

Matriz de comentarios al Proyecto de Modificación del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

(Resolución de Consejo Directivo N° 042-2013-CD/OSIPTEL)

<p>Artículo del Proyecto</p>	<p>“Artículo 6°.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora Toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.</p> <p>La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre: (...)</p> <p>(xvi) Las condiciones de prestación del servicio de roaming internacional, las tarifas aplicables, así como el procedimiento para su activación y desactivación; (...).”</p>
<p>Comentarios</p>	<p>No se han realizado comentarios sobre el numeral en particular.</p>
<p>Artículo del Proyecto</p>	<p>“Artículo 8°.- Información en la página web de la empresa operadora Adicionalmente a las obligaciones contenidas en la presente norma, la empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso, bajo la denominación “Información a Abonados y Usuarios” que direcciona hacia: (...)</p> <p>(vii) El procedimiento de activación y desactivación del servicio de roaming internacional, las tarifas aplicables, las condiciones de prestación del servicio;(...).”</p>
<p>Comentarios</p>	<p>No se han realizado comentarios sobre el numeral en particular.</p>
<p>Artículo del Proyecto</p>	<p>“Artículo 21-A°.- 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.</p> <p>La empresa operadora no podrá incluir en el contrato de abonado, cláusulas referidas a la activación automática del servicio de roaming internacional.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>La empresa operadora no podrá aplicar el cobro de una tarifa por concepto de activación o desactivación del servicio de roaming internacional.</p> <p>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:</p> <p>(i) Las condiciones y uso del servicio de roaming internacional;</p> <p>(ii) Los mecanismos de tasación y facturación del servicio;</p>

	<p>(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 podrá 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;</p> <p>(iv) Las tarifas aplicables, para la prestación del servicio por voz, mensajería y/o datos; y,</p> <p>(v) Los medios a través de los cuales podrá solicitar información y asistencia gratuita, cuando se encuentre utilizando el servicio en el extranjero.</p> <p>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 cinco (5) días calendario posteriores de efectuada la solicitud, mediante documento impreso, salvo que el abonado solicite expresamente que la entrega se realice a través de una cuenta de correo electrónico, en cuyo caso la empresa operadora deberá hacerla efectiva dentro de los dos (2) días útiles posteriores a la referida solicitud.</p> <p>Además de las obligaciones establecidas en el artículo 33°, 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.</p> <p>Cuando el abonado acceda a una red en el extranjero, la empresa operadora deberá comunicarse con el abonado a través de una llamada telefónica y/o mediante la remisión de un mensaje de texto u otro mecanismo similar sin costo, a efectos de brindarle información acerca de:</p> <p>(i) La operatividad del servicio;</p> <p>(ii) El nombre de la empresa operadora a cuya red ha accedido en el extranjero;</p> <p>(iii) Las tarifas aplicables por el servicio de voz, mensajería y datos;</p> <p>(iv) El número telefónico de acceso gratuito que implemente con la finalidad de absolver consultas y formular reclamos relativos al servicio de roaming internacional;</p> <p>(v) En los casos que corresponda: a) el límite de consumo del servicio de voz, mensajería y datos, en cuyo caso deberán enviarse mensajes de texto en forma periódica, y b) la suspensión del servicio cuando se alcance el límite de la capacidad de descarga contratada por el abonado, para el servicio de datos.”</p>
<p>Comentarios</p>	<p><u>EMPRESAS OPERADORAS:</u></p> <p><u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.:</u></p> <p><u>ARTÍCULO 21-A°: SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL.-</u></p> <p><u>COMENTARIOS RESPECTO A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL Y LA DESACTIVACIÓN MASIVA DE DICHO SERVICIO</u></p> <p>El artículo bajo comentario propone eliminar la posibilidad de incluir en los contratos de prestación del servicio móvil la activación del servicio de roaming internacional, lo cual, conjuntamente con la Primera Disposición Transitoria del Proyecto, generan un cambio normativo extremo para incluir la nueva regla aún en los casos de contratos en los cuales los abonados aceptaron previamente a la publicación del Proyecto y de manera válida la activación del roaming.</p> <p>Sobre el particular, muy respetuosamente le expresamos que consideramos que la referida propuesta no ha observado las formalidades procedimentales y jurídicas comentadas anteriormente en relación a la propuesta de prohibir el uso de la marcación como mecanismo de contratación para ciertas prestaciones periódicas o de suscripción.</p> <p>En efecto, la modificación propuesta en el caso de la eliminación del servicio de roaming internacional de los contratos así como la propuesta de desactivar unilateralmente y de manera masiva el servicio de roaming a toda la base de clientes que cuentan con dicho servicio activo, presume indebidamente que los usuarios no quieren acceder al servicio de roaming, e impiden a los usuarios que requieren este servicio utilizar el mecanismo rápido y expeditivo. Cabe mencionar que la Exposición de Motivos del Proyecto señala como sustento de esta propuesta que OSIPTEL habría recibido “diversas</p>

consultas y reclamos por parte de los abonados de dichos servicios”.

No obstante, OSIPTEL no ha señalado la cantidad –siquiera aproximada- de reclamos o consultas que se habrían recibido en relación a la contratación del servicio de roaming internacional, teniendo en cuenta que el mercado de servicios de telecomunicaciones móviles en la actualidad tiene a la fecha más de treinta millones (30'000,000) de líneas en servicio, con un tráfico de roaming que supera los diecisiete mil (17,000) minutos diarios.

A fin que el regulador genere costos para resolver una problemática, es necesario demostrar que dicha problemática existe en un nivel relevante. De no ser así, su solución debería ser la que se encuentra establecida en la normativa vigente: el usuario presenta un reclamo y si tiene razón, o -- como lo señala OSIPTEL-- la empresa no puede acreditar la provisión de información suficiente; se emitirán las decisiones correspondientes a favor del reclamante.

Para modificar la norma como se propone a través del Proyecto, perjudicando a otros usuarios a los que sí les interesa contar con el servicio de roaming y utilizar un mecanismo rápido de contratación del mismo, es absolutamente necesario que el regulador demuestre que la problemática tiene una intensidad tal que se requiere variar la norma, aun cuando ello perjudique a otro sector de usuarios.

Conforme ya hemos señalado anteriormente, el regulador debe tomar en consideración que el REGO establece determinados principios que constituyen límites a la actuación del regulador, que ya hemos descrito y citado. En efecto, el REGO, en coherencia con el sistema e institucionalidad regulatoria implementados en el Perú, obliga a realizar estudios y evaluaciones específicas a fin de demostrar que determinado cambio normativo ha sido debidamente analizado, y que producto de ese análisis (i) el cambio constituye una mejora para la sociedad en su conjunto y (ii) la alternativa de modificación es la menos invasiva de la autonomía privada, respecto de otras alternativas posibles.

Muy respetuosamente le expresamos que nada de ello ha sido acreditado por el regulador en el caso de la propuesta de eliminación del servicio roaming internacional de los contratos de abonado. Cabe mencionar que conforme al artículo 2 del REGO, los principios que se incluyen en el Título II de dicha norma no sólo constituyen declaraciones de intención o meras guías de actuación, sino que por el contrario, son jurídicamente vinculantes y establecen parámetros que deben ser respetados por OSIPTEL. Llamamos la atención al hecho que nuestra representada no cuestiona la facultad del regulador para emitir normas, sino que señalamos que, en el caso de la propuesta bajo comentario, no se han cumplido los parámetros obligatorios establecidos en el REGO.

