicios públicos de telecomunicaciones; sin perjuicio que la empresa operadora pueda ofrecer planes tarifarios, ofertas o promociones, en los cuales se incluya dichos componentes adicionales.

#### **Artículo 18.- Modificaciones en los sistemas, instalaciones y/o equipos**

La empresa operadora podrá realizar modificaciones en los sistemas, instalaciones y/o equipos de su propiedad o cualquier otra variación que exijan las necesidades del servicio o las conveniencias y acondicionamientos técnicos y de progreso tecnológico. Dichas modificaciones se realizarán sin costo alguno para los abonados.

### **CAPÍTULO V**

#### **CAMBIOS EN LA NUMERACIÓN O CÓDIGOS ASIGNADOS AL ABONADO**

##### **Artículo 19.- Cambio de números telefónicos o de abonado, claves, nombres o direcciones electrónicas o códigos de los abonados**

Por razones de orden técnico debidamente sustentadas, o por conveniencia del servicio en general, la empresa operadora podrá efectuar variaciones en los números telefónicos o de abonado, claves, nombres o direcciones electrónicas, o códigos asignados a los abonados. En estos casos, la empresa operadora no podrá aplicar ninguna tarifa por dichas variaciones. La empresa operadora deberá informar a los abonados, mediante el uso de mecanismos documentados que dejen constancia de la información brindada, sobre las mencionadas variaciones, el nuevo número telefónico o de abonado, clave, nombre o dirección electrónica, o códigos y la fecha efectiva de la variación, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario a dicha fecha.

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

##### **Artículo 20.- Cambio de número telefónico o de abonado por decisión de la empresa operadora**

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

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

La obligación de información por parte de las empresas operadoras se realizará durante un plazo mínimo de sesenta

(60) días calendario a partir de la fecha de realizada la modificación.

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

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

##### **Artículo 21.- Cambio de número telefónico o de abonado a solicitud del abonado**

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

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

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

La empresa operadora deberá realizar el cambio de número en un plazo máximo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud de dicho cambio.

##### **Artículo 21-A .- Cambio de número telefónico o de número de abonado por cambio de empresa operadora**

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

Las empresas operadoras deberán informar al abonado, al momento de la resolución del contrato, que éste tiene derecho a solicitar la locución antes referida.

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

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

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

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

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

En caso la empresa operadora se negara a aceptar la solicitud a que se refiere el primer párrafo del presente artículo, o siendo aceptada dicha solicitud la empresa operadora no proceda a implementar la locución hablada, el abonado tendrá el derecho a iniciar un procedimiento de reclamo por calidad, de acuerdo a la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

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

### **TÍTULO III**

#### **FACTURACIÓN Y PAGO DEL SERVICIO**

##### **Artículo 22.- Oportunidad de la facturación**

La facturación será realizada por la empresa operadora con posterioridad a la utilización del servicio prestado, salvo los casos en que se hubiere pactado el pago adelantado del servicio o de determinados conceptos.

##### **Artículo 23.- Conceptos facturables**

La empresa operadora facturará en el recibo correspondiente únicamente conceptos vinculados o derivados del servicio público de telecomunicaciones contratado, conforme a los contratos de concesión y a la normativa vigente.

Los conceptos que podrán ser facturados por la empresa operadora son, de manera taxativa, los siguientes:

- (i) Tarifa o renta fija, de acuerdo a la periodicidad pactada;
- (ii) Tarifa de instalación o acceso al sistema;
- (iii) Consumos efectuados;
- (iv) Servicios suplementarios, adicionales y otras prestaciones contempladas en la presente norma;
- (v) Otros servicios públicos de telecomunicaciones prestados por terceros que hayan contratado el servicio de facturación y recaudación con la empresa operadora respectiva, siempre que resulten de regímenes aprobados por el Consejo Directivo de OSIPTEL;
- (vi) Pago al contado o financiamiento de equipo terminal y/o alquiler de otros equipos requeridos para la utilización del servicio;
- (vii) Financiamiento de deuda;
- (viii) Descuentos, devoluciones y/o compensaciones;
- (ix) Recuperación de inversión realizada para el desarrollo de infraestructura específica, a que hace referencia el segundo párrafo del artículo 10; y/o
- (x) Intereses.

En ningún caso, la empresa operadora facturará en el recibo correspondiente cobros por concepto de gastos de cobranza o penalidades.

##### **Artículo 24.- Características de los conceptos facturables**

Además de lo que se dispone en las normas específicas sobre facturación, aprobadas por OSIPTEL, los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:

- (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado y el período correspondiente;
- (ii) Permitirán entender la aplicación de las tarifas;
- (iii) Deberán sustentarse en las tarifas vigentes informadas por la empresa operadora, considerando las ofertas, descuentos y promociones que sea aplicables;
- (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII; y
- (v) Deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 22.

Para el caso de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, la medición del tráfico de las llamadas locales o de larga distancia para los fines de la tasación aplicable se efectúa desde que se establece la comunicación con el destino llamado hasta que el origen o destino concluye con dicha llamada.

La facturación de las llamadas de larga distancia deberá efectuarse detallando, como mínimo, la localidad del destino llamado, el número llamado, la fecha, la hora de inicio, duración y el importe de cada llamada. Asimismo, se deberá detallar en el recibo la modalidad utilizada en cada llamada de larga distancia, tales como discado directo, por operadora - persona a persona, por operadora - teléfono a teléfono, o cobro revertido.

Asimismo, se deberá especificar las llamadas para acceder a Internet, sin perjuicio que la misma empresa operadora actúe como proveedor de servicios de Internet o sea una tercera empresa. En dicha especificación se deberá incluir el número total de llamadas, el tiempo consumido, diferenciando el horario de aplicación tarifaria y el importe correspondiente.

En los casos en que el servicio de acceso a Internet sea prestado de manera conjunta con otro servicio público de telecomunicaciones, la empresa operadora deberá diferenciar los conceptos facturados correspondientes a cada servicio.

##### **Artículo 25.- Entrega de los recibos**

La empresa operadora deberá emitir y entregar el recibo correspondiente por los servicios efectivamente prestados, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 22.

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

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

El recibo también podrá ser remitido utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por la empresa operadora, siempre que cuente con la aceptación expresa del abonado, en cuyo caso dicha entrega deberá realizarse por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento del recibo.

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

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

##### **Artículo 26.- Falta de entrega del recibo**

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

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

##### **Artículo 27.- Conceptos no facturados oportunamente**

La empresa operadora facturará los distintos conceptos detallados en el artículo 23, en el recibo correspondiente al ciclo de facturación en que se realizó la llamada o se prestó el servicio.

Para el caso de las llamadas en progreso, la empresa operadora determinará si éstas se facturan en el ciclo en que se inicia o finaliza la llamada, lo cual deberá ser informado a OSIPTEL.

Estarán exceptuadas de lo dispuesto en el párrafo anterior:

- (i) La facturación de las llamadas de cobro revertido de larga distancia nacional o de cobros provenientes de roaming nacional, en los servicios de telefonía, la que podrá efectuarse, a más tardar, en el recibo correspondiente al ciclo de facturación inmediato posterior a aquél en que se realizaron las llamadas;
- (ii) La facturación de las llamadas de cobro revertido de larga distancia internacional o de cobros provenientes de roaming internacional, en los servicios de telefonía, la que podrá efectuarse, a más tardar, en el recibo correspondiente a uno de los seis (6) ciclos de facturación inmediatos posteriores a aquél en que se realizaron las llamadas; o,
- (iii) La facturación de llamadas de larga distancia que se efectúen mediante el Sistema de Llamada por Llamada, la que podrá efectuarse, a más tardar, en el recibo correspondiente al

ciclo de facturación inmediato posterior a aquél en que se realizaron las llamadas.

(iv) La primera facturación que se realice luego de la instalación, activación o reactivación del servicio, la que podrá efectuarse a más tardar en el recibo correspondiente al ciclo de facturación inmediato posterior a aquél en que se produjeron tales hechos.(\*).

En cualquier otro caso, la facturación por las llamadas o servicios no facturados oportunamente, deberá realizarse mediante recibo distinto con el nivel de precisión suficiente que permita al abonado conocer el detalle y origen de su deuda. La fecha de vencimiento de dicho recibo será de noventa (90) días calendario a ser contados a partir de la fecha de emisión del mismo y deberá ser entregado transcurridos no más de treinta (30) días calendario desde la fecha de emisión del mismo. La empresa operadora deberá entregar el referido recibo con un cargo de recepción.

La carga de probar que las llamadas o los servicios no fueron facturados anteriormente en otros recibos telefónicos corresponde a la empresa operadora. La empresa operadora deberá entregar al abonado que lo solicite toda la información disponible respecto de estos consumos.

#### **TÍTULO IV**

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

#### **Artículo 28.- Servicios de Información y Asistencia**

La empresa operadora está obligada, durante doce (12) horas por día y seis (6) días a la semana como mínimo, a prestar servicios de información y asistencia gratuitos y eficientes, a través de un número telefónico libre de costo, con la finalidad de orientar y atender a sus abonados y usuarios en la abstracción de consultas y atención de reclamos y reportes de avería.

La obligación de contar con un número telefónico libre de costo no será exigible a las empresas operadoras cuyos ingresos anuales facturados por los servicios públicos de telecomunicaciones que presten sean inferiores o iguales a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias.

#### **Artículo 29.- Acceso a números de emergencia**

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

#### **Artículo 30.- Responsabilidad respecto del tráfico originado en la red pública de la empresa operadora**

La empresa operadora cuya facturación del servicio se encuentre sujeta a un sistema de tasación, no podrá cobrar al abonado ningún tráfico cursado por terceros ajenos a la relación empresa operadora - abonado, mediante fraude u otro tipo de actos ilícitos sobre la red pública de la empresa operadora, siempre que el abonado haya actuado con la diligencia debida.

