ORGANISMOS REGULADORES

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Aprueban la "Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones"

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 072-2022-CD/OSIPTEL

Lima, 7 de abril de 2022

MATERIA	NORMA QUE MODIFICA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

VISTOS:

(i) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 138-2012-CD-OSIPTEL y sus modificatorias; y,

(ii) El Informe Nº 043-DAPU/2022 elaborado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario, presentado por la Gerencia General, que recomienda la aprobación del Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente, y con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes Nº 27631 y Nº 28337, el OSIPTEL ejerce entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y modificatorias, este Organismo tiene la facultad de regular y normar el comportamiento de las empresas operadoras en sus relaciones con los usuarios;

Que, de acuerdo con lo establecido por el artículo 24 del mencionado Reglamento General, el Consejo Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

Que, asimismo, el inciso b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, dispone que es función del Consejo Directivo del OSIPTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia;

Que, en virtud a lo dispuesto en el inciso h) del artículo 25 del referido Reglamento, este Organismo en el 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 Nº 138-2012-CD/OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual establece los derechos y obligaciones que corresponden a las empresas operadoras, abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, tanto al momento de la contratación del servicio, durante la provisión del mismo, así como al término de la relación contractual;

Que, el OSIPTEL ha verificado problemas en los trámites para la contratación del servicio o la reposición del SIM Card, que no se vienen realizando de forma adecuada, pues el abonado se encuentra expuesto a registrar bajo su titularidad servicios no contratados y/o que se realicen trámites no solicitados respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones; por lo que, resulta necesario establecer reglas que permitan brindar mayor seguridad en tales procesos;

Que, en ese sentido, luego de la revisión realizada por este Organismo se ha considerado necesario establecer algunas precisiones y modificaciones al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como la inclusión de nuevos artículos, a efectos de garantizar una adecuada información, contratación y provisión del servicio;

Que, conforme a la política de transparencia de este Organismo Regulador, según lo dispuesto en los artículos 7 y 27 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, y en concordancia con las reglas establecidas por el Decreto Supremo Nº 001-2009-JUS para la publicación de proyectos de normas legales de carácter general, mediante Resolución N° 230-2021-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 3 de diciembre de 2021, se presentó para comentarios de los interesados el proyecto de norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

Que, habiendo recibido los comentarios de las empresas operadoras, la Defensoría del Pueblo y otros interesados, los cuales se encuentran sistematizados en la matriz de comentarios, la Dirección de Atención y Protección del Usuario, a través del Informe de VISTOS, sustenta la aprobación de la "Norma que aprueba la modificación del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones".

En aplicación de las funciones previstas en el literal b) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y sus modificatorias, así como del literal b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión Nº 861/22 de fecha 17 de marzo de 2022;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la "Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones".

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

(i) La publicación en el diario oficial "El Peruano" de la Resolución aprobada conjuntamente con la "Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones".

(ii) La publicación de la Resolución aprobada, la "Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones", la exposición de motivos, la matriz de comentarios, así como el Informe N° 043-DAPU/2022 en la página web institucional del OSIPTEL http://www.osiptel.gob.pe.

(iii) El envío a la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de

Justicia y Derechos Humanos del archivo electrónico de los documentos relativos a la "Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones", así como su exposición de motivos.

Regístrese y publíquese,

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
Presidente Ejecutivo

Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Artículo Primero.- Modificar los artículos 11, 11-A, 11-D, 67-B, 71, 118, 119 y 128 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:

"**Artículo 11.- Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio**

La empresa operadora debe verificar la identidad del solicitante de la contratación del servicio, para lo cual debe exigirse la exhibición del documento legal de identificación del abonado.

En el caso de personas jurídicas la verificación de identidad se realizará a través de su representante legal, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en el artículo 2.

La carga de la prueba de la verificación de identidad del solicitante es de la empresa operadora.

No es necesario que la empresa operadora exija la exhibición de documento legal de identificación, en los siguientes casos:

1. En la contratación de servicios de distribución de radiodifusión por cable bajo la modalidad prepago, servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad.

