

AIRWIZ

POLÍTICA DE USO ACEPTABLE Y RÉGIMEN DE INFRACCIONES

Versión 3.0 | Complementada con Norma de Condiciones de Uso OSIPTEL | Documento Técnico-Legal de Carácter Contractual

Diferenciación de servicios · Márgenes técnicos · Régimen escalonado de infracciones

El presente documento establece el marco técnico y jurídico completo que regula la prestación de los servicios de conectividad de AIRWIZ, incluyendo la diferenciación de categorías de servicio, los parámetros de consumo aceptable por categoría, y el régimen escalonado de consecuencias ante el uso no autorizado o contrario al objeto del contrato. Este documento se integra como Anexo Técnico-Legal de carácter vinculante en todos los contratos de servicio de AIRWIZ y se alinea expresamente con la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobada por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

1. Objeto, alcance y fundamento legal

1.1. Objeto del documento

El presente documento tiene por objeto establecer, de manera técnica y jurídicamente vinculante para AIRWIZ, sus abonados y usuarios, las condiciones diferenciadas de prestación del servicio de acceso a internet, los parámetros de uso aceptable según la categoría de servicio contratada, y el régimen completo de consecuencias aplicables ante la detección de uso no autorizado, irregular o contrario al objeto del contrato, con particular énfasis en el sistema escalonado de tres infracciones que incluye degradación del servicio, suspensión con aviso formal, e inhabilitación permanente de la dirección y del titular infractor.

1.2. Alcance

Las disposiciones del presente documento son de aplicación obligatoria e inmediata a:

- Todos los contratos de servicio de acceso a internet suscritos con AIRWIZ, independientemente de la fecha de suscripción, modalidad de pago o categoría de servicio.
- Todos los abonados y usuarios de los servicios de AIRWIZ, tanto personas naturales como jurídicas.
- Cualquier tercero que acceda al servicio a través de la conexión de un abonado de AIRWIZ, siendo el abonado titular el responsable del uso.
- Las renovaciones y migraciones de plan que se produzcan con posterioridad a la entrada en vigencia del presente documento.

Art. 2 Norma OSIPTEL — Obligatoriedad: *La Norma de Condiciones de Uso tiene carácter IMPERATIVO y es de cumplimiento obligatorio por parte de los abonados, usuarios y las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones. El presente documento se subordina expresamente a dicha norma y no podrá interpretarse en contra de los derechos que la misma reconoce a los abonados.*

1.3. Marco normativo aplicable

Las disposiciones del presente documento se fundamentan en el siguiente marco normativo, cuya aplicación es obligatoria:

- Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (D.S. N° 013-93-TCC) y sus modificatorias.
- Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones (D.S. N° 020-2007-MTC), en particular su Art. 129 inciso 4 que faculta la suspensión cautelar por uso indebido.
- Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones — OSIPTEL, en su versión vigente, incluyendo sus títulos, capítulos y todos sus anexos (en adelante 'Norma OSIPTEL').
- Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones — OSIPTEL.
- Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones — OSIPTEL.

- Código Civil Peruano (Arts. 1354, 1361, 1370 y concordantes) sobre libertad contractual, vinculatoriedad del contrato y resolución por incumplimiento.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor — Ley N° 29571 (aplicable supletoriamente conforme a la Quinta Disposición Final de la Norma OSIPTEL).
- Código Penal Peruano (Arts. 185, 186 y concordantes) en lo referente a defraudación en servicios públicos.

D.S. N° 020-2007-MTC, Art. 129 inciso 4: *Constituye uso indebido del servicio de telecomunicaciones, entre otros actos, la reventa del servicio contratado a terceros, la extensión del servicio fuera del domicilio de instalación sin autorización, y cualquier uso que contravenga las condiciones bajo las cuales fue otorgada la concesión o el registro de la empresa operadora. Este artículo faculta expresamente a AIRWIZ a proceder con la suspensión cautelar del servicio.*

2. Definiciones operativas

Para los efectos del presente documento, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se indica:

Uso doméstico o residencial:

Utilización del servicio de acceso a internet exclusivamente dentro del domicilio de instalación registrado en el contrato de abonado, por parte del titular y los miembros permanentes de su hogar, para actividades de carácter personal, educativo, de entretenimiento o comunicación sin fines comerciales, sin percibir contraprestación económica alguna por el acceso al servicio.

Uso no autorizado:

Toda utilización del servicio que se aparte del uso declarado en el contrato, incluyendo pero no limitándose a: reventa del servicio a terceros con o sin contraprestación económica, operación de servidores accesibles desde internet, extensión del servicio fuera del domicilio de instalación sin autorización escrita de AIRWIZ, distribución de la señal a inmuebles distintos al de instalación, y cualquier actividad lucrativa que implique el aprovechamiento del servicio contratado.

Patrón de consumo anómalo:

Conjunto de indicadores estadísticos y técnicos que, evaluados en forma conjunta o individual, resultan incompatibles con el uso doméstico declarado en el contrato. Comprende: consumo diario que excede los umbrales establecidos por categoría, tráfico sostenido de alta intensidad durante las 24 horas del día, número de sesiones simultáneas anormalmente elevado, y distribución horaria del tráfico incompatible con patrones residenciales.

Degradación del servicio:

Medida técnica de gestión de red consistente en la reducción de la velocidad máxima asignada al abonado mediante la modificación del perfil DBA (Dynamic Bandwidth Allocation) en la OLT, sin desconexión del servicio ni pérdida de acceso a internet. La velocidad residual durante la degradación será equivalente al 20% de la velocidad contratada, garantizando un nivel mínimo de conectividad.

Suspensión del servicio:

Medida de gestión de red consistente en la desactivación total de la conectividad del abonado mediante la desautorización de la ONU en la OLT. Durante la suspensión, el abonado no tiene acceso al servicio de internet. La suspensión tiene carácter temporal y está sujeta a los plazos y condiciones establecidos en la Norma OSIPTEL y en el presente documento.

Inhabilitación permanente:

Medida definitiva de carácter contractual y técnico consistente en la rescisión unilateral del contrato de servicio y el registro permanente de la dirección de instalación y del titular en la base de datos interna de AIRWIZ de usuarios inhabilitados, impidiendo la celebración de nuevos contratos de servicio con AIRWIZ en la misma dirección o por parte del mismo titular. Esta medida no tiene plazo de caducidad salvo resolución expresa de OSIPTEL o sentencia judicial firme.

Expediente del abonado:

Conjunto de documentos y registros técnicos que AIRWIZ mantiene por cada abonado infractor, que incluye: capturas del sistema de monitoreo, informes técnicos de consumo, copia de todas las notificaciones enviadas con sus acuses de recibo, respuestas del titular, comunicaciones a OSIPTEL y sus pronunciamientos, y cualquier otro documento relevante para la acreditación del uso no autorizado.

3. Categorías de servicio AIRWIZ — Diferenciación y condiciones

AIRWIZ distingue tres categorías de servicio con características técnicas, derechos, obligaciones y consecuencias ante el incumplimiento claramente diferenciadas. La categoría aplicable a cada abonado es la que figura expresamente en el contrato suscrito al momento de la contratación y no puede ser modificada unilateralmente por ninguna de las partes, salvo mediante migración de plan conforme al procedimiento establecido en el presente documento.

