RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 007 -2012-CD/OSIPTEL

Lima,13 de enero de 2012.

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 las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 116-2003-CD/OSIPTEL y modificatorias; y,

(ii) El Informe N° 172-GPSU/2011 de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario del OSIPTEL, presentado por la Gerencia General, mediante el cual se sustenta el Proyecto de Resolución al que se refiere el numeral precedente;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 3º de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, aprobada por Ley Nº 27332 y modificada en parte por la Ley Nº 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 Nº 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 Nº 024-2004-CD/OSIPTEL, Nº 018-2005-CD/OSIPTEL, Nº 055-2006-CD/OSIPTEL, Nº 084-2006-CD/OSIPTEL, Nº 015-2010-CD/OSIPTEL, Nº 031-2010-CD/OSIPTEL, Nº 054-2010-CD/OSIPTEL y Nº 056-2010-CD/OSIPTEL, y por la Resolución de Presidencia Nº 092-2009-PD/OSIPTEL;

Que teniendo en consideración la importancia y necesidad de contar con un registro de abonados que consigne información válida y actualizada de los datos personales de los titulares de los servicios públicos de telecomunicaciones, y que éste constituya también una fuente de información que contribuya a la salvaguarda de la seguridad ciudadana ante posibles ilícitos que pueden realizarse mediante la utilización de estos servicios, resulta necesario precisar algunas disposiciones contenidas en el artículo 8º de las Condiciones de Uso;

Que en ese sentido, con la referida precisión al artículo mencionado se busca que las empresas operadoras cumplan con registrar debidamente los datos personales de los abonados que contratan un servicio, asumiendo dichas empresas la responsabilidad de registrar dicha información y que esta obligación no sea trasladada al abonado;

Que asimismo, en los casos de cambio de titularidad de los servicios contratados bajo la modalidad prepago, con la finalidad de identificar a este último adecuadamente, se ha considerado pertinente requerir al abonado la documentación necesaria que permita la debida identificación del nuevo titular del servicio, así como contar con la conformidad de éste;

Que, siendo que los servicios públicos móviles vienen siendo empleados en actos que contribuyen al menoscabo de la seguridad ciudadana, y a efectos de identificar a aquellos abonados que realizan llamadas que pueden atentar contra el derecho a la vida, a la propiedad, entre otros, se ha considerado pertinente incorporar en las Condiciones de Uso, el derecho del abonado a acceder a la identificación del número telefónico o de abonado de las llamadas entrantes a su servicio, antes de ser contestadas y durante el establecimiento de la comunicación;

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° 137-2011-CD/OSIPTEL de fecha 30 de octubre de 2011, 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 al Consejo Directivo 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;

En aplicación de las funciones previstas en el inciso h) del Artículo 25° y en el inciso b) del Artículo 75º del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión Nº 445;

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 y modificatorias, 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 al momento de la contratación, debiendo exigirse la exhibición y copia del documento legal de identificación del abonado, con la finalidad que la empresa operadora, en dicha oportunidad, proceda a registrar los datos personales del abonado a través de los mecanismos que hubiera dispuesto para tal fin, debiendo la empresa operadora informar al OSIPTEL acerca de los referidos mecanismos, así como sobre la seguridad de los mismos. La presentación de la copia del documento legal de identificación del abonado, podrá realizarse sobre papel o cualquier otro soporte que permita su almacenamiento y conservación por parte de la empresa operadora. La empresa operadora, bajo responsabilidad, sólo podrá instalar y/o activar el servicio, una vez que la información proporcionada por el abonado sea incluida en el registro correspondiente. En ningún caso, la empresa operadora trasladará al abonado la responsabilidad de registrar la información de sus datos personales, ni podrá requerirle la realización de actos adicionales para tal efecto.*
>
> *Las obligaciones dispuestas en el párrafo precedente, deberán ser publicadas por la empresa operadora en carteles o afiches que serán colocados en un lugar visiblemente notorio para los usuarios, en todas sus oficinas o centros de atención a usuarios, así como en los puntos de venta en los que se ofrezca la contratación del servicio.*
>
> *La empresa operadora de los servicios públicos móviles que disponga de una página web de Internet, deberá incorporar en la página de inicio de la misma un enlace que direccione hacia una herramienta informática que le permita a cualquier persona consultar acerca del detalle del(los) número(s) telefónico(s) o de abonado que pudiera(n) encontrarse registrado(s) bajo su titularidad,*