2. <u>En la contratación de servicios públicos móviles por mecanismos no presenciales de auto-activación señalados en el numeral 6 del artículo 11-D.</u>

Asimismo, la empresa operadora debe llevar un registro actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o postpago.

Cada registro debe ser independiente, debiendo contener como mínimo:

N°	Contratante Persona Natural	Contratante Persona Jurídica
(i)	Nombre y apellidos completos del abonado	Razón social
(ii)	Nacionalidad del abonado	Registro Único de Contribuyentes (RUC)
(iii)	Número y tipo de documento legal de identificación del abonado, de acuerdo al siguiente detalle: - Nacionales: Documento Nacional de Identidad. - Extranjeros: Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.	Nombre y apellidos completos, número y tipo de documento legal de identificación del representante legal, de acuerdo al siguiente detalle: - Nacionales: Documento Nacional de Identidad. - Extranjeros: Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.
(iv)	- Servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles: número telefónico - Demás servicios: número de contrato o de identificación del abonado.	
(v)	Fecha y hora de instalación y/o activación del servicio	
(vi)	Reporte de verificación biométrica (de aplicar)	

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

"**Artículo 11-A.- Verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil y para la contratación de servicios públicos móviles**

Salvo las excepciones previstas en el artículo 11-C, las empresas operadoras **<u>del servicio público móvil</u>** están obligadas a verificar la identidad del solicitante del servicio, mediante el uso del sistema de verificación biométrica de huella dactilar, el cual consiste en verificar la correspondencia de la impresión dactilar capturada con la información que obra en la base de datos biométrica del RENIEC.

Para tal efecto, se emplea la mejor huella registrada en el RENIEC y lectores biométricos que cumplan con las especificaciones técnicas requeridas por dicha entidad y **con tecnología de detección de huella viva**. **El número máximo de intentos o consultas de verificación biométrica por persona en el día es de cinco (5), por tipo de transacción, para lo cual la empresa operadora debe realizar la configuración correspondiente en sus sistemas y/o equipos.**

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

La empresa operadora debe conservar y almacenar el reporte de la verificación cuyo resultado ha sido confirmado por el RENIEC, durante el plazo establecido en el tercer párrafo del artículo 9. El reporte de verificación es el resultado proporcionado por el RENIEC una vez efectuada la consulta, el cual contiene la siguiente información:

(i) Los nombres, apellidos y número del documento nacional de identidad del solicitante del servicio **<u>o su representante legal</u>**, respecto del cual se ha realizado la consulta.
(ii) La fecha y hora de la consulta ante el RENIEC.
(iii) El resultado de la consulta realizada al RENIEC.
(iv) ID de transacción de la consulta RENIEC.

El resultado de estas verificaciones debe guardar coincidencia con la información que obre en el RENIEC. De existir coincidencia, debe incluir dicha información en el Registro de Abonados y proceder a la activación del servicio.

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

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

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

Adicionalmente, en caso el abonado sea persona natural y cuente con diez (10) servicios públicos móviles bajo su titularidad en una misma empresa operadora,

la contratación de nuevos servicios públicos móviles, sea bajo la modalidad prepago, control o postpago, la empresa operadora debe:

1. Realizar la contratación en sus oficinas o centros de atención.
2. Solicitar una declaración jurada de la persona natural en la que indique, su compromiso de:

(i) No destinar el(los) servicio(s) a la reventa o comercialización.
(ii) Realizar el cambio de titularidad del servicio, cuando corresponda.

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

Las disposiciones establecidas en el segundo y tercer párrafo aplican para todos los trámites y servicios en los cuales se realice la verificación biométrica de huella dactilar".