Criterio	Hogar residencial	Empresarial	Dedicado
Titular habilitado	Persona natural — uso doméstico exclusivo	Persona jurídica o natural con actividad económica registrada	Persona jurídica — operación corporativa o canal exclusivo
Uso permitido	Navegación, streaming, comunicaciones personales y educativas dentro del domicilio de instalación	Operaciones comerciales, servidores internos, múltiples usuarios del negocio, acceso remoto corporativo	Uso irrestricto según SLA. Alojamiento de servicios con acuerdo escrito previo
Reventa del servicio	ABSOLUTAMENTE PROHIBIDA	ABSOLUTAMENTE PROHIBIDA	Permitida con contrato específico firmado por AIRWIZ
Velocidad contratada	10 – 1000 Mbps simétrico	10 – 1000 Mbps simétrico	50 Mbps – 1 Gbps simétrico (canal exclusivo 1:1)
Compartición de canal GPON	1:8 a 1:16	1:4 a 1:8	1:1 — dedicado garantizado
IP pública	Dinámica / CGNAT compartida	Dinámica o fija opcional (+costo)	IP fija incluida en contrato
SLA disponibilidad	Best effort — sin garantía formal (Art. 36 OSIPTEL aplica continuidad general)	95% uptime mensual garantizado	99.5% uptime + compensación por incumplimiento
Soporte técnico	Horario laboral L-V 8:00-18:00	Extendido L-V 7:00-22:00, Sáb 8:00-14:00	24/7 — respuesta garantizada ≤ 4 horas
Servidores / portales	NO PERMITIDO bajo ninguna circunstancia	Permitido para uso interno del negocio	Permitido + soporte dedicado

Art. 33 Norma OSIPTEL — Uso debido del servicio: *El abonado y/o usuario tiene la OBLIGACIÓN de utilizar debidamente el servicio, conforme al uso residencial o comercial que hubiera declarado a la empresa operadora y cumpliendo con la normativa vigente y las disposiciones contractuales aplicables, BAJO RESPONSABILIDAD prevista en el ordenamiento legal. El incumplimiento de esta obligación legitima a AIRWIZ para aplicar el régimen de infracciones establecido en el presente documento.*

Art. 33 Norma OSIPTEL — Prohibición de extensión y uso fraudulento: *En ningún caso el abonado y/o usuario puede hacer uso fraudulento del servicio, ni efectuar directamente o a través de terceros modificación, alteración o cambio en la planta externa de la empresa operadora, ni puede extender el servicio contratado fuera del domicilio de instalación. La empresa operadora debe seguir lo dispuesto en los puntos 1.2 y 2.2 del Anexo 8 para impedir la comisión de dichos actos ilícitos.*

IMPORTANTE: La categoría del servicio determina el marco de derechos y obligaciones del abonado. Un titular con contrato Hogar que opere de hecho como empresa o revenda el servicio NO adquiere los derechos del servicio Empresarial — incurre en violación contractual grave sujeta al régimen de infracciones del presente documento. No existe zona gris: el uso es doméstico o no lo es.

4. Parámetros técnicos y umbrales de consumo

Los siguientes parámetros han sido determinados a partir del análisis estadístico del tráfico real en redes GPON de ISP de escala mediana en Latinoamérica, y reflejan con precisión los patrones de consumo legítimos para cada categoría de usuario. Constituyen el estándar técnico objetivo sobre el cual AIRWIZ sustenta las acciones del régimen de infracciones.

Parámetro	Hogar	Empresarial	Dedicado
Consumo diario normal estimado	1 - 30 GB / día	10 - 80 GB / día	Sin límite diario
Umbral de alerta (monitoreo reforzado)	50 GB / día	150 GB / día	Monitoreo continuo sin acción
Umbral de notificación preventiva	60 GB / día sostenido por 3+ días	180 GB / día sostenido por 3+ días	Revisión coordinada con cliente
UMBRAL DE 1. ^a INFRACCIÓN (degradación)	80 GB en 1 día ó 400 GB / semana	250 GB en 1 día ó 1.2 TB / semana	No aplica automáticamente
UMBRAL DE 2. ^a INFRACCIÓN (suspensión)	Reincidencia en 30 días tras degradación	Reincidencia en 30 días tras degradación	Coordinación especial con el cliente
UMBRAL DE 3. ^a INFRACCIÓN (inhabilitación)	Segunda reincidencia o reventa comprobada	Segunda reincidencia o reventa comprobada	Resolución contractual por causas graves
Consumo mensual razonable	50 - 500 GB / mes	300 GB - 2.5 TB / mes	Sin tope mensual
Dispositivos simultáneos esperados	1 - 8 dispositivos domésticos	10 - 60 dispositivos	Ilimitado según contrato

4.1. Justificación técnica de los umbrales para Servicio Hogar

Un hogar de composición típica peruana (4-6 personas) con uso intensivo y simultáneo de plataformas de streaming en 4K (aproximadamente 25 Mbps por flujo), videollamadas en alta definición vía Zoom o Teams, descarga de contenido educativo y uso habitual de redes sociales, genera un consumo máximo técnicamente demostrable de 40 a 50 GB diarios. El umbral de activación de la primera infracción, fijado en 80 GB diarios, equivale al doble del consumo máximo estimado para un hogar de alta demanda, constituyendo un margen de tolerancia amplísimo que elimina cualquier posibilidad de error o falso positivo.

Ejemplo concreto verificado: un consumo de 345 GB en un solo día equivale a mantener un canal de 32 Mbps saturado de manera ininterrumpida las 24 horas. Esto es técnica y estadísticamente imposible en un hogar con uso exclusivamente doméstico. Esta magnitud de consumo solo puede ser producida por operación de servidor, reventa activa, distribución de señal a múltiples inmuebles o nodo de minería de criptomonedas.

4.2. Justificación técnica de los umbrales para Servicio Empresarial

Una PyME con 30 colaboradores operando aplicaciones en la nube, realizando videoconferencias en HD, procesando correo corporativo y descargando actualizaciones de software genera un consumo real estimado de entre 60 y 100 GB diarios. El umbral de activación fijado en 250 GB diarios para la primera

infracción contempla escenarios excepcionales tales como migraciones masivas de datos, eventos corporativos de alta demanda o implementación de nuevos sistemas, manteniendo un factor de seguridad de 2.5 veces el consumo máximo ordinario esperado.

4.3. Naturaleza jurídica de los umbrales

Los umbrales establecidos en el presente documento no constituyen un límite de consumo equivalente a un plan de datos con franquicia limitada. Su naturaleza jurídica es la de un indicador técnico objetivo de actividad anómala que activa el derecho de AIRWIZ a verificar el cumplimiento del contrato y, en su caso, a aplicar el régimen de infracciones. El abonado no pierde su derecho al servicio por consumir dentro de los parámetros de su categoría; AIRWIZ activa el protocolo únicamente cuando el patrón de consumo acredita objetivamente un uso contrario al objeto declarado del contrato.

Art. 5 Norma OSIPTEL — Derecho de acceso irrestricto a Internet: *El abonado tiene derecho a acceder a cualquier tráfico, protocolo, servicio o aplicación soportado sobre Internet que se encuentre acorde con el ordenamiento legal vigente. AIRWIZ reconoce y garantiza plenamente este derecho. Los umbrales establecidos no restringen el tipo de tráfico ni el protocolo utilizado — actúan exclusivamente ante patrones de VOLUMEN que acreditan un uso contrario al objeto del contrato, lo cual es una cuestión contractual distinta al derecho de neutralidad de red.*

5. Conductas y usos expresamente prohibidos

Las siguientes conductas quedan expresamente prohibidas para todos los abonados de AIRWIZ, con independencia de la categoría de servicio contratada, salvo que medie autorización escrita expresa de AIRWIZ. La comisión de cualquiera de estas conductas activa el régimen de infracciones establecido en la Sección 6 del presente documento.

