

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La misión del OSIPTEL de buscar usuarios cada vez más empoderados, que puedan aprovechar de manera efectiva los beneficios de la competencia lograda en los mercados de telecomunicaciones, se ve restringido por problemas de asimetría de información y falta de digitalización, motivo por el que los usuarios asumen costos de transacción muy altos.

En cuanto a la asimetría de información se observan problemas en todas las etapas de la prestación de los servicios, antes de la contratación, durante la prestación del servicio e incluso al pretender terminar la prestación del mismo.

Antes de la contratación de un servicio, el usuario enfrenta dos problemas de información: (i) no conoce a ciencia cierta su demanda, por lo que puede elegir un servicio sobrevaluado o subvaluado; y, (ii) los distintos canales de información muchas veces poseen información heterogénea, ya sea porque están programados así (como en el caso de los aplicativos o páginas web) o porque los asesores comerciales brindan información a su conveniencia.

Tras la contratación del servicio o incluso cuando desea terminar el servicio, el abonado enfrenta múltiples problemas de información, a saber: (i) desconocimiento de sus obligaciones, que puede generar situaciones adversas para el abonado; (ii) desconocimiento de sus derechos, lo que los pone en una situación de vulnerabilidad ante los problemas que podría enfrentar; y, (iii) desconocimiento sobre cómo realizar ciertos trámites o procedimientos, que dificulta que actúe en su beneficio ante distintas situaciones, y que empeora por la heterogeneidad de procedimientos en los distintos canales.

En cuanto a las brechas de digitalización, se ha observado que actualmente se están subutilizando las herramientas que podrían coadyuvar en la digitalización de los trámites.

Actualmente los aplicativos web y aplicativos móviles que podrían ser herramientas muy útiles para la digitalización se están subutilizando, ya que, por un lado, las obligaciones respecto a sus funcionalidades son mínimas y, por otro lado, aún existe un gran porcentaje de usuarios y abonados que no acceden a ellos.

Del mismo modo, ninguna empresa operadora usa efectivamente la contraseña única, la cual fue establecida para permitir la realización no presencial de trámites que necesiten la validación biométrica de la identidad. No obstante, todas las empresas operadoras informan que a pesar de tener un real interés en usarla, tienen dificultades para masificarla por el alto costo de transacción para los usuarios antiguos, que no han pasado biometría o no han registrado un correo electrónico y deben ir de manera presencial a pasar biometría para obtener su contraseña única.

Para abordar este problema, existe la necesidad de poner a disposición de usuarios y abonados herramientas que les permitan realizar trámites de manera más eficiente, incluso que les permitan la auto-gestión; no obstante, para lograr su uso efectivo, primero necesitan información clara y oportuna, para lo cual existe la necesidad de poner a su disposición herramientas que les permitan estar más y mejor informados.

Los propios operadores no poseen incentivos para abordar el problema, pues una vez que se realiza la contratación del servicio con una empresa operadora, esta tiene el control de



todos los trámites, por tanto, puede aprovechar esta situación para su beneficio. En tal sentido, le corresponde al OSIPTEL intervenir.

Para ello, se propone cuatro (4) herramientas informativas que se complementarán para lograr usuarios y abonados más y mejor informados y dos (2) herramientas de digitalización que permitirán que los abonados realicen trámites no presenciales de manera óptima.

1. Inclusión del artículo 6-B en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

El objetivo es buscar que todos los canales o sistemas que utilicen las empresas operadora para brindar atención, ofrecer y/o comercializar servicios cuenten con información idéntica, completa y homogénea.

Por ejemplo, en lo referente a las tarifas establecidas, promociones y planes tarifarios comercializados, las empresas operadoras están obligadas a brindar la misma información por cualquiera de los canales, y del mismo modo permitir la contratación de la totalidad de estos planes por todos los medios que la empresa disponga para este fin.

En los canales que impliquen interacción, la provisión de la información se encontrará sujeta al requerimiento expreso que realice el usuario en función de sus necesidades; es decir, estas servirán como filtro inicial para poder brindar la información correspondiente.