En todo caso, es responsabilidad y obligación de la empresa operadora, poner en práctica sistemas o medidas destinadas a impedir tales actos ilícitos que puedan originar cobros indebidos por servicios no prestados a los abonados.

Para impedir la comisión de dichos actos ilícitos, la empresa operadora podrá restringir la prestación del servicio, suspendiendo parcialmente el mismo, realizando el bloqueo del acceso al servicio de larga distancia, o procediendo a la suspensión de servicios suplementarios u otras facilidades contratadas, sin que ello implique la suspensión total del servicio.

Cuando la empresa operadora realice alguna de las medidas señaladas en el párrafo precedente, hará de conocimiento del abonado y de OSIPTEL dentro del plazo máximo de dos (2) días hábiles de realizada la acción, el sustento de la medida adoptada. En caso OSIPTEL determine que dicha medida carece de sustento, podrá imponer una sanción a la empresa operadora de acuerdo a lo dispuesto en la presente norma.

#### **Artículo 31.- Devolución por pagos indebidos o en exceso**

La empresa operadora se encuentra obligada a devolver a los abonados las sumas correspondientes a pagos indebidos o en

exceso, aún cuando éstos no hubieren solicitado dicha devolución, incluyendo el respectivo interés.

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

La devolución de las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso, incluyendo aquella que se realice en cumplimiento de resoluciones emitidas en primera instancia administrativa o por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), deberá ser efectuada por la empresa operadora, a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses.

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

Para el caso de devoluciones masivas ordenadas por OSIPTEL, éstas deberán realizarse de acuerdo a lo determinado en la correspondiente comunicación o acto administrativo que ordene dicha devolución.

#### **Artículo 32.- Prohibición de condicionar la atención del reclamo al pago del monto reclamado**

La empresa operadora se encuentra prohibida de condicionar la atención del reclamo al pago previo del monto involucrado en el mismo.

Asimismo, la empresa operadora no podrá realizar suspensiones del servicio basadas en la falta de pago de los montos implicados en el reclamo y requerir el pago de los rubros de la facturación que hubiesen sido objeto de reclamo en tanto el procedimiento administrativo no hubiera concluido.

Al momento de la presentación de un reclamo, la empresa operadora se encuentra obligada a informar sobre:

- (i) La obligación de cancelar los rubros del recibo que no son materia de reclamo;
- (ii) El monto que deberá cancelar; y,
- (iii) La facilidad de cancelar dicho monto en las oficinas de la empresa operadora u otras que ésta hubiera autorizado.

La empresa operadora deberá establecer los mecanismos necesarios a fin que el abonado o usuario reclamante tenga la posibilidad de cancelar la parte no reclamada del recibo cuestionado en las oficinas que establezca para estos fines, con la misma celeridad y facilidades en las que un abonado o usuario no reclamante realiza el pago de sus recibos.

#### **Artículo 33.- Atención en oficinas o centros de atención a usuarios**

En las oficinas o centros de atención a usuarios que establezca la empresa operadora se deberá permitir, como mínimo, la presentación de reclamos, recursos de reconsideración, recursos de apelación y quejas, así como la presentación de cualquier solicitud de los abonados y/o usuarios que se derive de la aplicación de la presente norma.

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

En aquellos lugares donde se preste el servicio y no existan oficinas o centros de atención a usuarios, la empresa operadora deberá garantizar que el abonado o usuario que requiera presentar una solicitud, reconsideración, apelación o queja, tenga la posibilidad de recabar la constancia de presentación de estos documentos con la misma garantía, celeridad y facilidades con las que un abonado o usuario tiene ese derecho en las localidades donde existen oficinas o centros de atención. Para tales efectos, la empresa operadora podrá utilizar sus oficinas que tengan por finalidad exclusiva el pago de los servicios o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas.

#### **Artículo 34.- Continuidad del servicio**

La empresa operadora está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, sujetándose a lo establecido en la presente norma.

#### **Artículo 35.- Interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado**

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

(i) Cuando la tarifa o renta fija correspondiente haya sido pagada en forma adelantada, la empresa operadora deberá devolver o compensar al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés.

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

La devolución o compensación se realizará conforme a los plazos establecidos en el artículo 31. La devolución se realizará en la misma moneda en que se facturó el servicio.

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

La empresa operadora deberá comunicar a OSIPTEL las interrupciones masivas: (a) hasta el día hábil siguiente de producida la causa, cuando éstas resulten atribuibles a la empresa operadora, y (b) dentro del plazo establecido en el artículo 39, cuando se deriven de supuestos de caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.”

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

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

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

#### **Artículo 36.- Cómputo de la interrupción del servicio**

Para efectos de lo dispuesto en el artículo precedente, el cómputo del período de interrupción del servicio se inicia:

(i) En la fecha y hora que indique la empresa operadora en la comunicación que realice a OSIPTEL, de conformidad con lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 35; o,

(ii) En la fecha y hora que indique el abonado o usuario en el reporte o documento que presente a la empresa operadora o a OSIPTEL, siempre que la empresa operadora no informe o no acredite la fecha y hora en que se produjo la interrupción del servicio.

#### **Artículo 37.- Período de interrupción del servicio**

Para la aplicación del artículo 35, la interrupción del servicio deberá ser por un período superior a sesenta (60) minutos consecutivos.

Este período no será aplicable si en el contrato de concesión de la respectiva empresa operadora se ha establecido un período distinto, salvo para efectos de los casos previstos en el penúltimo y antepenúltimo párrafo del artículo 35, en los cuales se aplicará el período señalado en el párrafo precedente.

Si la interrupción del servicio fuese por trescientos sesenta (360) horas o más, consecutivas o no, en un ciclo de facturación mensual, la empresa operadora exonerará al abonado del pago de la tarifa o renta fija correspondiente, si lo hubiere, o devolverá

el pago realizado por adelantado de ser el caso, incluido el respectivo interés. Para aquellos servicios cuyo ciclo de facturación no sea mensual, dicha exoneración o devolución se realizará teniendo en consideración el valor equivalente a un mes de la tarifa o renta fija correspondiente.

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

#### **Artículo 38.- Interrupción del servicio por mantenimiento**

En caso la empresa operadora requiera realizar trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas en su infraestructura que interrumpen los servicios que brinda, comunicará esta situación a sus abonados y a OSIPTEL con una anticipación no menor de dos (2) días calendario, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurar la continuidad del servicio.

Cuando a causa de los trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas que hubieran sido previamente comunicados conforme lo establecido en el párrafo precedente, se interrumpa el servicio por un período superior a doscientos cuarenta (240) minutos consecutivos, se aplicará lo dispuesto en los artículos 35, 36 y 37 respecto del exceso de dicho período.

En caso se requiera realizar un mantenimiento correctivo de emergencia que no haya podido ser previsto por la empresa operadora, la obligación de aviso a los abonados deberá realizarse con la mayor anticipación y diligencia posible, debiendo comunicarse el hecho a OSIPTEL, dentro del día hábil siguiente de iniciado el mantenimiento, y acreditada dentro de los dos (2) días hábiles siguientes de efectuada dicha comunicación. En estos casos se aplicará lo dispuesto en los artículos 35, 36 y 37.

#### **Artículo 39.- Interrupción del servicio por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora**

En caso de interrupción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora, ésta deberá actuar con la diligencia debida. Asimismo, la empresa operadora deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

(i) Comunicar y acreditar tales eventos a OSIPTEL, dentro del plazo establecido en sus respectivos contratos de concesión, de ser el caso, o comunicar dichos eventos dentro del día hábil siguiente de producida la causa y acreditar dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa.

(ii) Presentar un cronograma y plan de trabajo a OSIPTEL para reparar y reponer el servicio, cuando la interrupción supere las setenta y dos (72) horas. Dicho cronograma deberá ser presentado dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa, debiendo sustentarse en criterios de razonabilidad y proporcionalidad.

En caso la empresa operadora no cumpla o cumpla de manera extemporánea con las obligaciones establecidas en los numerales (i) y (ii), o cuando OSIPTEL determine la improcedencia de la acreditación o plan de trabajo, será de aplicación lo dispuesto en los artículos 35, 36 y 37.

#### **Artículo 40.- Registro de interrupciones, suspensiones y cortes del servicio**

Las empresas operadoras deberán contar con un registro de interrupciones, suspensiones y cortes del servicio, independientemente de la causa que las haya originado, en el que se consigne la siguiente información:

(i) Fecha y hora efectiva de las interrupciones, suspensiones y/o cortes;

(ii) Fecha y hora de las reactivaciones del servicio;

(iii) Números o códigos del servicio o nombres de los abonados afectados;

(iv) Motivo de la interrupción, suspensión o corte; y,

(v) Tipo de servicio, de ser el caso.

Dicho registro deberá encontrarse a disposición de OSIPTEL cuando éste lo requiera.

Lo dispuesto en el numeral (iii) no será aplicable a los servicios brindados mediante sistemas de tarjetas de pago que tengan por finalidad la adquisición de tráfico.

#### **Artículo 40-A.- Límite de Crédito**

Cuando corresponda de acuerdo a las características del plan tarifario contratado, la empresa operadora se encuentra obligada a brindar información al abonado acerca del límite de crédito que hubiera asignado a éste último.

Para la asignación de un límite de crédito mayor al inicialmente contratado u otorgado, la empresa operadora deberá contar con la aceptación del abonado, de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII. En caso la empresa operadora asignar un límite de crédito menor al otorgado inicialmente, bastará una comunicación simple al abonado que deje constancia de su recepción

Cuando la empresa operadora decida suspender el servicio en virtud a que el abonado ha excedido el límite de crédito, no podrá aplicar cobro alguno por consumos adicionales, salvo aquellos que no pueda controlar por motivos técnicos. En estos casos la empresa operadora no podrá aplicar tarifa por concepto de reactivación por suspensión.