omitiendo los tres últimos dígitos, debiendo especificarse en cada caso la modalidad de contratación del(los) servicio(s). Para tal efecto, la empresa operadora deberá requerir al consultante el tipo y número de su documento legal de identificación, debiendo adicionalmente implementar un mecanismo de control que no permita que la consulta pueda ser realizada por sistemas automatizados.

Asimismo, a solicitud del abonado, la empresa operadora de los servicios públicos móviles está obligada a proporcionar un documento en el que se detalle el(los) número(s) telefónico(s) o de abonado que se encuentre(n) registrado(s) bajo su titularidad, debiendo especificarse en cada caso la modalidad de contratación del(los) servicio(s). Dicho documento deberá ser entregado en forma inmediata a la solicitud presentada personalmente por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora, verbalmente o por escrito. En caso se haya solicitado la información en forma verbal, la empresa operadora expedirá sin costo alguno, un documento en el que conste dicho pedido.

En caso de existir cuestionamiento respecto a la titularidad de los servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago, esta situación deberá ser comunicada personalmente por el presunto abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora, verbalmente o por escrito. Luego de efectuado el cuestionamiento por el presunto abonado, la empresa operadora deberá:

(i) Entregar al presunto abonado en forma inmediata una constancia en la que se indique que éste no reconoce la titularidad del(los) servicio(s) cuestionado(s), debiendo especificar el (los) número(s) telefónico(s) o de abonado, así como el plazo máximo en que se retirará la información de sus datos personales incluidos en el registro respectivo.

(ii) Retirar la información de sus datos personales incluida en el registro de abonados correspondiente, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de efectuada la referida comunicación, e incluir una observación en el registro respectivo que contenga información acerca del cuestionamiento realizado por el presunto abonado.

(iii) Remitir durante un plazo no mayor a quince (15) días calendario desde el retiro de la información a que se refiere el numeral precedente, mensajes de texto al (los) número(s) telefónico(s) o de abonado cuya titularidad se cuestiona, la necesidad de regularizar de manera presencial la titularidad del servicio en las oficinas o centros de atención de la empresa operadora, y que en caso no se efectúe la regularización correspondiente, se procederá a dar de baja el(los) servicio(s) cuestionado(s). Transcurrido el plazo antes señalado y siempre que no se haya regularizado la titularidad, la empresa operadora suspenderá el servicio por un plazo de quince (15) días calendario. Luego de vencido este plazo, y de no haberse efectuado la respectiva regularización, la empresa operadora procederá a dar de baja el(los) servicio(s) cuestionado(s).

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 las oficinas o centros de atención a usuarios, debiendo la empresa operadora requerir al abonado la documentación necesaria que permita la debida identificación del nuevo titular del servicio, así como la conformidad de éste último.

Bajo ningún supuesto, la empresa operadora podrá establecer mecanismos distintos al anteriormente señalado para realizar el cambio de titularidad de los servicios contratados bajo la modalidad prepago.

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 41º y 42º.

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 48-F° al Capítulo VII del Título V de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y modificatorias, con el texto siguiente:

"Artículo 48-Fº.- Identificación de llamadas entrantes
Los abonados de los servicios públicos móviles tienen derecho a acceder en su equipo terminal a la identificación del número telefónico o de abonado de cada llamada entrante a su servicio, antes de ser contestada y durante el establecimiento de la comunicación, aún cuando el usuario llamante oculte el número telefónico o de abonado.

La empresa operadora de servicios públicos móviles está obligada a reportar al OSIPTEL las situaciones en las que por razones técnicas no sea posible la identificación del número telefónico o de abonado de la llamada entrante.

En ningún caso, la empresa operadora de servicios públicos móviles podrá restringir la aplicación de este derecho, inclusive cuando el abonado no haya rehabilitado o recargado el servicio contratado bajo la modalidad prepago, o cuando no haya cancelado el recibo de servicios, en los casos de servicios control o postpago."