"**Artículo 11-D.- Contratación de servicios móviles a través de los distintos canales**

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

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

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

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

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

a) Nombres y apellidos o razón social del distribuidor, tipo y número de documento de identidad del distribuidor y el código único del distribuidor.

b) Código único de cada punto de venta del distribuidor, fecha de inicio de operaciones de cada punto de venta, dirección específica de cada punto de venta del distribuidor en los cuales éste se encuentra habilitado por la empresa operadora a realizar la contratación del servicio, con el detalle del distrito, provincia, departamento y ubicación georeferenciada.

c) Nombres, apellidos, tipo y número de documento de identidad del personal del distribuidor que interviene en la contratación, el código único que identifica a cada personal y el distribuidor al que pertenece.

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

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

5. En el canal de comercialización del servicio mediante entrega a domicilio (*delivery),* la empresa operadora tiene identificado al personal que participa en la contratación, validación de identidad y/o realiza la entrega del SIM Card al solicitante del servicio. Para lo cual lleva un registro actualizado con el detalle que indica el literal c) del numeral 3. Para el uso de este canal, el solicitante debe requerir el servicio a través del canal telefónico, página web u otro canal virtual de la empresa operadora, brindando los datos señalados en los numerales (i), (ii) y (iii) del artículo 11, así como la dirección en la cual se solicita el *delivery* y otros datos de contacto. El SIM Card es entregado únicamente de manera personal por la empresa operadora en la dirección indicada por el solicitante del servicio público móvil, para lo cual la empresa operadora requiere la exhibición del documento de identidad del solicitante del servicio.

6. En caso el SIM Card sea adquirido en establecimientos comerciales para posterior auto-activación, la empresa operadora debe tener un registro de tales establecimientos, con el nombre comercial y razón social del establecimiento comercial, la dirección específica de cada establecimiento comercial, con el detalle del distrito, provincia y departamento, así como el código designado del establecimiento comercial en el cual se adquiere el SIM Card. La activación del servicio público móvil mediante SIM Card adquirido en establecimientos comerciales se limita a una sola activación o portabilidad numérica en el mes por el abonado.

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

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

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

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

"**Artículo 67-B.- Reposición de SIM Card y recuperación de número telefónico o de abonado del servicio público móvil**

La reposición de SIM Card se rige conforme a las siguientes disposiciones:

1. A solicitud del abonado, la empresa operadora de los servicios públicos móviles, está obligada a proporcionar un nuevo SIM Card asociado al número telefónico o de abonado cuya titularidad lo identifique como tal, cuando se haya reportado previamente la sustracción o pérdida del equipo terminal, o en los casos que el SIM Card haya sido extraviado, presente fallas que ocasionen la inoperatividad del servicio, o se requiera un nuevo modelo de SIM Card.

2. Esta solicitud debe ser presentada en forma personal por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta o atención habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer y cuarto párrafo del artículo 43, previamente reportados al OSIPTEL. La empresa operadora podrá habilitar otros mecanismos para hacer efectiva la reposición de SIM Card asociado al número telefónico o de abonado, previa aprobación del OSIPTEL luego de validar las medidas de seguridad respectivas.

3. En todos los casos, la empresa operadora debe verificar la identidad del abonado mediante: i) la exhibición del documento legal de identificación, y excepcionalmente, con la denuncia policial de la pérdida o sustracción de dicho documento; y ii) el sistema de verificación biométrica de huella dactilar; o, en el caso de las excepciones previstas en el artículo 11-C, con el documento legal de identificación, en cuyo caso, la empresa operadora deberá conservar y almacenar una copia del mencionado documento.

4. Asimismo, como medida de seguridad complementaria, para validar su identidad el abonado debe ingresar su contraseña única.

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

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

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

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

9. La carga de la prueba respecto de la solicitud del abonado, envío de los referidos mensajes, validación exitosa de la identidad del abonado, entrega del SIM Card al abonado y reactivación del servicio, corresponde a la empresa operadora. El trámite de reposición del SIM Card se realizará de manera gratuita".

"**Artículo 71.- Supuestos de suspensión del servicio**

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 91; 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 establecido en el numeral 71-A;

(v) Por la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias, de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre la materia;

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

(vii) Por traslado del servicio realizado sin la autorización previa de la empresa operadora;

(viii) Por las causales establecidas en el Título XV; o,

(ix) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo.