5.1. Prohibiciones aplicables a todas las categorías de servicio

- Reventa, redistribución o comercialización del acceso a internet a terceros, con o sin contraprestación económica, bajo cualquier modalidad técnica (WiFi público, hotspot, router compartido, fibra derivada, red mesh, VPN comercial u otra).
- Operación de servidores que presten servicios accesibles desde internet a terceros ajenos al contrato, incluyendo servidores de alojamiento web (hosting), servidores de correo masivo, servidores de transmisión de video a audiencias (streaming), nodos de redes de criptomonedas (mining pools), servidores de juegos con acceso público, y servidores Tor u otras redes de anonimización.
- Extensión física o lógica del servicio fuera del domicilio de instalación registrado en el contrato, sin la autorización escrita previa de AIRWIZ, conforme al Art. 33 de la Norma OSIPTEL.
- Actividades que vulneren derechos de propiedad intelectual de terceros, que distribuyan contenido ilegal, que atenten contra la seguridad informática de terceros o que infrinjan el ordenamiento jurídico peruano.
- Generación de tráfico artificial de cualquier naturaleza (bots, scrapers masivos, ataques de denegación de servicio DDoS, amplificadores de tráfico) que degrade la calidad del servicio para el conjunto de abonados o que comprometa la infraestructura de AIRWIZ o de terceros.
- Modificación, alteración o manipulación de la planta externa de AIRWIZ (fibra óptica, splitters, cajas de distribución, ONUs u otros equipos), por parte del abonado o de terceros contratados por él.
- Subarrendamiento de la conexión a terceros mediante cualquier modalidad técnica o contractual, incluyendo el subarriendo de capacidad en edificios de apartamentos, condominios, hoteles, hostales, restaurantes u otros establecimientos de acceso público.

5.2. Prohibiciones específicas para el Servicio Hogar

Adicionalmente a las prohibiciones generales, los abonados del Servicio Hogar tienen expresamente prohibido:

- Operar cualquier servidor con dirección IP accesible desde internet, bajo cualquier protocolo y con cualquier finalidad, incluyendo servidores de uso personal con acceso remoto desde fuera del domicilio cuando dicho acceso sea provisto a terceros.
- Conectar habitualmente más de 10 dispositivos activos y simultáneos a la red doméstica.

- Utilizar el servicio como punto de acceso a internet para personas que no residan permanentemente en el domicilio de instalación (hotspot público, WiFi de negocio, compartición con vecinos u otros).
- Realizar actividades de minería de criptomonedas, procesamiento distribuido de datos con fines lucrativos (BOINC comercial, rendering farm, etc.) u otros procesos computacionales intensivos en red cuya finalidad sea la generación de ingresos económicos.
- Usar el servicio para operar cámaras de vigilancia accesibles remotamente como servicio a terceros (CCTV as a Service) o cualquier sistema de monitoreo que genere flujo continuo hacia internet.

Art. 34 Norma OSIPTEL — Única excepción a la prohibición de extensión: *No es considerado uso indebido la extensión que, por su cuenta y riesgo, realicen los abonados del servicio de telefonía de su titularidad y de los servicios de valor añadido hacia áreas geográficas rurales o de preferente interés social. Esta excepción es de interpretación restrictiva y no aplica al servicio de acceso a internet en zonas urbanas. AIRWIZ no otorga esta excepción de manera automática y requerirá autorización escrita previa en todos los casos.*

La constatación de uso prohibido no requiere inspección del contenido del tráfico (deep packet inspection). AIRWIZ establece el incumplimiento a partir del patrón de consumo objetivo, que es un dato técnico generado por la propia red y no vinculado al contenido de las comunicaciones del abonado. Esto protege la privacidad del abonado y simultáneamente permite a AIRWIZ actuar con plena validez legal.

6. Régimen escalonado de infracciones y consecuencias

AIRWIZ aplica un sistema de consecuencias proporcional, progresivo y debidamente documentado ante la detección de uso no autorizado o contrario al objeto del contrato. El sistema se compone de tres niveles de infracción con consecuencias claramente diferenciadas, diseñado para cumplir con el principio de proporcionalidad exigido por la Norma OSIPTEL y para brindar al abonado las oportunidades de regularización que dicha norma garantiza.

Infrac.	Denominación	Condición de activación	Acción técnica inmediata	Acción legal/documental	Efecto sobre el contrato
1. ^a	DEGRADACIÓN DEL SERVICIO	Consumo supera umbral técnico establecido según categoría. Patrón estadísticamente incompatible con el uso declarado en contrato.	Reducción de velocidad al 20% de la velocidad contratada vía perfil DBA en OLT. Activa de forma inmediata y automática.	Notificación escrita documentada al titular en un plazo de 24 horas. Registro de evidencia en expediente.	El contrato permanece vigente. Degradación se levanta al regularizar uso o migrar de plan.
2. ^a	AVISO FORMAL Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	Reincidencia del mismo patrón dentro de los 30 días calendario posteriores a la 1. ^a infracción, o incumplimiento de las condiciones de regularización notificadas.	Suspensión total del servicio. ONU desautorizada en OLT. Se mantiene hasta resolución contractual o acuerdo.	Carta Notarial de Infracción con sustento probatorio. Comunicación a OSIPTEL vía usoindebido@osiptel.gob.pe antes de la suspensión.	Contrato suspendido. Titular tiene 15 días hábiles para presentar descargos o regularizar su situación.
3. ^a	INHABILITACIÓN PERMANENTE DE DIRECCIÓN Y TITULAR	Segunda reincidencia comprobada, reventa activa verificada, o falta de regularización tras la suspensión de 2. ^a infracción vencido el plazo.	Rescisión definitiva del contrato. Dirección IP y ONU ingresadas a lista negra interna. Bloqueo a nivel de infraestructura.	Carta Notarial de Rescisión Contractual. Reporte formal a OSIPTEL con expediente completo. Registro en base de datos interna de inhabilitados.	AIRWIZ queda facultada a NEGAR el servicio al mismo titular y a la misma dirección de instalación de forma indefinida.

Art. 66 Norma OSIPTEL — Facultad de suspensión por uso indebido: *La empresa operadora tiene la facultad de suspender el servicio hasta que cesen las causas señaladas, entre ellas, el uso indebido del servicio [inciso iv], de conformidad con lo dispuesto en el punto 1.2 del Anexo B. Asimismo, el Art. 71 punto 3.1 inciso [vii] establece que el uso indebido del servicio es causal de terminación del contrato de abonado de duración indeterminada.*

6.1. Primera infracción — Degradación del servicio

1.ª INFRACCIÓN — DEGRADACIÓN DEL SERVICIO: Activada automáticamente al detectar el umbral técnico de consumo correspondiente a la categoría del abonado.

6.1.1. Condiciones de activación

La primera infracción se activa cuando el sistema de monitoreo de AIRWIZ detecta cualquiera de los siguientes supuestos:

- Consumo diario que supera el umbral de primera infracción establecido para la categoría contratada: 80 GB/día para Hogar o 250 GB/día para Empresarial.
- Consumo semanal que supera los umbrales de primera infracción: 400 GB/semana para Hogar o 1.2 TB/semana para Empresarial.
- Patrón de tráfico sostenido que, sin superar el umbral diario, sea estadísticamente incompatible con el uso declarado durante tres o más días consecutivos.

6.1.2. Medida técnica — Degradación inmediata

Al activarse la primera infracción, AIRWIZ procederá de la siguiente manera en el plano técnico:

1. El sistema de monitoreo genera una alerta y registra automáticamente el evento en el expediente del abonado con timestamp, datos de consumo y umbral superado.
2. El personal técnico de AIRWIZ modifica el perfil DBA en la OLT Huawei MA5800, reduciendo la velocidad asignada a la ONU del abonado al 20% de la velocidad contratada (ejemplo: para un plan de 100 Mbps, la velocidad residual será de 20 Mbps simétricos).
3. La degradación se aplica inmediatamente y sin previo aviso, siendo la notificación posterior a la aplicación de la medida, dentro de las 24 horas siguientes.
4. La degradación se mantendrá activa hasta que se cumpla alguna de las condiciones de reversión establecidas en el punto 6.1.4.

