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 las Leyes Nº 27631 y N° 28337, 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.

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 y modificatorias, 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 (...)".

En la misma línea, en virtud a lo dispuesto en el artículo 18 ° del citado Reglamento General del OSIPTEL, este Organismo tiene la facultad de regular y normar el comportamiento de las empresas operadoras en sus relaciones con los usuarios. Igualmente, este cuerpo normativo establece en su artículo 19°, que el OSIPTEL tiene entre sus objetivos específicos, el promover la existencia de condiciones de competencia en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, el OSIPTEL aprobó el Texto Único Ordenado de 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.

En el ejercicio de la labor de protección a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, el OSIPTEL viene evaluando permanentemente el comportamiento de las empresas operadoras respecto a sus abonados o usuarios, advirtiendo aquellas conductas o prácticas que podrían resultar lesivas o perjudiciales para estos, o que puedan implicar una vulneración a los derechos que le han sido reconocidos en las Condiciones de Uso.

En ese sentido, luego de la evaluación efectuada por este Organismo a dichos comportamientos, se ha considerado necesario efectuar algunas precisiones y modificaciones al TUO de las Condiciones de Uso, así como la inclusión de nuevos artículos, a efectos de limitar algunas prácticas comerciales de las empresas operadoras que menoscaban o restringen los derechos de los usuarios, o que en algunos casos, resultan perjudiciales a los intereses económicos de los usuarios. Asimismo, se ha considerado pertinente flexibilizar algunos aspectos del TUO de las Condiciones de Uso, a efectos de facilitar las transacciones realizadas entre empresas operadoras y abonados, especialmente considerando otras opciones brindadas por el avance tecnológico.

De otro lado, resulta de importancia la adecuación y actualización del TUO de las Condiciones de Uso respecto a los nuevos derechos y obligaciones establecidos tanto

para las empresas operadoras y los abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el marco de lo establecido en los Decreto Legislativo Nº 1338[1] y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2017-IN.

En consecuencia, luego de la revisión y análisis de los temas antes mencionados, el OSIPTEL ha considerado conveniente efectuar precisiones y modificaciones a algunas disposiciones del TUO de las Condiciones de Uso, así como incluir nuevos artículos en dicha norma, los cuales se detallan a continuación:

- **Ejercicio de los derechos del abonado a través de representante (artículo 2º)**

De acuerdo al nuevo ordenamiento legal vigente, las empresas operadoras de servicios públicos móviles deben implementar la utilización de una contraseña que permita a los abonados realizar trámites y solicitudes, como el reporte de recuperación del equipo terminal móvil. Las disposiciones aplicables a la utilización de dicha contraseña se encuentran establecidas en el artículo 128º de la propuesta de modificación.

Así, dado que la utilización de dicha contraseña en las condiciones establecidas en el referido artículo, permitirá garantizar la seguridad de las transacciones que se realicen incluso por la vía telefónica, se ha considerado pertinente permitir que en el caso de los representantes de persona jurídica, estos puedan excepcionalmente realizar sus trámites y solicitudes a través de la vía telefónica, siempre que la empresa operadora haya implementado la utilización de dicha contraseña para validar la identidad del abonado o solicitante del servicio.

De esta manera, las empresas operadoras podrán disponer de mecanismos más expeditivos para las transacciones que se realicen a través del representante, facilitando así el trámite y gestión que requieran realizar los abonados.

- **Celebración del contrato de abonado (Artículo 9°)**

Atendiendo al constante avance que ha experimentado el servicio de acceso a Internet respecto a las velocidades de transmisión ofrecidas, así como a las mayores capacidades de descarga de dicho servicio, se ha considerado pertinente flexibilizar la regla que establece la aprobación previa de modificaciones unilaterales de condiciones contractuales, específicamente para los casos antes señalados.

Con relación a lo anterior, es importante indicar que el TUO de las Condiciones de Uso prevé la posibilidad que las empresas operadoras realicen modificaciones en condiciones contractuales, siempre que estas sean más beneficiosas para los abonados. En dichos casos el OSIPTEL debe aprobar dichas modificaciones unilaterales, lo cual busca garantizar que dichas modificaciones sean efectivamente más beneficiosas.

Sin embargo, en casos en los que resulte evidente el mayor beneficio para el abonado, el trámite de aprobación podría afectar a los abonados en la medida que no gozarían de los mayores beneficios de manera inmediata. Así, de la experiencia de este organismo respecto a solicitudes de aprobación de modificaciones contractuales más beneficiosas, se han identificado los supuestos antes mencionados (velocidad de transmisión y capacidades de descarga). En ese sentido, se propone que excepcionalmente, no resulte exigible la aprobación del OSIPTEL cuando la modificación contractual se

[1] Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana.

encuentre referida únicamente al incremento de la velocidad de navegación del servicio de acceso a Internet o de la capacidad de descarga del referido servicio. De acuerdo a ello, en caso la empresa operadora, además de incrementar cualquiera de los atributos antes señalados, requiera modificar algún otro, deberá necesariamente contar con la aprobación del OSIPTEL.

Finalmente, se ha establecido que si bien en los casos antes señalados las empresas no requieren aprobación del OSIPTEL, ello no las exime de su obligación de informar al abonado respecto a las modificaciones contractuales, para lo cual deben utilizar un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción.

De otro lado, teniendo en consideración que las empresas operadoras han venido implementando nuevos mecanismos de carácter informático para la contratación de los servicios públicos, se ha considerado pertinente modificar la obligación de entregar documentación física del contenido del contrato cuando este es celebrado mediante un mecanismo distinto al documento escrito.

En efecto, actualmente el TUO de las Condiciones de Uso establece la obligación de hacer entrega física de documentación cuando la celebración del contrato se realiza de manera presencial, incluso si dicho contrato no se encuentra contenido en un documento escrito. Así, si la empresa empleara por ejemplo, la contratación digital, en la cual el abonado en lugar de firmar el contrato manifiesta su voluntad mediante la captura de su huella dactilar, igualmente la empresa operadora se encontraría obligada a entregar un documento físico.

En ese sentido, teniendo en consideración que se han recibido propuestas de las empresas operadoras de realizar las contrataciones antes mencionadas, mediante dispositivos electrónicos (tablets), se ha considerado pertinente que en dichos casos no resulte exigible la entrega de un documento físico. En tal situación, la empresa deberá remitir la documentación contractual respectiva dentro de los dos (2) días útiles posteriores a la celebración del contrato, al correo electrónico que el abonado hubiera proporcionado, plazo que ya se encontraba previsto para contrataciones no presenciales. Cabe señalar que el abonado mantiene la posibilidad de recibir un documento físico, en caso así lo solicite, siendo que se ha reducido el plazo de entrega para dichos casos de treinta (30) a cinco (5) días útiles posteriores a la celebración del contrato.

Además de la entrega de dicha información vía correo electrónico, es importante mencionar que de conformidad con lo establecido en el artículo 10-A° del TUO de las Condiciones de Uso, las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o mayor a 500,000 abonados a nivel nacional, deben incluir en su aplicativo informático o sección específica de su página web, entre otra información, el mecanismo de contratación vigente del servicio principal. En ese sentido, se facilita al abonado otras formas de obtener con el contrato respectivo.

- **Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio y Registro de Terminales Móviles (artículo 11° y 11-B°)**

Teniendo en consideración el nuevo ordenamiento legal vigente, se han realizado algunas precisiones a la información contenida en el registro de abonados. Así, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN, la contratación de servicios públicos móviles puede realizarse por personas extranjeras utilizando, además del pasaporte o carné de extranjería, el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.

En ese sentido, se ha considerado pertinente establecer dicha precisión en el TUO de las Condiciones de Uso, extendiendo su aplicación a todos los servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, teniendo en consideración la diversidad de documentos que podrán ser utilizados por extranjeros para la contratación de servicios, resulta pertinente incluir como información contenida en el registro de abonados, la nacionalidad de estos.

En el mismo sentido, en lo que se refiere al artículo 11-B°, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN, se precisa la información que debe contener el Registro de Terminales Móviles de las empresas operadoras, dado que dicho Decreto Supremo establece la información que contendrá el RENTESEG, el cual entre otros aspectos, incluirá la información prevista en dicho artículo, así como determinada información prevista en el artículo 11°.

Así, en el artículo 11-B° se ha optado por modificar el campo de "Número de serie del equipo terminal móvil - NS (ESN, IMEI u otros)" por el de "código IMEI o número de serie electrónico que lo identifica", con la finalidad de homogeneizar los términos utilizados en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN y el TUO de las Condiciones de Uso. Cabe precisar que dicha adecuación se ha realizado también en diversos artículos en los que se hace referencia a dicha terminología.

Asimismo, se han incluido expresamente los campos referidos a (i) el tipo de abonado, en el cual se deberá especificar si este es persona natural o jurídica, (ii) la modalidad de contrato, en el cual se especificará si el servicio es prepago, control o postpago, y (iii) el estado del servicio, debiendo especificarse si este se encuentra activo, suspendido o con corte.

Adicionalmente, teniendo en consideración que la Resolución de Consejo Directivo N° 081-2017-CD/OSIPTEL que aprobó las "Normas Complementarias para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad", hace referencia a otra información que debe ser obtenida del Registro de Abonados, corresponde establecer que dicho registro debe contener otra información que establezca el OSIPTEL, por ejemplo en el artículo 4° de dicha norma.

