



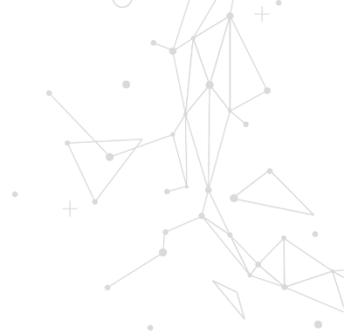
NORMA DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Aprobado mediante **RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N.º 172-2022-CD/OSIPTEL** y sus modificatorias.

Establece las obligaciones y derechos de las empresas operadoras, abonados y usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, y constituye el marco normativo general dentro del cual se desarrollarán las relaciones entre ellos. Tiene carácter imperativo y es de cumplimiento obligatorio.

Regula condiciones o términos mínimos para:

- El acceso al servicio y requisitos.
- La contratación del servicio.
- La prestación del servicio.
- La facturación y entrega de recibos.
- La atención de trámites y solicitudes.
- La modificación del contrato (migración).
- La suspensión y corte del servicio.
- El término de relación contractual (baja del servicio).
- La información que la empresa operadora debe brindar antes de la contratación y en cualquier momento en que sea solicitada.
- Los servicios de información y asistencia.
- Entre otros.



**TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE
GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS
DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

Aprobado mediante **RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N.º 099-2022-CD/OSIPTEL** y sus modificatorias.

Norma que establece las disposiciones que obligatoriamente deberán aplicar las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) para la atención de los reclamos de usuarios.

Asimismo, establece los alcances, obligaciones y otras actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Usuarios, que es el sistema informático mediante el cual el usuario puede registrar directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTEL sus problemas respecto a sus servicios públicos de telecomunicaciones.

En tal sentido, contempla las disposiciones aplicables a:

- Principios y garantías del procedimiento.
- Formas de presentación del reclamo, recurso de apelación y queja.
- Requisitos de presentación del reclamo, recurso de apelación y queja
- Las materias de reclamo.
- Sujetos activos del procedimiento.
- Entre otras.



TUO DEL REGLAMENTO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA

Aprobado mediante **RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N.º 286-2018-CD-OSIPTEL** y sus modificatorias.

Norma que establece los requisitos que debe cumplir el abonado para ejercer su derecho a portabilidad numérica del servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija, así como, las obligaciones de información que debe ser provista por el concesionario cedente y por concesionario receptor a los abonados. Asimismo, establece el procedimiento para portar el número telefónico, los aspectos vinculados a la interconexión, las condiciones económicas, el régimen de infracciones y sanciones, entre otras.



REGLAMENTO GENERAL DE TARIFAS

Aprobado mediante **RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N.º 060-2000-CD-OSIPTEL** y sus modificatorias.

Norma que establece las disposiciones generales y principios para la aplicación de tarifas, regímenes tarifarios, normas tarifarias generales, así como las normas aplicables a los planes tarifarios, ofertas, descuentos y promociones en general. Adicionalmente a ello, regula las funciones reguladoras, normativa y supervisora en materia tarifaria, entre otras.