

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 095-2013-CD/OSIPTEL**

Lima, 25 de julio de 2013.

MATERIA	: NORMA QUE MODIFICA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
----------------	---

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL; y,
- (ii) El Informe N° 113-GPSU/2013 de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, presentado por la Gerencia General, que recomienda aprobar el Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente, y con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631 y N° 28337, el OSIPTEL, ejerce entre otras, 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, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que, de acuerdo a lo establecido por el artículo 24° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y modificatorias, el Consejo Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

Que asimismo, el inciso b) del artículo 75° del citado Reglamento dispone que son funciones del Consejo Directivo del OSIPTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia;

Que, en virtud a lo dispuesto en el inciso h) del artículo 25° del referido Reglamento, este Organismo en el 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 (...)";

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Condiciones de Uso);

Que, 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;

Que, teniendo en consideración que las empresas operadoras que brindan servicios públicos móviles y de acceso a Internet, han venido incluyendo en sus contratos de abonado, cláusulas predeterminadas en las que no cabe la opción del abonado a elegir si desea activar o no el servicio de roaming internacional; lo cual aunado a que en el momento de la contratación del servicio principal, no se brinda información suficiente y adecuada acerca de las condiciones del servicio de roaming internacional, incluyendo las consecuencias económicas que deben asumir los abonados cuando accedan a una red en el extranjero distintas a la de su operador;

Que, de otro lado, con fecha 23 de noviembre de 2012, el OSIPTEL y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones de la República del Perú, y el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información de la República del Ecuador, suscribieron el Acuerdo Interinstitucional para Impulsar Medidas que Beneficien a ambos Países sobre el Roaming Internacional y Fronterizo;

Que, el citado Acuerdo Interinstitucional en su artículo 6° establece que los Ministerios y los Organismos Reguladores de ambos países deben presentar propuestas normativas en materia de información a los usuarios;

Que, con fecha 23 de enero de 2013, las partes aprobaron la Hoja de Ruta y Cronograma de las acciones a ejecutarse para el cumplimiento del referido Acuerdo, disponiéndose para tal efecto, la necesaria aprobación de la normativa correspondiente que contemple mecanismos de información a los usuarios (medidas de transparencia);

Que en ese sentido, luego de la evaluación efectuada por el OSIPTEL, se ha advertido la necesidad de: (i) garantizar y reforzar el derecho de los usuarios a recibir información clara y completa cuando solicite la activación del servicio de roaming internacional o se encuentre utilizando este servicio, a efectos que éstos tomen decisiones de consumo adecuadamente informados, y (ii) establecer determinadas reglas que deben seguir las empresas operadoras para proceder a la activación del servicio de roaming internacional, cuando el abonado lo haya solicitado de manera expresa, con la finalidad de salvaguardar los derechos de éste y no causar perjuicios a sus intereses económicos;

Que en ese sentido, se ha considerado conveniente proponer la modificación de los artículos 6°, 8° y 17° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en lo que concierne a la información sobre el servicio de roaming internacional, así como incorporar a dicha norma un nuevo artículo 21-A° en el cual se regule la activación y prestación de este servicio;

Que, el artículo 7° del Reglamento General del OSIPTEL, establece que toda decisión de este Organismo deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que asimismo, el artículo 27º del Reglamento antes citado dispone que constituye requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos sean publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados;

Que en ese sentido, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 042-2013-CD/OSIPTEL de fecha 21 de marzo de 2013, se publicó en el diario oficial El Peruano el Proyecto de Resolución que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el mismo que incluye la modificación e incorporación de los artículos que motivan la presente Resolución, con la finalidad que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias al mismo;

Que habiéndose analizado los comentarios formulados al referido proyecto, corresponde al Consejo Directivo aprobar la Resolución que modifica algunas disposiciones de los artículos 6º, 8º y 17º del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, e incorpora el artículo 21-Aº a la mencionada norma, así como su correspondiente tipificación;

Que asimismo, de acuerdo a las normas sobre transparencia resulta pertinente ordenar la publicación de la matriz de comentarios respectiva en la página web institucional del OSIPTEL;

En aplicación de las funciones previstas en el inciso h) del Artículo 25º y en el inciso b) del Artículo 75º del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 507;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Modificar el numeral (xii) del artículo 6º del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, por el siguiente texto:

“Artículo 6º.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora

(...)