(x) Cuando el abonado desconoce o cuestiona la contratación del servicio o la reposición de SIM Card.

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 los numerales (iv), (viii) y (x) del presente artículo y en el tercer párrafo del artículo 39.

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

La reactivación del servicio se efectuará de manera gratuita.

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

"**Artículo 118.- Mecanismos de contratación**

Se considera como mecanismo de contratación a aquél documento que permita otorgar certeza de la solicitud o aceptación de los actos a los que se refiere el artículo precedente, siendo de manera taxativa los siguientes:

(i) Cualquier documento escrito;

(ii) Grabación de audio o video, la cual deberá comprender el íntegro de la comunicación entre el solicitante del servicio o el abonado, según corresponda, y la empresa operadora, desde que dicha comunicación se establece hasta su finalización.

En estos casos, la empresa operadora 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, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones), 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. 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.

Este mecanismo no podrá ser utilizado para la contratación de altas nuevas, con excepción de: (a) aquellos casos en los que se valide la identidad del abonado a través de la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128, y (b) los casos previstos en el artículo 11-F, siempre que el OSIPTEL hubiera aprobado el mecanismo de verificación de identidad respectivo.

(iii) Medios informáticos, que incluyan la utilización de contraseña o claves secretas que la empresa operadora le hubiere proporcionado previamente al abonado;

(iv) Marcación simple, para la contratación de prestaciones no continuadas de servicios, cuya utilización será empleada únicamente para realizar: (a) llamadas o remitir mensajería que sea tarificada individualmente, (b) afiliaciones a tarifas promocionales o establecidas que permitan la adquisición de paquetes de tráfico a través de la disposición del saldo de las recargas realizadas en los servicios bajo la modalidad prepago, (c) afiliaciones a servicios adicionales que no impliquen el pago de una renta fija periódica, y (d) adquisición de eventos específicos, para el servicio de distribución de radiodifusión por cable.

En ningún caso, este mecanismo podrá ser utilizado para realizar migraciones de planes tarifarios o modificaciones en las condiciones del plan tarifario del abonado;

(v) Marcación doble (solicitud y confirmación), para la suscripción de servicios de contenido a ser provistos a través de mensajería o comunicaciones de voz, que impliquen prestaciones en forma continuada, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 118-A;

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

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

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

Las empresas operadoras tienen la obligación de comunicar al OSIPTEL, de manera previa a su utilización, el detalle de los mecanismos que implementen en aplicación del presente artículo, así como los mecanismos de seguridad que serán empleados para tales efectos. La empresa operadora se encuentra obligada a realizar los ajustes requeridos por el OSIPTEL, dentro del plazo que se establezca mediante comunicación escrita.

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 16 y 79 sólo será aplicable el mecanismo señalado en el numeral (i) del presente artículo".

"Artículo 119.- Migración a planes tarifarios y contratación de servicios suplementarios o adicionales

Para el caso de migración a planes tarifarios, contratación de servicios suplementarios o adicionales derivados del contrato de abonado u otras prestaciones contempladas en la presente norma, a través de los mecanismos de contratación señalados en los numerales (ii) **al (v)** del artículo 118, no será exigible **la exhibición** del documento legal de identificación a que se refiere el artículo 11, así como la validación de identidad del abonado mediante el sistema de verificación biométrica a que se refiere el artículo 11-A para el caso de los servicios públicos móviles, siempre que éste se encuentre debidamente identificado por ésta última".

"**Artículo 128.- Contraseña Única**

Mediante el uso de la contraseña única se sustituye la verificación biométrica de la identidad para la realización de trámites, salvo para nuevas contrataciones de servicios móviles, cambio de titularidad del servicio móvil y reposición de SIM Card.