### **TÍTULO V**

## **DERECHOS DE LOS ABONADOS**

### **CAPÍTULO I**

#### **CAMBIO DE TITULARIDAD**

##### **Artículo 41.- Cambio de titularidad del servicio**

Se producirá el cambio de titularidad del servicio:

(i) En caso de cesión de posición contractual, tal como lo establece el artículo 42;

(ii) En caso de fusión o escisión de la persona jurídica; y,

(iii) En caso de fallecimiento del abonado, a favor de sus sucesores de acuerdo a lo dispuesto en el Código Civil vigente.

La empresa operadora deberá realizar el cambio de titularidad en un plazo máximo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha en que se solicite y presente la documentación necesaria para realizar dicho cambio.

Para estos efectos, resulta aplicable lo dispuesto en los artículos 4 y 5, salvo para el supuesto señalado en el numeral (iii) del presente artículo.

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

##### **Artículo 42.- Cesión de Posición Contractual**

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

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

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

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

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

### **CAPÍTULO II**

#### **CAMBIO DE NOMBRE**

##### **Artículo 43.- Cambio de nombre**

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

En caso de que el cambio de nombre se realice como consecuencia de un cambio de titularidad, el abonado no deberá realizar ningún pago por concepto de cambio de nombre.

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

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de cambio de nombre.

### **CAPÍTULO III**

## **SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL ABONADO**

#### **Artículo 44.- Suspensión temporal del servicio a solicitud del abonado**

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

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

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

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

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

#### **Artículo 45.- Cobros aplicables durante la suspensión temporal del servicio**

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

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

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

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

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

### **CAPÍTULO IV**

#### **TRASLADO DEL SERVICIO**

##### **Artículo 46.- Traslado**

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

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

##### **Artículo 47.- Factibilidad del traslado**

La empresa operadora deberá informar por escrito, dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles de recibida la solicitud, la fecha posible del traslado del servicio. En caso de no ser posible dicho traslado, deberá informar al abonado por escrito, dentro del mismo plazo, con el sustento de la imposibilidad de atenderlo. En caso que el abonado no se encuentre conforme con la información proporcionada por la empresa operadora, podrá:

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

(ii) Iniciar el trámite de reclamo según lo establecido en la Directiva de Reclamos.

Mientras dure el traslado pendiente, no se generará nueva deuda por cualquier concepto relacionado con el servicio; sin perjuicio del derecho de la empresa operadora de cobrar las deudas pendientes. Si el traslado pendiente se mantiene por un período mayor a tres (3) meses, el abonado podrá optar por resolver unilateralmente el contrato, quedando impedida la empresa operadora de imponer penalidades o algún otro cobro análogo.

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

## **CAPÍTULO V**

### **FACTURACIÓN DETALLADA**

#### **Artículo 48.- Facturación detallada**

A solicitud del abonado, la empresa operadora cuya facturación esté sujeta a un sistema de tasación, está obligada a proporcionar el servicio de facturación detallada.

La empresa operadora deberá brindar el servicio de facturación detallada según las siguientes modalidades:

(i) Modalidad A: Facturación detallada respecto de las llamadas que se efectúen en los siguientes ciclos de facturación, cuya emisión podrá generar el pago de una tarifa. La solicitud podrá ser formulada de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

(ii) Modalidad B: Facturación detallada correspondiente al ciclo de facturación previo, sin costo alguno para el abonado, la cual podrá ser entregada inmediatamente después de realizada la solicitud o ser remitida al abonado en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles de acuerdo a lo establecido en el penúltimo párrafo.

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

En el documento que se entregue al abonado se detallará, como mínimo, el número llamado, la fecha, la hora de inicio, duración, y el importe de cada llamada local a teléfonos fijos y a los servicios públicos móviles. Asimismo, en los casos de llamadas a servicios públicos móviles y servicios rurales, se deberá detallar el nombre de la empresa operadora que provee el servicio al abonado llamado.

La empresa operadora podrá entregar esta información en el domicilio señalado por el abonado, mediante un documento impreso, por medios electrónicos, o por cualquier soporte informático que tenga la capacidad de almacenar información.

En caso la empresa operadora se negara a brindar la facturación detallada, el abonado podrá iniciar un procedimiento de reclamos de acuerdo a lo establecido en la Directiva de Reclamos.

## **CAPÍTULO VI**

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

#### **Artículo 48-A.- Derecho a migrar a los distintos planes tarifarios**

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

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

#### **Artículo 48-B.- Condicionamientos y prácticas que afectan la migración**

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

(i) Imponer penalidades o cualquier modalidad de sanción al abonado del servicio como consecuencia de la migración, salvo cuando el abonado solicite la migración dentro del plazo forzoso;

(ii) Condicionar la migración a que haya transcurrido un tiempo determinado desde el acceso al servicio, salvo el transcurso del plazo forzoso que se hubiere establecido en el contrato.

(iii) Condicionar la migración a que el abonado del servicio haya cancelado o garantizado la deuda pendiente por la prestación del servicio respecto del plan tarifario del cual se migra, salvo que se trate de la migración de un plan tarifario post pago a uno bajo la modalidad prepago.

(iv) Condicionar la migración a que el abonado del servicio no hubiere iniciado un procedimiento de reclamos, de conformidad con la Directiva de Reclamos.

(v) Condicionar la migración al cambio de número telefónico o de abonado, salvo que dicho cambio se sustente en motivos técnicos.

(vi) Negar la migración bajo el sustento que al contratar el servicio el abonado se hubiere acogido a una oferta respecto del cargo único de instalación, en caso corresponda.

(vii) Negar la migración bajo el sustento que no existan facilidades técnicas. Si no existieran facilidades técnicas, la empresa operadora deberá considerar a la solicitud como migración pendiente, hasta que cuente con las condiciones técnicas que permitan hacer efectiva la migración. Transcurrido el plazo tres (3) meses de la solicitud de migración, el abonado podrá presentar el reclamo correspondiente de acuerdo a lo establecido en la Directiva de Reclamos.

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

La empresa operadora podrá condicionar la migración únicamente cuando (a) la tarifa incluida en el plan tarifario al que el abonado desea migrar, sea mayor y se incremente el riesgo de incumplir con el pago por parte del abonado, (b) el servicio se encuentre suspendido o cortado, por falta de pago o uso indebido del servicio conforme a lo previsto en la normativa vigente, (c) la empresa operadora haya otorgado facilidades de pago o refinanciamiento de la deuda al abonado y éste haya incumplido con el pago.

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de migración, salvo cuando se trate del servicio de telefonía fija, en cuyo caso la migración se efectuará de manera gratuita.

#### **Artículo 48-C.- Aceptación de la solicitud de migración**

Formulada la solicitud de migración por el abonado, la empresa operadora comunicará de manera inmediata si procede o no la solicitud, o en todo caso, la necesidad de un plazo adicional para su evaluación. Dicho plazo no podrá exceder de cinco (5) días hábiles.

La solicitud de migración y su aceptación deberán realizarse utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

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

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

#### **Artículo 48-D.- Consecuencias de la migración del servicio**

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

#### **Artículo 48-E.- Registro de información de llamadas entrantes (\*El presente artículo entrará en vigencia el 1 de junio de 2010)**

A solicitud del abonado, la empresa operadora está obligada a proporcionar el registro de información de las llamadas entrantes al servicio telefónico del abonado, con una anterioridad no mayor a dos (2) meses de realizada la solicitud.

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

La emisión de este registro podrá generar el pago de una tarifa. En el documento que se entregue al abonado se detallará el número llamante, la fecha, la hora de inicio y duración de la comunicación.

La empresa operadora podrá entregar esta información, de acuerdo a lo indicado por el abonado, en la propia oficina de la empresa, o en el domicilio señalado por el abonado, mediante un documento impreso, por medios electrónicos, o por cualquier soporte informático que tenga la capacidad de almacenar información, en un plazo máximo de quince (15) días útiles posteriores a la presentación de la solicitud. En caso la empresa operadora se negara a brindar este registro, o no cumpliera con entregarlo en el plazo indicado, el abonado podrá iniciar un procedimiento de reclamo de acuerdo a lo establecido en la Directiva de Reclamos.

## **TÍTULO VI**

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

#### **Artículo 49.- Uso debido del servicio (\*El presente artículo entrará en vigencia el 1 de julio de 2010)**

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

En ningún caso el abonado y/o usuario podrá hacer uso fraudulento del servicio, ni efectuar directamente o a través de terceros modificación, alteración o cambio en la planta externa de la empresa operadora, ni podrá extender el servicio contratado fuera del domicilio de instalación, salvo lo dispuesto en el artículo 49-A.

Para impedir la comisión de dichos actos ilícitos, la empresa operadora deberá seguir lo dispuesto en el procedimiento aprobado por el OSIPTEL para tal efecto.

#### **Artículo 49-A.- Excepciones a la prohibición de extender el servicio contratado fuera del domicilio de instalación.-**

A efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo precedente, no será considerado uso indebido la extensión que, por su cuenta y riesgo, realicen los abonados del servicio de telefonía de su titularidad y de los servicios de valor añadido que se soporten sobre el medio portador, a áreas geográficas rurales o de preferente interés social.

El abonado de telefonía fija podrá extender el servicio de su titularidad desde el domicilio o lugar de instalación contratado, hacia otro domicilio que posea ubicado en un inmueble diferente de éste, utilizando cualquier medio permitido por la normativa técnica vigente y de conformidad a lo dispuesto por las autoridades respectivas, en particular las disposiciones municipales y/o del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, cuando corresponda.

