

¿Qué ocurre ante un presunto uso indebido del servicio?

De detectar casos de uso indebido, se procederá a la suspensión cautelar o corte definitivo del servicio, cumpliendo previamente con el siguiente procedimiento:

- a. Al detectar un uso indebido del servicio, se pondrá tal hecho en conocimiento de OSIPTEL, así como los medios probatorios que acrediten el uso indebido del servicio, de manera previa a la adopción de cualquier acción (suspensión cautelar o corte definitivo). Esta comunicación podrá ser formulada por escrito, en forma verbal o mediante correo electrónico a la siguiente dirección electrónica: usoindebido@osiptel.gob.pe
- b. OSIPTEL realizará la verificación del uso indebido denunciado, las cuales se llevarán a cabo en un plazo no mayor a un (1) día hábil, computado desde el día siguiente de recibida la comunicación a la que hace referencia el literal a, salvo las excepciones previstas en la presente norma o la coordinación de un plazo distinto con la empresa operadora.
- c. El pronunciamiento de OSIPTEL deberá ser comunicado por escrito a la empresa operadora dentro del día hábil siguiente de efectuada la acción de supervisión respectiva.
 - Si el pronunciamiento de OSIPTEL, señala que se ha comprobado el uso indebido del servicio, se podrá, de considerarlo necesario, disponer la suspensión cautelar o el corte definitivo del servicio, y/o la desconexión de la red, del aparato, equipo, dispositivo o sistema que se trate.
 - Si el pronunciamiento de OSIPTEL señala que no se ha comprobado el uso fraudulento o indebido del servicio, no se podrá suspender cautelarmente ni cortar definitivamente el servicio.
- d. Si OSIPTEL comunica, dentro del plazo de un (1) día hábil, que no se encuentra en posibilidad de intervenir, se podrá proceder a la suspensión cautelar o el corte definitivo del servicio, según corresponda, y/o la desconexión de la red, del aparato, equipo, dispositivo o sistema que se trate, bajo su responsabilidad.
- e. La suspensión cautelar, será de carácter temporal y no deberá exceder de treinta (30) días calendario. Procede con todas las líneas, circuitos o servicios vinculados a un mismo contrato celebrado entre la empresa operadora y el abonado.
- f. Dentro del plazo de un (1) día hábil de efectuada la suspensión cautelar o el corte definitivo del servicio, la empresa operadora deberá informar por escrito al abonado, usuario o arrendatario de servicios públicos de telecomunicaciones las razones que sustentaron su decisión, adjuntando la documentación pertinente.
- g. En el plazo máximo de dos (2) días hábiles de efectuada la suspensión cautelar o el corte definitivo del servicio, se deberá informar de estos hechos a OSIPTEL.

En los casos de suspensión cautelar, transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario de realizada la suspensión efectiva del servicio, la se deberá proceder a reconectar automáticamente el servicio, debiendo informar al abonado, usuario o arrendatario de servicios públicos de telecomunicaciones y a OSIPTEL, dentro del día hábil siguiente de producida la reconexión efectiva.

- h. Si se detecta reincidencia en el uso indebido del servicio, podrá proceder al corte definitivo del servicio, siguiendo el procedimiento establecido.

Se entiende por reincidencia en el uso indebido del servicio a la reiteración de los hechos que motivaron la suspensión cautelar del servicio: (i) en las mismas líneas, circuitos o servicios; o, (ii) cuando la conducta se lleve a cabo por parte del mismo abonado, usuario o arrendatario; o, (iii) cuando la conducta sea desarrollada por usuarios con líneas, circuitos o servicios instalados en un inmueble que continúa en posesión del abonado, usuario o arrendatario de servicios públicos de telecomunicaciones que haya efectuado con anterioridad un uso indebido del servicio.

En el caso que el abonado o arrendatario sea persona jurídica, se considera que se trata del mismo abonado, usuario o arrendatario, cuando se trate de alguno de los accionistas, representantes legales, o familiares – hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad- de alguno de los nombrados; vinculados a la persona jurídica que haya originalmente incurrido en el uso indebido.