Independientemente de ello, como parte del razonamiento realizado por el OSIPTEL se incluye la negativa a que el servicio de roaming internacional sea incluido en el contrato de prestación del servicio móvil (contrato de adhesión por naturaleza). La lógica del regulador implica que es inadecuado el uso del mecanismo de contrato de adhesión para la contratación de una facilidad como el roaming. De manera adicional, el OSIPTEL propone un mecanismo de contratación mucho más costoso tanto para las empresas como para los abonados que se encuentran interesados en acceder a dicho servicio. Al respecto, es pertinente tomar en consideración lo señalado por Bullard, a continuación:

“(…) el control del contenido mismo de las cláusulas es un tema complejo, pues implica decidir sobre intereses particulares que no necesariamente son manejados o entendidos por los terceros que tienen que tomar las decisiones. Si bien en algunos casos los mecanismos de control del contenido de las cláusulas podrían ser necesarios (como por ejemplo, en los contratos de seguros donde la terminología técnica es demasiado complicada como para ser entendida por el consumidor medio) no siempre es la mejor alternativa. Por el contrario, en la mayoría de casos, genera más costos que beneficios. Como hemos dicho antes, si el Estado obliga a incorporar ciertas cláusulas a los contratos o prohíbe la incorporación de otras, esto puede imponer costos adicionales a los productores. Estos costos adicionales son trasladados al precio, por lo que existirá un incremento del mismo. Este precio tendrá que ser pagado por el consumidor. No es cierto, pues, que la intervención estatal contribuya a redistribuir el poder económico entre productores y consumidores. Por el contrario, puede perjudicar a los consumidores quienes se ven obligados a pagar más por una cláusula por la que no necesariamente se favorecen. Y como hemos dicho, la determinación de cuándo conviene realmente la cláusula al consumidor a cambio de un incremento del precio es difícil de establecer sin consultar previamente la opinión de cada consumidor particular. Por ello, un

sistema intervencionista puede generarle muchos más problemas a un consumidor que aquellos que se pretende aliviar.”¹

La visión --a nuestro entender errada-- que se encuentra plasmada en el Proyecto es resumida en la entrevista que concedió el Presidente del Consejo Directivo de OSIPTEL a Radio Nacional en relación al Proyecto, y cuyo vídeo se encuentra a disposición pública en la página web <http://www.youtube.com/watch?v=HmcibezJYTw&feature=youtu.be> y que además ha sido difundido por el propio OSIPTEL en su cuenta oficial de Twitter (<https://twitter.com/OSIPTEL/status/325295816979922944>).

En dicha entrevista, del 18 de abril de 2013, se señala:

“muchos usuarios recién se enteran de que tienen activado el servicio de roaming cuando viajan al exterior y se encuentran a su regreso con unas cuentas abultadas”²

Consideramos que esta perspectiva es absolutamente errónea, teniendo en cuenta que al momento de la contratación del servicio móvil --precisamente por la regulación emitida por el propio OSIPTEL-- se hace entrega a cada cliente una copia en físico del contrato de abonado. En ese sentido, es posible afirmar que éste no se entera de que ha contratado el roaming cuando regresa del extranjero, sino que por el contrario, se entera en el momento mismo de la contratación.

Darí la impresión entonces que el OSIPTEL estaría tratando de sobre-proteger a aquellos abonados que deciden no leer su contrato de abonado, con lo cual la propuesta está perjudicando a aquellos usuarios que pueden acceder fácilmente y sin mayores trámites al roaming, a fin de “proteger” a aquellos usuarios no diligentes que optan por no leer su contrato de abonado.

Recordemos que el artículo 14 del REGO señala que OSIPTEL debe privilegiar el beneficio para la sociedad en su conjunto y no sólo para ciertos pequeños estratos que el regulador considera necesitan protección exagerada, generando costos (perjuicios) al resto de agentes en el sector.

Adicionalmente al aspecto de la contratación que ha sido comentado en los párrafos precedentes, el Proyecto establece que cada vez que el usuario acceda a una red en el extranjero se le deberá informar a través de mensajes cortos de texto (SMS) el nombre del operador a cuya red se ha conectado, las tarifas aplicables, el número gratuito de información y reclamos, y el monto del límite de consumo asignado. No obstante, le expresamos cordialmente que existe una imposibilidad material y técnica de utilizar un mecanismo como el SMS para trasladar el volumen de información que el Proyecto exige. La propia característica del SMS --Short Message Service- implica la remisión de mensajes de texto cortos. En efecto, como es de conocimiento del OSIPTEL, los parámetros técnicos normales para la longitud de un SMS consideran un máximo de ciento sesenta (160) caracteres por mensaje, lo cual hace inviable transmitir a los usuarios la cantidad de información que se propone en el Proyecto.

➤ **PROPUESTA:**

Atendiendo a lo expuesto, respetuosamente solicitamos que se elimine de la versión final del Proyecto el artículo 21-A en su totalidad, no solo porque se trata de una propuesta que ha sido emitida sin contar encontrarse debidamente sustentada en estudios y evaluaciones que permitan determinar si la propuesta en realidad causa más beneficio que perjuicios a la sociedad en su conjunto, y si es la alternativa menos intrusiva posible a la autonomía privada, sino también por el hecho que actualmente nuestra representada cumple con brindar a los clientes que utilizan el servicio de roaming internacional activo una gran cantidad de información --precisamente para protegerlos frente a consumos desmedidos que pueden ocasionarles perjuicios-- a través de diversos medios y canales, conforme veremos más adelante.

COMENTARIOS A LA CANTIDAD DE INFORMACIÓN A SER ENTREGADA A CLIENTE MEDIANTE DOCUMENTO FÍSICO ASÍ COMO A LA CARGA DE LA PRUEBA RESPECTO A LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN DEL ROAMING

¹ Bullard González, Alfredo. Derecho y Economía. Palestra: Lima, 2003 p. 356-357

² La misma idea fue señalada en la entrevista en Radio Programas del Perú el 1 de abril de 2013: <http://www.youtube.com/watch?v=Cdml4oj-b4c>

Sobre este aspecto, le expresamos nuestra preocupación por la intención del regulador de incrementar la cantidad de documentos físicos a ser entregados a los clientes --*al momento de la contratación, sea realizada de manera presencial o no*-- en tanto consideramos que no es el medio más adecuado para lograr que los clientes cuenten con toda la información relevante, teniendo en cuenta que la asimetría de información no se reduce mediante la entrega de mas información --*lo cual obligaría a remitir con la misma intensidad información no relevante*-- sino por el contrario, con hacer entrega de información de mayor calidad y brindando únicamente aquella que resulta pertinente y relevante.