- (xii) Las condiciones de prestación del servicio de roaming internacional, las tarifas aplicables para los destinos frecuentes y, de ser el caso, para las zonas de frontera, así como el procedimiento para su activación y desactivación; (...).”

Artículo Segundo.- Incluir el numeral (ix) al artículo 8º del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, con el siguiente texto:

“Artículo 8º.- Información en la página web de la empresa operadora

(...)

- (ix) El procedimiento de activación y desactivación del servicio de roaming internacional, las tarifas aplicables, las condiciones de prestación del servicio. (...).”

Artículo Tercero.- Modificar el tercer párrafo del artículo 17º del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, por el siguiente texto:

“Artículo 17º.- Cláusulas generales y adicionales de contratación

(...)

En los contratos de abonado deberá constar expresamente, como mínimo, la información a que se refieren los numerales (i), (v), (vi), (vii), (x) y (xi) del artículo 6º. (...).”

Artículo Cuarto.- Incluir el artículo 21-Aº al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, con el siguiente texto:

“Artículo 21-Aº.- Servicio de Roaming Internacional

La empresa operadora sólo podrá activar o desactivar el servicio de roaming internacional, previa solicitud expresa del abonado utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

La empresa operadora no podrá incluir en el contrato de abonado, cláusulas referidas a la activación automática del servicio de roaming internacional.

Cuando el abonado solicite la activación del servicio, la empresa operadora deberá informarle respecto a su derecho a elegir el plazo de duración de dicha activación. En estos casos, la empresa operadora deberá indicar al abonado en forma expresa, las siguientes opciones: (i) activación por el plazo que éste señale, y (ii) activación a plazo indeterminado.

La activación o desactivación del servicio de roaming internacional se efectuará en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas siguientes a la realización de la referida solicitud.

La empresa operadora no podrá aplicar el cobro de una tarifa por concepto de activación o desactivación del servicio de roaming internacional.

En la oportunidad en que el abonado solicite la activación del servicio de roaming internacional, la empresa operadora deberá hacer entrega al abonado de la siguiente información:

- (i) Las condiciones de contratación y de uso del servicio de roaming internacional;
- (ii) Las tarifas aplicables, para la prestación del servicio por voz, mensajería y/o datos, para los destinos frecuentes y, de ser el caso, para las zonas de frontera;
- (iii) El derecho a que se le entregue en el recibo de pago, el detalle de los consumos realizados, y en el caso de los abonados prepago, el otorgamiento de un detalle electrónico en el que consten los consumos. En este último caso, la empresa operadora deberá remitir dicho detalle electrónico a una cuenta de correo electrónico proporcionada por el abonado, o a través de una herramienta informática que implemente la empresa operadora en su página web;

- (iv) Los medios a través de los cuales podrá solicitar información y asistencia gratuita, cuando se encuentre utilizando el servicio en el extranjero; y,
- (v) El enlace electrónico que dirija directamente a la información específica sobre el servicio de roaming internacional, a que se refiere el numeral (ix) del artículo 8º de las Condiciones de Uso.

La carga de la prueba respecto a la entrega de la información que se le brinde al abonado, corresponde a la empresa operadora. Cuando la contratación se realice en forma presencial, la información a que se refiere el párrafo precedente, deberá ser entregada en documento impreso y en forma inmediata. En los casos en que la solicitud del servicio no se realice de manera presencial, la empresa operadora deberá entregar la referida documentación dentro de los dos (2) días hábiles posteriores de efectuada la solicitud, a una cuenta de correo electrónico proporcionado por el abonado, salvo que este solicite expresamente que la entrega se realice mediante documento impreso, en cuyo caso la empresa operadora deberá hacer la entrega efectiva dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la referida solicitud.

Además de las obligaciones establecidas en el artículo 33º, la empresa operadora deberá incluir en los recibos de pago y en el detalle electrónico, la especificación de cada uno de los consumos realizados por el servicio de roaming internacional.