De otro lado, teniendo en consideración que el artículo 131° de la presente propuesta prevé una reglamentación específica para la desvinculación y vinculación automática de equipos terminales que el abonado tiene registrados a su nombre, resulta pertinente suprimir del presente artículo la referencia al reporte que debe realizar el abonado al cambiar de equipo terminal.

En el mismo sentido, atendiendo a la reglamentación especial respecto al RENTESEG contenida en el Decreto Legislativo N° 1338, su Reglamento y en la Resolución de Consejo Directivo N° 081-2017-CD/OSIPTEL, se ha considerado pertinente suprimir la referencia a la entrega de información al OSIPTEL por parte de las empresas operadoras respecto al Registro de Abonados, dado que dichas normas establecen específicamente esta obligación.

Finalmente, se ha precisado que los Registros de Abonados a cargo de las empresas operadoras de servicios públicos móviles forman parte de la Lista Blanca del RENTESEG, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN.

- **Verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil, servicio de distribución de radiodifusión por cable prepago, servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad (artículo 11°, 11-A°, 11-C° y 11-F°)**

Atendiendo a que de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Supremo Nº 009-2017-IN, la validación de identidad mediante el sistema de verificación biométrico de huella dactilar resulta exigible, no solo para el servicio público móvil prepago, sino también para la modalidad control y postpago y que en la presente propuesta se prevé que se pueda ampliar su utilización a otros servicios, resulta pertinente precisar en el artículo 11º que su segundo párrafo no será aplicable para los casos en los que la verificación de identidad del solicitante del servicio se realice a través del sistema de verificación biométrico de huella dactilar.

Adicionalmente, se ha considerado pertinente que el referido párrafo tampoco resulte aplicable a la contratación del servicio de distribución de radiodifusión por cable bajo la modalidad prepago, servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad.

Esta última modificación se sustenta en la baja incidencia de casos de contrataciones fraudulentas en la contratación de dichos servicios, así como en la necesidad de facilitar el acceso a servicios prepago, en el caso del servicio de distribución de radiodifusión por cable, dado que este suele ser ofrecido e instalado en zonas alejadas en las que las empresas operadoras no necesariamente cuentan con las instalaciones y equipamientos para garantizar la conservación de la copia del documento legal de identificación del abonado.

Adicionalmente, es preciso mencionar que el servicio de distribución de radiodifusión por cable prepago, al no generar cobros adicionales, generarían un menor impacto negativo en caso de eventuales suplantaciones de identidad.

De otro lado, respecto a los servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad, dado que estos son prestados a abonados que ya han sido identificados previamente para la contratación del servicio de telefonía, resulta adecuado flexibilizar la verificación de identidad que puedan realizar otras empresas operadoras que ofrezcan aquellos servicios.

No obstante, frente al riesgo que se pueda presentar una posible suplantación de identidad en la contratación de dichos servicios, incluso en dichos casos, se ha previsto que los mecanismos alternativos utilizados por las empresas operadoras de manera obligatoria deberán contar con la aprobación del OSIPTEL, de manera previa.

De otro lado, en lo que se refiere a la contratación del servicio público móvil, como se señaló anteriormente, para todas las modalidades se exige previamente la validación de identidad a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar. Asimismo, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo Nº 009-2017-IN, la llamada verificación de identidad no biométrica que se encontraba detallada en el artículo 11-Cº del TUO de las Condiciones de Uso, no se encuentra vigente para ningún supuesto.

En efecto, es importante señalar que con la entrada en vigencia de la validación biométrica para los servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago, incluyendo los puntos de venta de los distribuidores autorizados de las empresas operadoras, solo correspondía utilizar el referido sistema de verificación no biométrico en caso no resultara factible la verificación de identidad biométrica de huella dactilar, debido a (i) la discapacidad física del solicitante que le impida materialmente someterse a la verificación biométrica de huella dactilar, y (ii) por falla en la conectividad con la base de datos del RENIEC debidamente acreditadas. Sin embargo, con la entrada en vigencia del Decreto Supremo Nº 009-2017-IN, se estableció un procedimiento específico para dichos casos.

Así, en la propuesta de artículo 11-C° se ha incluido el referido procedimiento, el cual además será aplicable para los casos en los que la huella del solicitante del servicio se encuentre desgastada de modo que le impida materialmente someterse a la verificación biométrica de huella dactilar.

Dicho procedimiento incluye la exhibición del documento legal de identidad y el requerimiento de una declaración jurada en la que conste que no ha podido realizarse la verificación biométrica, especificando la causal indicada por la empresa operadora, de ser el caso. Dicha declaración jurada debe contener como campos obligatorios a ser llenados por el solicitante del servicio, sus datos personales correspondientes al nombre de la madre, nombre del padre y el distrito de nacimiento. Las empresas operadoras deben contrastar la información contenida en los campos obligatorios incluidos en la declaración jurada antes mencionada con la información de la base de datos del RENIEC, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, siendo que de encontrarse inconsistencias al hacer la validación contra la base de datos del RENIEC, se deberá desactivar el servicio.

La empresa operadora deberá conservar la referida declaración jurada, así como, en los casos que corresponda, debe también almacenar el reporte de la verificación en el que conste que la huella dactilar del solicitante del servicio no puede ser reconocida por el dispositivo analizador (NO HIT). Dicha situación se presentaría, por ejemplo, en aquellos casos en los que la huella dactilar del solicitante del servicio se encuentre desgastada.

Adicionalmente, en los casos de problemas de conectividad con la base de datos del RENIEC, se ha precisado que no será exigible la suscripción de la declaración jurada en caso la empresa operadora conserve la huella digital del solicitante del servicio y dentro del mismo plazo de dos (2) días hábiles realice el contraste biométrico con la base de datos del RENIEC. No obstante, debe precisarse que para conservar la huella dactilar del solicitante del servicio, la empresa operadora deberá contar previamente con su autorización.

Cabe señalar que se ha optado por realizar dicha precisión, teniendo en consideración que una falla en la conectividad con la base de datos del RENIEC podría implicar dejar de realizar la verificación biométrica en muchas contrataciones, dependiendo de la duración de dicha falla, siendo además que la misma podría presentarse a nivel nacional. En ese sentido, atendiendo a que los casos en los que no se realice la verificación biométrica de huella dactilar deben constituir supuestos verdaderamente excepcionales, se ha considerado pertinente permitir que dicho contraste pueda realizarse posteriormente, conservando para ello la huella dactilar.

Con relación a ello, es pertinente indicar que de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN, el OSIPTEL supervisa la acreditación de las interrupciones por fallas de conexión y el periodo de estas.

Finalmente, de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN, se está incluyendo en el TUO de las Condiciones de Uso como excepción a la verificación biométrica, el caso del solicitante del servicio que no se encuentre en la base de datos del RENIEC, por ser persona extranjera. En este caso, se precisa que en tanto se implemente un sistema de acceso en línea que permita validar el movimiento migratorio de los extranjeros o sus datos personales contenidos en el Registro Central de Extranjería, las empresas operadoras deberán seguir las reglas contenidas en el segundo párrafo del artículo 11°, esto es, requerir los siguientes datos del solicitante: (i) el nombre y apellidos completos, (ii) nacionalidad y (iii) el número y tipo de documento legal de identificación del abonado. Asimismo, la empresa operadora deberá exigir la

exhibición y copia del documento legal de identificación, con la finalidad que la empresa operadora, en dicha oportunidad, proceda a registrar los datos personales del abonado.

- **Remisión de contratos de abonado (Artículo 17°)**

Con la finalidad de agilizar el mercado y la oferta de nuevos servicios, se ha considerado pertinente suprimir el procedimiento de revisión y conformidad de los modelos de contrato de los servicios públicos de telecomunicaciones, de manera previa a su utilización.

Así, se plantea que la revisión de los modelos de contrato se realice ex post, para lo cual, la obligación de la empresa operadora consistirá en remitir una copia del modelo de contrato abonado y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere, independientemente de la modalidad de contratación utilizada, con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como en el caso de cualquier modificación al contenido del mismo.

Adicionalmente, se ha precisado que la regla antes referida resulta aplicable también a los casos en los que la empresa operadora del servicio de distribución de radiodifusión por cable realiza cambios en las señales de programación.

- **Características de los conceptos facturables (Artículo 33°)**

De la revisión del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL (SIRT) se ha observado que las empresas operadoras utilizan diferentes criterios de tasación en sus ofertas comerciales registradas para la prestación del servicio de acceso a Internet. Así, se observa que como una de las prácticas utilizadas para la tasación de dicho servicio a través del servicio público móvil, en un caso, se ha venido contabilizando los consumos en bloques de 1 Kilobyte (KB), sin embargo, a efectos de tarificar los consumos de KB, estos se han redondeado a 200 KB.

Asimismo, en otro caso, se ha advertido el registro de planes promocionales, en los cuales para el consumo adicional de datos asignados a planes contratados, se otorgaba un (01) Gigabyte (GB) a determinado monto, siendo que los consumos adicionales se redondeaban al GB inmediato superior.

Así, de los escenarios expuestos en la casuística detectada, se aprecia que existen afectaciones al derecho de los abonados a que solo se les requiera el pago por los servicios efectivamente prestados. En concordancia con lo dispuesto en el artículo 31° del TUO de las Condiciones de Uso, el cual establece que el cobro de los servicios se deberá circunscribir a las prestaciones efectivamente realizadas, y con lo dispuesto por el artículo 3° del Reglamento General de Tarifas, el cual define a la tasación como el proceso al que se sujeta la aplicación de tarifas por la utilización de servicios efectivamente prestados, se ha considerado pertinente precisar en la presente norma que para efectos de facturación o cobro del servicio de acceso a Internet, se utilizará como unidad de tasación el Kilobyte (KB), encontrándose la empresa operadora prohibida de efectuar redondeos a unidades mayores.