Para tal efecto, los abonados deberán:

a. Presentar por escrito una solicitud de instalación del servicio de telefonía y/o acceso a Internet de banda ancha, en el área geográfica deseada, a todas las empresas operadoras que cuenten con la concesión respectiva.

b. La empresa operadora deberá responder por escrito al solicitante, en un plazo máximo de quince (15) días calendario, contados desde la fecha de presentación de la solicitud a la que hace referencia el literal a. Si la empresa decide atender la solicitud presentada, se deberá proceder de acuerdo con lo señalado en el literal c; si la empresa comunica al solicitante que no está en capacidad de atender su solicitud, se deberá proceder de acuerdo a lo señalado en el literal d; si la empresa operadora decide evaluar la posibilidad de atender la solicitud presentada, como parte de un plan de inversiones o expansión, podrá, en este caso y de manera excepcional, prorrogar por

quince (15) días adicionales el plazo para comunicar su respuesta definitiva, la decisión de prorrogar deberá ser comunicada al solicitante dentro del plazo establecido al inicio del presente literal.

c. En caso que la empresa operadora acepte la solicitud de instalación del servicio, a que se refiere el literal a. deberá empezar a prestar el servicio dentro de un plazo máximo de treinta días (30) calendario contados desde la fecha de efectuado el pago de la tarifa de instalación vigente.

d. Si la empresa operadora declara en forma escrita la imposibilidad de atender la solicitud presentada o no cumple, en el plazo de quince (15) o treinta (30) días calendario, según corresponda, con notificar al abonado la respuesta a su solicitud, éste podrá realizar la extensión del servicio de su titularidad.

La empresa operadora que considere que algún abonado efectuó la extensión de su servicio sin cumplir con los requisitos establecidos en los párrafos precedentes, podrá solicitar la suspensión cautelar o el corte definitivo del servicio por uso indebido, de acuerdo a la normativa que para tales efectos emita el OSIPTEL.

El abonado que efectúe la extensión de su servicio, deberá comunicar este hecho por escrito a la empresa operadora que le presta el servicio y a OSIPTEL, en un plazo que no deberá exceder de quince (15) días calendario de realizada la extensión. En dicha comunicación, el abonado deberá informar lo siguiente: (1) el número telefónico del servicio extendido, (2) el nombre del titular de la línea, (3) la localidad a la cual se extendió el servicio, (4) la localidad desde la cual se extendió el servicio, (5) la fecha efectiva de extensión, y (6) la indicación del uso que se le da al servicio extendido (uso domiciliario, público, cabina de Internet, etc.). OSIPTEL, establecerá, actualizará y publicará en su página Web un Registro con la información detallada en el presente párrafo.

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

#### **Artículo 50.- Pago de los recibos**

El abonado deberá 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 podrá cobrar, adicionalmente, el respectivo interés.

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

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

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

## **TÍTULO VII**

### **SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO**

#### **Artículo 51.- Supuestos de suspensión del servicio (\*El presente artículo entrará en vigencia el 1 de julio de 2010)**

La empresa operadora únicamente podrá suspender el servicio:

(i) Por mandato judicial;

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

Para el servicio telefónico fijo, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el recibo correspondiente. Esta disposición también será aplicable

a los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de telefonía fija.

Asimismo, para el servicio de arrendamiento de circuitos, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio por falta de pago siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 71;

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

(iii) Por declaración de insolvencia, conforme a la legislación de la materia;

(iv) Por uso indebido del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento aprobado por el OSIPTEL;

(v) Por cualesquiera de las causales previstas en la presente norma y en las demás normas aprobadas por el OSIPTEL;

(vi) Por traslado del servicio realizado sin la autorización previa de la empresa operadora; o,

(vii) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales podrán estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio.

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

La empresa operadora no podrá realizar dicha suspensión del servicio en día feriado o no laborable ni en la víspera de cualquiera de ambos, salvo lo establecido en el numeral (iv) del presente artículo y en el tercer párrafo del artículo 30.

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

#### **Artículo 52.- Pagos durante la suspensión del servicio**

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

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

#### **Artículo 53.- Reglas específicas para la suspensión del servicio por falta de pago**

Salvo las excepciones previstas en la normativa vigente, la empresa operadora no podrá suspender el servicio por:

(i) Deudas del abonado correspondientes a conceptos referidos a otros servicios distintos al servicio contratado; o,

(ii) Deudas del abonado generadas en virtud de un contrato distinto e independiente del servicio contratado, aun cuando se trate del mismo servicio público de telecomunicaciones.

#### **Artículo 54.- Reactivación del servicio suspendido**

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

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

La empresa operadora deberá reactivar el servicio como máximo hasta el segundo día hábil siguiente de efectuado el pago correspondiente o de presentado el reclamo respectivo de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva de Reclamos. En caso contrario, deberá compensar al abonado mediante la exoneración o devolución del monto pagado por concepto de reactivación por suspensión, si éste existiese. Asimismo, en caso el servicio permaneciera suspendido después de vencido el

plazo para la reactivación, se aplicará lo establecido en el artículo 35.

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

#### **Artículo 55.- Reglas aplicables al corte del servicio**

Si transcurriesen veinte (20) días calendario después de la suspensión del servicio por falta de pago y el abonado no cumpliera con su obligación de pago y siempre que no exista reclamo pendiente sobre el monto adeudado, la empresa operadora podrá cortar el servicio del abonado, previa remisión de un aviso mediante documento que deje constancia de la comunicación, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario a la fecha de corte.

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

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

El abonado deberá efectuar el pago correspondiente dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se haya efectuado el corte. Transcurrido dicho plazo, la empresa operadora podrá dar de baja el servicio.

### **TÍTULO VIII**

#### **TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

#### **Artículo 56.- Causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada (\*El presente artículo entrará en vigencia el 1 de julio de 2010)**

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

(i) Decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación. El abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. Para estos efectos, el abonado podrá comunicar su decisión a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 96, estando ésta impedida de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato. En los casos que el abonado actúe mediante representante será de aplicación lo establecido en el artículo 2;

(ii) Por decisión de la empresa operadora, en caso de falta de pago del servicio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 55;

(iii) Por fallecimiento del abonado en caso de ser persona natural, de acuerdo a la legislación sobre la materia. En este caso, los sucesores del abonado podrán solicitar el respectivo cambio de titularidad, de acuerdo al numeral (iii) del artículo 41;

(iv) Por declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas, de acuerdo a la legislación en la materia;

(v) Por lo dispuesto en el artículo 14;

(vi) Por lo dispuesto en el artículo 47;

(vii) Por uso indebido del servicio, previa aplicación del procedimiento aprobado por el OSIPTEL; o,

(viii) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales podrán estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio.

**Artículo 57.- Causales para la terminación del contrato de abonado a plazo forzoso (\*El presente artículo entrará en vigencia el 1 de julio de 2010)**

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

- (i) Por decisión de la empresa operadora, en caso de falta de pago del servicio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 55;
- (ii) Por declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas, de acuerdo a la legislación en la materia;
- (iii) Por fallecimiento del abonado en caso de ser persona natural, de acuerdo a la legislación sobre la materia. En este caso, los sucesores del abonado podrán solicitar el respectivo cambio de titularidad, de acuerdo al numeral (iii) del artículo 41;
- (iv) Por uso indebido del servicio, previa aplicación del procedimiento aprobado por el OSIPTEL; o,
- (v) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales podrán estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio.

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

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

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

- (i) Por problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por el OSIPTEL;
- (ii) Cuando la empresa operadora aplique tarifas distintas a las vigentes al momento de la contratación del servicio, siempre que resulten desfavorables para el abonado;
- (iii) Por lo dispuesto en el artículo 14;
- (iv) Por lo dispuesto en el artículo 47; o,
- (v) Cuando la empresa operadora del servicio público de distribución de radiodifusión por cable, deje de transmitir alguna de las señales de programación previamente contratadas.

De optar el abonado por la resolución del contrato por alguna de las causales antes señaladas, deberá cursar comunicación escrita a la empresa operadora, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomó conocimiento de ella, debiendo adjuntar copia de la documentación probatoria correspondiente.

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

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

**Artículo 58.- Obligaciones de pago al término del contrato**

La terminación del contrato de abonado por cualquiera de las causas enumeradas en los artículos 56 y 57 no lo exime de su obligación de pago los importes adeudados y los servicios prestados hasta la fecha de terminación del contrato.

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

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

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

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

**TÍTULO IX**

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS**

**CAPÍTULO I**

**PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS**

**Artículo 59.- Solicitud de acceso**

La empresa portadora de servicios públicos de telecomunicaciones podrá arrendar circuitos a quienes se lo soliciten, debiendo suscribir para ello un contrato de arrendamiento de circuitos.

**Artículo 60.- Requisitos de la solicitud**

Cualquier persona puede solicitar la contratación del servicio de arrendamiento de circuitos. La solicitud deberá formularse por escrito y contener como mínimo, lo siguiente:

- (i) El tipo de circuito solicitado;
- (ii) La dirección en que se ubicarán los puntos terminales;
- (iii) Las características técnicas deseadas y, de ser el caso, la redundancia del circuito; y,
- (iv) La fecha de inicio deseada y plazo del arrendamiento.

Asimismo, en la solicitud se deberá indicar si el circuito será utilizado para brindar servicios públicos de telecomunicaciones y el tipo de servicio de que se trate.

En ningún caso el arrendador podrá condicionar la contratación del servicio a un determinado uso.

Las solicitudes a que se refiere el presente artículo serán consideradas como una invitación a ofrecer.

**Artículo 61.- Obligación del arrendador en recibir la solicitud**

El arrendador deberá recibir todas las solicitudes que le sean presentadas, aun cuando no cumplan con los requisitos establecidos en el artículo precedente. Si ello ocurriera, informará por escrito al solicitante, por una sola vez, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la solicitud, acerca de los defectos que hubiere en esta última. Si no lo hiciera, se entenderá que la solicitud ha sido correctamente presentada, lo que impide al arrendador justificar cualquier posterior incumplimiento en defectos vinculados a la solicitud.