Las empresas operadoras del servicio público móvil deben implementar la utilización de una contraseña por parte de sus abonados. En el caso de altas nuevas por vías distintas a la presencial, la empresa operadora deberá contar con la aprobación previa del OSIPTEL, de conformidad con lo dispuesto en artículo 118.

La empresa operadora **debe proporcionar a sus abonados dicha contraseña** al momento de la contratación del servicio o en cualquier otro en que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar; o a través del correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad, **en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta o atención habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer y cuarto párrafo del artículo 43, previamente reportados al OSIPTEL. La empresa operadora podrá habilitar otros mecanismos para hacer efectiva la entrega o recuperación de la contraseña única, previa aprobación del OSIPTEL.**

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

Excepcionalmente, en el caso de nuevas contrataciones, la empresa operadora podrá permitir que el abonado obtenga su contraseña única a través del envío de un mensaje de texto al servicio contratado.

La entrega o generación de la contraseña a través de este mecanismo estará vigente por un periodo máximo de tres (3) días calendario. En caso el abonado no genere su contraseña única o no modifique la contraseña otorgada por la empresa operadora durante el referido plazo, solo se podrá obtener dicha contraseña mediante los mecanismos dispuestos en el tercer párrafo del presente artículo.

En ningún caso el sistema implementado por la empresa operadora para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, permitirá que su personal de atención obtenga la contraseña del abonado. La referida contraseña será aplicable para todos los servicios públicos de telecomunicaciones prestados por cada empresa. Asimismo, la empresa operadora no podrá establecer diferenciaciones entre sus abonados respecto a los trámites y solicitudes que pueden realizar mediante el uso de esta contraseña.

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

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

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

En el caso de servicios móviles, para la contratación de nuevos servicios, cambio de titularidad y reposición de SIM Card de aquellos abonados que cuentan con contraseña única, de manera adicional a las validaciones de identidad previstas en los artículos 11, 11-A y 67-B, se requiere proporcione su contraseña única de forma exitosa".

Artículo Segundo.- Incluir los artículos 75-B y 121-B al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:

"**Artículo 75-B.- Suspensión del servicio por desconocimiento de la contratación o cuestionamiento de la reposición de SIM Card**

La empresa operadora suspende el servicio ante la presentación del reclamo por desconocimiento de la contratación del servicio; así como cuando se desconoce la reposición de SIM Card, siempre que dichos trámites sean iniciados por quien se encuentra registrado como abonado. La suspensión se realiza de forma inmediata, al emplear el abonado el canal telefónico o presencial y en el plazo de un (1) día hábil, mediante el uso de un canal distinto.

En el caso de contrataciones no solicitadas, la reactivación del servicio se realiza cuando el reclamo se declare infundado, mediante una resolución firme o que hubiere causado estado, salvo que se haya solicitado la baja del servicio. Para el caso de desconocimiento de reposición de SIM Card, el servicio se reactiva al efectuarse una nueva reposición de SIM Card, conforme al procedimiento previsto en el artículo 67-B".

"**Artículo 121-B.- Información ante trámites cuestionados**

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

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

1. Detalle de fecha y hora de la solicitud o contratación, lugar de presentación de la solicitud o contratación.
2. Copia del mecanismo de contratación y/o solicitud correspondiente al trámite cuestionado.

La información indicada en el primer párrafo y el numeral 1 se proporciona al momento de la atención del abonado. La entrega de la información indicada en el numeral 2 se realiza a pedido del abonado en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles de presentada la solicitud de información. Los documentos proporcionados deben contar con sello, distintivo y/o firma de la empresa, según corresponda.

Artículo Tercero.- Constituye infracción administrativa los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los artículos 11-A, 75-B y 121-B.

Artículo Cuarto.- Incluir la siguiente definición al "Anexo 1: Glosario de Términos" del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, de acuerdo al siguiente texto:

ANEXO 1 GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

(…)

MENSAJE EMERGENTE (PUSH): mensaje que se muestra a través de ventanas emergentes en un dispositivo móvil.