Con relación a lo anterior, es preciso indicar que la tasación en bloques mayores a un KB, genera pérdidas para los abonados. Por ejemplo, en el caso de planes que incluyen una cantidad de Megabytes (MB) o Gigabytes (GB), en la medida que los bloques de tasación sean mayores, los Bytes incluidos en el plan se agotarán más rápido que si los bloques de tasación fueran menores. Asimismo, en la práctica, se presentarían casos en los que los abonados no consumirían el total de Bytes de sus planes, no por sus patrones de consumo, sino porque la empresa realiza la tasación en bloques mayores.

De otro lado, en el caso de acceso a Internet por demanda, los abonados cuyo consumo es poco intensivo se encontrarían perjudicados al pagar el mismo monto por un servicio efectivo menor al de un abonado intensivo, cuyo consumo es cercano a los bloques de tasación mayores.

Otro aspecto negativo del establecimiento de bloques de tasación distintos no solo entre empresas, sino también entre las propias tarifas de una misma empresa, se manifiesta en que abonados con el mismo perfil y hábitos de consumo que contratan planes que otorgan las mismas bolsas de Bytes (B), pueden no recibir los mismos beneficios de manera efectiva.

En esa línea, con la unidad de medida de tasación propuesta en el presente artículo se busca evitar escenarios de sobrefacturación por la prestación del servicio de acceso a Internet, en vista de que a menor unidad mínima de tasación se aproxima mejor al consumo real de los usuarios. En ese sentido, y atendiendo a la experiencia internacional, se ha considerado pertinente establecer como unidad de tasación el Kilobyte (KB), encontrándose prohibido el redondeo a unidades mayores.

Cabe señalar que dicha disposición no resulta aplicable a los casos en los que la facturación o cobro del servicio se realiza independientemente del consumo efectuado, esto es, cuando el cobro del servicio de acceso a Internet se encuentra sujeto a una tarifa plana.

- **Entrega de los recibos (Artículo 34º, 122º, Décimo Cuarta Disposición Final y Segunda Disposición Complementaria Transitoria)**

Teniendo en consideración la expansión del servicio de acceso a Internet, tanto a través de servicios fijos como de servicios públicos móviles, la remisión de recibos por la prestación del servicio, puede resultar más eficiente mediante medios electrónicos o informáticos, dado que le permite a la empresa, por ejemplo, cumplir con entregar el recibo respectivo con mayor anticipación a la establecida en la normativa vigente.

Ello además beneficia al abonado, el cual puede conocer antes el monto a pagar correspondiente, lo cual incluso le otorgará mayor tiempo al abonado para presentar un eventual reclamo por facturaciones indebidas antes de la fecha de vencimiento del recibo.

En atención a ello, se ha considerado conveniente invertir la regla respecto a la entrega de recibos. Así, las empresas operadoras del servicio público de telecomunicaciones podrán dar cumplimiento a su obligación de remitir el recibo, a través del mecanismo electrónico o informático propuesto para tal efecto, salvo que el abonado solicite la entrega física en su domicilio.

Asimismo, teniendo en consideración que la entrega electrónica presenta menores factores que dificultan su entrega con mayor antelación, se ha considerado pertinente establecer que la remisión del recibo deberá realizarse por lo menos cinco (5) días calendario antes de la fecha de vencimiento del respectivo recibo.

No obstante ello, se ha considerado conveniente establecer mediante la Segunda Disposición Complementaria Transitoria que para efectos que las empresas apliquen dicha nueva regla a sus abonados a los que ha venido remitiéndoles el referido recibo mediante documento físico, deberá comunicar la fecha a partir de la cual remitirá el recibo por vía distinta, mediante los recibos físicos, correspondientes a tres meses

consecutivos y, en los casos que corresponda, a través del envío de mensajes de texto con la misma periodicidad.

Sin perjuicio lo antes señalado, se ha considerado pertinente mantener la regla vigente en el caso de los servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales. De este modo, en dichos casos el recibo será remitido físicamente al domicilio del abonado. Excepcionalmente, para el caso del servicio de acceso a Internet, servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de acceso a Internet en zonas rurales, la empresa podrá optar por remitir los recibos mediante el mecanismo electrónico o informático. En todos los demás casos, para proceder a utilizar dichos mecanismos, la empresa operadora deberá contar con la aceptación del abonado.

De otro lado, considerando que de conformidad con la normativa de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones constituyen emisores electrónicos de comprobantes de pago, respecto a determinados servicios públicos de telecomunicaciones, se ha considerado pertinente adecuar la normativa referida a la entrega de facturación detallada, con la finalidad que se pueda incluir dentro de la emisión electrónica a los servicios de telefonía, sin que dicha situación vulnere el secreto de las telecomunicaciones.

En efecto, en materia de telecomunicaciones existen normas que prevén la facturación detallada de ciertos consumos relacionados a llamadas telefónicas, con un detalle tal que su conocimiento por parte de terceros vulneraría el secreto de las comunicaciones. En ese sentido, corresponde ajustar dicha normativa a efectos que la referida información no necesariamente se encuentre incluida en el comprobante de pago respectivo.

Así, se ha incluido al TUO de las Condiciones de Uso, la Décimo Cuarta Disposición Final, según la cual, en todos los casos en los que las normas referidas a la facturación de los servicios públicos de telecomunicaciones exijan la facturación detallada de consumos efectuados, la empresa operadora podrá dar cumplimiento a dicha obligación incluyendo el detalle correspondiente en el mismo recibo o en un documento anexo a este.

En ese sentido, en caso la empresa incluya el detalle en un documento anexo a este, podrá ser incluida como emisor electrónico respecto a servicios de telefonía -siempre que la normativa de SUNAT lo permita-, sin que ello vulnere el secreto de las telecomunicaciones.

Cabe precisar que, la calidad de emisor electrónico respecto a las obligaciones de estos y la SUNAT, no implica que las empresas operadoras no cumplan con entregar el recibo o su representación física en el domicilio del abonado cuando corresponda, de conformidad con lo establecido en el artículo 34°.

Finalmente, es oportuno hacer mención a las disposiciones que exigen la facturación detallada de consumos efectuados, entre las cuales se encuentran el artículo 21-A° y 33° del TUO de las Condiciones de Uso, referidos a los consumos realizados por el servicio de roaming internacional y las llamadas de larga distancia y para acceder a Internet, respectivamente. Asimismo, es preciso tener en consideración la Resolución de Consejo Directivo N° 044-2011-CD/OSIPTEL, la cual establece la facturación detallada de las llamadas fijo-móvil.

- **Devolución de pagos indebidos o en exceso (Artículo 40°)**

Si bien es cierto el vigente artículo 40° del TUO de las Condiciones de Uso, señala el plazo en el que se deberían efectuar las devoluciones, no establece la obligación de informar estas al OSIPTEL en un plazo determinado. Ello conlleva a que no se cuente con información actualizada de las devoluciones efectuadas, tanto para la emisión de reportes como para la atención de solicitudes, siendo que para contar con dicha información se requiere solicitarla a la empresa operadora en cada oportunidad, lo cual dilata la atención respectiva.

En ese sentido, se propone establecer la obligación de comunicar las devoluciones por interrupciones que vienen realizando las empresas operadoras en el plazo de un (1) mes de realizada la devolución, conforme al formato que para tal efecto comunique la Gerencia General del OSIPTEL.

- **Tope de consumo (Artículo 51-A° y Glosario de Términos)**

Teniendo en consideración que este Organismo ha evidenciado prácticas comerciales de algunas empresas que realizan cobros por la provisión de presuntos servicios suplementarios y/o adicionales, tales como el denominado "tope de consumo", que no se sustentan en prestaciones efectivamente realizadas sino en características propias del servicio que no irrogan costo alguno, se estableció expresamente en el artículo 31°, la prohibición de tarifas por la prestación de servicios que constituyen atributos propios, inherentes o intrínsecos a la modalidad de contratación elegida por el abonado.

Sin embargo, dado que el denominado "tope de consumo" es presentado como un servicio adicional al servicio postpago, se ha argumentado que este cobro no es uno inherente al servicio postpago, dado que por el contrario, la limitación de consumos sería inherente a los servicios prestados bajo la modalidad control.

En ese sentido, este Organismo es de la opinión que el "tope de consumo" distorsiona las particularidades de cada modalidad de contratación, pues se mantiene la clasificación y tratamiento de planes postpago a aquellos planes que, al contar con la característica de control de consumo, en la práctica se convierten en planes control. En ese sentido, se ha considerado pertinente precisar que la empresa operadora solo puede otorgar la posibilidad de controlar consumos a sus abonados a través de la comercialización de planes tarifarios bajo la modalidad control, al momento de la contratación o a través de la migración a planes tarifarios correspondientes a dicha modalidad.

De esta manera, cuando la empresa operadora permite que los abonados que han contratado el servicio público móvil bajo la modalidad postpago, controlen sus consumos manteniendo los atributos incluidos en su plan tarifario, a través de la activación del servicio de tope de consumo, está operando una migración hacia un servicio bajo la modalidad control.

De acuerdo a ello, para efectos de la activación o desactivación del referido tope de consumo, la empresa deberá seguir las reglas aplicables a la migración del servicio. En ese sentido, la solicitud de migración y su aceptación deberán realizarse utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII, siendo que la empresa operadora deberá hacer efectiva la activación del referido servicio a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud.