6.1.3. Notificación al titular — Primera infracción

AIRWIZ notificará al titular del servicio dentro de las 24 horas siguientes a la aplicación de la degradación, mediante los siguientes medios documentados:

- Mensaje por WhatsApp Business al número registrado en el contrato, con solicitud de confirmación de lectura.
- Correo electrónico al correo registrado en el contrato, con solicitud de acuse de recibo.
- En caso de no obtenerse acuse de recibo en ninguno de los medios anteriores dentro de las 24 horas siguientes, se realizará llamada telefónica con registro de la misma.

La notificación de primera infracción deberá contener como mínimo la siguiente información:

5. Identificación precisa del servicio afectado (número de contrato, dirección de instalación, nombre del titular).
6. Descripción del consumo detectado con datos técnicos objetivos (volumen de datos, fecha, hora y duración del período analizado).
7. Umbral contractual superado que activa la medida.
8. Medida técnica aplicada (degradación al 20%) y fecha/hora de su aplicación.
9. Conductas prohibidas que pudieran explicar el consumo detectado.
10. Plazo de 48 horas para presentar descargos o justificaciones por escrito.
11. Opciones para regularizar la situación: migración de plan o adecuación del uso al contrato vigente.
12. Advertencia expresa de que la reincidencia dentro de los 30 días calendario siguientes activará la segunda infracción con suspensión total del servicio.
13. Datos de contacto del área técnica y comercial de AIRWIZ para consultas.

6.1.4. Condiciones de reversión — Primera infracción

La degradación de la primera infracción será levantada por AIRWIZ dentro de las 24 horas de verificado cualquiera de los siguientes supuestos:

- El abonado presenta descargos escritos que justifiquen objetivamente el consumo detectado como uso doméstico excepcional (ej. actualización masiva de sistema operativo, descarga de material educativo, evento familiar extraordinario), a juicio técnico de AIRWIZ.
- El abonado solicita y suscribe la migración a un plan de categoría superior (Empresarial o Dedicado) que contemple el nivel de consumo detectado.
- El abonado demuestra a satisfacción de AIRWIZ que el consumo fue causado por un evento ajeno a su voluntad (malware, acceso no autorizado a su red) y adopta las medidas correctivas requeridas.
- El consumo diario del abonado se normaliza a niveles compatibles con su categoría durante un período mínimo de 7 días calendario consecutivos.

Art. 68 Norma OSIPTEL — Reactivación del servicio suspendido: *AIRWIZ debe reactivar el servicio dentro del plazo de 24 horas de presentado el reclamo y realizado el pago del monto no reclamado o de regularizada la situación que motivó la medida. Esta disposición aplica a la reversión de la degradación de la primera infracción.*

REGISTRO OBLIGATORIO: *Todo lo actuado en la primera infracción debe quedar documentado en el expediente del abonado. Este expediente es el instrumento probatorio central ante cualquier reclamo posterior del abonado ante AIRWIZ o ante OSIPTEL. Sin documentación adecuada, AIRWIZ no podrá sostener las infracciones posteriores.*

6.2. Segunda infracción — Aviso formal y suspensión total del servicio

2.ª INFRACCIÓN — AVISO FORMAL Y SUSPENSIÓN TOTAL: Activada ante reincidencia del patrón de uso irregular dentro de los 30 días calendario posteriores a la primera infracción, o por incumplimiento de las condiciones de regularización notificadas.

6.2.1. Condiciones de activación

La segunda infracción se activa ante la ocurrencia de cualquiera de los siguientes supuestos:

- El abonado reincide en el patrón de consumo que activó la primera infracción dentro de los 30 días calendario siguientes a la notificación de dicha primera infracción, independientemente de que la degradación haya sido levantada o no.
- El abonado incumple las condiciones de regularización comprometidas o acordadas con AIRWIZ dentro del plazo otorgado.
- El abonado no presenta descargos dentro del plazo de 48 horas otorgado en la primera infracción y el consumo irregular continúa.
- Se detecta de manera objetiva el inicio de actividades de reventa del servicio (múltiples IPs activas simultáneas, tráfico con patrones de distribución de red, equipos de red comerciales conectados a la ONU).

6.2.2. Procedimiento previo obligatorio — Comunicación a OSIPTEL

Antes de proceder a la suspensión del servicio por segunda infracción, AIRWIZ está OBLIGADA a cumplir con el procedimiento de notificación a OSIPTEL establecido en el Anexo 8, punto 1.2 de la Norma OSIPTEL. El incumplimiento de este procedimiento invalida la suspensión y obliga a la reconexión inmediata del servicio:

14. AIRWIZ remite comunicación formal a OSIPTEL al correo usoindebido@osiptel.gob.pe adjuntando:
(a) nombre del abonado, (b) tipo de servicio, (c) número de contrato y dirección, (d) descripción detallada del uso indebido con medios probatorios (capturas del sistema de monitoreo, informe técnico de consumo, copia de la notificación de primera infracción y acuse de recibo).
15. OSIPTEL realiza la verificación del uso indebido denunciado en un plazo no mayor a un día hábil desde la recepción de la comunicación.
16. Si el pronunciamiento de OSIPTEL confirma el uso indebido, AIRWIZ procede a la suspensión. Si OSIPTEL indica que no se comprobó el uso indebido, AIRWIZ no puede suspender cautelarmente.
17. Si OSIPTEL comunica que no puede intervenir dentro del plazo de un día hábil, AIRWIZ puede proceder a la suspensión bajo su propia responsabilidad, informando expresamente al OSIPTEL que adoptará dicha medida.
18. Si la reincidencia se produce en día inhábil o en un distrito sin sede u oficina descentralizada de OSIPTEL, AIRWIZ puede proceder a la suspensión cautelar bajo su responsabilidad, debiendo informar a OSIPTEL en un plazo no mayor a un día hábil más el término de la distancia.

Anexo 8, punto 1.2 Norma OSIPTEL — Procedimiento de suspensión cautelar por uso indebido: *La empresa operadora que detecte un uso indebido del servicio DEBE poner tal hecho en conocimiento de OSIPTEL, así como los medios probatorios que acrediten el uso indebido, DE MANERA PREVIA a la adopción de cualquier acción. La suspensión cautelar tiene carácter temporal y NO DEBE EXCEDER DE TREINTA (30) días calendario. La empresa operadora debe informar al abonado por escrito dentro de un día hábil de efectuada la suspensión.*

6.2.3. Medida técnica — Suspensión total

Una vez obtenido el pronunciamiento favorable de OSIPTEL o ante la imposibilidad de intervención de este organismo dentro del plazo legal, AIRWIZ procederá:

19. Desautorización de la ONU del abonado en la OLT Huawei MA5800 a través de SmartOLT, cortando totalmente la conectividad del servicio.
20. Registro de la acción en el expediente del abonado con timestamp exacto de la suspensión.
21. Emisión de la Carta Notarial de Infracción dentro de las 48 horas siguientes a la suspensión.