Artículo Tercero.- Sustituir el artículo 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 y modificatorias, por el siguiente texto:

"Artículo 3°.- Infracciones graves
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° (tercer, cuarto, quinto, sexto, octavo y décimo párrafo), 10°, 17°, 27°, 30°, 31°, 32°, 48-Fº, 56º, 57°, 58°, 63°, 68°, 73°, 78° (tercer párrafo), 79°, Sexta Disposición Final y Sétima Disposición Final."

Artículo Cuarto.- Incluir el artículo 4º al 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 y modificatorias, con el texto siguiente:

"Artículo 4°.- Infracciones muy graves
Constituyen infracciones muy graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en el artículo 8° (primer, segundo, sétimo y noveno párrafo)."

Artículo Quinto.- Disponer la publicación de la presente resolución en el diario oficial El Peruano; asimismo, disponer que sea publicada en la página web institucional del OSIPTEL, conjuntamente con la matriz de comentarios respectiva.

Artículo Sexto.- La presente resolución entrará en vigencia el 01 de marzo de 2012, salvo lo dispuesto en el cuarto párrafo del artículo 8º de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que será exigible a partir del 01 de abril de 2012.

Regístrese y publíquese.

GUILLERMO THORNBERRY VILLARAN
Presidente del Consejo Directivo

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

De conformidad con lo establecido en el artículo 3º de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, aprobada mediante Ley Nº 27332 y modificada en parte por la Ley Nº 27631, el OSIPTEL tiene 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, y otras de carácter general referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de usuarios.

En ese sentido, 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, establece que 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 (…)"*.

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la normativa vigente, el OSIPTEL aprobó mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL (modificada en parte por las Resoluciones de Consejo Directivo Nº 024-2004-CD/OSIPTEL, Nº 018-2005-CD/OSIPTEL, Nº 055-2006-CD/OSIPTEL Nº 084-2006-CD/OSIPTEL, Nº 015-2010-CD/OSIPTEL, Nº 031-2010-CD/OSIPTEL, Nº 054-2010-CD/OSIPTEL y Nº 056-2010-CD/OSIPTEL, y por la Resolución de Presidencia Nº 092-2009-PD/OSIPTEL) las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Condiciones de Uso).

Las Condiciones de Uso establecen 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.

Atendiendo a la importancia y necesidad de contar con un registro de abonados que consigne información válida y actualizada de los datos personales de los titulares de los servicios públicos de telecomunicaciones, y que éste constituya también una fuente de información que contribuya en la salvaguarda de la seguridad ciudadana ante posibles actos ilícitos que pueden realizarse mediante la utilización de estos servicios, resulta necesario precisar ciertos aspectos que contribuyan con una debida identificación de los titulares de los servicios, en especial de los que son contratados bajo la modalidad prepago.

Asimismo, considerando las razones de seguridad ciudadana y a fin que se identifiquen las llamadas entrantes que se cursan hacia los servicios públicos móviles, el OSIPTEL ha considerado conveniente incluir un nuevo artículo a las Condiciones de Uso que regule el derecho del abonado a acceder a la referida identificación de dichas llamadas.

Adicionalmente, habiéndose evaluado el comportamiento de las empresas operadoras en cuanto a la obligación de incluir la información de los datos personales en el registro de abonados, y siendo la seguridad interna un tema de relevancia, se ha considerado pertinente modificar el régimen de infracciones y sanciones de las Condiciones de Uso.

En ese sentido, el OSIPTEL ha considerado conveniente efectuar algunas modificaciones y precisiones a las Condiciones de Uso, las cuales a continuación se detallan:

Registro de abonados que han celebrado contratos bajo la modalidad de servicios prepago, control y/o postpago (Artículo 8º)

Teniendo en consideración el objetivo de contar con un registro de abonados que consigne información válida y actualizada de los datos personales de los titulares de los servicios públicos de telecomunicaciones, en especial de los servicios públicos móviles prepago, de tal manera que por un lado, los abonados que se encuentren registrados en él, puedan ejercer en el momento que requieran todos los derechos que le son reconocidos por la normativa vigente, y de otro lado, sea una fuente de información que contribuya a la salvaguarda de la seguridad de la población ante posibles ilícitos que pueden realizarse mediante la utilización de estos servicios de telecomunicaciones, este Organismo ha considerado necesario establecer medidas que garanticen el adecuado y debido registro de los datos personales de los abonados que contratan un servicio.