En ese sentido, resulta importante tener en consideración los principios que rigen la actuación del OSIPTEL, entre los que destaca el principio de subsidiariedad, el cual establece que en caso existan varias disposiciones regulatorias y/o normativas similarmente efectivas, se optará por la que menos afecte la autonomía privada³. De tal modo, consideramos que la finalidad de brindar mayor información al usuario sobre el servicio de roaming internacional no será obtenida mediante medidas como la propuesta, la cual incluso generaría serios perjuicios a las empresas operadoras --*e inclusive al medioambiente*-- ya que tendrá por efecto práctico no sólo retardar y obstaculizar seriamente la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, sino que eventualmente podría confundir al propio cliente, en tanto que existe un grado mínimo de diligencia y de conocimiento que debe efectuar el cliente en la toma de información, lo cual debe ser reconocido o considerado en una norma como la que pretende modificar el Proyecto.

En relación con lo anterior, de ningún modo es la intención de nuestra representada que las empresas se sustraigan a su obligación de trasladar la información al cliente, sino implica racionalizar la información a ser trasladada, siendo ésta la que resulte relevante e indispensable, poniendo del lado del cliente un cierto grado de razonabilidad y diligencia en la información que deba solicitar; dicho de otro modo, estimamos que sería inconveniente subvalorar al cliente en este sentido, máxime en el caso de clientes de mercados en abierta competencia y con un grado de desarrollo tal como el de la telefonía móvil, en el que ya existe cierto nivel de conocimiento y cultura al respecto. Apuntamos en ese sentido a un concepto de consumidor razonable y que debe ejercer mínimos actos de diligencia en la toma de información.

Consideramos importante reiterar que el incremento de documentación física a ser entregada a los clientes, en caso de ser aprobado el artículo bajo comentario en los términos actuales, tendría un impacto negativo en el medioambiente --*debido a la necesidad de imprimir mayores cantidades de papel*--, sin generar mayores beneficios a los obtenidos actualmente en tanto que la documentación entregada a los clientes no es valorada por los mismos, siendo en la práctica desechada por el mismo cliente, motivo por el cual, no es posible garantizar que la entrega de mayor documentación sea apreciada por nuestros clientes y usuarios.

Sin perjuicio de ello, como es de conocimiento de vuestro Despacho, todas las empresas operadoras --*en la actualidad*-- brindan información relevante no sólo a sus abonados sino también al público en general para tomar una decisión de consumo adecuada, sea antes, durante y/o después de la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Al respecto, respetuosamente le expresamos nuestra preocupación por la intención del regulador de brindar una mayor cantidad de información a los abonados del servicio móvil que pueden hacer uso del servicio de roaming internacional, en tanto que en la actualidad, nuestra representada cumple con brindar diversa información a nuestros abonados respecto a la utilización del servicio de Roaming Internacional, sus características, tarifas cobertura, entre otros, a través de los siguientes mecanismos y canales:

1. Centros de Atención al Cliente (CAC´s).
2. Centros de Atención Telefónica (Call Center) llamando al 123 ó 135 desde su celular Claro. Si el abonado se encuentra en el extranjero, puede llamar sin costo al +51997990123 ó +51997990135.
3. Consultas por e-mail a atención.roaming@claro.com.pe
4. A través de la pagina web www.claro.com.pe (sección Roaming).

Asimismo, se realizan las siguientes acciones a fin trasladar a nuestros abonados la información relevante relacionada con el servicio de Roaming Internacional:

- ✓ A través de los canales señalados en los puntos 1, 2 y 3 se hace entrega al cliente una Guía de Roaming que contiene información sobre el uso del servicio y las tarifas actuales de los servicios

³ Artículo 11° del REGO.

en Roaming (Paquetes de Roaming, Tarifa Única Roaming, BlackBerry Ilimitado, entre otros). Esta misma información se encuentra disponible para ser descargada o impresa desde nuestra página web.

- ✓ La Guía de Roaming antes mencionada indica expresamente que el cliente puede realizar una selección manual desde su equipo a efectos de elegir el operador de su elección mientras se estando en Roaming. Esta información también es proporcionada por nuestros asesores de atención al cliente en los puntos 1, 2 y 3.
- ✓ El abonado recibe un mensaje de bienvenida cuando llega a un nuevo país, mediante el cual se le informa sobre el número telefónico de atención al cliente para consultar sobre el uso del servicio y tarifas aplicables.
- ✓ El abonado que se encuentra realizando Roaming Internacional recibe notificaciones a través de llamadas o mensajes de texto, mediante las cuales se le informa acerca de su consumo aproximado, a fin de que el cliente se encuentre informado y evite facturas excesivas.
- ✓ Regularmente se envían mensajes de texto (SMS) masivos informativos sobre el servicio de Roaming en general, en los cuales se indica expresamente que los consumos en Roaming se cobran como adicional al cargo fijo del plan contratado por el cliente.
- ✓ Los contratos de abonado de los distintos planes y servicios ofrecidos por nuestra representada incluye información relacionada con el servicio de Roaming Internacional, así como las consideraciones que debe tener el cliente cuando se encuentre en el extranjero.
- ✓ Se realizan campañas publicitarias en diversas revistas, diarios y suplementos así como en las redes sociales, con el fin de promocionar el servicio de Roaming Internacional así como el adecuado uso del mismo.

Como vuestro Despacho podrá apreciar, en la actualidad en el propio mercado existe diversa información respecto al roaming internacional, motivo por el cual no vemos la necesidad de que a través del Proyecto se establezcan obligaciones adicionales destinadas a brindar mayor información, en tanto que cualquier consumidor diligente se encuentra en la posibilidad de acceder a la información antes señalada, con lo cual puede adoptar una decisión de consumo respecto al roaming internacional, debidamente informada.

En este punto, mucho agradeceremos tomar en consideración que la Exposición de Motivos establece como uno de los objetivos principales a ser alcanzados mediante el presente artículo, la reducción de una supuesta asimetría informativa; no obstante ello, consideramos que la entrega de más documentos no disminuirá la supuesta asimetría informativa existente, en tanto que como hemos señalado en párrafos anteriores la documentación --en físico-- actualmente no es apreciada por los clientes, quienes en muchos casos, proceden a desechar dichos documentos, motivo por el cual consideramos necesario el empleo de otras medidas que cumplan con la misma finalidad, tales como el empleo de medios electrónicos, lo cual garantizaría --*inclusive*-- que dicha información se encuentre siempre a su disposición.

➤ **PROPUESTA:**

Cordialmente solicitamos a vuestro Despacho tener en consideración lo señalado y disponga modificar este extremo del proyecto, a fin de permitir que la información señalada sea entregada mediante medios electrónicos y excepcionalmente --a pedido del usuario-- ésta sea entregada de manera física.

Cabe mencionar que lo anteriormente señalado no afecta ni menoscaba los derechos de los clientes, quienes cuentan con un conjunto de garantías muy claras, cuyos términos y condiciones del servicio contratado están contenidos no solo en el contrato de abonado sino también en la oferta comercial de las empresas operadoras, en la folletería, en los comunicados registrados en el SIRT, en la página web, y en las propias Condiciones de Uso, motivo por el cual solicitamos a vuestro Despacho tener en consideración lo antes señalado al momento de analizar los comentarios a la presente .

COMENTARIOS SOBRE LA INFORMACIÓN A SER BRINDADA CUANDO EL CLIENTE ACCEDA A UNA RED EN EL EXTRANJERO

Al respecto, muy cordialmente le expresamos que consideramos desproporcionada la obligación de

comunicarse con el cliente, en cada oportunidad en la cual se conecte a una red en el extranjero, a fin de brindarle la información indicada en cada uno de los cinco literales señalados en el artículo bajo comentarios.