Cuando el abonado se encuentre en el extranjero y tenga activo el servicio de roaming internacional, la empresa operadora, a través de una llamada telefónica y/o mediante la remisión de un mensaje de texto u otro mecanismo similar sin costo, deberá informar al abonado acerca de:

- (i) La operatividad del servicio;
- (ii) Las tarifas aplicables por el servicio de voz, mensajería y datos; y,
- (iii) El número telefónico de acceso gratuito que implemente con la finalidad de absolver consultas y formular reclamos relativos al servicio de roaming internacional;

La información antes indicada deberá ser remitida al abonado en cada oportunidad que exista una variación en las condiciones tarifarias previamente comunicadas.

Asimismo, la empresa operadora remitirá al abonado, información sobre el límite de consumo del servicio de roaming de voz, mensajería y datos, en cuyo caso deberán enviarse mensajes de texto en forma periódica, cuando corresponda. Adicionalmente, para el servicio de roaming de datos con límite de consumo, la empresa operadora deberá suspender el servicio cuando se alcance la capacidad de descarga contratada por el abonado.”

Artículo Quinto.- Sustituir el artículo 2º del Anexo 5 –Régimen de Infracciones y Sanciones– del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, por el siguiente texto:

“Artículo 2º.- Infracciones leves

Constituyen infracciones leves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 2º, 8º, 9º, 10º, 14º, 15º, 17º, 18º, 19º, 20º, 21º, 21-Aº, 22º, 23º, 27º, 28º, 29º, 30º, 31º, 32º, 33º, 34º, 35º, 37º, 38º, 43º, 44º, 45º, 47º, 48º, 49º, 50º,

51º, 52º, 53º, 54º, 55º, 56º, 57º, 59º, 60º, 62º, 63º, 65º, 67º, 70º, 71º, 72º, 73º, 74º, 75º, 79º, 80º, 81º, 82º, 84º, 87º, 89º, 91º, 92º, 95º, 96º, 97º, 98º, 101º, 104º, 106º, 107º, 109º, 110º, 111º, 112º, 113º, 114º, 115º, 116º, 118º, 119º, 120º, 121º y Quinta Disposición Final.”

Artículo Sexto.- Lo dispuesto en la presente Resolución entrará en vigencia el 01 de octubre de 2013.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única.- Durante el período comprendido entre el 01 de octubre de 2013 al 31 de marzo de 2014, las empresas operadoras que brindan el servicio de roaming internacional deberán informar a todos aquellos abonados a quienes haya activado el servicio en forma automática, sin contar con un mecanismo de contratación específico para este servicio, acerca de:

- (i) La desactivación del servicio de roaming internacional que se producirá el 01 de abril de 2014; y,
- (ii) La posibilidad de solicitar la activación del servicio de roaming internacional, debiendo seguir para tal efecto las reglas establecidas en el artículo 21-A°.

La información antes indicada deberá ser remitida al abonado a través de cualquier medio idóneo, como mínimo con una periodicidad mensual. La carga de la prueba respecto a la remisión de la referida información corresponde a la empresa operadora.

Transcurrido el período anteriormente indicado, la empresa operadora procederá a desactivar el servicio de roaming internacional a aquellos abonados que no hayan expresado su consentimiento sobre la activación del servicio, salvo a aquellos abonados que en dicha oportunidad se encuentren en el extranjero.

En este último caso, la empresa operadora deberá desactivar el servicio de roaming internacional al retorno del abonado al territorio nacional, debiendo previamente haber informado al abonado cuando se encontraba en itinerancia acerca de la referida desactivación.

El incumplimiento por parte de las empresas operadoras a cualquiera de las obligaciones establecidas en esta disposición transitoria, constituirá infracción grave.

Regístrese y publíquese,

GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ
Presidente del Consejo Directivo

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 N° 27332 y modificada en parte por las Leyes N° 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 25º 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 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.

Teniendo en consideración que las empresas operadoras que brindan servicios públicos móviles y de acceso a Internet, han venido incluyendo en sus contratos de abonado, cláusulas predeterminadas en las que no cabe la opción del abonado a elegir si desea activar o no el servicio de roaming internacional; lo cual aunado a que en el momento de la contratación del servicio principal, no se brinda información suficiente y adecuada acerca de las condiciones del servicio de roaming internacional, incluyendo las consecuencias económicas que deben asumir los abonados cuando accedan a una red en el extranjero distintas a la de su operador; resulta necesario efectuar modificaciones a algunas disposiciones de las Condiciones de Uso, así como abordar de manera precisa la prestación de ese servicio.