Recibida la observación a que se refiere el párrafo anterior, el solicitante tiene un plazo de dos (2) días hábiles para subsanar el defecto. De no subsanarse los defectos, la solicitud se tendrá por no presentada.

**Artículo 62.- Plazo de respuesta a solicitud**

Presentada la solicitud con los requisitos a que se refiere el artículo 60, el arrendador tendrá un plazo máximo de veinte (20) días calendario en el caso de tratarse de circuitos locales y de veinte (20) días hábiles si se tratara de circuitos de larga distancia, contados a partir de la fecha de su recepción, para remitir por escrito la respuesta correspondiente.

El plazo a que se refiere el párrafo anterior se computa desde la fecha de presentada la solicitud, o desde la fecha de subsanada la omisión, de ser el caso.

**Artículo 63.- Oferta de contrato del arrendador**

La respuesta del arrendador a que se refiere el artículo precedente, será considerada como una oferta de contrato y deberá contener la indicación de la fecha (mes y año) en que entrarán en operación los circuitos. Dicha respuesta podrá contener una o más ofertas alternativas.

En el caso de circuitos virtuales, la respuesta del arrendador deberá precisar la máxima y mínima cantidad garantizada de información, en kilo bits por segundo (Kbps) que podrá transmitir y recibir el solicitante a través de dicho circuito. En caso que los circuitos sean ofrecidos como medios de acceso a otros servicios, tales como el servicio de acceso a Internet u otros, se

deberá especificar las características de sobrerreserva (overbooking) u otros referidos al sistema al cual se accede.

Esta oferta deberá indicar su plazo de vigencia, el mismo que no podrá ser inferior a quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de recepción de la misma por el solicitante.

Salvo acuerdo expreso en contrario, las modificaciones o adiciones que proponga el arrendador por iniciativa propia con posterioridad a la formulación de su oferta no implicarán una ampliación del plazo para la instalación de los circuitos.

#### **Artículo 64.- Comunicación de desacuerdo con la oferta**

En el caso que el solicitante se encuentre en desacuerdo con alguno de los términos de la oferta formulada, deberá comunicar por escrito al arrendador las objeciones que correspondan, debidamente sustentadas, lo que no constituye una contraoferta.

El arrendador en un plazo que no excederá de los diez (10) días calendario contados a partir de la fecha de recepción de la comunicación a que se refiere el párrafo precedente, se pronunciará respecto de tales objeciones de manera sustentada, o reformulará su oferta. En este último caso no se considerará que tal reformulación constituye una nueva oferta, ni se modificarán los plazos establecidos, salvo que el arrendador y el solicitante acuerden en sentido contrario.

Si el arrendador no responde a las objeciones formuladas por el solicitante o no reformula su oferta, el solicitante podrá ejercer su derecho a establecer y operar su propio circuito, siempre que no exista otra empresa operadora del servicio que provea éste en el área solicitada.

#### **Artículo 65.- Aceptación de la oferta**

Recibida la oferta de contrato, el solicitante, de estar conforme con sus términos, deberá aceptarla por escrito, suscribiendo el contrato y cancelando, de ser el caso, los montos que sean requeridos para efectos de la instalación del circuito. El documento que contiene la oferta aceptada formará parte del contrato que se suscriba.

En los casos en que la solicitud haya sido formulada por una empresa que preste servicios públicos de telecomunicaciones a través de circuitos arrendados, por cuenta de sus abonados, la aceptación de la oferta y suscripción del contrato deberá ser realizada por quien será responsable del pago.

#### **Artículo 66.- Derecho de solicitante a establecer su propio circuito**

Además de lo establecido en el tercer párrafo del artículo 64, constituyen casos en los que el solicitante podrá ejercer su derecho a establecer y operar su propio circuito sujeto a los requisitos establecidos en el ordenamiento vigente:

- (i) Si el arrendador no formula su oferta dentro del plazo establecido;
- (ii) Si el arrendador notifica su imposibilidad de formular oferta alguna;
- (iii) Si el arrendador oferta la provisión del circuito en arrendamiento fuera de los plazos máximos establecidos en el contrato de concesión correspondiente o en la presente norma, salvo pacto en contrario; o,
- (iv) Si el arrendador incluye términos distintos a los de la solicitud presentada de conformidad con el artículo 60.

#### **Artículo 67.- Pruebas técnicas de la operatividad del servicio**

Una vez instalados los circuitos, el personal del arrendador responsable de dicha instalación procederá a realizar, en presencia del arrendatario, las pruebas técnicas que certifiquen la operatividad, las características del circuito y la calidad del servicio. Las pruebas técnicas concluyen con la entrega, por parte del arrendador al arrendatario, de una constancia escrita denominada "Documento de Aceptación" en la que deberá constar la identificación del personal del arrendador responsable de la instalación del circuito arrendado, sus firmas, la dirección de instalación, el nombre, firma y documento de identidad del arrendatario o persona autorizada para tal fin, las pruebas técnicas realizadas y sus resultados. El arrendador deberá contar con una copia de la constancia.

#### **Artículo 68.- Penalidades por incumplimiento en el plazo de la instalación de circuitos**

El incumplimiento por parte del arrendador de los plazos ofrecidos para la instalación de los circuitos sin causa justificada, obligará al arrendador a pagar una penalidad a favor del solicitante, por cada circuito solicitado en el que se haya incumplido dicho plazo hasta que el circuito se encuentre plenamente operativo.

El pago de la penalidad se deberá efectuar en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del requerimiento que, a tal efecto, realice el solicitante.

Los montos por penalidades por cada circuito solicitado serán no acumulativos y se aplicarán de acuerdo con lo que se especifica en el Anexo 2.

Las penalidades están expresadas en Unidades Impositivas Tributarias y para estos efectos será la vigente a la fecha de presentación de la solicitud de instalación.

Para el cálculo de las penalidades, en el caso de arrendamiento de un circuito virtual, se considerará la velocidad máxima de transmisión del circuito portador. Para el caso de arrendamiento de un circuito asimétrico se considerará la máxima velocidad de transmisión de dicho circuito. Esta máxima velocidad se determinará tomando la mayor velocidad que tenga el circuito, considerando ambos sentidos de transmisión: usuario a red o red a usuario.

Esta penalidad será aplicada sin perjuicio del derecho del solicitante a instalar y operar sus propios circuitos, de conformidad con el ordenamiento legal vigente.

## **CAPÍTULO II**

### **OBLIGACIONES Y DERECHOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS**

#### **Artículo 69.- Obligación de llevar registros**

El arrendador deberá llevar, respecto de todos los circuitos en arrendamiento, registros de:

- (i) Las solicitudes de arrendamiento de circuitos;
- (ii) Las ofertas formuladas;
- (iii) La aceptación de las ofertas;
- (iv) Las fechas de instalación y operación de los circuitos;
- (v) Las mediciones sobre la continuidad del servicio;
- (vi) La calidad de la transmisión; y,
- (vii) La atención de los reportes de averías del servicio contratado, incluyéndose como mínimo la siguiente información:
  - (a) código correlativo del reporte de avería;
  - (b) fecha y hora del reporte;
  - (c) fecha y hora de la solución de la avería;
  - (d) código de identificación del circuito reportado; y
  - (d) descripción de la avería reportada.

Tales registros deberán mantenerse de forma documentada e inalterable, durante los tres (3) años posteriores a la ocurrencia de los hechos y circunstancias registrados.

Asimismo, el arrendador está obligado a presentar a OSIPTEL, cuando éste lo solicite, los documentos que sustenten las condiciones establecidas para sí mismo o para las empresas vinculadas, en el caso que el primero o las últimas presten servicios que se encuentren en competencia con los que brindan otras empresas proveedoras de servicios públicos de telecomunicaciones a través de los circuitos arrendados. A efectos de determinar la vinculación entre las empresas se utilizará el criterio establecido en el Artículo 22 del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones.

#### **Artículo 70.- Derecho de los arrendatarios de instalar sus propios protocolos de transmisión**

Los arrendatarios podrán instalar sus propios protocolos de transmisión sobre los circuitos que les provea el arrendador, siempre y cuando los protocolos sean compatibles con la red del operador y existan las facilidades técnicas.

#### **Artículo 71.- Suspensión del servicio por falta de pago a empresas de servicios públicos de telecomunicaciones**

En los casos en que, por falta de pago, se requiera suspender el funcionamiento del servicio prestado a un arrendatario que se encuentra autorizado para brindar servicios públicos de telecomunicaciones, el arrendador deberá comunicarle tal hecho con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

En este caso, los arrendatarios deberán informar a sus usuarios sobre dicha circunstancia, mediante aviso escrito o cualquier medio que acredite acuse de recibo, dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la recepción de la respectiva

comunicación del arrendador, salvo que, por cualquier medio, puedan garantizar que los servicios que brindan a sus usuarios no serán cortados, suspendidos o interrumpidos.

Igual obligación le corresponde para el supuesto previsto en el artículo 72.

#### **Artículo 72.- Suspensión del servicio por mantenimiento**

En los casos en que, por mantenimiento, se requiera suspender el funcionamiento del servicio, el arrendador deberá adoptar las medidas necesarias para asegurar que el servicio no sea interrumpido por un período superior a sesenta (60) minutos, previa coordinación con el arrendatario respecto de la fecha y hora en que se realizará dicha interrupción.

Cuando la suspensión o interrupción del servicio afecte a arrendatarios que presten servicios públicos de telecomunicaciones a terceros, el arrendador deberá comunicar tal evento a OSIPTEL, dentro del día hábil siguiente de producida la causa.