6.2.4. Carta Notarial de Segunda Infracción — Contenido mínimo obligatorio

La Carta Notarial de segunda infracción tendrá carácter de notificación formal con efectos legales plenos y deberá contener:

22. Identificación completa del titular, número de contrato y dirección de instalación.
23. Historial resumido de la primera infracción: fecha de detección, medida aplicada, notificación enviada y respuesta o silencio del titular.
24. Descripción técnica detallada de la reincidencia: fechas, volúmenes de consumo, umbrales superados, evidencia adjunta.
25. Comunicación expresa de que el servicio ha sido suspendido totalmente con indicación de fecha y hora de la suspensión.
26. Indicación de que la suspensión ha sido comunicada a OSIPTEL con número de referencia de la comunicación.
27. Transcripción de las cláusulas contractuales y artículos de la Norma OSIPTEL que respaldan la medida.
28. Concesión al titular de un plazo de 15 días hábiles para: (a) presentar descargos escritos ante AIRWIZ, (b) acreditar que el uso fue doméstico, o (c) formalizar la migración a un plan superior compatible con su uso real.
29. Advertencia expresa de que el vencimiento del plazo sin regularización, o la nueva reincidencia, activará la tercera infracción con inhabilitación permanente de la dirección y del titular.
30. Información sobre el derecho del titular a presentar reclamo ante AIRWIZ y apelación ante OSIPTEL conforme al Reglamento de Reclamos.

6.2.5. Condiciones de reversión — Segunda infracción

La suspensión de la segunda infracción solo podrá ser levantada por AIRWIZ mediante acuerdo escrito que contemple obligatoriamente alguna de las siguientes condiciones:

- Migración formal del abonado a un plan de categoría superior (Empresarial o Dedicado) que sea técnicamente compatible con el nivel de consumo verificado, con suscripción de nuevo contrato.
- Pago de la penalidad contractual por uso no autorizado establecida en el contrato de servicio, si hubiere sido estipulada.
- Acreditación fehaciente, mediante evidencia técnica verificable, de que el consumo irregular fue causado por un acceso no autorizado a la red del abonado (malware, router comprometido) y adopción de medidas de seguridad verificadas por AIRWIZ.

La suspensión cautelar de la segunda infracción no puede exceder de 30 días calendario conforme al Anexo 8, punto 1.2.f de la Norma OSIPTEL. Si al vencimiento de ese plazo el titular no ha regularizado su situación ni ha presentado reclamo ante OSIPTEL, AIRWIZ procederá a activar la tercera infracción con inhabilitación permanente.

6.3. Tercera infracción — Inhabilitación permanente de dirección y titular

3.ª INFRACCIÓN — INHABILITACIÓN PERMANENTE DE DIRECCIÓN Y TITULAR: Activada ante segunda reincidencia comprobada, reventa activa verificada, o vencimiento del plazo de regularización de la segunda infracción sin acción del titular.

La tercera infracción constituye la consecuencia más grave del régimen establecido por AIRWIZ. Su aplicación implica la terminación definitiva e irrevocable de la relación contractual y la inhabilitación permanente tanto de la dirección física de instalación como del titular del servicio para contratar nuevos servicios de AIRWIZ.

6.3.1. Condiciones de activación

La tercera infracción se activa ante la ocurrencia de cualquiera de los siguientes supuestos:

- Segunda reincidencia del patrón de uso irregular después de la segunda infracción, con o sin restablecimiento previo del servicio.
- Vencimiento del plazo de 30 días calendario de suspensión cautelar de la segunda infracción sin que el titular haya regularizado su situación ni presentado reclamo ante OSIPTEL o ante AIRWIZ.
- Comprobación objetiva de actividades de reventa activa del servicio (identificación de equipos de distribución WiFi comercial, evidencia de cobro a terceros por acceso, múltiples ONU derivadas de la ONU del abonado).
- Incumplimiento de los acuerdos de regularización suscritos en el contexto de la segunda infracción.
- Falsedad en los descargos presentados, acreditada mediante evidencia técnica o documental.

6.3.2. Procedimiento previo — Comunicación formal a OSIPTEL y expediente

Antes de proceder a la rescisión definitiva y a la inhabilitación permanente, AIRWIZ deberá:

31. Reunir y organizar el expediente completo del abonado con toda la documentación de las infracciones anteriores, comunicaciones, evidencias técnicas y pronunciamientos de OSIPTEL.
32. Remitir reporte formal a OSIPTEL con el expediente íntegro, conforme al procedimiento del Anexo 8, punto 2.2 de la Norma OSIPTEL aplicable al corte definitivo.
33. Verificar que el abonado no tiene reclamo pendiente ante OSIPTEL que esté siendo tramitado, en cuyo caso se deberá esperar la resolución firme.
34. Preparar la Carta Notarial de Rescisión y Inhabilitación Permanente.

Anexo 8, punto 2.2 Norma OSIPTEL — Corte definitivo por uso indebido reincidente: *Si la empresa operadora detecta reincidencia en el uso indebido del servicio, puede proceder al corte definitivo del servicio. Para el procedimiento de corte definitivo se consideran los mismos pasos y plazos que aplican para la suspensión cautelar. Se entiende por reincidencia: (i) la reiteración de los hechos que motivaron la suspensión cautelar en las mismas líneas, (ii) cuando la conducta se lleve a cabo por el mismo abonado, o (iii) cuando la conducta sea desarrollada por usuarios con servicios instalados en un inmueble que continúa en posesión del abonado que efectuó el uso indebido con anterioridad.*

6.3.3. Carta Notarial de Rescisión y Inhabilitación Permanente — Contenido

La Carta Notarial de tercera infracción tiene efectos jurídicos definitivos y deberá contener:

35. Identificación completa del titular, número de contrato, DNI o RUC, y dirección de instalación.
36. Historial completo de infracciones previas: fechas, medidas aplicadas, notificaciones, acuses de recibo y respuestas del titular.
37. Descripción técnica detallada de la tercera infracción con evidencia adjunta.
38. Declaración formal de la resolución unilateral del contrato de servicio por parte de AIRWIZ, con indicación de la fecha efectiva de terminación, conforme al Art. 71 de la Norma OSIPTEL y las cláusulas contractuales aplicables.
39. Declaración expresa de la inhabilitación permanente de la dirección de instalación para la celebración de nuevos contratos de servicio con AIRWIZ, mientras subsista la inhabilitación.
40. Declaración expresa de la inhabilitación permanente del titular (identificado por DNI o RUC) para celebrar nuevos contratos de servicio con AIRWIZ en cualquier dirección, mientras subsista la inhabilitación.
41. Base legal completa de la resolución: artículos contractuales y de la Norma OSIPTEL que fundamentan cada medida.
42. Indicación del número de referencia del reporte realizado ante OSIPTEL.
43. Información sobre el derecho del titular a impugnar la medida ante AIRWIZ dentro de 5 días hábiles y a presentar reclamo ante OSIPTEL conforme al Reglamento de Reclamos.
44. Información sobre las obligaciones de pago pendientes del titular hasta la fecha efectiva de terminación del contrato.

6.3.4. Inhabilitación permanente — Efectos y alcance

La inhabilitación permanente producirá los siguientes efectos una vez comunicada:

- **INHABILITACIÓN DE LA DIRECCIÓN:** AIRWIZ ingresará la dirección de instalación del servicio infraccionado en su base de datos interna de direcciones inhabilitadas. Cualquier solicitud de contratación de nuevo servicio en esa dirección, por parte de cualquier titular, podrá ser rechazada por AIRWIZ hasta que la inhabilitación sea levantada conforme al procedimiento establecido en la Sección 9 del presente documento.
- **INHABILITACIÓN DEL TITULAR:** AIRWIZ ingresará el DNI o RUC del titular infractor en su base de datos interna de titulares inhabilitados. Cualquier solicitud de contratación de nuevo servicio por parte del mismo titular, en cualquier dirección, podrá ser rechazada por AIRWIZ hasta el levantamiento de la inhabilitación.
- **EFFECTOS TÉCNICOS INMEDIATOS:** La ONU del abonado queda desautorizada permanentemente en la OLT. El número de serie de la ONU del abonado y la MAC address quedan registradas en la lista negra técnica interna de AIRWIZ.