En efecto, en caso se llegue a implementar la medida antes indicada, nuestra representada se vería en la obligación de contratar más personal en nuestros Call Center para que de manera casi exclusiva se dedique a llamar a los clientes que se encuentran haciendo uso del roaming internacional, todo lo cual ocasionaría no sólo un sobre costo que no generaría mayores beneficios sino también contribuiría a congestionar los enlaces implementados en nuestros Call Centers para recibir las llamadas del público en general, afectando de esa manera nuestros niveles de atención al público en general y los actuales usuarios de los diversos servicios prestados por nuestra representada, lo cual podría incluso afectar el cumplimiento de las metas establecidas para el indicador de calidad denominado Respuesta Operadora (RO)

De igual modo, consideramos que tampoco resulta viable el envío de un mensaje de texto (SMS) para dar cumplimiento a la obligación propuesta, debido a que la utilización de mensajes de texto (SMS) como medio de información a nuestros usuarios no es técnicamente viable, teniendo en cuenta que la plataforma de envío multiusuarios (broadcast) no soporta el envío de SMS masivos con una extensión superior a ciento sesenta (160) caracteres, por lo que sería necesario enviar varios SMS a un mismo cliente para cumplir con trasladar toda la información señalada en el artículo bajo comentario, lo cual creemos que podría llevar a confusión a los usuarios.

Lo antes señalado generaría serias complicaciones a la referida plataforma debido a que en la actualidad, la misma se encuentra siendo utilizada para enviar no sólo información de índole comercial sino también de contenido regulatorio que es exigida por la normativa, por lo que de ser aprobado el proyecto en sus términos actuales, ocasionaría que se congestionen las redes, pudiendo generar encolamiento de mensajes o que éstos lleguen en horas no deseadas a los clientes, entre otras complicaciones.

No debe perderse de vista que en caso se disponga la obligatoriedad de dicha medida, la plataforma que enviaría dichos SMS no podría ser utilizada para los fines comerciales que justificaron su creación, afectando al mismo tiempo a los usuarios y, también comercial y económicamente a nuestra empresa por los ingresos que no se podrían percibir por la supresión de las campañas promocionales que nuestra empresa realiza.

En relación a ello, cabe señalar que los SMS utilizan recursos de señalización, por lo que su masivo uso podría afectar no solo el envío de SMS sino principalmente el servicio de voz, consecuencia directa de la degradación de la capacidad de dicho sistema mencionada en el párrafo anterior.

Asimismo, una limitación se encuentra constituida por la limitación de espacio de texto escrito, debido a que como hemos señalado anteriormente el límite de caracteres posibles para el contenido de un SMS es de ciento sesenta (160), lo cual, como estamos seguros comprenderá vuestro Despacho, resulta insuficiente a efectos de transmitir toda la información que el Proyecto exige y que el usuario requiere para ser adecuadamente informado, y podría generar confusión a nuestros clientes como ya ha sido mencionado.

Por lo expuesto, respetuosamente solicitamos que este extremo del proyecto sea retirado de la versión que finalmente sea publicada no solo debido a la imposibilidad técnica que representaría así como por lo ineficiente que resultaría su implementación en tanto que no podría garantizarse que el cien por ciento de clientes pueda recibir los SMS a ser enviados sino también por el hecho que actualmente los abonados que acceden al servicio de roaming internacional de nuestra representada ya reciben información relevante y suficiente respecto a dicho servicio conforme hemos indicado; o en su defecto, se disponga que en esos supuesto, el integro de la información indicada en los literales (i), (ii), (iii), (iv) y (v) sea enviado al cliente, a la dirección de correo electrónico que ha sido proporcionado previamente a nuestra representada.

Finalmente, el supuesto negado que este extremo del artículo bajo comentario sea aprobado en los términos en que se encuentra redactado, proponemos a vuestro Despacho que la norma que finalmente se apruebe contenga una precisión, en el sentido que las empresas operadoras se encontrarán obligadas a realizar el envío de información sobre las tarifas del servicio cada vez que el abonado cambie de operador en un país, siempre y cuando se trate de tarifas distintas. De esta manera se evita que el cliente reciba una gran cantidad de mensajes que contendrán la misma información, en los casos en que los distintos operadores de un determinado país cuenten con las

mismas tarifas de roaming.

NEXTEL DEL PERÚ S.A.:

OSIPTEL plantea que la activación y/o desactivación del servicio de roaming se realice en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, lo cual no resulta posible en tanto se requieren procesos manuales de validación crediticia y programación de plazos de activación o desactivación solicitados por abonados.

En este sentido, sugerimos que se disponga que la activación o desactivación de dicho servicios se realice en un plazo mínimo de dos (2) días hábiles.

TELEFÓNICA MÓVILES S.A.:

Respecto de la activación o desactivación del servicio de Roaming.-

Es importante indicar que entendemos la *ratio legis* de la norma; sin embargo, nuestros sistemas hoy en día no están preparados para afrontar este cambio incluso para los clientes nuevos; pues la habilitación del servicio Roaming está ligada directamente con la posibilidad de realizar llamadas de larga distancia internacional; por lo que el deshabilitar el servicio de Roaming implicaría un perjuicio en los planes de los clientes que pueden realizar llamadas de larga distancia internacional. Es así que nuestra empresa tendría que hacer una gran inversión en realizar estos cambios en los sistemas y además nos demoraría un tiempo mayor a 10 meses, por lo que no se podría implementar en un lapso tan corto como el pretendido por la norma.

Respecto de la entrega de un documento físico cuando la activación del Roaming se realice en forma presencial.-

Cabe precisar que la información que debemos informar al momento de la activación del servicio Roaming incluye datos como tarifas y destinos que varían constantemente, por lo que entregar un documento físico podría ocasionar entrega de información inexacta, mientras que la información puede ser actualizada inmediatamente a través de la página web y de este modo aseguraríamos que la información sea siempre adecuada y completa.

Respecto de la comunicación con el abonado cuando acceda a una red en el extranjero.-

Sobre el particular, es importante tener en cuenta que cuando los clientes viajan al extranjero accederán a más de una red por lo que resulta complicado que nuestra empresa operadora se comunique con los clientes cada vez que cambien de red durante su viaje.

Debemos recordar que nuestra empresa ha generado un gran avance respecto de la información entregada al momento de iniciar la conexión al servicio de Roaming y el cliente además siempre tiene la posibilidad de revisar dicha información en nuestra página web.

La gestión de envío de cada mensaje de texto o llamada a los clientes implicaría que nuestra empresa conozca cada movimiento de las redes a las que accede el cliente cuando se encuentra en el extranjero cuando en realidad nuestra empresa obtiene esta información de manera posterior. Debido a esto, la gestión de envío de mensajes o llamadas cuando los clientes cambien de red en el extranjero deviene en imposible.

De otro lado, se debe advertir que el informar el límite de consumo de mensajería implica un desarrollo en nuestros sistemas y en el de nuestros proveedores que no sólo generará una inversión para poder cumplirla a cabalidad sino que además se demorará aproximadamente 10 meses en poder establecer esta facilidad.