En ese sentido, siendo que la responsabilidad del registro de los datos personales del abonado está a cargo de las empresas operadoras, se ha precisado que éstas se encuentran impedidas de trasladar al abonado dicha responsabilidad, ni podrán en ningún caso, requerir al abonado actuaciones adicionales a las establecidas que tengan por finalidad la inclusión de los datos personales del abonado a que hace referencia los numerales (i) y (ii) del primer párrafo del artículo 8º de las Condiciones de Uso.

De otro lado, teniendo en consideración las implicancias que puede acarrear la posibilidad que existan servicios públicos móviles registrados a nombre de personas que no hayan contratado dichos servicios, más aún cuando éstos pueden ser utilizados para cometer amenazas y extorsiones contra los ciudadanos, y a efectos que se cuente con un mecanismo de consulta que facilite a los ciudadanos la información acerca de los servicios que se encuentran registrados bajo su titularidad, se ha considerado conveniente establecer que las empresas operadoras móviles que cuenten con una página web, incluyan en la página de inicio de su portal web un enlace que direccione hacia una herramienta informática que permita a los abonados realizar este tipo de consultas, debiéndosele informar: (i) el detalle de los números telefónicos o de abonado que tiene asignados, omitiendo los tres últimos dígitos como mecanismo de protección de información de datos personales, y (ii) la modalidad de contratación de cada servicio registrado bajo su titularidad (sea prepago, control o postpago).

Asimismo, considerando la importancia de la información que se brindará a través de este tipo de consultas vía web, resulta necesario que las empresas operadoras implementen mecanismos de seguridad a efectos de proteger los datos que puedan generarse con la consulta al citado sistema informático. En ese sentido, se ha dispuesto que la empresa operadora deberá solicitar al consultante información relativa a su documento legal de identificación (número y tipo de documento), debiendo adicionalmente implementar un mecanismo de control con la finalidad de garantizar que la consulta no pueda ser realizada por sistemas automatizados (v.g. utilización de sistemas CAPTCHA, Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart).

En ese mismo orden de ideas, el OSIPTEL ha considerado pertinente establecer expresamente en las Condiciones de Uso, la posibilidad que el abonado de los servicios públicos móviles solicite a la empresa operadora, un documento en el cual se detalle los

números telefónicos o de abonado que se encuentren bajo su titularidad, debiendo indicar adicionalmente la modalidad de contratación para cada servicio registrado. En estos casos, en la medida que la solicitud se realiza en forma presencial, ya sea verbal o por escrito, y siendo que el titular del servicio es quien efectúa dicha solicitud, la empresa operadora deberá entregar el documento antes indicado, en esa misma oportunidad. Es importante acotar que, esta solicitud no podrá ser requerida por el abonado a través de los servicios de información y asistencia telefónica, encontrándose la empresa operadora impedida de brindar la información antes indicada por dicho medio, en la medida que constituye información sensible.

Por otro lado, a raíz de algunas consultas realizadas por las empresas operadoras, abonados y usuarios, se ha considerado pertinente incluir un procedimiento expeditivo en el cual se establezca el trámite a seguir en caso se desconozca la titularidad de algún servicio público móvil contratado bajo la modalidad prepago. Cabe señalar que, la necesidad de contar con un procedimiento célere radica en que no se generen mayores afectaciones al presunto abonado, toda vez que como se ha indicado anteriormente, dichos servicios pueden ser utilizados para cometer actos ilícitos, y por ende, la responsabilidad del uso del servicio podría recaer en las personas que figuran como titulares del mismo.