Cabe precisar que al ser una característica inherente al servicio control, el tope de consumo no puede desactivarse sin que medie solicitud del abonado, siendo que en

todos los casos, la activación o desactivación de dicho servicio se realizará de manera gratuita.

Asimismo, se ha precisado que una vez contratado el servicio la empresa operadora no podrá aplicar cobro alguno por consumos adicionales, salvo aquellos que no pueda controlar por motivos técnicos.

Adicionalmente se ha incluido en la definición de "Servicio bajo la modalidad Control" contenida en el Glosario de Términos del TUO de las Condiciones de Uso, la misma que incluye aquellos servicios respecto de los cuales se ha activado el servicio de tope de consumo.

- **Desistimiento de la migración (Artículo 64-A°)**

Teniendo en consideración los diversos casos que se han presentado ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU, en los cuales los abonados señalan que al momento de ofrecer una migración de planes tarifarios, las empresas operadoras ofrecieron determinadas características que finalmente no fueron aplicadas, o que omitieron información relevante para tomar una decisión sobre la migración, se ha considerado pertinente establecer el derecho del abonado a desistirse de la migración.

El reconocimiento de este derecho resulta importante, en la medida que una vez que el abonado solicita la migración, puede presentarse el caso en que pretenda volver al plan anterior, al advertir que el nuevo plan no resulta adecuado a sus patrones de consumo. Sin embargo, se han presentado casos en los que el plan ya no se encontraba comercializándose y el abonado no pudo regresar a la situación anterior.

En ese sentido, a efectos de garantizar que el abonado pueda evaluar la conveniencia del nuevo plan tarifario, no solo por la información que ha sido otorgada por la empresa operadora, sino por haber utilizado el servicio con dicho plan, se propone que el abonado pueda desistirse de la migración solicitada, dentro del plazo de cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se hace efectiva la migración. Esta disposición resultará aplicable incluso en los casos en los que la empresa operadora haya cesado la comercialización del plan tarifario de origen.

Asimismo, una vez comunicado el desistimiento por parte del abonado, la empresa operadora restituirá el plan tarifario originalmente contratado en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, luego de lo cual la empresa operadora se encontrará impedida de facturar la tarifa correspondiente al plan tarifario objeto del desistimiento.

- **Reposición de SIM Card y recuperación de número telefónico o de abonado del servicio público móvil Artículo (67-B°)**

Teniendo en consideración que actualmente todas las empresas del servicio público móvil han implementado el sistema de verificación biométrica de huella dactilar para todas las modalidades (prepago, control o postpago), resulta pertinente adecuar el artículo 67-B° a efectos de exigir que en todos los casos de reposición que se realice en las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y en los puntos de venta habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 43°, se realice la verificación biométrica.

Así, la verificación de identidad mediante la presentación del documento legal de identificación, únicamente se realizaría para el caso de las excepciones a las que hace

referencia el artículo 11-C°, en cuyo caso la empresa deberá conservar y almacenar copia de dicho documento.

Cabe mencionar que lo dispuesto en el presente artículo busca que no se presenten estafas financieras derivadas de indebidos cambios de SIM Cards por parte de las empresas operadoras y que terceras personas realicen transacciones financieras no autorizadas con cargo a las cuentas que los abonados tienen contratadas con entidades bancarias, perjudicando económicamente a los abonados por importes considerables. En ese sentido, corresponde adecuar los mecanismos de verificación de identidad, de modo que estos sean los más seguros que permita el mercado de acuerdo a la normativa vigente, sin que ello constituya una traba para el abonado.

En ese sentido, se ha considerado pertinente establecer la posibilidad de que la empresa operadora habilite otros mecanismos presenciales para hacer efectiva la reposición de SIM Card asociado al número telefónico o de abonado, siempre que se realice la verificación biométrica de huella dactilar o que la activación del servicio en dicho SIM Card se realice a través de la utilización de la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128°.

De este modo, la empresa operadora podrá optar por permitir el trámite de reposición de SIM Card, por ejemplo, en puntos de venta adicionales a los señalados en el tercer párrafo artículo 43°, o establecer mecanismos mediante los cuales se entregue el SIM Card presencialmente, pero la activación se realice mediante la utilización de la referida contraseña única.

- **Supuestos de suspensión del servicio y terminación del contrato de abonado (Artículo 71° y 76°)**

Atendiendo a que se están incluyendo en el Título XV, diversas causales de suspensión del servicio público móvil derivadas de la normativa relacionada al RENTESEG, este Organismo ha considerado oportuno incluir entre los supuestos de suspensión del artículo 71°, la mención a las causales previstas en el Título XV.

En efecto, teniendo en consideración que el artículo 71° establece con carácter taxativo las causales de suspensión de los servicios públicos de telecomunicaciones, resulta necesario adecuar el contenido del mismo a la nueva normativa referida al RENTESEG.

Así, podemos mencionar que, además de la suspensión en los casos en que el abonado reporta la sustracción o pérdida del equipo terminal, las nuevas causales de suspensión que se han incorporado en el marco del RENTESEG son las siguientes: (i) por incumplimiento del intercambio seguro, (ii) por la vinculación de más de dos (2) equipos terminales móviles ingresados al país para uso personal, (iii) por no encontrarse el equipo terminal asociado registrado en la Lista Blanca del RENTESEG, y (iv) por haberse detectado el IMEI asociado como alterado.

De otro lado, teniendo en consideración que si bien se han establecido nuevas causales de suspensión derivadas de las normas referidas al RENTESEG, no se ha previsto una regla para que las empresas operadoras procedan a dar de baja a dichos servicios; por tal motivo, se ha considerado conveniente establecer una causal de terminación de contrato para dichos casos.

Así, se ha considerado pertinente establecer que luego de transcurridos seis (6) meses desde la fecha en que se efectuó la suspensión del servicio por las causales establecidas en el Título XV y siempre que no se encuentre pendiente de

pronunciamiento el cuestionamiento realizado por el abonado, se dará por terminado el contrato del servicio público móvil.

- **Arrendamiento de Circuitos (Artículo 80°, 83°, 88°, 89°, 91°, 93°, 94°, Anexo 2 y Anexo 3)**

La variación de las condiciones del mercado del servicio de arrendamiento de circuitos, sobre todo por el incremento en las velocidades de transmisión ofertadas en la actualidad por las empresas operadoras, así como los cambios constantes de tecnología, han generado que las actuales condiciones establecidas en el TUO de las Condiciones de Uso hayan quedado desactualizadas.

Por un lado, podemos mencionar el caso de la fórmula contenida en el Anexo 3, la misma que data del año 2000, asimismo, la metodología expuesta en el Anexo 2 data del año 2003. En ese sentido, se hace necesaria la actualización de dicha regulación, siendo que para la metodología de cálculo de penalidades y compensación se consideró como un factor determinante las velocidades de transmisión del servicio que para dichos años eran comercializadas en el mercado, las cuales como ya se mencionó anteriormente, han variado considerablemente en relación a las comercializadas en la actualidad.

Así, considerando las condiciones bajo las cuales se comercializa actualmente el servicio de arrendamiento de circuitos, se observa en la práctica que las formulas vigentes para la aplicación de las penalidades y compensaciones en los supuestos de demora en la instalación de circuitos y de interrupción del servicio, dan como resultado montos exorbitantes que, por lo general, no reflejan una real aproximación a la gravedad del daño o perjuicio que pueda sufrir un arrendatario del servicio, perdiendo así la función propiamente indemnizatoria que deberían cumplir dichos conceptos, generando además que en muchos casos no se puedan aplicar las metodologías vigentes para la valorización de las penalidades y las compensaciones antes mencionadas por el riesgo en la viabilidad económica que podría involucrar dicha regulación para las empresas operadoras.

En este orden de ideas, se vuelve necesario realizar una revisión a las fórmulas de compensación actualmente vigentes, con la finalidad de ajustar las fórmulas aplicables para aproximarse de una manera más precisa y razonable al real perjuicio causado al arrendatario del servicio, en los supuestos de demora en la instalación y de interrupción del servicio de arrendamiento de circuitos.

En ese sentido, se propone modificar las fórmulas contenidas en los Anexos 2 y 3 del TUO de Condiciones de Uso, con la finalidad de que las mismas puedan ser aplicables por los arrendadores y arrendatarios del servicio de arrendamiento de circuitos y así se refleje con mayor aproximación el perjuicio económico causado por la interrupción y/o la demora en la instalación del servicio.

Para ello, se estima la magnitud de ingresos que obtendría una empresa por los servicios brindados que utilicen circuitos, en relación al costo de utilizar dichos circuitos. Este factor se denotará como "R". De esta forma, es posible estimar cuál sería el ingreso que una empresa dejaría de percibir si es que sufre una interrupción en el servicio de alquiler de circuitos, o si es que la solicitud de instalación de un circuito no se produce en el plazo establecido.

Para calcular dicho factor R, se propone utilizar los costos incurridos por las principales empresas arrendatarias de circuitos en el segmento de telefonía móvil, abarcando tanto

a los circuitos alquilados a terceras empresas, como los circuitos provistos por las propias empresas.

Por su parte, los ingresos a considerar serán los ingresos operativos derivados de la provisión de servicios minoristas de acuerdo a los Estados Financieros de las empresas operadoras[2]

Es importante decir que este factor podría ser revisado periódicamente, una vez que se cuente con nueva información relativa tanto a los ingresos como a los costos.