De existir alguna oferta específica para algún tipo de cliente, a la que los demás clientes no puedan acceder, esta información deberá estar claramente especificada. De lo contrario, no se podrá negar la contratación del mismo a ningún usuario y/o abonado, salvo por razones técnicas o económicas.

2. Modificación del artículo 8 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

El objetivo es que se incluya información conveniente y actualizada en el link de Información a Abonados y Usuarios de las páginas web de las empresas operadoras. Tanto la información como las especificaciones sobre las características mínimas que debe tener este link serán definidas por la Gerencia General del OSIPTEL.

Cabe precisar que las instrucciones definidas por la Gerencia General, tanto para este caso, como para todas aquellas referidas en la presente modificación, están para especificar al cumplimiento de las obligaciones que se encuentran previstas en las Condiciones de Uso, sin que ello implique la generación de cargas regulatorias adicionales.



3. Inclusión del artículo 34-A en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

El objetivo es que se incluya en los recibos de abonado del servicio móvil una gráfica comparativa de los consumos de voz y datos móviles los últimos 12 meses, para que el abonado pueda determinar si se encuentra en el plan adecuado para sus necesidades; de no ser el caso, buscar un plan tarifario que se adecue a sus necesidades.

4. Modificación del artículo 10-A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

El objetivo es adicionar a la obligación de contar con un aplicativo informativo web, la obligación de contar con un aplicativo móvil, y agregar información que debe estar disponible en ambos aplicativos.

La información puede presentarse directamente en el aplicativo o como archivos PDF para ser descargados.

El numeral (iii) se refiere a la información sobre las promociones con las que, en ese momento, cuenta el abonado. No se refiere a las promociones que puede adquirir, si no las que efectivamente tiene, ya sea porque las contrató o porque la empresa se las otorgó. En ese punto, es importante que la vigencia de la promoción este clara para el usuario, para que de ser en caso pueda renovarla o cesar su uso.

5. Inclusión del artículo 10-B en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

El objetivo es establecer obligaciones respecto a la posibilidad de realizar trámites y atención de solicitudes mediante los aplicativos web y móvil, para facilitar la auto-gestión y el proceso de digitalización.

La empresa operadora podrá introducir otros trámites que otorguen facilidades a los abonados, tales como la adquisición o renovación de equipos, compra de paquetes, entre otros.

Las acciones que se hacen por medio de los aplicativos web y móvil son aquellas que se encuentran contempladas para ser realizadas por las otras modalidades de contratación y terminación, incluyendo aquellos trámites que son a solicitud del abonado. En ningún caso debe considerarse un acto unilateral de la empresa operadora como por ejemplo la aceptación de la suspensión del servicio por falta de pago, cobros por aplicar la suspensión, resolver el contrato a requerimiento de la empresa operadora, entre otros.

Las empresas operadoras deberán permitir la migración a todos los planes que se encuentran en comercialización según el SIRT, es decir, se debe permitir la migración a cualquier plan cuyo cese no haya sido registrado en el SIRT.

Las empresas operadoras podrán rechazar la migración o contratación de un plan solo cuando existan impedimentos técnicos o cuando la evaluación crediticia del cliente así lo requiera.



Para el caso de los trámites que requieran el uso de verificación biométrica, es necesario el uso de la contraseña única, de acuerdo a lo previsto en el artículo 128, la cual puede reemplazar la verificación biométrica de la identidad.

En el caso de la presentación de reclamos, quejas y apelaciones, las empresas operadoras pueden re-direccionar a sus páginas web o hacerlo de manera directa en los aplicativos informáticos.

6. Inclusión del artículo 10-C en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Las ventanas de actualización y mantenimiento preventivo de los aplicativos informáticos deberá realizarse preferentemente en horas de la madrugada, salvo en situaciones de fuerza mayor debidamente sustentados.

7. Inclusión del artículo 10-D en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Con el objetivo de buscar que los aplicativos informáticos sean masivos y maximicen su accesibilidad, entre sus opciones deberán contar con acceso al contenido principal en los idiomas quechua y aimara, pues al menos el 15% de la población peruana habla únicamente estos idiomas.