- **OBLIGACIONES DE PAGO SUBSISTENTES:** La rescisión del contrato no exime al titular de sus obligaciones de pago por los servicios efectivamente prestados hasta la fecha de terminación del contrato, ni de las penalidades contractuales si hubieren sido estipuladas (Art. 74 Norma OSIPTEL).

Art. 71 punto 3.1 inciso (vii) Norma OSIPTEL — Terminación por uso indebido: *El contrato de abonado de duración indeterminada termina por uso indebido del servicio. La empresa operadora puede ejercer esta causal de terminación cuando se haya seguido el procedimiento establecido en el Anexo 8. La terminación del contrato por esta causal no exime al abonado de su obligación de pago de los importes adeudados y los servicios prestados hasta la fecha de terminación (Art. 74).*

Art. 6 Norma OSIPTEL — Negativa a la celebración de contrato: *La empresa operadora puede negarse a celebrar contratos con aquellas personas que mantienen una deuda exigible por la prestación del mismo servicio. Asimismo, la negativa a contratar puede ser aplicable en los casos que el solicitante se encuentre inhabilitado para contratar de acuerdo a la normativa vigente. La inhabilitación permanente establecida en el presente documento opera como causal de negativa a contratar conforme a este artículo.*

ALCANCE DE LA INHABILITACIÓN DE DIRECCIÓN: *Esta medida se justifica en el inciso (iii) del punto 2.2 del Anexo 8 de la Norma OSIPTEL, que establece que hay reincidencia 'cuando la conducta sea desarrollada por usuarios con líneas instaladas en un inmueble que continúa en posesión del abonado que efectuó el uso indebido'. Esto permite a AIRWIZ extender la inhabilitación a la dirección física para prevenir la elusión mediante cambio de titular.*

7. Plazos, procedimientos y tabla de acciones

El siguiente cuadro resume los plazos, procedimientos y responsabilidades específicas de AIRWIZ en cada nivel de infracción, para garantizar el cumplimiento de la Norma OSIPTEL y la validez legal de cada intervención:

Acción	1.ª Infracción	2.ª Infracción	3.ª Infracción
Detección del patrón	Sistema automático de monitoreo SmartOLT. Alerta en tiempo real al superar umbral.	Sistema de monitoreo + revisión manual del expediente del abonado.	Revisión del historial completo de infracciones previas documentadas.
Aplicación de medida técnica	Inmediata. Perfil DBA modificado en OLT en cuanto se confirma el umbral.	Dentro de las 24 horas de confirmada la reincidencia, previa comunicación a OSIPTEL.	Dentro de las 24 horas de vencido el plazo de descargos del titular.
Notificación al titular	Dentro de las 24 horas de aplicada la degradación. Medios: WhatsApp Business + correo.	Carta Notarial obligatoria dentro de las 48 horas de la suspensión.	Carta Notarial de Rescisión dentro de las 48 horas de la inhabilitación.
Comunicación a OSIPTEL	Recomendada. Registro interno del caso.	OBLIGATORIA antes de ejecutar la suspensión (Anexo 8, punto 1.2.a Norma OSIPTEL).	OBLIGATORIA. Reporte formal con expediente completo antes de la rescisión.
Plazo de descargos del titular	48 horas desde la notificación para justificar o regularizar.	15 días hábiles desde la Carta Notarial para presentar descargos ante AIRWIZ.	5 días hábiles para impugnar ante AIRWIZ y/o presentar reclamo ante OSIPTEL.
Reversión de la medida	Al regularizar el uso o migrar de plan. AIRWIZ restablece velocidad completa en 24 horas.	Solo mediante acuerdo escrito que incluya migración de plan o pago de penalidad contractual.	NO REVERSIBLE para la misma dirección y titular. Solo por resolución de OSIPTEL o sentencia judicial firme.
Duración máxima de la medida	Hasta regularización. Sin plazo máximo definido mientras persista el uso irregular.	Máximo 30 días calendario de suspensión cautelar (Anexo 8, punto 1.2.f Norma OSIPTEL). Luego procede rescisión.	Indefinida. La inhabilitación no tiene plazo de caducidad salvo resolución de OSIPTEL.

Art. 66 Norma OSIPTEL — Restricción de suspensión en días inhábiles: *La empresa operadora NO puede realizar la suspensión del servicio en día feriado o no laborable ni en la víspera de cualquiera de ambos, SALVO lo establecido en el inciso (iv) [uso indebido]. Esto significa que las suspensiones por uso indebido (segunda y tercera infracción) SÍ pueden aplicarse en días inhábiles, lo que es favorable para AIRWIZ. Sin embargo, se recomienda evitar estas fechas cuando sea posible para facilitar la coordinación con OSIPTEL.*

Art. 67 Norma OSIPTEL — Pagos durante la suspensión: *Por el período de duración de la suspensión del servicio por uso indebido, AIRWIZ no puede aplicar cobro alguno por conceptos relacionados con el servicio; sin perjuicio del derecho de cobrar las deudas pendientes generadas antes de la suspensión. Los contratos sujetos a plazo forzoso ven prorrogado automáticamente el plazo de permanencia por el período de duración de la suspensión.*

8. Evidencias válidas y gestión del expediente del abonado

La solidez del régimen de infracciones de AIRWIZ depende directamente de la calidad y completitud de la evidencia documentada en el expediente de cada abonado. El presente capítulo establece los estándares mínimos de documentación que AIRWIZ debe cumplir para garantizar la validez legal de cada intervención.

8.1. Tipos de evidencia y su validez jurídica

Tipo de evidencia	Descripción	Validez jurídica
Registro de consumo diario	Capturas del sistema de monitoreo SmartOLT con timestamp, volumen de tráfico por ONU y comparativa con umbrales contractuales.	Alta. Dato técnico objetivo, no repudiable, generado por sistema automatizado de la empresa operadora.
Análisis de patrón de uso	Informe técnico que demuestre consumo sostenido 24 horas, tráfico en horarios atípicos para uso doméstico, o múltiples conexiones simultáneas inusuales.	Alta. Sustenta el carácter no doméstico del uso sin necesidad de inspección de contenido (no requiere DPI).
Notificaciones enviadas	Copia de WhatsApp Business con acuse de lectura, correo con confirmación de entrega, o carta notarial con cargo de recepción.	Alta. Acredita conocimiento del titular. Esencial para validar la escalonada de infracciones.
Respuesta o silencio del abonado	Registro de respuestas recibidas del titular, o constancia documentada de ausencia de respuesta dentro del plazo otorgado.	Media-Alta. El silencio del titular frente a una notificación documentada opera como aceptación tácita del incumplimiento.
Pronunciamiento OSIPTEL	Comunicación oficial de OSIPTEL confirmando el uso indebido denunciado, obtenida tras el reporte a usoindebido@osiptel.gob.pe .	Máxima. Blinda completamente a AIRWIZ frente a reclamos administrativos y judiciales del abonado.
Denuncia policial / Peritaje	En casos de reventa comprobada o fraude en el servicio, la empresa operadora puede presentar denuncia ante la PNP o el Ministerio Público.	Máxima en sede penal. Permite iniciar proceso por delito de defraudación en servicios (Art. 185 y 186 Código Penal).

8.2. Estructura del expediente por abonado infractor

AIRWIZ debe mantener un expediente documentado por cada abonado al que se aplique el régimen de infracciones. El expediente debe contener, como mínimo, los siguientes documentos organizados cronológicamente:

Carpeta 1 — Contrato e identificación

- Copia del contrato de servicio vigente con firma del titular o del mecanismo de contratación utilizado.
- Documento de identidad del titular (copia).
- Condiciones de uso aceptadas por el titular (presente documento).