USUARIO:

VICTOR BOSLEMAN C.:

Debería especificarse que la activación del Roaming internacional debe hacerse de forma separada para voz y datos y la empresa no debe condicionar a que ambos servicios de brinden en conjunto.

Esto en razón de que en la actualidad el servicio Wi-Fi gratuito está muy difundido y en países como Estados Unidos se ofrece de manera libre y cada vez más masiva, en los buses, taxis, hoteles, parques etc.

Hoy estamos en el 2013 y el tremendo avance tecnológico ha hecho que casi todos los smartphones y tablets tengan la funcionalidad WiFi y el usuario común no se da cuenta si está conectado por "Roaming de datos" o por WiFi y resulta abusivo que un viajero al retornar al país luego de 10 días,

	<p>se encuentre un recibo de 200 dólares (\$20 dólares por día), por un servicio de Roaming de datos que no usó.</p> <p>El Roaming actualmente se justifica y sustenta para telefonía móvil, o para los servicios asociados como el SMS, ya que el número le pertenece al usuario y puede necesitar ser ubicado, pero la dirección IP son temporales e invisibles al usuario, por lo que el servicio de Roaming debe referirse principalmente al servicio de voz, lo denominado actualmente como "Roaming de datos", no debería denominarse como tal por que técnicamente no lo es y tratarse como un servicio de acceso internet internacional o algo similar.</p> <p>También creo, siendo que los servicios de Roaming de datos son difíciles de controlar, debe indicarse al usuario que indique el límite sobre el cual se interrumpirá el servicio y en caso no lo indique establecer un límite por defecto de \$50.</p> <p>Asimismo sería importante que Osiptel estimule la competencia en el Roaming y que el usuario en caso de viaje pueda utilizar otro operador local alternativo para el roaming únicamente, esto podría bajar los altos precios actuales.</p>
<p>Posición del OSIPTEL</p>	<p>Es importante señalar 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.</p> <p>Este Acuerdo Interinstitucional establece, en su artículo 6°, que ambas partes presentarán propuestas normativas en materia de información a los usuarios que haga posible que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los usuarios de los servicios públicos móviles, sean debida y oportunamente informados sobre el servicio de roaming internacional de voz y datos, considerando como mínimo: <ol style="list-style-type: none"> a. La gratuidad en la entrega de información, tanto por el operador local como del operador del país visitado, con los cuales se ha suscrito acuerdos de roaming internacional. b. La información mínima a ser provista por los operadores, antes, durante y después de utilizado el servicio, incidiendo en información de las condiciones económicas (tarifas) aplicables y otras condiciones contractuales. c. La información mínima que será brindada por las autoridades gubernamentales, incluyendo comparativos sobre atributos del servicio (precios, cobertura, otros) fácilmente comprensibles por los usuarios. d. Los medios idóneos para la entrega de información, tanto para la modalidad prepago como postpago, de ser el caso. e. Respecto del precio final por servicio, es necesario que el mismo se detalle para cada modalidad de servicio de roaming internacional, de manera que se incluyan las tarifas en la factura que se entregue al usuario postpago y en el caso de usuario prepago se brinde un detalle electrónico de los débitos de su saldo. f. Información respecto de la prestación del servicio al usuario vía SMS cuando el usuario entra en itinerancia, sea ésta contratada o inadvertida. g. Servicio telefónico (número) gratuito para información, solución de problemas, quejas y reclamos para el usuario que hace uso del servicio de roaming internacional. Este número gratuito debe ser accesible para los usuarios que están usando el servicio de roaming internacional en el país de prestación del mismo y en el país de contratación del servicio. h. En el servicio de roaming de datos, que el operador realice avisos periódicos de límite de consumos de datos, así como el corte del servicio por defecto cuando se alcance el límite de capacidad contratada por el usuario. 2. Las condiciones contractuales del servicio de roaming internacional de voz y datos, sean claras e indiquen explícitamente los mecanismos de aceptación, mecanismos de tasación y facturación, condiciones técnicas para el uso del servicio, medios para la solicitud de asistencia y presentación de reclamos, entre otros, que permitan al usuario, adoptar decisiones informadas en el uso del servicio y proteger sus intereses económicos. <p>Asimismo, debe señalarse que con fecha 23 de enero de 2013, las partes 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</p>

de información y transparencia a los usuarios.

En ese sentido, para el cumplimiento del referido Acuerdo Interinstitucional, las modificaciones propuestas en las Condiciones de Uso, guardan coherencia con el citado artículo 6° del Acuerdo. Debe destacarse que los compromisos que el Perú ha asumido en el ámbito internacional, tienen por finalidad garantizar y reforzar el derecho de los usuarios a recibir información clara y completa cuando solicite la activación del servicio de roaming internacional, con el objetivo que realice un consumo del servicio adecuadamente informado.

De otro lado, teniendo en consideración lo indicado por la empresa América Móvil Perú S.A.C., respecto a que el OSIPTEL no ha señalado la cantidad de reclamos o consultas que se habrían recibido en relación al servicio de roaming internacional, debemos indicar que a continuación se detalla la información referida a las consultas realizadas al OSIPTEL, a través de nuestro Sistema de Atención al Usuario, así como información relativa a los reclamos que han sido puestos en conocimiento del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU:

**Consultas registradas en el Sistema de Atención al
Usuario del OSIPTEL por el Servicio de
Roaming Internacional**

Período	N° de Consultas
Enero - Diciembre 2012	978
Enero - Junio 2013	664

**Recursos de Apelación elevados en Segunda
Instancia Administrativa (TRASU) por el Servicio de
Roaming Internacional**

Período	N°
Enero - Diciembre 2010	263
Enero - Diciembre 2011	716
Enero - Diciembre 2012	1,160
Enero - Junio 2013	503

Con relación al comentario de la empresa América Móvil Perú S.A.C. referido a la contratación del servicio de roaming internacional y propuesta de desactivación de este servicio, debemos señalar que la medida regulatoria en comentario ha tenido en consideración el comportamiento de las empresas operadoras que brindan servicios públicos móviles y de acceso a Internet, las cuales han venido incluyendo en sus contratos de abonado -los cuales tienen naturaleza de contratos de adhesión-, cláusulas predeterminadas en las que no cabe la opción del abonado a elegir si desea activar o no el servicio de roaming internacional; esta decisión también responde a las diversas consultas y reclamos de los usuarios en general, de las cuales se ha podido advertir que, al momento de la contratación del servicio principal no se brinda al abonado 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.

En ese sentido, con la finalidad de garantizar que quienes cuenten con el acceso al servicio de roaming internacional sean abonados que efectivamente requieren del mismo y que hayan expresado indubitadamente su voluntad de contratar el servicio de roaming internacional, este Organismo ha considerado pertinente precisar 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.