PUNTO DE VENTA CON DIRECCIÓN ESPECÍFICA: Aquel establecimiento físico que se ubica en un lugar específico, y donde se realiza el comercio de acuerdo a las normas vigentes. No se considera como tal a la vía pública, plazas, parques u otros similares.

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

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

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Vigencia

La única disposición complementaria transitoria entra en vigencia al día siguiente de la publicación de la presente resolución en el diario oficial "El Peruano".

Los artículos 11, tercer párrafo del artículo 11-A, numeral 2, 3 y 5 del artículo 67-B, 71, 75-B, 121-B y tercer y noveno párrafo del artículo 128, así como el artículo tercero de la presente norma entran en vigencia en el plazo de dos (2) meses desde la publicación de la presente resolución en el diario oficial "El Peruano".

Las demás disposiciones de la presente norma entran en vigencia en el plazo de cinco (5) meses desde la publicación de la presente resolución en el diario oficial "El Peruano".

Segunda.- Contraseña única

Los abonados que a la fecha de entrada en vigencia de la presente norma no cuenten con contraseña única realizan la contratación de nuevos servicios móviles, cambio de titularidad o reposición de SIM Card, por primera y única vez, sin ingresar dicha contraseña, salvo en el caso de la contratación por canal telefónico, que requiere el uso de la contraseña única para su celebración.

La empresa operadora debe, en esa oportunidad, informar al abonado de la obligatoriedad del uso de la contraseña única para dichos trámites; y, en caso estos se realicen en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora, puntos de venta o atención habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer y cuarto párrafo del artículo 43 o a través otros mecanismos aprobados por el OSIPTEL, debe generar la contraseña única conforme lo dispone el artículo 128, previa validación de la identidad mediante verificación biométrica de huella dactilar.

Tercera.- Mecanismos de contratación

Los mecanismos de contratación aprobados o con conformidad previo a la vigencia de la presente norma quedan sin efecto en los extremos que se opongan a estas disposiciones y corresponde que para su utilización incluyan las validaciones y requisitos establecidos en la presente norma.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Única.- Campaña de difusión de aplicativos informáticos

La empresa operadora debe difundir a los abonados y usuarios, información sobre los beneficios y uso de

su aplicativo informático, implementado de acuerdo al artículo 10-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Para tal efecto, la empresa operadora debe transmitir un video informativo en sus oficinas o centros de atención, en caso cuente con un circuito cerrado de televisión o televisores empleados para difusión al público. Asimismo, el referido video informativo también debe encontrarse disponible en la página web y deberá difundirse en las redes sociales de la empresa operadora de manera orgánica y permanente. Del mismo modo, por dichos mecanismos la empresa operadora debe difundir piezas gráficas informativas.

Asimismo, la empresa operadora debe contemplar la difusión en medios radiales de alta sintonía y redes sociales, para lo cual el OSIPTEL proporciona, a los cinco (05) días hábiles de aprobada la norma, los indicadores de impacto a alcanzar. Luego, a los diez (10) días hábiles de entregado dichos indicadores, la empresa operadora debe presentar el respectivo plan de medios a la Gerencia General del OSIPTEL. Este plan de medios debe contener: la pauta de avisos (días, horas y cantidad de avisos), así como el alcance, la frecuencia y el impacto a alcanzar. La pauta en medios radiales tiene una duración mínima de dos meses y en redes sociales una duración mínima de seis meses.

El video informativo, el spot radial y las piezas gráficas con el contenido para la difusión son producidos y realizados íntegramente por cuenta de la empresa operadora. Para ello; el OSIPTEL comunica por escrito las pautas así como la información clave que deben contener las piezas al día hábil siguiente de publicada la presente norma. El material para ser difundido debe ser comunicado por la empresa operadora a la Gerencia General del OSIPTEL a los treinta (30) días hábiles de publicada la presente norma.