Para calcular el factor R se dividen los ingresos percibidos entre los costos incurridos:

$$R = \frac{Ingresos\ percibidos\ por\ servicios\ finales}{Costos\ incurridos\ por\ uso\ de\ circuitos}$$

Luego, para obtener el monto mensual de ingresos que obtendría una empresa en relación al uso de un determinado circuito, se multiplica el factor R por la tarifa mensual del circuito en cuestión (T). En caso la tarifa a considerar esté expresada en dólares americanos, se utilizará el tipo de cambio contable publicado por la Superintendencia de Banca y Seguros, correspondiente al día de la infracción, para expresar la tarifa en soles.

Posteriormente, se calcula el ingreso no percibido por la empresa por el tiempo que duró la interrupción o que demoró la instalación del circuito. Cabe precisar que, en el caso de una interrupción en la provisión del circuito alquilado, según la normativa vigente debe considerarse un tiempo permitido de 60 minutos de interrupción.

En el caso de interrupciones en el servicio de alquiler de circuitos, se considera una penalidad de 1% por hora de interrupción, con el fin de dar un mayor desincentivo a las interrupciones de larga duración. Asimismo, esta penalidad se contabilizaría a partir de la segunda hora de la interrupción.

Por su parte, en el caso de incumplimiento en el plazo de instalación, se considera una penalidad de 10% por día de demora, a partir del segundo día de demora. Asimismo, dado que en este caso las penalidades ya no se expresarán en UIT y no dependerá de la velocidad de los circuitos, se suprimen las referencias a dichos aspectos en el artículo 88°.

Finalmente, debe considerarse que las compensaciones y penalidades a ser calculadas reflejan el nivel de ingresos promedio que una empresa operadora dejaría de percibir ante la interrupción en el servicio de arrendamiento de circuitos, o ante la demora en el plazo de instalación. Sin embargo, en caso de que una empresa arrendataria de circuitos considere que el perjuicio sufrido a causa de alguna de las infracciones mencionadas sea mayor al calculado, podría apelar a instancias judiciales, dado que la metodología propuesta corresponde al ámbito administrativo.

Sin embargo, dichas fórmulas no son los únicos aspectos que deben ser actualizados o precisados en el TUO de las Condiciones de Uso. A continuación se señalan algunas propuestas que buscan actualizar otras disposiciones referidas al arrendamiento de circuitos:

[2] Este rubro se define en base a la información periódica de ingresos reportada por las empresas operadoras al OSIPTEL bajo el rubro "Otros servicios finales".

- Se precisa que la solicitud del servicio debe indicar si el circuito es punto a punto o punto a multipunto.
- Se precisa que la respuesta a la solicitud del arrendatario debe indicar el día exacto en el que podrá contar con la operatividad de los circuitos requeridos.
- Se establece la información mínima de características técnicas del servicio que deberá incluir la respuesta del arrendador: (i) el medio de transporte y tecnología utilizados, (ii) la velocidad máxima y mínima garantizada de información, en Megabits por segundo (Mbps), que podrá transmitir y recibir el solicitante a través de dicho circuito; y (iii) los requisitos de calidad del servicio, entendiéndose como tal, los niveles de servicio (Service Level Agreement – SLA), especificándose los valores aplicables a los parámetros de: (a) disponibilidad del servicio, (b) latencia, (c) pérdida de paquetes, y (d) jitter, como mínimo.
- Se propone extender la obligación del arrendador de comunicar a todo arrendatario, con una anticipación de quince (15) días calendario, respecto de la suspensión del servicio por falta de pago. Actualmente solo se comunica a aquellos que prestan servicios públicos. Además, se precisa que dicha comunicación podrá ser remitida mediante correo electrónico que deje constancia de su recepción.
- Se reemplaza el término "avería" por "reclamo de avería".
- Entre la información respecto de la cual la empresa operadora debe guardar registros, se ha incluido los incrementos o reducciones en la velocidad de transmisión de los circuitos.
- Se especifica que la carga de la prueba de las características contratadas corresponde a las empresas operadoras, también en el caso de arrendamiento de circuitos físicos.

- **Guía Telefónica de Abonados (Artículo 99°)**

Teniendo en consideración la expansión del servicio de acceso a Internet, tanto a través de servicios fijos como de servicios públicos móviles, así como el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), la entrega de la guía telefónica de abonados puede resultar más eficiente mediante medios electrónicos o informáticos, dado que le permite a la empresa, cumplir con entregar la guía a un costo menor, el cual puede verse traducido en menores tarifas para los abonados.

En atención a ello, se ha considerado conveniente invertir la regla respecto a la entrega de guía telefónica de abonados. Así, las empresas operadoras del servicio de telefonía fija darán cumplimiento a su obligación de entregar la guía telefónica a través del mecanismo electrónico o informático propuesto para tal efecto. Sin embargo, se deja a salvo el derecho del abonado que expresamente solicite la remisión de la guía impresa. En dicho caso, la empresa operadora informará al abonado sobre la fecha de entrega, la cual no excederá de los treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la solicitud del abonado.

Cabe señalar que la entrega de guía telefónica de abonados es una obligación que también se encuentra recogida en los contratos de concesión de las empresas operadoras del servicio de telefonía fija, razón por la cual se ha tomado en consideración la opinión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en su calidad de concedente.

- **Mecanismos de contratación (Artículo 118°)**

Teniendo en consideración que los mecanismos de contratación tienen por objeto generar certeza de la voluntad que manifiestan los abonados al contratar un servicio, así como, de otorgar mayor seguridad jurídica a la contratación del mismo, se ha considerado pertinente incluir el sistema de verificación biométrica de huella dactilar como un tipo de mecanismo de contratación, e incluirlo en el presente artículo. Cabe

indicar que el mismo ya se encuentra debidamente implementado en todos los canales de distribución de las empresas operadoras y su utilización es obligatoria para la contratación de los servicios de telefonía móvil.

De otro lado, teniendo en cuenta la obligación por parte de la empresa operadora de verificar la identidad del solicitante del servicio o del abonado cuando se utilice el mecanismo de contratación señalado en el numeral (ii) del artículo objeto de análisis, se ha estimado pertinente que lo desarrollado en el tercer párrafo del mismo, sea incorporado al mencionado numeral, unificando su contenido.

Dicha medida se sustenta en la necesidad de refrendar la importancia y la necesidad de la validación de los datos personales de los abonados, a efectos de evitar la suplantación de identidades. Asimismo, se procura la mejora de la seguridad jurídica, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía, cuando realicen sus transacciones comerciales.

En todos los casos, la carga de la prueba respecto al procedimiento de verificación de identidad, que es utilizado para acreditar la identidad del solicitante del servicio o del abonado, se encuentra a cargo de la empresa operadora. Es decir, la empresa operadora, deberá guardar en sus sistemas, la prueba de la validación efectuada.

Finalmente, con relación a los mecanismos que las empresas operadoras implementen en aplicación del presente artículo, así como los mecanismos de seguridad que serán empleados para tales efectos, se ha visto por conveniente que los mismos sean remitidos al OSIPTEL, para su evaluación y aprobación respectiva, ello con la finalidad de cautelar que estos mecanismos cuenten con los requisitos de seguridad necesarios, de modo que quede constancia de la voluntad de contratar de los abonados.

- **Migración a planes tarifarios y contratación de servicios suplementarios o adicionales (Artículo 119°)**

Actualmente este artículo establece que no resulta exigible la copia del documento legal de identificación a que se refiere el artículo 11° para el caso de migración a planes tarifarios, contratación de servicios o adicionales derivados del contrato de abonado u otras prestaciones contempladas en el TUO de las Condiciones de Uso, a través de (i) grabación de audio o video, o (ii) medios informáticos.

Sin embargo, dado que para el caso del servicio público móvil se ha establecido la obligación de validar la identidad del solicitante del servicio través del sistema de verificación de identidad biométrico de huella dactilar, se ha considerado pertinente adecuar el artículo 119°.

En ese sentido, se ha considerado pertinente indicar expresamente que para dichos casos tampoco será exigible la validación de identidad del abonado mediante el sistema de verificación biométrica a que se refiere el artículo 11-A°, bajo responsabilidad de la empresa operadora.

Cabe señalar además que, las empresas operadoras deben implementar la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128°, la cual será empleada entre otros aspectos, para la verificación de la identidad del solicitante del servicio a través de vías distintas a la presencial.

- **Listado de equipos terminales sustraídos, perdidos y recuperados (Artículo 124°)**

Teniendo en consideración el nuevo ordenamiento legal vigente, se han realizado precisiones a la información contenida en el Listado de equipos terminales sustraídos (robados), perdidos y recuperados. Así, se precisa la información que debe contener el referido listado de las empresas operadoras, dado que el Decreto Supremo Nº 009-2017-CD/2017 establece la información que contendrá el RENTESEG, el cual entre otros aspectos, incluirá la información prevista en el presente artículo.

Así, por ejemplo, se ha optado por modificar el campo de "NS" por el de "código IMEI del equipo terminal móvil", con la finalidad de homogeneizar los términos utilizados en el Decreto Supremo Nº 009-2017-IN y las Condiciones de Uso.

Asimismo, al igual que en el caso del Registro de Abonados, se incluido un literal que hace referencia a otra información que establezca el OSIPTEL, ello considerando que la Resolución Nº 081-2017-CD/OSIPTEL establece en su artículo 17º otra información que debe ser obtenida del referido Listado.