#### **Artículo 73.- Compensación en caso de interrupción**

El arrendador tendrá la obligación de compensar a los arrendatarios que se encuentren habilitados para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, cuando por causas no atribuibles a éstos, se suspendan los servicios de algún circuito por más de sesenta (60) minutos consecutivos, salvo en los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor siempre que el arrendador hubiera actuado diligentemente.

Para el cálculo del monto de la compensación, por cada circuito, se utilizarán los criterios que se especifican en el Anexo 3.

En el supuesto que el arrendador brinde medios de transmisión alternativos que permitan a los arrendatarios continuar gozando del servicio de todos los circuitos arrendados bajo las mismas condiciones técnicas y sin costo adicional alguno, la compensación se calculará desde el momento en que se inició la interrupción hasta que los medios alternativos se encuentren completamente operativos.

En los casos que se suspendan los servicios de algún circuito, más de una vez dentro de un período de veinticuatro (24) horas contadas desde que la primera interrupción haya sido reportada, para los efectos del cálculo del monto de la compensación se considerará al tiempo total de suspensión del servicio como la suma de los tiempos transcurridos durante cada una de las interrupciones que hayan sido reportadas durante dichas veinticuatro (24) horas hasta que la última haya sido reparada. Cada suspensión de servicio a la que se refiere el presente párrafo no necesariamente debe tener una duración superior a los sesenta (60) minutos.

En todos los casos en que el servicio sea interrumpido, sin perjuicio del derecho a la compensación a que se refiere el presente artículo, el arrendador deberá descontar de la tarifa que se cobre finalmente al arrendatario el monto proporcional correspondiente al tiempo que duró la suspensión o interrupción. Dicho descuento deberá efectuarse incluso si la interrupción se debe a caso fortuito o fuerza mayor.

Cuando la avería haya sido producida por causas atribuibles a los arrendatarios y ello genere daño de cualquier índole en perjuicio del arrendador, éste podrá exigir en la vía correspondiente, la indemnización por daños y perjuicios.

El arrendador y el arrendatario se encuentran obligados a poner a disposición de OSIPTEL los medios probatorios que hayan actuado para verificar en qué momento se produjo la falla y la responsabilidad de su ocurrencia.

Sin perjuicio de lo establecido en el primer párrafo del presente artículo, los arrendatarios que consideren que el monto compensatorio establecido no resarce debida e integralmente el daño ocasionado por la interrupción o suspensión, tendrán expedita la vía pertinente para exigir el resarcimiento del daño ulterior que corresponda.

Los demás arrendatarios tendrán expedita la vía pertinente para exigir la indemnización o compensación que corresponda por los daños y perjuicios que pudieran haber sufrido.

#### **Artículo 74.- Carga de la Prueba en arrendamiento de circuitos virtuales**

La carga de la prueba respecto del cumplimiento de las características contratadas corresponderá al arrendador.

## **TÍTULO X**

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

#### **CAPÍTULO I**

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

###### **Artículo 75.- Cambio de sitio del block de conexión**

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

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

###### **Artículo 75-A.- Responsabilidad de la empresa operadora**

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

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

#### **CAPÍTULO II**

##### **BLOQUEO Y DESBLOQUEO**

###### **Artículo 76.- Bloqueo y Desbloqueo**

Los abonados del servicio de telefonía fija pueden solicitar el bloqueo o desbloqueo del acceso automático al servicio de larga distancia nacional, acceso automático al servicio de larga distancia internacional, acceso automático a los servicios ofrecidos a través de la serie 808 y acceso automático a las llamadas locales a las redes de los servicios públicos móviles, u otros que sean técnicamente posibles.

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

El abonado solicitará el bloqueo o desbloqueo de uno o más servicios, conforme con lo establecido en los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

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

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

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

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

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

#### **CAPÍTULO III**

##### **SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE GUÍA TELEFÓNICA**

###### **Artículo 77.- Servicios de Información de Guía Telefónica**

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

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

Asimismo, el servicio de información a que se refiere el presente artículo, deberá estar disponible en la página web de Internet de cada empresa operadora del servicio de telefonía fija, para el libre acceso de cualquier persona.

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

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

#### **CAPÍTULO IV**

#### **GUÍA TELEFÓNICA IMPRESA DE ABONADOS**

##### **Artículo 78.- Guía Telefónica Impresa**

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

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

La empresa operadora está obligada a entregar anualmente y sin costo alguno, por cada línea telefónica, un ejemplar impreso de la guía telefónica actualizada que contenga como mínimo los datos de todos los abonados de las empresas operadoras del servicio de telefonía fija de la correspondiente área de tasación local. Dicha guía deberá ser entregada en el domicilio de instalación o en el domicilio señalado por el abonado, dentro de un plazo que no excederá de tres (03) meses desde el inicio de su distribución.

Siempre que la empresa operadora cuente con la aceptación expresa del abonado, cumplirá con la obligación señalada en el párrafo anterior, cuando remita al abonado la guía telefónica en cualquier modalidad de soporte que permita el almacenamiento de información, o a través de medios electrónicos. En este caso, la carga de la prueba corresponde a la empresa operadora.

En aquellos casos en que se contrate la instalación de una nueva línea telefónica, la empresa operadora deberá entregar un ejemplar vigente de la guía telefónica dentro de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha efectiva de instalación.

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

##### **Artículo 79.- Responsabilidad de la emisión de la guía telefónica impresa**

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

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

##### **Artículo 80.- Exclusión en la guía telefónica**

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

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

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

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

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

#### **TÍTULO XI**

#### **DISPOSICIONES ESPECIFICAS PARA EL SERVICIO TELEFÓNICO BAJO LA MODALIDAD DE TELÉFONOS PÚBLICOS**

##### **Artículo 81.- Prestación del servicio**

Para la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos, la empresa operadora puede emplear teléfonos públicos accionados mediante monedas, fichas, tarjetas u otra modalidad, que permitan el acceso del público en general a la red de telecomunicaciones.

Las disposiciones contenidas en el presente Título se aplican a todas las empresas que prestan el servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos, independientemente de la tecnología empleada.

##### **Artículo 82.- Continuidad del servicio**

La empresa operadora prestará de manera ininterrumpida, durante las veinticuatro (24) horas del día, el servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos, en aquellos terminales en los que sea responsable directo de la operación de red, mantenimiento, administración, recaudación y custodia.

Lo dispuesto en el párrafo precedente no será de aplicación a aquellos teléfonos públicos instalados por la empresa operadora, cuyo régimen de continuidad del servicio este sujeto al "Reglamento sobre la continuidad en la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos en los centros poblados rurales" o a los contratos de financiamiento de operación y mantenimiento bajo el ámbito de la administración del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones - FITEL.

##### **Artículo 83.- Exclusión de la continuidad del servicio**

La responsabilidad de la empresa operadora a que se refiere el artículo precedente, no será aplicable en los siguientes supuestos:

- (i) Caso fortuito o fuerza mayor;
- (ii) Mantenimiento y mejoras tecnológicas; o,
- (iii) Circunstancias fuera del control de la empresa operadora.

##### **Artículo 84.- Acceso a servicios**

Los usuarios tienen derecho, a través de los teléfonos públicos y previo pago de las tarifas aplicables, a efectuar llamadas locales y de larga distancia nacional e internacional hacia redes fijas y móviles, dentro del marco de las relaciones de interconexión de la empresa operadora que presta el servicio de teléfonos públicos.

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

La empresa operadora tiene la facultad de ofrecer otros servicios de acuerdo a su capacidad técnica.

##### **Artículo 85.- Información a usuarios**

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

- (i) Las instrucciones de uso y los códigos de marcación para el acceso a los diferentes servicios ofrecidos a través de ellos;
- (ii) La indicación del número o números telefónicos gratuitos en los que durante doce (12) horas por día y seis (6) días a la semana como mínimo, se atenderá reclamos, quejas y solicitudes de reparaciones relativas al propio servicio de

telefonía pública, se registrarán las mismas y se brindará información relevante respecto del servicio;

(iii) Los números telefónicos de emergencia y del servicio de información de guía telefónica; y

(iv) En el caso de los teléfonos públicos que se activan con monedas, deberá indicarse las monedas de curso legal que son aceptadas y reconocidas por el equipo terminal.

#### **Artículo 86.- Abonados que celebran acuerdos para facilitar la prestación del servicio de teléfonos públicos**

La suscripción por parte del abonado de un contrato con la empresa operadora del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos para facilitar la prestación de este servicio, no perjudica sus derechos como abonado conforme a lo establecido en la presente norma y su derecho a reclamar de conformidad con lo dispuesto en la Directiva de Reclamos.

### **TÍTULO XII**

## **DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE SISTEMAS DE TARJETAS DE PAGO**

### **CAPÍTULO I**

#### **INFORMACIÓN AL USUARIO**

##### **Artículo 87.- Información que deben contener las tarjetas de pago**

I. En el caso de tarjetas físicas, éstas deberán tener impresa en la misma tarjeta o en un documento adjunto a ella, como mínimo la siguiente información:

(i) Denominación o razón social de la empresa comercializadora, o de no intervenir esta, la denominación o razón social de la empresa operadora;

(ii) Precio de venta de la tarjeta de pago;

(iii) Instrucciones de uso de la tarjeta de pago;

(iv) Servicios que se brindan a través de la tarjeta de pago;

(v) Plazo de vigencia de la tarjeta de pago;

(vi) Fecha de expiración o de caducidad de la tarjeta de pago, de ser el caso; y,

(vii) Número telefónico gratuito de asistencia y atención de reclamos de usuarios.

II. En el caso de tarjetas no físicas o virtuales, la empresa operadora o comercializadora deberá informar, a través del medio por el cual se adquieran, como mínimo la siguiente información:

(i) Precio de venta de la tarjeta de pago;

(ii) Plazo de vigencia de la tarjeta de pago;

(iii) Fecha de expiración o de caducidad de la tarjeta de pago, de ser el caso; y,

(iv) Número telefónico gratuito de asistencia y atención de reclamos de usuarios.

