

## MODIFICAN EL T.U.O. DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Con relación al uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, el 18 de julio de 2022, el Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones (en adelante, el "OSIPTEL") mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 00118-2022-CD/OSIPTEL<sup>1</sup> resolvió incluir el artículo 21-B en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 138-CD/OSIPTEL.

### 1. ANTECEDENTES

El OSIPTEL ha emprendido un conjunto de acciones dirigidas a simplificar y ordenar su marco normativo. Conforme a ello, viene implementando un plan de simplificación normativa para el periodo 2021-2023, el cual tiene como objetivo la revisión de 24 normas para su eventual derogación y/o reordenamiento<sup>2</sup>.

En ese sentido, se han evaluado las siguientes Resoluciones:

- Resolución N° 018-99-CD/OSIPTEL: aprueban medidas para que los usuarios que originan llamadas a servicios de telefonía móvil, puedan elegir si acceden o no a casilla de voz de abonado llamado.
- Resolución N° 016-2000-CD/OSIPTEL: aprueban normas relativas al uso de la casilla de voz en el servicio público de telefonía fija.
- Resolución N° 028-2001-CD/OSIPTEL: establecen que lo dispuesto en la Resolución N° 018-99-CD/OSIPTEL se aplica a las empresas operadoras de los servicios PCS y troncalizado, que

ofrezcan a sus abonados la facilidad de casilla de voz.

### 2. JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN

Mediante las Resoluciones de Consejo Directivo N° 018-99-CD/OSIPTEL, N° 016-2000-CD/OSIPTEL y N° 028-2001-CD/OSIPTEL, se dispuso que el servicio de casilla de voz sea brindado al abonado siempre que de forma expresa lo haya solicitado o aprobado, además, que antes de que una llamada sea transferida a la casilla de voz, se advierta al llamante mediante una locución informativa y posterior señal audible; asimismo, se dispuso la obligación de ejecutar campañas de difusión sobre la información asociada al funcionamiento del servicio de la casilla de voz y que las mismas, contarán con un plazo para implementar la locución y señal audible.

Por último, que el incumplimiento de lo señalado, configura una infracción grave que puede sancionarse de conformidad con lo establecido en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones.

Ahora bien, desde el 01 de octubre de 2015, fecha en que entró en vigencia la modificación del artículo 9 del T.U.O. de las Condiciones de Uso, la empresa operadora se encuentra prohibida de incluir en el contrato de abonado del servicio principal, cláusulas referidas a la opción de contratar servicios suplementarios o adicionales u otras prestaciones derivadas o vinculadas con la prestación del servicio. Por ello dispuso que, en todos los casos deben contratarse en un mecanismo de contratación específico y distinto del referido contrato de abonado principal.

<sup>1</sup> Documento disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/norma-que-modifica-el-texto-unico-ordenado-de-las-condicion-resolucion-no-00118-2022-cdosiptel-2087984-1/>.

<sup>2</sup> Exposición de Motivos. Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/media/orjbstg3/resol118-2022-cd-exposicion-motivos.pdf>.

No obstante, las empresas operadoras del servicio público móvil han venido ofreciendo este servicio de manera gratuita a sus abonados, algunas, incluso, considerando dicho servicio como uno inherente al referido servicio final. Situación distinta sucede en la telefonía fija, donde se ha percibido que sí se cobra una tarifa en el servicio.

Ahora bien, las Resoluciones N° 018-99-CD/OSIPTTEL y N° 016-2000-CD/OSIPTTEL, establecen reglas similares para los servicios de telefonía móvil y fija; mientras que la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2001-CD/OSIPTTEL hace extensiva la aplicación de la Resolución de Consejo Directivo N° 018-99-CD/OSIPTTEL a las empresas operadoras del servicio PCS y del servicio troncalizado que ofrezcan a sus abonados la facilidad de casilla de voz.