Así en dichos casos, se ha dispuesto que el presunto abonado en forma presencial comunique a la empresa operadora su cuestionamiento a la titularidad que se le imputa, ya sea en forma verbal o por escrito. Ante lo cual, la empresa operadora deberá: (i) entregar al presunto abonado, de manera inmediata, una constancia en que la que se señale su desconocimiento respecto a la titularidad del servicio que cuestiona, así como el plazo máximo en que se retirará la información de sus datos personales contenidos en el registro de abonados respectivo, (ii) proceder a retirar la información de sus datos personales incluida en el registro de abonados correspondiente, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de efectuada la referida comunicación, e incluir una observación en el registro respectivo que contenga información acerca del cuestionamiento realizado por el presunto abonado, y (iii) remitir durante un plazo no mayor a quince (15) días calendario, contados desde el retiro de la información antes indicada, mensajes de texto a los números telefónicos o de abonado cuya titularidad se cuestiona, la necesidad de regularizar de manera presencial la titularidad del servicio en la oficina o centro de atención de la empresa operadora, y que en caso no se efectúe la regularización correspondiente, se procederá a dar de baja los servicios que se cuestionen.

En caso transcurra el plazo de quince (15) días antes mencionado sin que se haya efectuado la regularización de titularidad respectiva, la empresa operadora procederá a suspender el servicio por un plazo igual de quince (15) días calendario. Asimismo, de mantenerse el servicio sin regularizar y haya vencido este último plazo, la empresa operadora procederá a la baja definitiva del servicio.

Con relación a las disposiciones correspondientes al cambio de titularidad de los servicios contratados bajo la modalidad prepago, en las cuales se establece el trámite que debe seguir el abonado para registrar al nuevo titular del servicio, se ha considerado pertinente establecer precisiones en este tema, con la finalidad que la empresa operadora identifique adecuadamente al nuevo titular del servicio.

En ese sentido, se ha considerado importante establecer la obligación de las empresas operadoras de requerir al abonado (i) la documentación necesaria que les permita identificar adecuadamente al nuevo titular del servicio, y (ii) la conformidad del nuevo titular del servicio.

En concordancia con dicha medida, se ha previsto que la solicitud de cambio de titularidad solo podrá ser requerida por el abonado en las oficinas o centros de atención a usuarios de las empresas operadoras. Asimismo, se ha dejado claramente establecido que la empresa operadora se encuentra prohibida de establecer mecanismos distintos al antes indicado para proceder a realizar el cambio de titularidad de los servicios contratados bajo la modalidad prepago.

Identificación de llamadas entrantes (Artículo 48-Fº)

Teniendo en consideración que los servicios públicos móviles vienen siendo empleados en actos que contribuyen al menoscabo de la seguridad ciudadana, y con la finalidad de identificar a aquellos abonados que realizan llamadas que pueden atentar contra el derecho a la vida, a la propiedad, entre otros, se ha considerado pertinente incorporar en las Condiciones de Uso, el derecho del abonado a acceder en su equipo terminal a la identificación del número telefónico o de abonado de las llamadas entrantes, antes de ser contestadas y durante el establecimiento de la comunicación, inclusive aún en el caso que el usuario llamante programe en su equipo terminal el ocultamiento del número telefónico o de abonado.

Sin perjuicio de lo anterior, y considerando la posibilidad que puedan existir algunos escenarios o situaciones en los que, por motivos estrictamente técnicos, no sea factible la identificación del número telefónico o de abonado, se ha dispuesto la obligación a cargo de la empresa operadora de reportar al OSIPTEL estas circunstancias excepcionales, los cuales serán analizados y verificados debidamente por este Organismo.

Es importante mencionar que, actualmente el avance y desarrollo de la tecnología permiten a los abonados de los servicios públicos móviles obtener información acerca de las llamadas entrantes a sus líneas. Sin embargo, resulta importante que esta facilidad provista por las empresas operadoras no sea restringida en la medida que dicha información pueda coadyuvar a la protección de la seguridad de la ciudadanía, facilitando a las autoridades correspondientes, la identificación de aquellos abonados que realizan actos ilícitos a través de estos servicios.