##### **Artículo 88.- Modalidad y plazos de vigencia de tarjetas de pago**

Las tarjetas de pago, sean físicas o virtuales, podrán permitir la adquisición de tráfico y/o la habilitación de servicios públicos de telecomunicaciones.

Las tarjetas que tengan por finalidad:

(i) La adquisición de tráfico, no podrán tener un plazo de vigencia inferior al establecido en el Anexo 4.

(ii) La habilitación de un servicio público de telecomunicaciones, no podrán tener un plazo de vigencia inferior a treinta (30) días calendario, contados desde la fecha de su activación.

(iii) Brindar conjuntamente la habilitación de un servicio público de telecomunicaciones y la adquisición de tráfico, no podrán tener un plazo de vigencia inferior a treinta (30) días calendario, contados desde la fecha de su activación.”

##### **Artículo 89.- Información de saldos**

La empresa operadora está obligada a proporcionara los usuarios, cuando éstos lo requieran y de manera gratuita, información sobre el saldo y vigencia de la tarjeta de pago a través de los mecanismos que considere conveniente.

##### **Artículo 90.- Utilización de saldos**

Para el caso de las tarjetas que tengan por finalidad la adquisición de tráfico, la empresa operadora deberá incorporar un mecanismo que permita a los usuarios recuperar el saldo de tráfico no utilizado. Este mecanismo estará disponible por un

plazo no menor de treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de vencimiento del plazo de vigencia de la tarjeta de pago. Para el caso de las tarjetas que tengan por finalidad brindar conjuntamente la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico, la empresa operadora deberá incorporar un mecanismo que permita la recuperación del saldo de tráfico no utilizado, cuando se active una nueva tarjeta. Este mecanismo estará disponible por un plazo no menor de doscientos diez (210) días calendario, contados desde la fecha de activación de la tarjeta. La activación de cada nueva tarjeta determinará el reinicio del cómputo del plazo dispuesto por la empresa operadora para la recuperación de la totalidad del saldo de tráfico no utilizado.

La empresa operadora deberá permitir por el período de un (1) año, como mínimo, la recuperación del valor facial de la tarjeta de pago a través del otorgamiento de una nueva tarjeta o un código de acceso, en los casos en que se hubiera excedido la fecha de expiración o caducidad de ésta, sin que el usuario la hubiere activado.

La empresa operadora está obligada a informar a sus usuarios los mecanismos a los que se hace referencia en los párrafos precedentes, a través del número telefónico gratuito de asistencia y atención de reclamos de usuarios.

##### **Artículo 91.- Recarga o rehabilitación de servicios con tarjetas de pago**

En caso el usuario active una nueva tarjeta de pago antes del vencimiento del plazo de vigencia de la tarjeta previamente activada, se aplicarán las siguientes reglas de vigencia mínima:

(i) Cuando se trate de la adquisición de tráfico, la fecha de vencimiento será la que resulte más distante en el tiempo.

(ii) Cuando se trate de la habilitación del servicio, la fecha de vencimiento será la que resulte de la suma del plazo de vigencia pendiente de la tarjeta previamente activada más el plazo de vigencia de la nueva tarjeta que se active. En caso el resultado de dicha suma sea superior a ciento ochenta (180) días calendario, la empresa operadora otorgará como mínimo un plazo de vigencia de ciento ochenta (180) días calendario.

Esta regla se aplica también para las tarjetas que estén destinadas a la vez para la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico cuyo crédito sólo pueda ser usado a través de misma línea del servicio habilitado.

En cualquier caso, el agotamiento del crédito para tráfico no afectará la habilitación del servicio por el tiempo que corresponda de acuerdo a la fecha de vencimiento que resulte, conforme a lo dispuesto en el presente inciso.

##### **Artículo 92.- Crédito adicional**

La empresa operadora podrá establecer sistemas que permitan que el abonado o usuario pueda continuar utilizando el servicio aún cuando se hubiere agotado el crédito para tráfico de la tarjeta de pago. La empresa operadora sólo podrá realizar el cobro posterior de los montos que correspondan si previamente el abonado o usuario ha aceptado la aplicación de tales sistemas, conforme a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

### **CAPÍTULO II**

#### **FACTURACIÓN DEL SERVICIO**

##### **Artículo 93.- Tarifa aplicable al servicio**

La tarifa aplicable a cada llamada efectuada mediante tarjetas de pago será la vigente al momento de realización de la misma, salvo que la tarjeta contenga una promoción u oferta específica respecto de una cantidad determinada de tráfico o tarifa promocional.

##### **Artículo 94.- Excepción a disposiciones sobre facturación**

La prestación de servicios públicos de telecomunicaciones a través de tarjetas de pago, no está sujeta a las reglas y condiciones de facturación establecidas en las normas sobre la materia, sin perjuicio del cumplimiento de las normas tributarias aplicables y de las obligaciones respecto a la atención de reclamos por deducciones indebidas en el crédito que otorgue la tarjeta de pago.

### **TÍTULO XIII**

## **MECANISMOS DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

### **Artículo 95.- Finalidad de los mecanismos de contratación**

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

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

### **Artículo 96.- Mecanismos de contratación**

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

- (i) Cualquier documento escrito;
- (ii) Reproducción de audio o video;
- (iii) Medios informáticos, que incluyan la utilización de contraseña o claves secretas que la empresa operadora le hubiere proporcionado previamente al abonado; o,
- (iv) Marcación para aquellos servicios cuya tarificación sólo se encuentre sujeta al consumo efectivamente realizado.

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

Cuando los actos referidos en el artículo 95 sean realizados utilizando el mecanismo de contratación señalado en el numeral (ii) del presente artículo, la empresa operadora deberá requerir al abonado los datos personales que acrediten su identidad, para lo cual adicionalmente al número de documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes), deberá solicitar el lugar y fecha de nacimiento. Adicionalmente, la empresa operadora podrá solicitar el nombre del padre y/o madre, o alguna contraseña o clave secreta u otros datos que otorguen una mayor seguridad. En cualquier caso, la empresa operadora deberá entregar al abonado, de manera inmediata, un código o número correlativo de identificación del pedido realizado, debiendo mantener un registro de pedidos.

Lo dispuesto en el presente artículo se aplica sin perjuicio que el abonado o usuario ejerza su derecho a reclamar y que dentro del procedimiento de reclamos se valoren otros medios probatorios.

Para los casos de contratación previstos en los artículos 10 y 59 sólo será aplicable el mecanismo señalado en el numeral (i) del presente artículo.

### **Artículo 97.- Obligación de informar al abonado sobre el servicio contratado**

En caso que el servicio sea contratado utilizando los mecanismos de contratación señalados en los numerales (ii) y (iii) del artículo precedente, la empresa operadora deberá remitir al domicilio del abonado un documento donde se consigne el detalle de las condiciones y características del servicio contratado, en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario. Dicho documento podrá ser remitido conjuntamente con el recibo del servicio o, en caso que el abonado lo solicite podrá ser remitido a la dirección electrónica señalada por éste.

Lo establecido en el presente artículo no es aplicable a lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 95 en lo referido a la contratación de servicios suplementarios o adicionales derivados del contrato de abonado u otras prestaciones contempladas en la presente norma, y a lo dispuesto en el numeral (v) del artículo 95.

### **Artículo 98.- Carga de la prueba**

La carga de la prueba respecto de la solicitud y/o aceptación a que se refiere el artículo 95 y de lo dispuesto en el artículo 96, corresponde a la empresa operadora.

La empresa operadora tiene la obligación de suministrar al abonado y a OSIPTEL, cuando le sea requerido, la información

que acredite la solicitud y/o aceptación de los actos señalados en el artículo 95.

### **Artículo 99.- Devolución**

La empresa operadora devolverá los pagos efectuados, incluyendo el respectivo interés, o quedará impedida de efectuar cobro alguno, en caso no acredite la existencia de la solicitud y/o aceptación de los actos comprendidos en el artículo 94. Asimismo, no tendrán efecto los actos que se hayan derivado de la supuesta solicitud y/o aceptación.

## **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DISPOSICIONES FINALES**

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

**Segunda.-** Para todos los casos en que la presente norma prevé el derecho de las empresas operadoras a aplicar una tarifa, continuarán vigentes las respectivas tarifas tope -o máximas fijas- vigentes establecidas mediante resoluciones tarifarias, las cuales son aplicables a las empresas operadoras sujetas al régimen tarifario regulado.

**Tercera.-** Las tarifa tope -o máximas fijas- para los conceptos de “reconexión” y “reinstalación”, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 024-97-CD/OSIPTEL, se denominarán “reactivación por suspensión” y “reactivación por corte”, respectivamente.

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

**Quinta.-** El texto de la presente norma será obligatoriamente insertado en la guía telefónica física.

**Sexta.-** Para efectos de las prestaciones previstas en la presente norma, las empresas operadoras sólo podrán aplicar tarifas en los casos en que en la presente norma se haya establecido expresamente dicha facultad.

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

**Octava.-** Para efectos de lo señalado en el artículo 76, y respecto de las empresas operadoras sujetas al régimen tarifario regulado, la tarifa tope -o máxima fija- aplicable por cada solicitud de bloqueo será la establecida mediante Resolución de Consejo Directivo N° 003-96-CD/OSIPTEL o resolución tarifaria que la sustituya.

**Novena.-** Las disposiciones del Código Civil son supletorias a la presente norma, de conformidad con lo establecido en el Artículo IX del Título Preliminar de dicho Código.

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

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Primera.-** La presente norma entrará en vigencia el 1 de marzo de 2004.