Respecto al comentario expresado por las empresas América Móvil Perú S.A.C. y Telefónica Móviles S.A., relativo a la entrega al abonado de la información sobre las condiciones de prestación del

servicio de roaming internacional, cuando solicite la activación del servicio, debemos indicar que dado que este servicio tiene características y tarifas distintas, la información de estas condiciones debe ser detallada en forma clara al momento de la contratación del referido servicio. Sin embargo, en lo que respecta a la información sobre las tarifas, atendiendo a los comentarios formulados por las empresas operadoras, se ha incluido en la versión final de la norma, la precisión respecto a que en el documento a ser entregado al abonado –respecto a las tarifas- solo debe brindarse información concerniente a las tarifas aplicables a los destinos frecuentes y, de ser el caso, a las zonas de frontera, e informar adicionalmente, el enlace electrónico contenido en su página web en el que se encuentren las tarifas aplicables a todos los destinos y cualquier otra información tarifaria que pueda ser relevante para los abonados. Cabe precisar que dicha información de ningún modo, puede considerarse inexacta, en tanto la tarifa que se comunica al abonado es la vigente a la fecha de contratación. De otro lado, es importante señalar que la obligación de la entrega de información tarifaria permite a los abonados evaluar los valores de las tarifas de roaming internacional en comparación con las tarifas que regularmente paga por la prestación de su servicio.

Asimismo, es oportuno mencionar que atendiendo a los comentarios expresados respecto a la posibilidad de hacer entrega de la información a través de medios electrónicos, se ha considerado pertinente invertir la regla establecida para los casos en los cuales, los abonados solicitan la activación del servicio de roaming internacional a través de canales distintos al presencial; así, se ha dispuesto que la empresa operadora deberá entregar la referida documentación dentro de los dos (2) días útiles posteriores de efectuada la solicitud, a una cuenta de correo electrónico, salvo que el abonado 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 útiles posteriores a la referida solicitud.

En relación al comentario de la empresa América Móvil Perú S.A.C. respecto al uso del papel y afectación del medio ambiente, debemos señalar que la propia empresa menciona que viene entregando a sus abonados en los centros de atención, una “Guía de Roaming” que contiene información sobre el uso del servicio y tarifas actuales de los mismos, en tal sentido, en la práctica, esta disposición regulatoria ya estaría siendo cumplida por la referida empresa.

Con relación al comentario de la empresa América Móvil Perú S.A.C. referido a la presunta desproporcionalidad de la información a ser brindada cuando el abonado acceda a una red en el extranjero, debemos indicar que en dicha afirmación se advierte cierta inconsistencia con la información remitida como parte de sus propios comentarios, toda vez que esta empresa señala que ya viene brindando gran parte de la información en cuestión a todos sus abonados cuando acceden a una red en el extranjero; así por ejemplo, menciona que se le brinda un mensaje de bienvenida cuando llega a un nuevo país, así como el número de información y asistencia telefónica, e información sobre sus consumos a través de llamadas o mensajes de texto.

En lo que concierne al comentario de la empresa América Móvil Perú S.A.C. referido a la información que debe estar contenida en los mensajes de texto (SMS) cada vez que el abonado acceda una red en el extranjero, debemos indicar que este no es el único medio que se ha establecido, y que este Organismo ha evaluado la pertinencia de esta información, así como la razonabilidad de la oportunidad en que debe ser remitida. En tal sentido, se ha considerado que las empresas operadoras deben informar acerca de: (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.

Como se puede advertir, se ha excluido la obligación de informar sobre el nombre de la empresa a cuya red accede el abonado en el extranjero; igualmente, se está precisando que esta información solo se comunicará al abonado cuando exista una variación en las condiciones tarifarias que le fueron informadas previamente; esto es, si el abonado se traslada y permanece en una misma zona tarifaria (puede viajar a varios destinos en los que se aplican iguales tarifas), la empresa operadora no está obligada por ejemplo, a enviar SMS adicionales con la información antes señalada, dado que se entiende que ya cuenta con información sobre el servicio de roaming internacional necesaria y de utilidad para el destino en el que se encuentra.

De otro lado, en relación al comentario de la empresa Telefónica Móviles S.A. referido al envío de información cuando el abonado accede a una nueva red en el extranjero, debemos señalar que en la reunión sostenida con la mencionada empresa con fecha 26.09.2012, se informó a este Organismo que se había desarrollado mejoras en la información brindada a sus abonados que hacen uso del

	<p>roaming, la misma que incluía la realización de llamadas y el envío de mensajes de texto, a través de los cuales se comunicaba al abonado gran parte de la información contenida en el artículo en comentario.</p> <p>En lo que concierne al comentario de la empresa Telefónica Móviles S.A. referido a la activación y desactivación del servicio de roaming internacional a solicitud del abonado, el cual implicaría el desarrollo de modificaciones en sus sistemas que llevaría un plazo no menor de 10 meses, debemos precisar que mediante carta TM-925-AR-0232-11 de fecha de recepción 21.06.2011, la citada empresa detalló los mecanismos a través de los cuales los abonados pueden proceder al bloqueo del roaming internacional, lo cual ha sido confirmado por este Organismo mediante las consultas realizadas al servicio de información y asistencia de la referida empresa.</p> <p>Por otro lado, en lo que respecta al comentario de la empresa Nextel del Perú S.A., relativo al plazo para ejecutar la activación y desactivación de roaming internacional, en el que sugiere que éste se realice en un plazo mínimo de dos días hábiles, debemos indicar que en la medida que no existe observación a este punto por parte de otras empresas operadoras, y considerando que el sustento principal de esta empresa responde a la necesidad de verificar la capacidad crediticia del abonado para programar la activación, es importante que el Regulador propicie la eficiencia y mejora de los procedimientos, de tal manera que, los abonados no se vean obligados a esperar como mínimo dos días hábiles para la activación de un servicio que puedan requerir de manera urgente.</p> <p>Finalmente, en relación al comentario del ciudadano señor Víctor Bosleman, relativo a la posibilidad que la activación del servicio de roaming internacional pueda realizarse en forma separada, tanto para voz como para datos, debe señalarse que esto corresponde a la oferta comercial de la empresa operadora, así por ejemplo, existen planes tarifarios específicos solo para datos, los mismos que son utilizados básicamente por abonados que cuentan con “tablets”.</p> <p>Asimismo, con relación al comentario referido a la posibilidad de establecer límites que controlen el consumo del servicio de roaming internacional, debemos mencionar que actualmente, las empresas operadoras vienen brindando planes con control de consumo para los abonados que así lo requieran.</p> <p>Adicionalmente, debemos agradecer los comentarios relativos a la posibilidad de que los abonados puedan utilizar, de acuerdo a su elección, a otro operador para que le brinde específicamente el servicio de roaming internacional, sin embargo, esta posibilidad implica la adopción de medidas que no pueden ser incluidas en el ámbito de esta norma, pero cuya adopción o incorporación será evaluada en su oportunidad.</p>
<p>Artículo del Proyecto</p>	<p>“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 (...).”</p>
<p>Comentarios</p>	<p><u>RÉGIMEN SANCIONADOR APLICABLE.-</u> <u>INCORPORACIÓN DE NUEVOS SUPUESTO SANCIONABLES</u></p> <p>Al respecto, muy cordialmente le expresamos la necesidad de una reformulación de las consecuencias jurídicas de los hechos calificados como infracciones por el Proyecto, en tanto que existe un considerable incremento en la tipificación de conductas sancionables, e infracciones, lo cual requiere un muy cuidadoso análisis y ponderación, en tanto que de no ser así, podría generar no sólo incertidumbre en los agentes del mercado afectando el desarrollo que se ha venido experimentando el mercado sino también generando una distorsión de los principios más elementales de razonabilidad, predictibilidad y la propia seguridad jurídica.</p> <p>(...)</p> <p>Como podrá apreciarse, el Proyecto no se encuentra ponderando adecuadamente las conductas con las consecuencia jurídica que implica su incumplimiento, debido a que prácticamente el incumplimiento de cualquiera de todas las obligaciones existentes en la referida norma es calificado como infracción, todo lo cual distorsiona el panorama actual y podría generar incertidumbre respecto a las inversiones a largo plazo.</p>