La fecha de inicio de la referida campaña de difusión será a los cuarenta (40) días hábiles de aprobada la norma. El incumplimiento por parte de la empresa operadora a las obligaciones establecidas en esta disposición transitoria, constituye infracción administrativa.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Única.- Derogatorias

Derogar el numeral 3) del artículo segundo, así como los numerales 1, 2, 3, 4 y 5 del artículo tercero, y el artículo cuarto de la Resolución de Presidencia N° 042-2020-PD/OSIPTEL

2056860-1

ORGANISMOS TECNICOS ESPECIALIZADOS

CONSEJO SUPERIOR DEL SISTEMA NACIONAL DE EVALUACION, ACREDITACION Y CERTIFICACION DE LA CALIDAD EDUCATIVA

Designan Asesor II de la Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc del SINEACE

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA N° 000024-2022-SINEACE/P

San Isidro, 11 de abril de 2022

VISTOS:

i) El Memorándum N° 000105-2022-SINEACE/P-GG-ORH, del 11 de abril 2022, de la Oficina de Recursos Humanos;

ii) El Informe Legal N° 000067-2022-SINEACE/P-GG-OAJ, del 11 de abril 2022, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público, considera al término empleados de confianza como el personal que ocupa un cargo de confianza técnico o político en la entidad y, su calidad de confianza debe estar consignada expresamente en un documento normativo y pueden ser designados y removidos libremente por el titular de la entidad. En ningún caso será mayor al 5% de los servidores públicos existentes en la entidad;

Que, el artículo 5 de la referida Ley, establece que, el acceso al empleo público se realiza mediante concurso público y abierto en base de los méritos y capacidad de las personas, así como también observando el principio de igualdad de oportunidades. La excepción a esta disposición la configura los puestos de confianza que se encuentren debidamente identificados como tal en los documentos de gestión interna de la entidad, en los que no se requiere de un proceso de selección, no obstante, la persona designada debe cumplir con el perfil mínimo del puesto;

Que, mediante Resolución de Presidencia N° 000023-2021-SINEACE/CDAH-P, del 27 de marzo de 2021, se aprobó la Norma que define la estructura funcional no orgánica transitoria del Sineace en su calidad de entidad en reorganización;

Que, mediante Resolución de Presidencia N° 000024-2021-SINEACE/CDAH-P, del 29 de marzo de 2021, se aprobó el Clasificador de Puestos del Ente Rector del Sineace y la Estructura de Puestos Transitoria del Ente Rector del Sineace, dejándose sin efecto la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 047-2019-SINEACE/CDAH-P, del 10 de abril de 2019, que aprobó la Estructura de Puestos Transitoria del Ente Rector del Sineace y el Clasificador de Puestos del Ente Rector del Sineace y su modificatoria;

Que, mediante Memorandum N° 000105-2022-SINEACE/P-GG-ORH, del 11 de abril de 2022 la Oficina de Recursos Humanos, indica que al encontrarse vacante el cargo de Asesor II de la Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc, resulta necesario realizar la Resolución que designe al profesional propuesto cuyo cargo ha sido establecidos en la Estructura de Cargos Transitoria y el Clasificador de Cargos del Ente Rector del Sineace;

Que, mediante el Informe Legal N° 000067-2022-SINEACE/P-GG-OAJ, del 11 de abril de 2022, la Oficina de Asesoría Jurídica, emite la opinión favorable respecto a la designación, correspondiendo emitir el acto resolutivo respectivo para dichos efectos;

Con el visto bueno de Gerencia General, la Oficina de Recursos Humanos y la Oficina de Asesoría Jurídica; de conformidad con la Ley Nº 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa; Ley N° 30220, Ley Universitaria; Resolución Ministerial N° 396-2014-MINEDU y modificatorias; y Resolución Ministerial N° 449-2020-MINEDU.

SE RESUELVE:

Artículo 1. - Designar al señor Paolo Roberto Durand Lopez en el cargo de Asesor II de la Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace).

Artículo 2. - Disponer la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano" y en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (www.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

CARLOS BARREDA TAMAYO
Presidente del Consejo Directivo Ad Hoc

2057380-1