De otro lado, es importante mencionar que, con fecha 23 de noviembre de 2012, el OSIPTEL y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones de la República del Perú, y el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información de la República del Ecuador, suscribieron el Acuerdo Interinstitucional para Impulsar Medidas que Beneficien a ambos Países sobre el Roaming Internacional y Fronterizo.

El citado Acuerdo Interinstitucional en su artículo 6º establece que los Ministerios y los Organismos Reguladores de ambos países deben presentar propuestas normativas en materia de información a los usuarios. Es así que, con fecha 23 de enero de 2013, ambos países aprobaron la Hoja de Ruta y el Cronograma de las acciones a ejecutarse para el cumplimiento del referido Acuerdo; disponiéndose para tal efecto, la necesaria aprobación de la normativa correspondiente que contemple mecanismos de información a los usuarios (medidas de transparencia).

En ese sentido, luego de la evaluación efectuada por el OSIPTEL, se ha advertido la necesidad de: (i) garantizar y reforzar el derecho de los usuarios a recibir información

clara y completa cuando solicite la activación del servicio de roaming internacional o se encuentre utilizando este servicio, a efectos que estos tomen decisiones de consumo adecuadamente informados, y (ii) establecer determinadas reglas que deben seguir las empresas operadoras para proceder a la activación del servicio de roaming internacional, cuando el abonado lo haya solicitado de manera expresa, con la finalidad de salvaguardar los derechos de estos y no causar perjuicios a sus intereses económicos.

En consecuencia, luego de la revisión y evaluación correspondiente, el OSIPTEL ha considerado conveniente efectuar modificaciones a algunas disposiciones de las Condiciones de Uso, así como la inclusión de un nuevo artículo en dicha norma –y su correspondiente tipificación-, los cuales a continuación se detallan:

Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora (Artículo 6°).

El derecho de los usuarios a contar con información sobre los bienes y servicios que se ofertan en el mercado, es un derecho fundamental consagrado constitucionalmente y forma parte de las garantías que el Estado debe otorgar como parte de su rol tuitivo, vigilante y corrector.

Asimismo, acorde con el marco constitucional, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley N° 29571, ha enfatizado el rol del Estado respecto a la protección del derecho de los usuarios a la información, estableciendo en su Artículo VI que: *“(...) El Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores (...); y vela por que la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas.”*

Es así que, en el artículo 6° de las Condiciones de Uso, el OSIPTEL ha establecido el detalle de la información que las empresas operadoras deben proporcionar, en forma gratuita, al usuario o abonado, con la finalidad que estos puedan tomar una decisión adecuada de consumo.

Bajo este marco legal y conforme a las funciones que las normas legales le atribuyen al OSIPTEL, corresponde a este Organismo perfeccionar el marco normativo existente, por lo que, se ha considerado pertinente precisar y enfatizar determinada información relevante, necesaria y verificable para el consumidor, respecto de la oferta comercial de las empresas operadoras en relación al servicio de roaming internacional.

Asimismo, debe destacarse el compromiso que el Perú ha asumido con la República del Ecuador en el Acuerdo Interinstitucional para Impulsar Medidas que Beneficien a ambos Países sobre el Roaming Internacional y Fronterizo, el cual también contempla la adopción de medidas para mejorar la transparencia de la información a los usuarios en este tema.

Adicionalmente, considerando los diversos reclamos por concepto de roaming internacional, y siendo importante que el abonado cuente con información oportuna respecto del uso y las tarifas de este servicio, entre otros aspectos, para que tome una decisión adecuada de consumo, se ha dispuesto que cuando se solicite la activación de este servicio, la empresa operadora deba proporcionar al abonado información relevante respecto a las características y condiciones en que se presta el servicio.

En consecuencia, la empresa operadora deberá informar al abonado las condiciones de prestación y de uso del servicio, las tarifas aplicables, para los destinos frecuentes, debiendo destacar si existen planes tarifarios específicos para zonas de frontera; así como las reglas que deben seguirse para su desactivación o activación, de ser el caso.