De otro lado, se ha suprimido en las Condiciones de Uso la referencia a la información generada por el bloqueo o desbloqueo por recuperación realizados en atención a la información de terceras empresas operadoras móviles, teniendo en cuenta que la reglamentación correspondiente se encuentra actualmente en la Resolución de Consejo Directivo Nº 081-2017-CD/OSIPTEL.

- **Reporte por sustracción o pérdida del equipo terminal, suspensión del servicio y bloqueo del equipo terminal (Artículo 125º y 126º)**

Con respecto al artículo 125º, que regula el reporte por robo o pérdida del equipo terminal, se están realizando precisiones, que han venido siendo incluidas en otros artículos en razón al nuevo ordenamiento vigente relacionado al RENTESEG. Así, se ha incluido también en este artículo la referencia a otros documentos de identificación válidos requeridos por la Superintendencia Nacional de Migraciones y el cambio del NS por el código IMEI.

De otro lado, en lo que se refiere al artículo 126º, de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo Nº 009-2017-IN, se está precisando que en el caso de equipos terminales reportados por los importadores o distribuidores, o por la propia empresa operadora, esta última está obligada a realizar el bloqueo de dichos equipos en un plazo máximo de dos (2) días calendario, contados desde la fecha en que fue efectuado el reporte.

- **Presentación del reporte por recuperación del equipo y Contraseña Única (Artículo 127° y 128º)**

De acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Supremo Nº 009-2017-IN, las empresas operadoras del servicio público móvil deben implementar el reporte de recuperación de equipos terminales móviles, por vías distintas a la presencial y a la verificación biométrica, mediante el uso de la utilización de una contraseña única por parte del abonado.

Asimismo, el referido Decreto Supremo señala que dicha contraseña servirá para la realización de trámites y solicitudes, debiendo el OSIPTEL aprobar el procedimiento a ser utilizado para la obtención de la contraseña única.

En ese sentido, además de incluirse expresamente la posibilidad de realizar el reporte de recuperación a través de la referida contraseña única en el artículo 127º, este Organismo ha considerado conveniente establecer determinadas reglas a ser aplicadas

para la obtención y utilización de dicha contraseña, a efectos de que esta resulte óptima para realizar la mayor cantidad de trámites y solicitudes, con las garantías de seguridad necesarias. Dichos aspectos se han incluido en artículo 128°.

Así, se ha previsto que el código respectivo y la contraseña única deberán ser entregados al abonado en forma presencial, al momento de la contratación del servicio, luego de que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar, o al correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad.

Asimismo, a fin de otorgar una mayor seguridad respecto del uso de la contraseña en referencia, se ha establecido que la empresa operadora deberá exigir que el abonado modifique dicha contraseña antes de realizar el primer trámite que requiera su uso, debiendo permitir que el abonado pueda cambiar la contraseña las veces que lo estime necesario.

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. Sin perjuicio de ello, el procedimiento a ser utilizado, así como los mecanismos de seguridad correspondientes deberán contar previamente con la aprobación del OSIPTEL. Asimismo, para mayor garantía del efectivo cumplimiento de esta obligación, se ha previsto establecer que tanto el procedimiento a ser utilizado por la empresa operadora, así como los mecanismos de seguridad correspondientes, deben contar previamente con la aprobación del OSIPTEL.

Adicionalmente, en los casos en que las Condiciones de Uso establezcan la utilización de un código y contraseña -por parte de las empresas de servicios públicos móviles- para otros trámites como los relacionados al aplicativo informático referido en el artículo 10-A°, se entenderá como exigible lo dispuesto en el presente artículo, debiendo utilizarse un único código y contraseña para todos los casos. Así, los beneficios de las garantías de seguridad establecidos en el artículo 128° se hacen extensivos a los otros casos en mención, debiéndose además, utilizar una única contraseña en todos los casos, a efectos de no generar confusión a los abonados. También se ha previsto establecer que la referida contraseña única podrá ser aplicable para todos los servicios públicos de telecomunicaciones prestados por la empresa operadora.

De otro lado, teniendo en consideración que se ha reconocido en diversos artículos, la posibilidad de realizar otros trámites mediante el uso de contraseña única como alternativa a la vía presencial, se ha considerado pertinente otorgar la facultad a las empresas operadoras que prestan servicios distintos al servicio público móvil, de poder implementar la utilización de la contraseña única, para lo cual tendrán que sujetarse a lo establecido en el artículo 128°.

Finalmente, se ha considerado conveniente permitir que a través de la utilización de la contraseña única se puedan realizar contrataciones de altas nuevas distintas a la vía presencial, siempre que utilice dicha contraseña para validar la identidad del solicitante, y el referido mecanismo cuente con la aprobación previa del OSIPTEL, de conformidad con lo dispuesto en artículo 118°.

- **Reclamos por problemas en la atención de los reportes de bloqueo o recuperación (Artículo 129°)**

Teniendo en consideración que se ha previsto un artículo específico referido al cuestionamiento que puede realizar el abonado respecto a la suspensión y/o bloqueo por las causales establecidas en el Título XV, se ha considerado pertinente que el

supuesto de bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio, cuando no ha existido reporte previo alguno, no constituya una materia reclamable, sino que sea tramitado de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 136°.

En el mismo sentido, teniendo en consideración las nuevas normas referidas al RENTESEG, que será administrado por el OSIPTEL o por el tercero que este designe, también se ha considerado pertinente excluir la materia reclamable referida a la no ejecución del bloqueo del equipo terminal ni la suspensión del servicio.

Asimismo, y por las mismas razones, se ha suprimido la mención a "cualquier otra práctica que vulnere los derechos del abonado o usuario, según corresponda, contemplados en la presente norma".

- **Intercambio Seguro (Artículo 130°)**

En atención a lo dispuesto por el artículo 5° del Decreto Legislativo N° 1338 y su reglamento, se ha incluido el presente artículo referido al intercambio seguro de equipos terminales móviles, de acuerdo al cual, el abonado del servicio público móvil solo puede acceder a dicho servicio a través de equipos terminales cuya titularidad coincida con la titularidad del servicio público móvil.

No obstante, resulta oportuno tener en consideración que el Decreto Supremo N° 009-2017-IN establece que los equipos terminales móviles pueden ser utilizados con un IMSI o MSISDN (número telefónico o de abonado) de un abonado diferente al registrado siempre que antes de que se cumpla un periodo de cinco (5) días calendario desde ocurrido el hecho, vuelva a conectarse en dicho equipo un IMSI o MSISDN del mismo abonado que figura como usuario registrado del equipo.

En tal sentido, se establece que la empresa operadora deberá bloquear el equipo terminal móvil que sea utilizado con un número telefónico o de abonado distinto al registrado en el RENTESEG, luego de haber transcurrido más de cinco (05) días calendario sin que dicho equipo sea regularizado mediante el uso a través de un número telefónico o de abonado del mismo abonado que figura registrado como titular del equipo en el RENTESEG.

Así también, se otorga la facultad al abonado cuyo equipo terminal móvil haya sido bloqueado por incumplimiento del intercambio seguro, que pueda solicitar el desbloqueo de su equipo terminal ante la empresa operadora, siempre y cuando acredite que la causal que originó el bloqueo cesó. Cabe mencionar que dicha solicitud se tramitará de conformidad con el cuestionamiento regulado en el artículo 136°.

Adicionalmente, se propone establecer que luego de transcurridos diez (10) días calendario desde el bloqueo sin que el IMSI asociado al mismo en el RENTESEG se haya utilizado desde otro equipo terminal móvil, la empresa operadora procederá a suspender el servicio público móvil que se encontraba utilizándose en dicho equipo terminal al momento del bloqueo. Lo antes dispuesto busca no afectar el servicio público móvil en los casos en los que el incumplimiento del intercambio seguro se haya realizado por desconocimiento del abonado. Ello teniendo en cuenta que, normalmente, cuando se realiza la sustracción o pérdida de un equipo terminal, el IMSI asociado corre la misma suerte que este.

En ese sentido, si el IMSI es utilizado en otro equipo terminal, resulta muy probable que este no haya sido objeto de sustracción o pérdida. Por el contrario, si el IMSI no es vuelto a utilizar, resulta probable que este haya sido desechado por quien sustrajo el equipo terminal, razón por la cual en este último caso, debe procederse a la suspensión

del servicio luego del plazo de diez (10) días antes mencionado, la misma que operará respecto al servicio que estaba siendo utilizado en dicho equipo terminal a la fecha del bloqueo de este.

Lo dispuesto en el presente artículo no resulta aplicable a las personas jurídicas que hayan contratado la prestación del servicio público móvil postpago, que tengan registrados bajo su titularidad más de cien (100) números telefónicos o de abonado del servicio público móvil. Esta excepción guarda relación con lo dispuesto en el Decreto Supremo Nº 009-2017-IN y en la Resolución de Consejo Directivo Nº 081-2017-CD/OSIPTEL.

- **Desvinculación del equipo terminal móvil y vinculación automática (Artículo 131º)**

De conformidad con lo dispuesto Decreto Supremo Nº 009-2017-IN, se ha establecido en el presente artículo la facultad del abonado de solicitar la desvinculación de un equipo terminal móvil registrado a su nombre en el RENTESEG. Dicho reporte se realiza ante la empresa operadora que le presta el servicio público móvil, vía telefónica o de manera presencial, para lo cual deberá proporcionar: (i) el nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica; (ii) el tipo y número del documento legal de identidad del usuario registrado del equipo terminal móvil (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones); y (iii) la información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual debe ser comunicada previamente al OSIPTEL para su correspondiente conformidad.

