



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA N° 092-2009-PD/OSIPTEL

Lima, 17 de diciembre de 2009.

MATERIA	: MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
---------	---

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Resolución presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que modifica algunas de las disposiciones de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y modificatorias; y,
- (ii) El Informe N° 293-GUS/2009 de la Gerencia de Usuarios del OSIPTEL, presentado por la Gerencia General, mediante el cual se sustenta el Proyecto de Resolución al que se refiere el numeral precedente y recomienda su publicación para comentarios, y con la conformidad de la Gerencia Legal;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, aprobada por Ley N° 27332 y modificada en parte por la Ley N° 27631, el OSIPTEL tiene función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos y normas que regulen los procedimientos a su cargo, y otras de carácter general referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de usuarios;

Que asimismo, de conformidad con lo establecido en el inciso h) del artículo 25° del Reglamento General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, este Organismo en ejercicio de su función normativa tiene la facultad de dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a “(...) las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia (...)”.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL, este Organismo aprobó las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sus Anexos y Exposición de Motivos, (en adelante, Condiciones de Uso), la misma que ha sido modificada en parte por las Resoluciones de Consejo Directivo N° 024-2004-CD/OSIPTEL, N° 018-2005-CD/OSIPTEL, N° 055-2006-CD/OSIPTEL y N° 084-2006-CD/OSIPTEL;

Que, teniendo en consideración la próxima implementación de la portabilidad numérica en los servicios públicos móviles, y siendo que el derecho a la portabilidad debe ser ejercido por el abonado del servicio, independientemente de la modalidad de pago de aquél, resulta necesario que ciertos temas que involucran la referida portabilidad sean abordados en las Condiciones de Uso, a efectos que se promueva la competencia en beneficio de los abonados de los servicios públicos móviles;

Que en ese sentido, se ha considerado conveniente proponer la modificación del artículo 8º de la referida norma, en lo que concierne al registro de abonados prepago, así como por razones de técnica normativa, se ha considerado pertinente trasladar las disposiciones que regulan el procedimiento de baja de los servicios prepago a un nuevo artículo;

Que, el artículo 7º del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, establece que toda decisión del OSIPTEL deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que, el artículo 27º del Reglamento General del OSIPTEL dispone que constituye requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos sean publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados;

Que en ese sentido, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2009-CD/OSIPTEL de fecha 18 de octubre de 2009, se publicó en el diario oficial El Peruano el Proyecto de Resolución que modifica las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con la finalidad que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias al mismo;

Que habiéndose analizado los comentarios formulados al referido proyecto, corresponde aprobar la resolución que modifica las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

Que asimismo, de acuerdo a las normas sobre transparencia resulta pertinente ordenar la publicación de la matriz de comentarios respectiva en la página web institucional del OSIPTEL;

Que, la presente resolución constituye una medida de emergencia que debe ser adoptada por la Presidencia del Consejo Directivo del OSIPTEL, teniendo en cuenta que su aprobación resulta urgente y necesaria para garantizar la adecuada implementación de la portabilidad numérica en los servicios públicos móviles;

En aplicación de la facultad prevista en el inciso j) del artículo 86º del Reglamento General del OSIPTEL, y con cargo a dar cuenta al Consejo Directivo;

SE RESUELVE :

Artículo Primero.- Sustituir el artículo 8º de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL, por el siguiente texto:

“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 Segundo.- Incluir el artículo 8-Aº a las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL, con el texto siguiente:

“Artículo 8-Aº.- 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 90º. 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 período 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 Tercero.- Sustituir los artículos 2º y 3º del Anexo 5 –Régimen de Infracciones y Sanciones– de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL, por el siguiente texto:

“Artículo 2º.- Infracciones leves

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

“Artículo 3º.- Infracciones graves

Constituyen infracciones graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 3º (segundo párrafo), 4º (primer y tercer párrafo), 6º, 8º, 10º, 17º, 27º,

30°, 31°, 32°, 57°, 58°, 63°, 68°, 73°, 78° (tercer párrafo), 79°, Sexta Disposición Final y Séptima Disposición Final.”

Artículo Cuarto.- La presente resolución entrará en vigencia el 01 de enero de 2010.

Disposiciones Transitorias

Primera.- Las empresas operadoras de los servicios públicos móviles que brinden servicios bajo la modalidad prepago, en un plazo de seis (6) meses contados a partir del 01 de enero de 2010, deberán:

- (i) Subsanar los errores u omisiones que se encuentren en el registro de abonados prepago, debiendo informar a los abonados que correspondan, acerca de la obligación de registrar sus datos personales, de acuerdo a lo establecido en el artículo 8° de las Condiciones de Uso; y,
- (ii) Regularizar el cambio de titularidad en el registro de abonados prepago, debiendo permitir que el nuevo titular del servicio solicite el referido cambio de titularidad a fin que éste sea reconocido como nuevo abonado, y ejerza los derechos que le corresponde de acuerdo a la normativa.

El nuevo titular del servicio podrá solicitar el cambio de titularidad a través de: (a) los servicios de información y asistencia, (b) las oficinas o centros de atención a usuarios, y (c) la página web de las empresas operadoras. En estos casos, la empresa operadora deberá requerir al nuevo titular información sobre su nombre y apellidos completos, así como el número y tipo de documento legal de su identificación.

Adicionalmente, la empresa operadora en un plazo no mayor de cinco (5) días calendario de recibida la solicitud de cambio de titularidad, deberá a través de una llamada telefónica: (a) informar acerca de la existencia de la referida solicitud y la posibilidad de contradecirla en el acto, y (b) en caso de no existir contradicción, verificar la información que le haya sido previamente proporcionada por el nuevo titular. En este caso, la carga de la prueba corresponde a la empresa operadora.

La empresa operadora procederá a efectuar el cambio de titularidad como máximo a los tres (3) días calendario de confirmada la solicitud por parte del nuevo titular.

Para estos efectos, las empresas operadoras de los servicios públicos móviles deberán realizar las acciones que resulten necesarias para el cumplimiento de las obligaciones antes señaladas, así como deberán informar al OSIPTEL acerca de las medidas a adoptar, detallándose los medios a través de los cuales se efectuarían las mismas, a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de publicación en el diario oficial El Peruano de la presente resolución.

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

Segunda.- En caso las empresas operadoras de los servicios públicos móviles no hubieran subsanado en su totalidad la falta de información o información errónea

consignada en el registro de abonados prepago, transcurrido el período establecido en la disposición transitoria precedente, el OSIPTEL dispondrá las medidas que resulten necesarias a fin de garantizar la identificación de los abonados de los servicios bajo la modalidad prepago.

Regístrese y publíquese.

GUILLERMO THORBERRY VILLARAN
Presidente del Consejo Directivo