Mediante la aprobación de las referidas resoluciones se establecieron los instrumentos regulatorios que tuvieron como objetivo establecer reglas para el uso del servicio de casilla de voz y los mecanismos para la difusión de las mismas, esto con el fin de que los abonados cuenten con información completa que les permita tomar adecuadas decisiones de consumo.

Estas reglas y mecanismos han permitido un funcionamiento idóneo del servicio. En tal sentido, resulta conveniente mantener las reglas de uso; sin embargo, con el fin de evitar la dispersión normativa, corresponde implementar las siguientes recomendaciones:

a) Se recomienda unificar y transferir al T.U.O. de Condiciones de Uso las disposiciones restantes correspondientes a las normas aprobadas mediante las Resoluciones de Consejo Directivo N° 018-99-CD/OSIPTTEL y N° 016-2000-CD/OSIPTTEL al T.U.O. de Condiciones de Uso; y, además, en concordancia con lo establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2001-CD/OSIPTTEL, hacerlas extensivas a las

empresas operadoras del servicio PCS y del servicio troncalizado que ofrezcan a sus abonados la facilidad de casilla de voz.

- b) En razón a que los usuarios se encuentran familiarizados con el funcionamiento del servicio de la casilla de voz, resulta innecesaria la ejecución de campañas de difusión sobre su funcionamiento, por lo que, se recomienda la eliminación de la referida obligación.
- c) Se recomienda eliminar la obligación de la implementación de la locución y señal audible, toda vez que, los plazos han concluido y las empresas brindan el servicio según las reglas establecidas.

Por lo expuesto en el apartado anterior, en el artículo primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 00118-2022-CD/OSIPTTEL, se resolvió incluir el artículo 21-B en el T.U.O. de Uso de los Servicios Públicos, conforme se dispuso en la recomendación 1), quedando conformado el siguiente texto:

**“Artículo 21-B.- Servicio de Casilla de Voz**

*Las empresas operadoras del servicio de telefonía fija y del servicio público móvil, que brinden el servicio de casilla de voz, informarán mediante una locución a todo usuario que origine una llamada destinada a un terminal de su red que su llamada será transferida a una casilla de voz. La desviación de la llamada a la casilla de voz, deberá realizarse después de una señal de transferencia, una vez concluida la locución antes indicada. Dicha locución y señal serán libres de carga para el usuario que origina la llamada.*

*El servicio de casilla de voz solo será brindado al abonado que expresamente lo hubiese solicitado o aceptado. La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por dicho servicio.*

*En el caso que la prestación del servicio de casilla de voz sea sin costo para el abonado, no será necesario que la aceptación se realice a través de un mecanismo de contratación específico y distinto del contrato de abonado principal”.*

oportunidad el OSIPTEL sobre las casillas de voz.

Asimismo, en el artículo segundo de la misma Resolución, se dispuso incluir en el “Anexo 5: Régimen de Infracciones y Sanciones” del T.U.O. de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL, la tipificación como infracción a los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualquiera de las disposiciones contenidas en el artículo 21-B del cuerpo normativo.

Aunado a ello, en el artículo tercero de la Resolución se estableció que entrando en vigencia la norma, quedaban derogados los siguientes documentos: (i) Resolución N° 018-99-CD/OSIPTEL; (ii) Resolución N° 016-2000-CD/OSIPTEL; y (iii) Resolución N° 028-2001-CD/OSIPTEL.

### 3. COMENTARIO

Este pronunciamiento por parte del OSIPTEL tiene como fin dar cuenta del trabajo de simplificación de regulación que se viene haciendo a la fecha, hecho imprescindible a efectos de ordenar el marco normativo existente y prescindir de lo innecesario.

Ello resulta necesario, toda vez que, la normativa debe actualizarse en función de la realidad cambiante; sin que las entidades reguladoras dejen de observar el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos.

No obstante, es imprescindible que, a su vez, se determine que la falta de observancia de alguna obligación, acarrea la configuración de una infracción pasible de ser sancionada, tal como se ha pronunciado en esta