	<p>Asimismo, debe tomarse en consideración que la cantidad de infracciones registradas por las empresas operadoras son tomadas en consideración al momento de decidir la renovación de los plazos de los contratos de concesión, por lo que se trata de un aspecto muy delicado que no debe soslayarse en modo alguno.</p> <p>En razón lo anterior, es sumamente importante que el regulador restrinja y pondere objetivamente aquellos casos en los cuales se tipifique una infracción, teniendo además presente que la actuación de la administración debe regirse dentro los parámetros más elementales de proporcionalidad y razonabilidad.</p> <p>Por tal motivo, solicitamos muy cordialmente a vuestro Despacho, se sirva re-evaluar los supuestos de hecho punibles así como las consecuencias jurídicas que los mismos, en tanto que de no ser así, se estaría consagrando una peligrosa tendencia de criminalizar casi todas las conductas de un mercado en abierta competencia, lo cual resulta contraproducente no sólo por la consecuencia inmediata de cualquier aislado y eventual incumplimiento. En razón a ello, muy respetuosamente solicitamos -- <i>tomando en consideración la razonabilidad y proporcionalidad que debe imperar en la regulación</i>-- que sea reducido sustancialmente el régimen sancionador aplicable, en vista de los graves y peligrosos efectos que una medida como la propuesta generaría en el mercado.</p> <p>Nuevamente hacemos mención a un entorno en el cual no se debe generar inestabilidad respecto de futuras inversiones, mediante la tendencia a penalizar todo mediante la imposición reiterada o desproporcionada de sanciones como viene sucediendo últimamente, dado el impacto que ello tiene sobre la renovación de los plazos de los contratos de concesión de las empresas operadoras.</p> <p>➤ <u>PROPUESTA:</u></p> <p>Resulta indispensable que se re-evalúen los supuestos de hecho punibles así como las consecuencias jurídicas que los mismos, en tanto que de no ser así, se estaría consagrando una peligrosa tendencia de criminalizar casi todas las conductas de un mercado en abierta competencia.</p>
<p>Posición del OSIPTEL</p>	<p>Es importante precisar que, el artículo 44º del Reglamento General del OSIPTEL, señala que este Organismo es competente para tipificar infracciones y determinar las sanciones correspondientes, en materias de su competencia exclusiva. Sobre la base de ello, y teniendo en consideración las diversas obligaciones contenidas en las disposiciones del artículo 21-Aº de las Condiciones de Uso, resulta necesario determinar el tipo de infracción aplicable a las empresas operadoras en caso de incumplimiento de las referidas disposiciones.</p> <p>En ese sentido, a efectos de garantizar que las obligaciones contenidas en el mencionado artículo sean cumplidas y respetadas por las empresas operadoras, se ha considerado pertinente tipificar como infracción leve cualquier incumplimiento de las disposiciones incluidas en el artículo 21-Aº de las Condiciones de Uso, siendo sancionable de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del OSIPTEL. De esta manera, la mencionada tipificación será incluida en el Artículo 2º del Anexo 5 - Régimen de Infracciones y Sanciones de las Condiciones de Uso.</p>
<p>Disposición Transitoria del Proyecto</p>	<p>DISPOSICIONES TRANSITORIAS</p> <p>Primera.- Durante el período de seis (6) meses siguientes a la fecha de publicación de la presente Resolución, las empresas operadoras que brindan el servicio de roaming internacional deberán informar a todos sus abonados acerca de: (i) los alcances de la activación del servicio de roaming internacional, tanto de las condiciones económicas como de las condiciones de prestación del mismo, (ii) la fecha en la que se producirá la desactivación del servicio, y (iii) la posibilidad de solicitar la activación del servicio de roaming internacional, debiendo seguir para tal efecto las reglas establecidas en el artículo 21-Aº.</p> <p>La información indicada en el párrafo anterior, deberá ser remitida al abonado a través de 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. Para tal efecto, las empresas operadoras deberán remitir dichos mensajes de texto o correos electrónicos, entre las ocho y veinte horas, como mínimo con una periodicidad semanal.</p>

	<p>Transcurrido el plazo 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.</p> <p>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.</p> <p>El incumplimiento por parte de las empresas operadoras a cualquiera de las obligaciones establecidas en esta disposición transitoria, constituirá infracción grave.</p>
<p>Comentarios</p>	<p><u>EMPRESAS OPERADORAS:</u></p> <p><u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.:</u></p> <p><u>PRIMERA DISPOSICIÓN TRANSITORIA.-</u></p> <p><u>COMENTARIOS RESPECTO AL ENVÍO SEMANAL DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE MENSAJES DE TEXTO (PRIMER Y SEGUNDO PÁRRAFO)</u></p> <p>Al respecto, muy respetuosamente le expresamos que nuestra plataforma de broadcast de SMS no se encuentra dimensionada para enviar SMS informativos relacionados al servicio de roaming internacional a cada uno de los aproximadamente doce (12) millones de clientes del servicio móvil de nuestra representada, en tanto que la referida plataforma no soporta el envío de mensajes de texto (SMS) masivos con la periodicidad señalada en el proyecto, ya que toma --en promedio-- dos (2) semanas en completar el envío de SMS a una base de clientes como la que cuenta nuestra representada y asumiendo que dicha plataforma se encuentre siendo utilizada exclusivamente para tal fin. Este es un aspecto muy importante que solicitamos a vuestro Despacho sea tomado en cuenta debido a que, como hemos señalado en comentarios anteriores, una medida como la propuesta ocasionaría que se congestionen las redes, con la consiguiente afectación de otros servicios así como el encolamiento de mensajes que se encuentran programados como parte de las operaciones comerciales de la empresa así como para dar cumplimiento de obligaciones de carácter regulatorio dispuestas por la normativa, lo cual ocasionaría inevitablemente que éstos lleguen en horas distintas a las programadas inicialmente, causando malestar a los clientes al ser recibidos en horas no deseadas.</p> <p>De igual modo, le reiteramos con la mayor cordialidad que mediante un SMS --con una extensión de ciento sesenta (160) caracteres-- no es posible trasladar al cliente la cantidad de información indicada en la disposición bajo comentario y sería necesario enviar más de un (1) mensaje para trasladar la referida información, lo cual agrava aún más la situación descrita en el párrafo anterior y generaría una importante afectación a nuestra red, por los motivos indicados en los comentarios realizados al artículo 21-A° en lo que respecta a la obligación de enviar SMS a los usuarios que se encuentren utilizando el servicio de roaming internacional, a los cuales nos remitimos para mayor abundamiento.</p> <p>Finalmente, es pertinente señalar que América Móvil Perú S.A.C no cuenta con una base de direcciones de correo electrónico válidos del íntegro de nuestra base de clientes del servicio móvil, motivo por el cual existe la imposibilidad material de cumplir con enviar la información indicada en el artículo bajo análisis a una dirección de correo electrónico válida, todo lo cual genera que en caso sea utilizado dicho mecanismo, no se alcanzaría la finalidad que persigue la norma. En ese sentido, teniendo en cuenta que el servicio de internet prestado en roaming internacional es brindado a través de un teléfono celular propiamente dicho o un equipo modem, y considerando que ambos equipos se encuentran en capacidad de recibir y visualizar SMS, consideramos que para el caso del servicio de internet la finalidad perseguida por la disposición bajo comentario puede ser cumplida a través de la propuesta formulada por nuestra representada para el caso de servicios móviles.</p> <p>➤ <u>PROPUESTA:</u></p> <p>Proponemos que en caso la norma que finalmente se apruebe disponga que debe informarse a los abonados de servicios móviles acerca de los alcances del presente artículo mediante un SMS, estimamos necesario que sea enviado un (1) solo SMS conteniendo un vínculo (link) donde podrá ser encontrada toda la información señalada en el proyecto, el mismo que sería remitido únicamente a los clientes que cuenten con el servicio de roaming internacional activo, a fin de no impactar la normal operación comercial y la correcta prestación de nuestros servicios.</p>