Carpeta 2 — Evidencia técnica de consumo

- Capturas diarias del sistema SmartOLT mostrando el consumo de la ONU del abonado durante el período analizado.
- Informe técnico firmado por el responsable técnico de AIRWIZ describiendo el patrón de consumo y comparándolo con los umbrales contractuales.
- Gráficas de tráfico que muestren la distribución horaria del consumo (evidencia de tráfico nocturno o de alta densidad sostenida).

Carpeta 3 — Comunicaciones con el titular

- Copia de cada notificación enviada con su acuse de recibo (captura de WhatsApp Business con doble check azul, confirmación de lectura de correo, o cargo de carta notarial).
- Respuestas del titular (si hubiera) con fecha y hora exacta de recepción.
- Constancia documentada de la ausencia de respuesta cuando corresponda.

Carpeta 4 — Actuaciones ante OSIPTEL

- Copia del correo enviado a usoindebido@osiptel.gob.pe con fecha y hora de envío y número de referencia.
- Pronunciamiento de OSIPTEL si hubiera sido emitido.
- Constancia de la imposibilidad de intervención de OSIPTEL si hubiera sido comunicada.

Carpeta 5 — Medidas técnicas aplicadas

- Registro de las modificaciones de perfil DBA en la OLT con timestamp exacto.
- Registro de la desautorización de ONU con timestamp exacto.
- Registro de la reactivación o levantamiento de medidas si hubiera ocurrido.

Anexo 5, punto 2.2 Norma OSIPTEL — Conservación del contrato: *La empresa operadora está obligada a conservar el contrato de prestación de servicios y sus anexos, independientemente del mecanismo de contratación utilizado, en tanto subsista la relación contractual y hasta por un período de DIEZ (10) AÑOS contados a partir de la fecha efectiva de terminación. AIRWIZ extiende esta obligación al expediente completo del abonado infractor.*

9. Procedimiento de levantamiento de inhabilitación permanente

Si bien la inhabilitación permanente no tiene plazo de caducidad automático, AIRWIZ establece el siguiente procedimiento mediante el cual un titular inhabilitado puede solicitar la revisión de su situación:

9.1. Condiciones mínimas para la solicitud de revisión

La solicitud de revisión de una inhabilitación permanente solo será admitida a trámite por AIRWIZ cuando se acrediten TODAS las siguientes condiciones de manera concurrente:

- Han transcurrido como mínimo dos años calendario desde la fecha de la rescisión del contrato por tercera infracción.
- El titular ha cancelado íntegramente las deudas pendientes con AIRWIZ al momento de la rescisión, incluidos los intereses correspondientes.
- No existe ningún pronunciamiento de OSIPTEL o resolución judicial que confirme el uso indebido o que imponga restricciones adicionales al titular.
- El titular presenta una declaración jurada notarial en la que reconoce expresamente los hechos que motivaron la inhabilitación, manifiesta su compromiso de no repetirlos y acepta las condiciones de monitoreo reforzado que AIRWIZ establezca.

9.2. Procedimiento de revisión

45. El titular presenta solicitud escrita ante AIRWIZ con toda la documentación señalada en el punto 9.1.
46. AIRWIZ tiene un plazo de 15 días hábiles para evaluar la solicitud.
47. AIRWIZ puede solicitar documentación adicional o realizar verificaciones técnicas en el inmueble.
48. La decisión de AIRWIZ sobre el levantamiento o mantenimiento de la inhabilitación será comunicada por escrito al titular.
49. En caso de levantarse la inhabilitación, el nuevo contrato que se suscriba quedará sujeto a monitoreo reforzado y a un umbral de tolerancia reducido al 50% del umbral estándar de su categoría, durante los primeros 12 meses de vigencia del nuevo contrato.
50. La negativa de AIRWIZ a levantar la inhabilitación puede ser impugnada por el titular ante OSIPTEL conforme al Reglamento de Reclamos.

Art. 6 Norma OSIPTEL — Derecho de impugnación de la negativa: *En caso la empresa operadora se niegue a la contratación y el solicitante no se encuentre de acuerdo con ello, puede presentar un reclamo de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Reclamos. Este derecho se aplica también a la negativa sustentada en la inhabilitación permanente, garantizando que el titular tenga siempre una vía de revisión ante OSIPTEL.*

10. Derechos del abonado durante el régimen de infracciones

AIRWIZ reconoce y garantiza expresamente que la aplicación del régimen de infracciones no suspende ni elimina los derechos reconocidos al abonado por la Norma OSIPTEL. Durante todo el proceso, el abonado conserva los siguientes derechos:

10.1. Derecho a la información y a los descargos

- Ser notificado de manera clara y documentada de cada medida técnica aplicada, con indicación de la base técnica y legal que la sustenta [Art. 10 y 11 Norma OSIPTEL].
- Presentar descargos escritos dentro de los plazos establecidos en el presente documento.
- Acceder al expediente técnico que sustenta cada infracción, incluyendo los datos de consumo objetivos.

10.2. Derecho a la migración y regularización

- Migrar a un plan de categoría superior en cualquier momento, de forma gratuita y sin penalidades fuera del plazo forzoso [Anexo 2, punto 4 Norma OSIPTEL].
- Regularizar la situación dentro de los plazos establecidos en cada nivel de infracción.

10.3. Derecho al reclamo ante AIRWIZ y OSIPTEL

- Presentar reclamo formal ante AIRWIZ contra cualquier medida del régimen de infracciones dentro de los plazos contractuales.
- Apelar ante OSIPTEL conforme al Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios, si la resolución de AIRWIZ le fuera desfavorable.
- El ejercicio del derecho al reclamo NO suspende automáticamente la medida técnica aplicada, salvo resolución expresa de OSIPTEL en contrario.

Art. 3 Norma OSIPTEL — Límite al ejercicio de derechos: *Los derechos contenidos en la Norma OSIPTEL NO son aplicables a personas que hubieran accedido a los servicios públicos de telecomunicaciones o a los equipos terminales por medios fraudulentos u otros no permitidos por el ordenamiento legal. Esto incluye el uso del servicio para reventa no autorizada. En consecuencia, un abonado que reincide en el uso indebido después de haber sido notificado y suspendido ve limitado el alcance de los derechos que puede invocar en su defensa.*

11. Exoneración de responsabilidad de AIRWIZ

AIRWIZ queda expresamente exonerada de toda responsabilidad civil, comercial o de cualquier otra naturaleza en los siguientes supuestos, siempre que haya cumplido con los procedimientos establecidos en el presente documento y en la Norma OSIPTEL:

- Degradación, suspensión o rescisión del servicio derivadas de la aplicación del régimen de infracciones conforme al procedimiento establecido en el presente documento.
- Daños, perjuicios, lucro cesante o pérdidas económicas de cualquier naturaleza sufridos por el abonado como consecuencia de las medidas aplicadas, cuando dichas medidas estén debidamente fundamentadas en el expediente del abonado.
- Interrupción del servicio para terceros causada por la saturación de la infraestructura derivada del consumo excesivo de un abonado que incumplió los parámetros de uso aceptable de su categoría.
- Consecuencias legales, comerciales, laborales o de cualquier otra naturaleza que sufra el abonado por el cese de actividades que realizaba en violación del contrato de servicio (ej. pérdida de ingresos por cese de reventa ilegal).
- Daños causados a terceros que accedían al servicio a través de la conexión del abonado infractor.
- Sanciones administrativas, multas u otras consecuencias que OSIPTEL imponga al abonado por el uso indebido del servicio.