Información en la página web de la empresa operadora (Artículo 8°).

Teniendo en cuenta la creciente importancia del Internet como herramienta de consulta y habiendo este Organismo establecido para aquellas empresas operadoras que disponen de una página web, la obligación de incluir en su página principal un vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios", a efectos que se dirija a información que se ha considerado necesaria y relevante para los usuarios y abonados, se ha evaluado la pertinencia de considerar también en aquel vínculo, información relativa al servicio de roaming internacional que contribuirá para la toma de decisión de la activación de este servicio, así como para un adecuado uso y consumo del mismo.

Es oportuno señalar que, uno de los aspectos que ha sido tomado en consideración para ampliar la información a ser incluida en la página web de las empresas operadoras, se encuentra relacionada a la información que este Organismo ha podido conocer respecto a los problemas que han sido presentados con mayor incidencia en los abonados y usuarios, como es el caso del servicio de roaming internacional.

Así, considerándose las consultas y reclamos de los abonados respecto al servicio de roaming internacional, se ha considerado necesario brindar al abonado, a través de distintos canales, información que le permita hacer un uso adecuado y razonable del mismo, cuando se encuentra en el extranjero, o en todo caso, brindarle información sobre la posibilidad de solicitar la desactivación o activación de este servicio a su empresa operadora.

Servicio de Roaming Internacional (Artículo 21-A° y Disposición Transitoria Única).

Actualmente las empresas operadoras de servicios públicos móviles incluyen en sus modelos de contrato de abonado, el acceso al servicio de roaming internacional, el mismo que al encontrarse activado por defecto, permite que los abonados accedan a una red en el extranjero distinta a la de su operador, sin que dicho acceso haya sido solicitado expresamente.

Sin embargo, esta situación ha motivado diversas consultas y reclamos por parte de los abonados de dichos servicios, en la medida que la inclusión del acceso al roaming internacional en los contratos de prestación de servicios, no permite al abonado optar por no contratar este servicio, considerando que los contratos de abonado constituyen contratos por adhesión, en los cuales los abonados no tienen ningún nivel de negociación. Asimismo, es preciso señalar que al no encontrarse reconocido el derecho de los abonados a activar o desactivar el acceso al roaming internacional, las empresas operadoras no se encuentran obligadas a atender una solicitud de este tipo en caso el abonado lo requiera.

Por tal motivo, se considera pertinente establecer el derecho de los abonados a solicitar la activación o desactivación del servicio de roaming internacional, disponiéndose que estas solicitudes deban ser atendidas en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas siguientes a la realización del referido requerimiento.

Asimismo, se ha precisado que las empresas operadoras únicamente deberán activar o desactivar el servicio de roaming internacional, previa solicitud expresa del abonado, debiendo utilizar para dichos efectos cualquier mecanismo de contratación previsto en el Título XIII de las Condiciones de Uso. Ello a efectos de evitar que la solicitud de activación de este servicio se realice a través de su inclusión en una de las cláusulas

predeterminadas del contrato de prestación del servicio principal, que como hemos señalado anteriormente, constituye un contrato por adhesión; por ello, se ha dispuesto adicionalmente la prohibición de incluir en el contrato de abonado del servicio principal, cláusulas referidas a la activación automática o por defecto del servicio de roaming internacional, por parte de las empresas operadoras.

De este modo, se busca garantizar que quienes cuenten con el acceso al servicio de roaming internacional sean abonados que efectivamente requieren del mismo y que hayan expresado indubitablemente su voluntad de contratar el roaming internacional.

Asimismo, siendo que el servicio de roaming internacional solo podrá ser activado por la empresa operadora, a solicitud expresa del abonado, no pudiendo establecerse en el contrato de abonado, cláusulas predeterminadas en las que se incluya por defecto la activación del servicio en cuestión, no resulta coherente mantener vigente la disposición contenida en el artículo 17° de las Condiciones de Uso, en la cual se establece que el contrato de abonado del servicio principal deba contener información acerca de los alcances del servicio de roaming internacional, toda vez que para la activación de este servicio, deberá requerirse la aceptación expresa del abonado en un documento distinto del contrato de abonado mismo.