**Segunda.-** Las Cláusulas Generales de Contratación aprobadas por las Resoluciones de Consejo Directivo N° 012-98-CD/OSIPTEL, N° 002-2000-CD/OSIPTEL y N° 015-2001-CD/OSIPTEL, se mantendrán vigentes hasta que OSIPTEL apruebe las nuevas Cláusulas Generales de Contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

**Tercera.-** Para efectos de lo dispuesto en el artículo 86, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) aprobará los lineamientos que orienten a los abonados y empresas operadoras sobre los alcances y criterios para resolver los reclamos que se presenten por la prestación del servicio de teléfonos públicos, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 5 del artículo 3 del Reglamento de Organización y Funciones del TRASU, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2003-CD/OSIPTEL.

**Cuarta.-** El plazo máximo establecido en el primer párrafo del artículo 10 para los contratos a plazo forzoso, no se aplicará a los contratos de prestación del servicio de arrendamiento de circuitos, hasta que OSIPTEL apruebe las modificaciones correspondientes en las Resoluciones Tarifarias de dicho servicio.

**Quinta.-** Lo dispuesto en el Título XII -Disposiciones específicas para la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago-, será exigible respecto de las tarjetas de pago, cuya orden de producción sea emitida a partir del 1 de marzo de 2004.

En los casos de tarjetas de pago cuya orden de producción haya sido emitida con anterioridad al 1 de marzo de 2004, la exigibilidad de lo dispuesto en el Título XII será a partir del 1 de junio de 2004.

**Sexta.-** Lo dispuesto en los artículos 90 y 91 de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, será exigible a partir del 1 de junio de 2004.

## **DISPOSICIONES DEROGATORIAS**

**Primera.-** Deróguese la Resolución de Consejo Directivo N° 012-98-CD/OSIPTEL, normas de Condiciones de Uso del Servicio de Telefonía Fija bajo la modalidad de abonado, salvo la vigencia ultractiva establecida en la Segunda Disposición Transitoria.

**Segunda.-** Deróguese la Resolución de Consejo Directivo N° 002-2000-CD/OSIPTEL, normas de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos Móviles, salvo la vigencia ultractiva establecida en la Segunda Disposición Transitoria.

**Tercera.-** Deróguese la Resolución de Consejo Directivo N° 015-2001-CD/OSIPTEL, normas de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Difusión y de Servicios de Valor Añadido para Acceso a Internet (Servicio de Conmutación de Datos por Paquete y Mensajería Interpersonal en la modalidad de Correo Electrónico), salvo la vigencia ultractiva establecida en la Segunda Disposición Transitoria.

**Cuarta.-** Deróguese parcialmente las Resoluciones de Consejo Directivo N° 019-98-CD/OSIPTEL y N° 001-2000-CD/OSIPTEL, en la parte concerniente a las Condiciones de Uso para el Servicio de Arrendamiento de Circuitos.

**Quinta.-** Deróguese la Resolución de Consejo Directivo N° 014-2000-CD/OSIPTEL, Mecanismos de Aceptación para Contratación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

**Sexta.-** Deróguese la Resolución de Consejo Directivo N° 037-2003/OSIPTEL, Disposición referida apago único que usuarios deberán realizar por solicitud de bloqueo de diversos servicios telefónicos.

**Sétima.-** Deróguese el artículo 23 de la Resolución de Consejo Directivo N° 024-97-PD/OSIPTEL, Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones a través de las series 80C.

**Octava.-** Deróguese el último párrafo del artículo 8 de la Resolución de Consejo Directivo N° 049-2000-CD/OSIPTEL, Normas relativas a la comercialización del tráfico y/o de los servicios públicos de telecomunicaciones.

**Novena.-** Deróguese el artículo 2 de la Resolución de Consejo Directivo N° 067-2001-CD/OSIPTEL, Disposiciones sobre sistemas de tarifas aplicables a llamadas que efectúan usuarios del servicios telefónico fijo a usuarios del servicio telefónico móvil celular, servicios de comunicaciones personales y servicio móvil de canales múltiples de selección automática.

## **ANEXO 1**

### **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Directiva de Reclamos:** A la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

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

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

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

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

**Interrupción del servicio:** Incapacidad total o parcial que imposibilite o dificulte la prestación del servicio, caracterizada por un inadecuado funcionamiento de uno o más elementos de red.

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

**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.

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

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

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

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

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

**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.

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

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

**ANEXO 2  
PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE  
INSTALACIÓN DE CIRCUITOS**

Días de Retraso	Velocidad menor o igual a 64 Kbps	Velocidad mayor que 64 Kbps
1	0.04	0.10
2	0.08	0.20
3	0.12	0.30
4	0.16	0.40
5	0.20	0.50
6	0.24	0.60
7	0.28	0.70
8	0.32	0.80
9	0.36	0.90
10	0.40	1.00
11	0.44	1.10
12	0.48	1.20
13	0.52	1.30
14	0.56	1.40
15	0.60	1.50
16	0.80	1.92
17	0.85	2.04
18	0.90	2.16
19	0.95	2.28
20	1.00	2.40
21	1.05	2.52
22	1.10	2.64
23	1.15	2.76
24	1.20	2.88
25	1.25	3.00
26	1.30	3.12
27	1.35	3.24
28	1.40	3.36
29	1.45	3.48
30	1.50	3.60
31	2.17	6.20
32	2.24	6.40
33	2.31	6.60
34	2.38	6.80
35	2.45	7.00
36	2.52	7.20
37	2.59	7.40
38	2.66	7.60
39	2.73	7.80
40	2.80	8.00
41	2.87	8.20
42	2.94	8.40
43	3.01	8.60
44	3.08	8.80
45	3.15	9.00
Más de 45	6.50	13.60

\* Las penalidades están expresadas en Unidades Impositivas Tributarias.

**ANEXO 3: CÁLCULO DE COMPENSACIÓN POR CIRCUITO ARRENDADO**

1. El monto de las compensaciones se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula (por cada circuito arrendado):

$$C(t, v) = 6900v(1.0000004245^t - 1) \quad \forall t \in [60, +\infty)$$

donde:

$C(t,v)$  = monto de la compensación por circuito arrendado (en dólares americanos)

$t$  = tiempo de suspensión (en minutos)

$v$  = velocidad del circuito (en Kbps)

Para el cálculo de las compensaciones, en el caso de arrendamiento de un circuito virtual, se considerará la velocidad máxima de transmisión del circuito portador. Para el caso de arrendamiento de un circuito asimétrico se considerará la máxima velocidad de transmisión de dicho circuito, considerando ambos sentidos de transmisión: usuario a red o red a usuario.

En el caso de circuitos canalizados la compensación se pagará por cada uno de los circuitos que conforman el circuito portador y no por éste último.

2. Ejemplos: (Todos consideran un circuito de 2048 Kbps de ámbito local)

a) Un corte es reportado a las 11:35pm y el servicio se restablece a las 2:13am del día siguiente.

Se trata de una suspensión de 158 minutos, por lo cual se evalúa la función anteriormente mostrada:  $C(158,2048) = US\$ 947.83$

Por tanto, el monto de la compensación es igual a US\$ 947.83

b) A las 9:15 a.m. se reporta una suspensión del servicio y a las 9:30 am el servicio se restablece, posteriormente a las 11:17 a.m. se reporta una nueva interrupción en el servicio, la cual se repara a las 12:50 pm del mismo día.

Inicialmente se produce una suspensión de 15 minutos, como la interrupción es por un tiempo interior a los 60 minutos, entonces, por sí sola no genera derecho a cobrar la compensación. Sin embargo, aproximadamente dos horas más tarde se produce una nueva suspensión, la cual tiene una duración de 93 minutos.

Esta segunda interrupción se produce dentro de las 24 horas desde que fue reportada la primera avería, por lo tanto para calcular el monto de la compensación se considera la suma de tiempos de ambas interrupciones. De esta manera se halla el monto que corresponde a una suspensión de 108 minutos (=15+93).

Se evalúa la función anteriormente mostrada para 108 minutos:

$$C(108,2048) = US\$ 647.87$$

Finalmente, el monto de la compensación en este caso asciende a US\$ 647.87

**ANEXO 4  
PLAZO DE VIGENCIA DE LAS TARJETAS DE PAGO DE ACUERDO A SU VALOR FACIAL**

**Para tarjetas en soles:**

Vf = Valor Facial de la Tarjeta, expresado en nuevos soles incluido IGV.

T= Plazo de vigencia mínimo de la tarjeta, expresado en días calendario.

Vf	T	Vf	T
De 5 o menos	30	27 a 35	90
6 a 10	45	36 a 40	95
11 a 15	55	41 a 45	100
16 a 20	65	46 a 50	105
21 a 25	75	51 a 59	115
26 a 30	85	60 a más	120

**Para tarjetas en dólares:**

Vf = Valor Facial de la Tarjeta, expresado en dólares incluido IGV.

T= Plazo de vigencia mínimo de la tarjeta, expresado en días calendario.

Vf	T	Vf	T
Menos de 5	30	11	95
5	50	12	100
6	65	13	105
7	75	14	110
8	80	15	115
9	85	Más de 16	120
10	90	---	---

Nota:

Los valores en nuevos soles y dólares podrán ser actualizados por OSIPTEL, de acuerdo a las condiciones del mercado.”

**ANEXO 5**

**RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

**CAPÍTULO I**

**NORMATIVA APLICABLE**

**Artículo 1.- Sanciones**

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

**CAPÍTULO II**

**SANCIONES**

**Artículo 2.- Infracciones leves**

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

**Artículo 3.- Infracciones graves**

**(\*El presente artículo entrará en vigencia el 1 de julio de 2010)** Constituyen infracciones graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 3 (segundo párrafo), 4 (primer y tercer párrafo), 6, 8, 10, 17, 27, 30, 31, 32, 56, 57, 58, 63, 68, 73, 78 (tercer párrafo), 79, Sexta Disposición Final y Séptima Disposición Final.