En consecuencia, en la presente norma se ha dispuesto que las empresas operadoras de servicios públicos móviles se encuentran impedidas de restringir la identificación de las llamadas entrantes, inclusive cuando el abonado del servicio prepago no haya rehabilitado o recargado el servicio prepago, o para el caso de los servicios control y postpago, los abonados de estos servicios no hayan cancelado el recibo de servicios.

Anexo 5 de las Condiciones de Uso – Régimen de Infracciones y Sanciones

Teniendo en consideración la distinta importancia de las obligaciones que se derivan del artículo 8º de las Condiciones de Uso, se ha considerado pertinente establecer que los incumplimientos a algunas disposiciones de dicho artículo constituyan infracción muy grave, manteniendo la calificación de grave para aquellas disposiciones cuya afectación no sea de la magnitud de las anteriores. En el mismo sentido, se ha considerado la misma calificación de grave a determinadas obligaciones introducidas con la modificación del artículo 8º de las Condiciones de Uso.

Así, atendiendo a la mayor afectación que podrían ocasionar a los abonados y/o usuarios los incumplimientos a las disposiciones contenidas en los párrafos primero,

segundo, sétimo y noveno del artículo 8º de las Condiciones de Uso, se ha dispuesto la incorporación del artículo 4º en el Anexo 5 de la citada norma, el mismo que introduce la calificación de muy grave en el Régimen de Infracciones y Sanciones de las Condiciones de Uso, estableciéndose que la referida calificación resulte aplicable a los incumplimientos a las obligaciones contempladas en los mencionados párrafos del artículo 8º de las Condiciones de Uso.

La referida tipificación ha obedecido a la importancia de las disposiciones establecidas en los referidos párrafos, los cuales guardan relación directa con la necesidad de contar con un registro de abonados que consigne información válida y actualizada de los datos personales de los titulares de los servicios públicos de telecomunicaciones, de tal forma que contribuya a la salvaguarda de la seguridad de la población ante posibles ilícitos que pueden realizarse mediante la utilización de estos servicios de telecomunicaciones, especialmente los servicios móviles prepago. Asimismo, con ello se busca dar señales claras al mercado que busquen desincentivar el incumplimiento de la normativa, toda vez que en las acciones de supervisión realizadas por este Organismo, se ha podido evidenciar que existirían comportamientos o prácticas comerciales que resultan contrarios al objetivo de la norma y que atentan contra la seguridad de la población.

De otro lado, se ha considerado pertinente precisar las obligaciones contenidas en el artículo 8º de las Condiciones de Uso cuyos incumplimientos mantengan la calificación de grave, así como otorgar la referida calificación a los incumplimientos a algunas de las nuevas obligaciones introducidas en la modificación del artículo 8º de las Condiciones de Uso, atendiendo a que el grado de afectación producida por dichos incumplimientos, no obstante ser importante, no resultaría equiparable a los anteriormente señalados como muy graves.

En ese sentido, se ha considerado necesario precisar que los incumplimientos a las disposiciones contenidas en los párrafos tercero, octavo -incluyendo las nuevas disposiciones incluidas en dicho párrafo- y décimo del referido artículo constituyan infracción grave, manteniéndose de esta forma su calificación.

Asimismo, se ha dispuesto que los incumplimientos a las obligaciones incluidas en los párrafos cuarto, quinto y sexto del artículo 8º de las Condiciones de Uso constituyan también infracción grave.

En lo que concierne al artículo 48-Fº, considerando que la inclusión del referido artículo ha obedecido también a razones de seguridad ciudadana, a fin que se identifiquen las llamadas entrantes que se cursan hacia los servicios públicos móviles, constituyendo un mecanismo importante que coadyuve en la salvaguarda de la seguridad ciudadana, se ha considerado pertinente tipificar como infracción grave cualquier incumplimiento a las disposiciones incluidas en dicho artículo.

Disposición Transitoria

Finalmente, atendiendo a la necesidad que las empresas operadoras adopten las medidas necesarias a fin de dar cumplimiento a las obligaciones contenidas en la presente norma, se ha previsto su entrada en vigencia el 01 de marzo de 2011, salvo lo dispuesto en el cuarto párrafo del artículo 8º de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual será exigible a partir del 01 de abril de 2012.