	<p>COMENTARIOS RESPECTO A LA DESACTIVACIÓN MASIVA DEL SERVICIO DE ROAMING (CUARTO PÁRRAFO)</p> <p>Con relación a este extremo de la Primera Disposición Transitoria bajo comentario, tenemos a bien reiterarle, con la mayor cordialidad, nuestra preocupación ante la incorporación de una disposición que no solo estaría perjudicando a una gran cantidad de abonados que actualmente gozan del servicio de roaming internacional, sino que además --y <i>principalmente</i>-- estaría desconociendo la celebración de actos jurídicos perfectamente válidos, y lo que es peor aún, dejándolos sin efecto alguno de manera unilateral.</p> <p>De aprobarse la referida disposición de la manera en que ésta se encuentra redactada, se estarían dejando sin efecto la totalidad de contratos celebrados entre los abonados y nuestra representada, obligando a ambas partes --que han contratado válidamente y que cuentan con relaciones contractuales vigentes-- la celebración de un nuevo contrato bajo sanción de que se les desactive el servicio, con los consiguientes perjuicios que ello implica para los abonados quienes utilizan el servicio, así como los costos en que tendrá que incurrir nuestra empresa para tal efecto .</p> <p>A mayor abundamiento y de manera complementaria a lo señalado en este punto, nos remitimos a los comentarios formulados respecto al artículo 21-A°.</p> <p>En atención a lo expuesto, solicitamos respetuosamente a vuestro Despacho que antes de considerar la aprobación de dicha medida se sirva tomar en consideración los argumentos desarrollados con respecto a la disposición transitoria bajo comentario así como al artículo 21-A° del Proyecto y, en el supuesto negado que la Primera Disposición Transitoria sea aprobada de la manera en que ésta se encuentra redactada, la norma que finalmente se apruebe incluya una excepción en virtud a la cual se disponga que el régimen establecido no será aplicable a aquellos clientes que han contratado válidamente el servicio de roaming internacional, a efectos de no perjudicar indebidamente a estos abonados, teniendo en cuenta y como principal fundamento de nuestra propuesta que la normativa vigente en la actualidad traslada a la empresa operadora la carga de la prueba respecto a la contratación de los servicios a través de los mecanismos de contratación reconocidos por la norma.</p> <p>Finalmente, aprovechamos la oportunidad para hacer de vuestro conocimiento que en caso sea aprobada la disposición bajo comentario en sus términos actuales, no resultará posible diferenciar entre aquellos abonados que se encuentran en el país así como de aquellos que se encuentran en el extranjero, por lo que al momento de ejecutar la desactivación masiva resultará inevitable que este último grupo de abonados se vea perjudicado con dicha medida, lo cual hacemos de vuestro conocimiento para los fines pertinentes.</p> <p>TELEFÓNICA MÓVILES S.A.:</p> <p>Nos preocupa que el Regulador busque modificar las condiciones previamente contratadas con el cliente en base a la publicación de la presente modificación de la norma.</p> <p>Nuevamente debemos indicar que los clientes hoy en día cuentan con información completa respecto del servicio Roaming y lo vienen utilizando de manera adecuada, incluso habiéndose reducido la cantidad de reclamos relacionados con este servicio. Sumado a esto, los clientes han tomado como costumbre que su servicio contratado habilite la posibilidad de tener activado el servicio Roaming cuando viaje al extranjero por lo que ahora más bien tendrán que activar un servicio con el que ya contaban.</p> <p>Finalmente, cabe indicar que las normas no se deben aplicar retroactivamente en ningún caso sino que más bien las nuevas consideraciones para la contratación del servicio Roaming deben efectuarse para los clientes nuevos que no cuenten aún con el mismo.</p>
<p>Posición del OSIPTEL</p>	<p>Teniendo en consideración el comentario alcanzado por la empresa América Móvil Perú S.A., este Organismo ha considerado pertinente establecer que sea la propia empresa operadora, la que determine los mecanismos para la remisión de la información a que se refiere la disposición transitoria, así como ha dispuesto que la periodicidad para remitir dicha información sea mensual. Asimismo, se ha precisado la información mínima que debe ser brindada a los abonados, habiéndose excluido la información relativa a los alcances del servicio de roaming internacional.</p>

De otro lado, con relación a los comentarios de las empresas América Móvil Perú S.A.C. y Telefónica Móviles S.A. relativos a la desactivación masiva del servicio de roaming internacional, debemos reiterar lo señalado por el OSIPTEL en respuesta al comentario expresado por la empresa América Móvil Perú S.A.C, referido a la contratación del servicio de roaming y propuesta de desactivación de este servicio.

Asimismo, es importante hacer mención a la información brindada por las empresas operadoras, a requerimiento del OSIPTEL, respecto a la preactivación de los servicios de roaming internacional:

- La empresa Nextel del Perú S.A. únicamente activa el servicio de roaming internacional previa solicitud expresa del abonado, la cual se materializa en la suscripción de contratos específicos para tal fin.

- En el caso de la empresa América Móvil Perú S.A.C. sólo se encuentra preactivado el servicio en cuestión para el segmento postpago masivo (desde el año 2007), encontrándose desactivado para el segmento postpago corporativo y para los servicios prepago.

- En la empresa Telefónica Móviles S.A. el servicio en cuestión únicamente se encuentra preactivado en las líneas postpago que cuentan con el servicio de larga distancia internacional activo.

En base a lo antes indicado, es posible advertir que el supuesto grado de afectación que podría presentarse con la desactivación masiva del servicio de roaming internacional, en la práctica, solamente abarca a los abonados que hayan contratado servicios bajo la modalidad postpago de las empresas América Móvil Perú S.A.C. (segmento masivo) y Telefónica Móviles S.A. (aquellos que cuentan con el servicio de larga distancia internacional activo).

Bajo estas consideraciones, este Organismo ha precisado que la información sobre la desactivación masiva del servicio de roaming internacional, deberá ser entregada únicamente a aquellos abonados a quienes la empresa operadora haya activado el servicio en forma automática y no cuenten con un mecanismo de contratación específico, distinto al contrato de adhesión del servicio principal.