Además, para buscar la accesibilidad de las personas con discapacidad sensorial visual, los aplicativos informativos deberán dar facilidades para acceder al contenido principal mediante mecanismos auditivos.

8. Inclusión del artículo 118-B del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Con el objetivo de proteger a los usuarios de eventuales situaciones en los que se les ofrezca de forma engañosa atributos o características que su plan contratado no contempla, el proceso de contratación no se consolida hasta que el abonado brinda su conformidad al contrato, después de haber verificado que lo ofrecido corresponda con la información brindada.

Esto es de particular interés en los casos de contratación por canales no presenciales como el telefónico en los que podrían presentarse inconsistencias entre lo ofrecido y lo contratado.

9. Modificación del artículo 128 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Por una lado, está el objetivo de permitir que coexistan dos niveles de contraseñas: una que requiere la validación biométrica para su obtención, y que por lo tanto, permitirá realizar todos los trámites que requieran validación biométrica de la identidad; y otra, que es la que actualmente otorgan las empresas operadoras a sus abonados para que puedan ingresar a sus respectivos aplicativos web y móvil, y realizar así los trámites de menor criticidad.



La contraseña única, que requiere validación biométrica para su obtención, servirá para realizar trámites de mayor criticidad, sustituyendo en estos casos la validación biométrica de la identidad.

Las empresas operadoras podrán optar por requerir la contraseña única en lugar de la validación biométrica de la identidad incluso para trámites presenciales.

Por otro lado, está el objetivo de permitir el uso de validación biométrica de la identidad de forma no presencial para la obtención de la primera contraseña, por ejemplo, mediante el uso de los propios aplicativos para pasar la autovalidación biométrica.

El abonado debe estar al tanto que el correo electrónico brindado al momento de la contratación, entre otros fines, será utilizado para otorgarle la opción de generar su contraseña única o recuperar la misma en caso de olvido.

10. Modificación de los artículos 2 y 3 del Anexo 5 -Régimen de Infracciones y Sanciones- del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

El incumplimiento del artículo 10-A, que ha sido modificado mediante esta Resolución, pasa de ser considerada una infracción leve a una infracción grave. Del mismo modo el incumplimiento los artículos 6-B, 10-B y 34-A, que han sido incluidos mediante la presente Resolución, tienen una tipificación de infracción grave.

Esta tipificación se basa en que de acuerdo a los problemas señalados sobre información al usuario, todo lo referente a obligaciones a empresas operadoras que conllevan a que el usuario cuente con información necesaria y precisa sobre las condiciones comerciales y el consumo en los servicios contratados, en todos los canales posibles, facilita la comparación entre lo que el abonado contrata y lo que efectivamente consume, permitiendo que el usuario pueda restringir los planes tarifarios disponibles en función de su consumo, y con ello decidir mantenerse con el plan tarifario contratado, migrar a otro plan o portarse a otra empresa operadora. Por otro lado, la agregación de digitalización de los procesos de contratación y reclamos dentro de los aplicativos informáticos desarrollados es importante con miras a la modernización, más aún en un escenario como el que atravesamos.

Así pues, resulta relevante que dichos artículos presenten una tipificación del tipo grave, con el propósito de disuadir la comisión de infracciones por parte de las empresas operadoras, así como empoderar a los usuarios vía la libre elección y reducción de la asimetría de información.

11. Medidas orientadas a la idoneidad del aplicativo informático

Se ha considerado necesario establecer expresamente una disposición que señale la posibilidad de que a través de la Gerencia General se imponga u ordene implementar condiciones de mejora que permitan ejecutar de manera idónea los objetivos del aplicativo informático, las cuales deberían realizarse de forma inmediata de acuerdo al procedimiento que en dicha resolución se establezca para lograr tal fin.



Es importante precisar que esta imposición se realiza sin perjuicio de las acciones de fiscalización y sanción que, de conformidad con el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y demás normativa vigente, se realicen.

Finalmente, es importante indicar que el incumplimiento de la medida impuesta por la Gerencia General, sea total o parcialmente, es considerada como Infracción Grave.