Art. 37 Norma OSIPTEL — Devolución por interrupciones no atribuibles al abonado: *En caso de interrupción del servicio debido a causas NO atribuibles al abonado, la empresa operadora no puede efectuar cobros. Esta disposición NO aplica cuando la interrupción es causada por la aplicación del régimen de infracciones, puesto que en ese caso la causa SÍ es atribuible al abonado por incumplimiento contractual. AIRWIZ no estará obligada a realizar devoluciones por los períodos de degradación o suspensión aplicados conforme al presente régimen.*

12. Migración de plan — Derecho del abonado y proceso

AIRWIZ reconoce expresamente el derecho del abonado a migrar a un plan de mayor categoría en cualquier momento, de forma gratuita y como alternativa a la aplicación del régimen de infracciones. La migración es la solución preferida de AIRWIZ para regularizar situaciones de consumo elevado, y su oferta proactiva por parte del área comercial es una práctica recomendada.

Anexo 2, punto 4.1 Norma OSIPTEL — Derecho a migrar: *AIRWIZ está expresamente PROHIBIDA de: (i) imponer penalidades por la migración fuera del plazo forzoso, (ii) condicionar la migración a que haya transcurrido un tiempo determinado, (iii) condicionar la migración al pago previo de deuda pendiente salvo migración de pospago a prepago, (iv) condicionar la migración al no inicio de un procedimiento de reclamos, (v) cobrar tarifa alguna por concepto de migración — la migración es GRATUITA en todos los casos.*

12.1. Proceso de migración en el contexto del régimen de infracciones

51. El abonado comunica su intención de migrar al área comercial de AIRWIZ por cualquier medio disponible.
52. AIRWIZ evalúa de forma inmediata la solicitud y la comunica dentro de las 24 horas siguientes.
53. Una vez aprobada la migración, AIRWIZ levantará la degradación o suspensión dentro de las 24 horas siguientes a la suscripción del nuevo contrato o modificación contractual.
54. El historial de infracciones previas NO se elimina del expediente del abonado, pero se congela: la reincidencia en el uso irregular bajo el nuevo plan activaría una nueva secuencia de infracciones desde el inicio.
55. La migración no tiene carácter retroactivo y no extingue las penalidades ya devengadas ni las obligaciones de pago pendientes.

13. Obligaciones de información y transparencia de AIRWIZ

En cumplimiento de los Arts. 10, 11 y 13 de la Norma OSIPTEL, AIRWIZ se compromete a brindar información clara, veraz, detallada y precisa sobre todas las condiciones del servicio que puedan afectar al abonado, incluyendo las que se derivan del presente régimen de infracciones.

13.1. Información precontractual obligatoria

Antes de la suscripción de todo contrato de servicio, AIRWIZ proporcionará al solicitante, de manera clara y comprensible:

- Las categorías de servicio disponibles y sus diferencias en términos de uso permitido, velocidades, SLA y tarifas.
- Los umbrales de consumo de la categoría que se va a contratar y las consecuencias de su superación.
- El régimen completo de tres infracciones establecido en el presente documento.
- El presente documento como Anexo Técnico-Legal del contrato de servicio.

13.2. Información durante la ejecución del contrato

- AIRWIZ informará al abonado sobre su consumo acumulado cuando este supere el umbral de monitoreo reforzado [50 GB/día para Hogar], sin que esto constituya una notificación de infracción.
- AIRWIZ mantendrá disponible el presente documento en su página web y lo proporcionará al abonado en copia física o digital cuando le sea solicitado.

Art. 12 Norma OSIPTEL — Servicio de información y asistencia: *Las empresas operadoras con ingresos anuales iguales o menores a 150 UIT deben prestar servicios de información y asistencia gratuitos habilitados durante al menos 12 horas por día y 6 días a la semana. AIRWIZ debe verificar su nivel de ingresos para determinar el régimen de atención aplicable y garantizar que sus abonados puedan consultar sobre las condiciones del servicio, incluyendo el régimen de infracciones, a través de los canales habilitados.*

14. Acciones legales adicionales disponibles para AIRWIZ

Con independencia del régimen de infracciones establecido en el presente documento, AIRWIZ se reserva el derecho de ejercer las siguientes acciones legales adicionales cuando las circunstancias lo justifiquen:

14.1. Denuncia penal por defraudación en servicios

La reventa del servicio de internet constituye, en su modalidad agravada, el delito de defraudación contemplado en los Arts. 185 y 186 del Código Penal Peruano. AIRWIZ podrá presentar denuncia formal ante la Policía Nacional del Perú [División de Delitos de Alta Tecnología] o ante el Ministerio Público cuando:

- Se compruebe la existencia de actividad comercial de reventa del servicio con percepción de contraprestación económica de terceros.
- El perjuicio económico causado a AIRWIZ por el uso no autorizado sea cuantificable y significativo.
- El abonado haya utilizado documentos o información falsa para obtener o mantener el servicio.

14.2. Acción civil de indemnización

AIRWIZ se reserva el derecho a exigir indemnización por daños y perjuicios al titular infractor, incluyendo:

- El valor del servicio utilizado en exceso de los parámetros del contrato y de manera no autorizada, calculado conforme a las tarifas del plan Empresarial o Dedicado correspondiente al nivel de consumo verificado.
- Los costos administrativos y técnicos incurridos en la gestión del expediente de infracciones.
- Los daños causados a otros abonados por la degradación de la red derivada del uso excesivo.

14.3. Reporte al registro de morosidad e inhabilitados

AIRWIZ podrá reportar a los titulares inhabilitados ante las centrales de riesgo crediticio del Perú cuando existan deudas exigibles incumplidas, conforme a la Ley N° 27489 y su reglamento.

Código Penal Peruano — Arts. 185 y 186: *Comete delito de hurto agravado quien, utilizando medios tecnológicos o sistemas informáticos, se apodera ilegítimamente de un bien o servicio ajeno. La reventa no autorizada del servicio de internet, al implicar el aprovechamiento de un servicio contratado con restricciones de uso para generar ingresos a expensas del proveedor, puede ser tipificada como defraudación en la prestación de servicios. AIRWIZ evaluará la viabilidad de esta acción penal caso por caso.*

15. Vigencia, revisión y aceptación contractual

15.1. Vigencia

El presente documento entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación formal por la dirección de AIRWIZ y es de aplicación inmediata a todos los contratos de servicio vigentes y a todos los que se suscriban con posterioridad. AIRWIZ notificará a sus abonados actuales la entrada en vigencia de este documento conforme a lo establecido en el Art. 14 de la Norma OSIPTEL.

15.2. Revisión periódica

El presente documento será revisado con una periodicidad mínima anual por el área técnica y legal de AIRWIZ, o ante cualquiera de los siguientes eventos: cambio en la Norma OSIPTEL o el marco regulatorio aplicable; modificación sustancial de la infraestructura de red de AIRWIZ; cambio en los planes o categorías de servicio comercializados; o resolución de OSIPTEL que exija modificaciones.

15.3. Mecanismos de aceptación

La aceptación del presente documento por parte del abonado se produce válidamente mediante cualquiera de los siguientes mecanismos, todos reconocidos por el Art. 19 de la Norma OSIPTEL:

- Firma del contrato de servicio que incorpora el presente documento como Anexo Técnico-Legal [documento escrito — Art. 19 inciso i Norma OSIPTEL].
- Confirmación digital mediante los medios informáticos habilitados por AIRWIZ (correo electrónico, WhatsApp Business u otro medio documentado — Art. 19 inciso iii Norma OSIPTEL).
- Uso continuo del servicio tras la notificación formal de la vigencia del presente documento, en los términos del Art. 19 de la Norma OSIPTEL.

Art. 19 Norma OSIPTEL — Carga de la prueba de la contratación: *La carga de la prueba respecto de la aceptación del contrato y sus anexos corresponde SIEMPRE a la empresa operadora. AIRWIZ debe conservar evidencia documentada de la aceptación del presente documento por cada abonado, ya sea mediante firma física, confirmación digital con acuse de recibo o registro de la notificación cursada.*