Asimismo, considerando la utilidad y beneficios de la implementación de la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128º, se ha considerado conveniente que en lugar de lo dispuesto en el numeral (iii) del párrafo anterior, la empresa operadora pueda realizar la validación de datos del abonado a través de la utilización de dicha contraseña.

Una vez desvinculado el equipo terminal móvil, se ha previsto que este pueda ser utilizado en un nuevo servicio público móvil, vinculándose automáticamente al respectivo abonado a través del número telefónico o de abonado registrado a su nombre. Cabe señalar que, para el caso de una persona jurídica, el representante podrá desvincular el equipo terminal móvil acreditando su condición, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2º de la presente norma.

De otro lado, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo Nº 009-2017-IN, se otorga a la empresa operadora la opción de poder implementar otros mecanismos no presenciales para facilitar el proceso de desvinculación del equipo terminal móvil, siempre que se cumpla con la entrega de la información referida el primer párrafo y previa aprobación del OSIPTEL.

- **Vinculación del equipo terminal móvil adquirido en el extranjero (Artículo 132º)**

Atendiendo al contexto contemplado en el numeral 28.4 del Decreto Supremo Nº 009-2017-IN, referido al ingreso de equipos terminales móviles al país por persona natural para su propio uso personal, se ha establecido que estos equipos deban ser registrados ante la empresa operadora, vinculándolos a servicios móviles cuya titularidad haya sido registrada de manera previa. Asimismo, se ha establecido que en ningún caso dicha vinculación podrá exceder de dos (2) equipos terminales por año para esta modalidad.

Cabe indicar que, el presente dispositivo no busca restringir la cantidad de equipos terminales que puede ingresar al país una persona natural, lo cual sería de competencia

de otras autoridades. Sin embargo, sí se limita el número de equipos terminales ingresados al país por dicha modalidad, a efectos de ser vinculados a servicios públicos móviles registrados a nombre de una misma persona, independientemente de cuál sea la empresa que le prestará el servicio.

Con relación a lo anterior, debe precisarse que, en la medida que un equipo terminal ingresado al país bajo esta modalidad no se encuentra en la Lista Blanca, las empresas operadoras no podrán habilitar o mantener habilitados servicios en dicho equipo. En ese sentido, a efectos de poder utilizar el referido equipo en la red de alguna de las empresas del servicio público móvil en el país, el equipo en referencia deberá registrarse previamente ante aquella empresa que brindará el servicio.

Para ello, la empresa operadora deberá solicitar a la persona natural, una declaración jurada en la que indique, que: (i) el equipo terminal móvil ha ingresado legalmente al país para su uso personal, y (ii) tiene conocimiento que en caso registre bajo su titularidad más de dos (2) equipos terminales móviles ingresados al país por año mediante esta modalidad, se bloquearán aquellos equipos terminales registrados en exceso.

Debe tenerse en cuenta que, de acuerdo al marco normativo relativo al RENTESEG, las empresas del servicio público móvil no podrán conocer, en línea, si ya se ha excedido el límite previsto al registrar equipos terminales ante otra empresa operadora. En ese sentido, la declaración jurada también busca que la persona natural que registrará la titularidad de dichos equipos, cuente con información de que en caso registre bajo su titularidad más de dos (2) equipos terminales móviles ingresados al país por año mediante esta modalidad, se bloquearán aquellos equipos terminales registrados en exceso.

De otro lado, se establece que la empresa operadora de manera previa a la vinculación del equipo terminal, deberá verificar la coincidencia del código IMEI impreso en el equipo terminal con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal, siendo que en ningún caso se puedan vincular equipos terminales en los que no se verifique dicha coincidencia. Ello, a efectos de garantizar que no se habilite el servicio en un equipo terminal alterado.

Finalmente, considerando que personas tanto nacionales como extranjeras pueden ingresar al país equipos terminales sin contratar servicios públicos de telecomunicaciones de las empresas operadoras nacionales, se ha previsto indicar expresamente que lo dispuesto en el presente artículo no resulta aplicable para el caso de equipos terminales móviles que se encuentren temporalmente en el país para su utilización únicamente mediante el servicio de roaming internacional.

- **Información y Bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio (Artículo 133° y 135°)**

En atención a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN, que establece nuevas causales de bloqueo del equipo terminal móvil y/o suspensión del servicio, distintas al reporte por sustracción (robo) o pérdida del equipo terminal, se han recogido en las Condiciones de Uso dichos supuestos. Así, por ejemplo, el artículo 130° y 132°, han considerado dos de ellos, siendo que en el artículo 133° se recogen los supuestos restantes. Asimismo, el artículo 135° establece algunas reglas de información a los abonados.

De acuerdo a lo anterior, el artículo 133° recoge, en primer lugar, el supuesto en el cual el equipo terminal móvil se encuentra en la Lista Negra del RENTESEG como

consecuencia del reporte por sustracción o pérdida realizado por otra empresa operadora, incluyendo la información de otros países en virtud de acuerdos internacionales. En este caso procedería el bloqueo del equipo terminal.

El segundo supuesto recogido en el artículo 133° es el correspondiente al equipo terminal que no se encuentra registrado en la Lista Blanca del RENTESEG. En este caso corresponde suspender el servicio y bloquear el equipo terminal móvil.

El último supuesto adicional incluido en el artículo 133° se encuentra referido al equipo cuyo IMEI haya sido detectado como alterado, siendo que en este caso corresponde suspender el servicio y bloquear el equipo terminal, salvo que se trate de un equipo terminal móvil clonado o duplicado, en cuyo caso solo procederá a suspender el servicio.

De otro lado, en el artículo 133° se ha precisado que tanto en el segundo como el último supuesto antes señalados, la empresa operadora deberá proceder conforme al artículo 135°. Como señalamos anteriormente, este artículo establece, entre otros aspectos, reglas adicionales de información a los usuarios de manera previa a la suspensión del servicio y/o bloqueo del equipo terminal. Específicamente, en los casos mencionados en el párrafo anterior, así como en el caso de incumplimiento del intercambio seguro y la contravención al límite respecto a la vinculación de más de dos (2) equipos terminales ingresados al país por persona natural para su uso personal.

Así, en dichos casos la empresa operadora deberá remitir, de manera previa, un mensaje de texto indicando como mínimo (i) la causal por la cual se procederá a bloquear el equipo terminal móvil y/o suspender el servicio, (ii) el plazo máximo en el cual se hará efectiva la suspensión y bloqueo, cuando corresponda, y (iii) la posibilidad de cuestionar la suspensión y/o bloqueo injustificados. Adicionalmente, en el caso de los numerales (ii) y (iii) del artículo 133°, la empresa operadora deberá incluir en el referido mensaje, información respecto a la obligación de entregar el equipo terminal a la empresa operadora para efectos de que esta proceda a reactivar el servicio público móvil.

Cabe indicar que en el caso de incumplimiento del intercambio seguro, no corresponde informar respecto al plazo de la ejecución del bloqueo del equipo terminal, en la medida que se ha establecido que el envío del mensaje de texto y el bloqueo del equipo terminal deberán ser realizados ambos en forma inmediata. Con ello se busca que, en ningún caso alguien que haya accedido ilícitamente al equipo terminal, pueda optar por regularizar el equipo introduciendo el SIM Card también obtenido ilícitamente.

En los demás casos, el mensaje deberá ser remitido dentro de los dos (2) días hábiles desde que la empresa tomó conocimiento de la causal respectiva. Asimismo, la suspensión del servicio se hará efectiva dentro del plazo máximo de dos (2) días hábiles de remitido el referido mensaje de texto y se mantendrá mientras el abonado no haga la entrega del equipo terminal móvil a la empresa operadora que le brinda el servicio.

Teniendo en consideración que la propuesta de modificación de las Condiciones de Uso incluye la posibilidad de cuestionar el bloqueo del equipo y/o la suspensión del servicio, por considerarlos injustificados, se precisa en el artículo 135°, que en el caso que el abonado haya solicitado la revisión de su cuestionamiento por parte del OSIPTEL, la obligación de devolver el equipo quedará suspendida hasta el pronunciamiento respecto a dicho cuestionamiento.

Finalmente, se ha incluido en el referido artículo, la obligación a cargo de la empresa operadora del servicio público móvil de incorporar en su página web de inicio, un enlace que direccione hacia la herramienta informática que implemente el OSIPTEL respecto a

la información contenida en el RENTESEG, con la finalidad que los abonados puedan acceder, entre otra, a información referida a las causales de suspensión del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal.

- **Prelación respecto al estado de los equipos terminales (Artículo 134º)**

Considerando que, en el marco del RENTESEG, en un determinado momento un mismo equipo terminal móvil puede encontrarse en más de una categoría que de origen al bloqueo de este y/o a la suspensión del servicio, resulta necesario establecer un criterio de prelación, con la finalidad de tener certeza respecto al tratamiento que debe otorgarse en dichos casos.

Esta precisión resulta necesaria debido a las distintas consecuencias que acarrean cada una de las categorías reguladas en el Título XV. Así, se ha considerado pertinente establecer que el estado de equipo sustraído o perdido prevalece respecto al resto de categorías. Ello debido a la importancia del bloqueo del equipo terminal y la suspensión del servicio en este supuesto, comúnmente relacionado a un hecho delictivo, que puede conllevar no solo a la apropiación de un bien (equipo terminal), sino al acceso a información del abonado contenida en el SIM Card. Asimismo, resulta de especial importancia desincentivar la realización de hechos ilícitos como la sustracción de equipos terminales.