De otro lado, en la medida que el servicio de roaming internacional es utilizado por el abonado durante el período en que se encuentra en el extranjero, se ha estimado conveniente otorgar al abonado la facultad de indicar a la empresa operadora, el tiempo en que requiere que el servicio se encuentre activo. En ese sentido, en este artículo se ha dispuesto que al momento en que el abonado solicite el servicio, la empresa operadora deberá informar obligatoriamente la posibilidad de activar el servicio por un período determinado o a plazo indeterminado.

Así también, debemos indicar que los reclamos y consultas de los abonados con relación al servicio de roaming internacional han estado referidos a la información que la empresa traslada a sus abonados respecto a su alcance, toda vez que dichos abonados refieren que las empresas operadoras no estarían precisando todas las implicancias que tiene el hecho de acceder a una red de otro operador en el extranjero, lo cual puede generar que el abonado se deba hacer cargo del pago de conceptos sobre los cuales no estaba adecuadamente informado y respecto de los cuales, el monto a pagar puede resultar bastante elevado.

Como se ha señalado anteriormente, siendo la información un aspecto de suma importancia para el abonado, se ha considerado necesario establecer la obligación de las empresas operadoras de proporcionar a los abonados que solicitan la activación del servicio de roaming internacional, información referida a: (i) las condiciones de contratación y de uso del mismo, (ii) las tarifas aplicables (sea para comunicaciones de voz, mensajería y/o datos) para los destinos frecuentes, teniendo en cuenta, adicionalmente que si el servicio es usado en zonas de frontera, también deberán informar la existencia de planes tarifarios específicos para estas zonas, (iii) la inclusión en el recibo de pago respecto del detalle de los consumos realizados por la prestación del servicio, y en el caso de los abonados prepago, el otorgamiento de un detalle electrónico en el que consten los consumos, debiendo en este último caso remitir dicho detalle a una cuenta de correo electrónico que proporcione el abonado, o a través de una herramienta informática que implemente la empresa operadora en su página web, (iv) los medios a través de los cuales podrá solicitar información y asistencia gratuita, cuando se encuentre en itinerancia, y (v) el enlace electrónico que direcciona directamente a la información específica sobre el servicio de roaming internacional, la cual deberá estar contenida en la página web de las empresas

operadoras, en el vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios”, en virtud de lo dispuesto en el artículo 8º de las Condiciones de Uso.

Asimismo, se ha establecido que la carga de la prueba respecto al cumplimiento de la obligación de brindar la información descrita en el párrafo anterior, corresponderá a la empresa operadora.

Adicionalmente, debe indicarse que tomando en consideración la experiencia internacional, algunas medidas adoptadas por la GSMA, así como teniendo como referencia el Acuerdo Interinstitucional suscrito entre el Perú y la República del Ecuador para Impulsar Medidas que Beneficien a ambos Países sobre el Roaming Internacional y Fronterizo, se considera pertinente establecer ciertas reglas para cuando el abonado se encuentre en itinerancia.

De esta manera, se ha dispuesto que cada vez que un abonado que tenga activo el servicio de roaming internacional y acceda a una red en el extranjero, la empresa operadora deberá comunicarse con el abonado mediante una llamada telefónica y/o a través del envío de un mensaje de texto u otro mecanismo similar (cuando se trate de abonados que cuentan únicamente con un plan tarifario de datos contratado, habida cuenta del crecimiento de los servicios de datos y uso de terminales como “tablets”, “netbooks”) sin costo alguno, con la finalidad de informarle respecto a: (i) la operatividad y puesta en funcionamiento del servicio (ii) las tarifas que se aplicarán, por el servicio de voz, mensajería y datos, y (iii) el número telefónico de acceso gratuito que implemente con la finalidad de absolver consultas y formular reclamos relativos al servicio de roaming internacional.

Es importante precisar que dicha información deberá ser comunicada al abonado, cada vez que exista una variación de las condiciones tarifarias que previamente le fueron informadas, es decir, si un abonado encontrándose en itinerancia se traslada a otro destino (país), en el cual las tarifas a aplicarse son distintas a las que le fueron comunicadas, la empresa operadora deberá remitirle la información señalada en el párrafo anterior.