En el segundo orden de la prelación se encuentra el incumplimiento del intercambio seguro, el cual prevalece sobre el estado de equipo terminal móvil con IMEI alterado. Si bien en un escenario ideal un IMEI alterado debería ser advertido antes que pueda configurar un incumplimiento del intercambio seguro, en caso esto no suceda, se entenderá que las consecuencias aplicables corresponderán a este último supuesto. Sin embargo, dado que se trata de un equipo con IMEI alterado, en dichos casos no será posible que el abonado "regularice su situación ante la empresa operadora".

Finalmente, se ha establecido que el estado de equipo con IMEI inválido prevalece sobre el estado de IMEI duplicado o clonado. De acuerdo a las definiciones contenidas en el Decreto Supremo Nº 009-2017-IN, ambos supuestos corresponden al estado de "alterado". Sin embargo, dicha norma establece consecuencias distintas, por lo que resulta necesario establecer una regla que defina qué tratamiento otorgar a códigos IMEI identificados como clonados, en la medida que corresponden a más de un equipo terminal, pero cuyo IMEI es inválido, es decir, cuya numeración no corresponde con las características identificatorias del equipo terminal móvil de acuerdo con los estándares de la GSMA.

Así, considerando que en dichos casos el IMEI es igualmente inválido en todos los casos, se ha considerado pertinente que el estado de equipo con IMEI inválido prevalezca sobre el estado del equipo con IMEI clonado o duplicado.

- **Cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio (Artículo 136º)**

Considerando que ante el bloqueo del equipo terminal y/o la suspensión del servicio por las causales establecidas en el Título XV, podrían presentarse disconformidades de los abonados, resulta necesario establecer un mecanismo ágil que permita dar atención a los casos en los que el abonado considera la suspensión y/o bloqueo injustificados.

Así, se ha propuesto que en caso de cuestionamiento, el abonado deberá acercarse conjuntamente con el equipo terminal bloqueado y el SIM Card o Chip correspondiente, ante cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora.

Una vez presentado el cuestionamiento del abonado, la empresa operadora deberá: (i) validar la identidad del abonado, (ii) verificar la coincidencia del IMEI impreso en el equipo terminal con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal, (iii) verificar que el SIM Card del abonado corresponda a un servicio registrado bajo su titularidad y que este se encuentre vinculado al equipo terminal, (iv) realizar la consulta al RENTESEG a efectos de obtener un reporte respecto a la causal de bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio, (v) entregar al abonado una constancia de la consulta al RENTESEG.

Así, teniendo en consideración que la información correspondiente al abonado se encontrará contenida en el RENTESEG, el cual no se encuentra a cargo de las empresas, sino del OSIPTEL, aquellas solo podrán desbloquear el equipo y/o reactivar el servicio en los casos en que verifique la correspondencia entre el abonado, el chip o SIM Card y el equipo terminal móvil, respecto de la información contenida en dicho registro, de manera previa a la causal que originó el bloqueo y/o suspensión del servicio.

En dichos casos el levantamiento del bloqueo y/o reactivación del servicio deberá realizarse en forma inmediata, debiendo además la empresa, remitir al OSIPTEL la documentación que sustente dicha situación, en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de presentado el cuestionamiento por el abonado.

Sin embargo, lo antes mencionado no será aplicable cuando (i) el IMEI impreso en el equipo terminal no coincida con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal, (ii) el bloqueo del equipo se efectúe por no encontrarse registrado en la Lista Blanca, o (iii) el bloqueo del equipo se efectúe como consecuencia de lo dispuesto en el artículo 132° y (iv) el IMEI del equipo bloqueado se encuentre duplicado o clonado.

En el caso del punto (i), debido a que dicha situación constituiría un supuesto de alteración del código IMEI. En el caso del punto (ii), al no estar en la Lista Blanca del RENTESEG, no correspondería a la empresa regularizar dicha situación, pudiendo tratarse, por ejemplo, de un caso en el cual un importador no registró el equipo previamente. En lo que se refiere al punto (iii), se considera que no existe forma de regularizar dicha situación, especialmente teniendo en cuenta que el abonado ha firmado una declaración jurada a través de la cual asintió respecto a que los equipos que excedían el límite establecido en el artículo 132°, serían bloqueados. Finalmente, en el caso del punto (iv), en la medida que desbloquear un equipo terminal clonado implica el desbloqueo de todos los equipos que comparten indebidamente su código IMEI, se ha considerado pertinente no proceder al desbloqueo y/o reactivación inmediata.

Cabe indicar que la información respecto a la causal del bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio, corresponde ser obtenida de la consulta al RENTESEG. Asimismo, en los casos señalados en el párrafo anterior, en los que no corresponda que la empresa operadora proceda al desbloqueo del equipo terminal y/o reactivación del servicio, a solicitud del presunto abonado, la empresa debe remitir al OSIPTEL la documentación que acredite las verificaciones efectuadas, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de presentado el cuestionamiento, con la finalidad que este se pronuncie.

Con dicha información, el OSIPTEL se pronunciará sobre el cuestionamiento del abonado al bloqueo del equipo terminal y/o la suspensión del servicio por las causales antes señaladas, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.

Cabe precisar que, atendiendo a lo particular de la problemática que el presente artículo busca abordar, se ha optado por un mecanismo distinto al procedimiento de reclamos, siendo que en los casos en los que no corresponda que la empresa proceda al desbloqueo del equipo y/o suspensión del servicio de manera inmediata, no será el TRASU quien se pronuncie al respecto. Ello debido a que el OSIPTEL, directamente o a través de un tercero, administrará el RENTESEG, lo cual permitirá contar con la información necesaria para un rápido pronunciamiento respecto al cuestionamiento del abonado.

- **Mecanismos de difusión (Artículo 137°)**

Con la finalidad de informar a los usuarios y abonados respecto a: (i) la importancia de reportar la sustracción o pérdida de los equipos terminales móviles, (ii) las consecuencias del incumplimiento del intercambio seguro y de adquirir equipos terminales no incluidos en la Lista Blanca del RENTESEG, y (iii) la limitación respecto a la vinculación de más de dos (2) equipos terminales ingresados al país por persona natural para su uso personal; se ha considerado pertinente disponer que las empresas operadoras transmitan un spot televisivo en sus oficinas o centros de atención, en caso cuenten con un circuito cerrado de televisión, mediante el cual se difunda cada uno de los aspectos antes señalados.

Además, se propone disponer que el referido spot televisivo también deba encontrarse disponible en la página web de Internet y en las redes sociales de la empresa operadora.

- **Régimen de Infracciones y Sanciones (Anexo 5)**

En atención a la inclusión de la disposición contenida en el artículo 64-A° del TUO de las Condiciones de Uso, y a efectos de garantizar su cumplimiento por parte de las empresas operadoras, se establece que el incumplimiento al mencionado artículo constituya infracción leve, siendo incluidos en el Artículo 2° del Anexo 5 de la citada norma, el cual contiene el Régimen de Infracciones y Sanciones. En el mismo sentido, teniendo en cuenta que actualmente no se encuentra vigente la denominada validación de identidad no biométrica, se ha considerado pertinente que el incumplimiento a las obligaciones contenidas en el artículo 11-D° constituyan también infracción leve, reduciendo su calificación.

De otro lado, atendiendo a la incorporación del artículo 61-A° y a la importancia de las obligaciones contenidas en dicha disposición se ha considerado pertinente establecer que su incumplimiento constituya infracción grave, debiendo dicha tipificación incorporarse en el Artículo 3° del Anexo 5 antes mencionado. En el mismo sentido, atendiendo a que se ha modificado todo el Título XV, adecuándolo a la normativa vigente referida al RENTESEG, corresponde incluir el incumplimiento de las obligaciones respectivas en el régimen sancionador del TUO de las Condiciones de Uso. Sobre el particular, es importante mencionar que dichas disposiciones referidas al RENTESEG se encuentran relacionadas a la salvaguarda de la seguridad ciudadana. En ese sentido, resulta pertinente que su incumplimiento constituya infracción grave. En consecuencia, los artículos del referido Título cuyas infracciones son graves son el 124°, 125°, 126°, 127°, 128°, 130°, 131°, 132°, 133°, 135°, 136° y 137°, algunos de los cuales ya venían teniendo este tratamiento. Adicionalmente, teniendo en consideración la experiencia de este organismo en relación a la información que viene siendo reportada por la empresa operadora respecto a su registro de terminales, se ha considerado pertinente establecer el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 11-B°, también como infracción grave.

Finalmente, considerando que se ha suprimido la referencia a la entrega de información al OSIPTEL por parte de las empresas operadoras respecto al Registro de Abonados en el artículo 11-Bº, debido a que esta se encuentra actualmente prevista en la Resolución de Consejo Directivo Nº 081-2017-CD/OSIPTEL, resulta pertinente suprimir la referencia al cuarto párrafo de dicho artículo en el régimen sancionador de las Condiciones de Uso, manteniendo como infracción muy grave únicamente el incumplimiento al primer párrafo del artículo 11-Bº. Además, teniendo en cuenta la inclusión del artículo 11-Fº y dado que este constituye una flexibilización de la validación de identidad en determinados servicios, resulta importante que su incumplimiento sea sancionado como infracción muy grave. La mencionada tipificación será incluida en el Artículo 4º del Anexo 5 – Régimen de Infracciones y Sanciones de las Condiciones de Uso.