De igual forma, en los casos que corresponda, la empresa operadora deberá informar al abonado acerca del límite de consumo del servicio de roaming internacional (voz, mensajería y datos), mediante el envío de mensajes de texto en forma periódica. Asimismo, en lo que concierne al servicio de datos con límite de consumo, la empresa operadora está obligada a proceder a la suspensión del servicio, cuando se alcance el límite de la capacidad de descarga contratada por el abonado.

Cabe señalar que, estas medidas también contribuirán a disminuir los problemas con el denominado “roaming fronterizo o inadvertido”, el cual afecta a los abonados que se encuentran en ciudades de frontera, toda vez que por la cercanía con un país vecino, su servicio puede, en algunas ocasiones, acceder a la red de un operador de dicho país. En ese sentido, esta norma también permitirá que los abonados que residen cerca de la frontera con otros países y que decidan no contratar la activación del roaming, no se vean afectados por los problemas anteriormente mencionados.

Resulta importante indicar que, a diferencia de la contratación de otros servicios adicionales o suplementarios, el acceso al servicio de roaming internacional requiere reglas especiales como las descritas, en la medida que las tarifas relacionadas con este servicio son especialmente altas. Dicha situación ha motivado que en los reclamos por la facturación asociada a este servicio, en la mayoría de los casos, se cuestionen montos considerablemente elevados en relación a los planes tarifarios contratados por el servicio principal.

En ese sentido, adicionalmente a lo antes señalado, se ha previsto la inclusión de una disposición transitoria, con la finalidad que los abonados que cuentan con el acceso al servicio de roaming internacional preactivado, no se vean afectados por los consumos no deseados que puedan generarse por concepto de roaming internacional.

Así, se dispone que durante el período comprendido entre el 01 de octubre de 2013 al 31 de marzo de 2014, las empresas operadoras que brindan el servicio de roaming internacional deberán informar a todos los abonados a quienes hayan activado el servicio automáticamente (por defecto), sin contar con un mecanismo de contratación específico para este servicio, acerca de: (i) la fecha en la que se producirá la desactivación del servicio, es decir, el 01 de abril de 2014, y (ii) la posibilidad de solicitar la activación del servicio de roaming internacional, debiendo seguir para tal efecto las reglas establecidas en el artículo 21-A°.

Esta información deberá ser brindada a los abonados, a través de cualquier medio que resulte idóneo, pudiendo utilizarse por ejemplo los mensajes de texto cuando se trate de servicios públicos móviles, o mediante el envío de correos electrónicos, cuando se trate de servicios de acceso a Internet; debiéndose remitir la referida información como mínimo con una periodicidad mensual.

Asimismo, con la finalidad de no afectar a los abonados que pese a no haber contratado adecuadamente el acceso al roaming internacional, tengan la intención de seguir contando con el referido servicio, se dispone que luego de transcurrido el período antes indicado, la empresa operadora procederá a desactivar el servicio de roaming internacional a aquellos abonados que no hayan expresado su consentimiento sobre la activación del servicio, salvo a aquellos abonados que en dicha oportunidad se encuentren en el extranjero. En esta última situación, la empresa operadora deberá desactivar el servicio de roaming internacional al retorno del abonado al territorio nacional, debiendo previamente haber informado al abonado cuando se encontraba en itinerancia acerca de la oportunidad de la referida desactivación.

Anexo 5 – Régimen de Infracciones y Sanciones

En atención a las disposiciones contenidas en el artículo 21-A° de las Condiciones de Uso, y a efectos que las obligaciones sean cumplidas y respetadas por las empresas operadoras, se ha considerado pertinente tipificar como infracción leve cualquier incumplimiento a las disposiciones incluidas en dicho artículo, siendo sancionable de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del OSIPTEL.

Para tal efecto, la mencionada tipificación será incluida en el Artículo 2° del Anexo 5 - Régimen de Infracciones y Sanciones de las Condiciones de Uso.

Vigencia

Finalmente, atendiendo a la necesidad que las empresas operadoras adopten las medidas necesarias a fin de dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la presente resolución, se ha previsto su entrada en vigencia para el 01 de octubre de 2013.