

NOTA DE PRENSA
N° 027-2021

Iniciará procesos sancionadores en caso se incumplan normas
OSIPTEL: Telefónica debe facilitar cambio de planes o bajas de servicios solicitadas por usuarios ante incremento de tarifas

- La empresa tiene la obligación de comunicar las modificaciones tarifarias con 30 días de anticipación, según medida vigente exigida por el OSIPTEL.
- Medidas dadas por el regulador posibilitan que hoy el usuario tenga el poder de decidir si permanece con la empresa, cambia de plan, da de baja a su servicio o contrata con otra empresa operadora.

Ante el cambio tarifario en el servicio de Internet fijo, vendido solo o empaquetado con otros servicios, anunciado por la empresa Telefónica del Perú y que entrará en vigencia a partir del 01 de mayo, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), informó que existen una serie de condiciones fijadas por el regulador, en el marco de la libre competencia que impera en el mercado, para evitar afectar la entrega del servicio al usuario.

En efecto, la empresa debe cumplir con comunicar con antelación que realizará un incremento de tarifas, el mismo que en promedio será de 6,8 soles y para ello debe garantizar el uso de los medios adecuados para que el usuario esté informado de esta decisión, tal como lo establecen las obligaciones impuestas por el OSIPTEL al operador.

La norma exige a la empresa avisar al usuario sobre la modificación tarifaria hasta en dos oportunidades. El primer aviso, con al menos 30 días de anticipación y el segundo anuncio, a modo de recordatorio, deberá comunicarlo a 10 días calendario de la entrada en vigencia de la nueva tarifa. Para ello, la empresa enviará dichas comunicaciones especiales, utilizando el mismo medio de envío de los recibos telefónicos (correo electrónico o al domicilio). Complementariamente, de contar con el número telefónico móvil del usuario enviará un mensaje a través de un SMS.

Además, la operadora debe cumplir con entregar información de planes alternativos de menor renta vigentes, a fin de que el usuario evalúe cambiar de plan tarifario (migrar) en caso no esté de acuerdo con el cambio de tarifas. Como parte de las obligaciones impuestas a Telefónica del Perú, se establece que este trámite de migración (cambiar de plan), en el caso de Internet fijo, sea atendido en un día hábil si no se requiere de visita técnica y en 5 días hábiles si involucra una visita técnica.

Asimismo, si el usuario no está satisfecho con las opciones propuestas de servicio, podrá solicitar la suspensión temporal o dar de baja a su plan sin ningún tipo de condicionamiento. En el caso de Internet fijo, ambos trámites no deben demorar más de un día hábil y pueden ser realizados de manera virtual a través de la aplicación móvil de la empresa, implementada por mandato del OSIPTEL.

Por disposición del OSIPTEL, Telefónica del Perú ha desarrollado un aplicativo web y móvil (app Mi Movistar) para que los usuarios registren sus solicitudes de cambio de

plan (migración), suspensión o bajas en el servicio de Internet fijo sea que se brinde de forma individual o empaquetada, en adición a los otros canales de atención de la empresa.

Alternativas al alcance de los usuarios

Además, con el objetivo de facilitar la búsqueda de opciones más convenientes disponibles en el mercado con otro operador, el OSIPTEL ha puesto a disposición de los usuarios la herramienta virtual COMPARATEL (www.comparatel.pe), que permite comparar los planes tarifarios de los servicios ofrecidos por las distintas empresas operadoras en el sector.

De acuerdo con la información disponible en COMPARATEL, pongamos el ejemplo de un usuario que contrató con Telefónica un plan de internet fijo de 30 Mbps por S/79.9 al mes, pero que a noviembre del 2020, vio mejorada su velocidad de descarga a 50 Mbps, de manera gratuita.

Con el incremento de tarifas, a partir del 1 de mayo pagará por este plan S/84.9. Si él no está de acuerdo con ese aumento encontrará, en la misma empresa, la opción de un plan de 50 Mbps a S/75.9 (más barato y con mayor velocidad de su plan inicial). Sin embargo, si un plan de 30 Mbps satisface sus necesidades, encontrará opciones de S/62.9, en la misma empresa, y de S/60, en otro operador, siempre y cuando exista cobertura.

Normas especiales para defender a usuarios

El último incremento tarifario al servicio de internet (solo o empaquetado) realizado por Telefónica ocurrió hace casi dos años, en junio 2019 y, como se recuerda, en enero de 2020, OSIPTEL frenó un nuevo intento de modificación de tarifas y realizó una evaluación integral de la situación competitiva del mercado de Internet fijo.

En aquel momento, la decisión se fundamentó en la evidente falta de información clara y oportuna al usuario sobre los casi S/ 14 de incremento, así como en la carencia de alternativas de planes ofrecidos por la empresa. La notificación solo se dio en el mismo recibo o a través de cartas adicionales sin distinción especial, por lo que la sorpresa fue tangible en los usuarios, quienes manifestaron impedimentos para migrar o dar de baja a su servicio.

Como resultado, el regulador decidió emitir normas especiales que establecieron reglas particulares solo a Telefónica, más exigentes que al resto de operadores, orientadas a brindar mayor información a los usuarios respecto a eventuales incrementos de precio en el servicio de internet fijo (solo o empaquetado) y facilitar la ejecución de tramites como migración o baja.

Supervisión permanente ante cambio tarifario

El OSIPTEL ha intensificado sus acciones de supervisión a fin de verificar que la empresa cumpla con los procedimientos de información al usuario. En los casos que se acredite que no se cumplió con cualquiera de las comunicaciones (al correo electrónico o al domicilio), el usuario podrá iniciar un reclamo por facturación, para que

la empresa devuelva el monto cobrado en exceso, en caso de haberse aplicado la nueva tarifa.

Además, viene supervisando que los pedidos de cambio de plan (migración), suspensión o baja del servicio sean atendidos dentro de los plazos establecidos en las normas y aplicará las sanciones correspondientes, en caso no se cumplan.

Todo usuario que considere que sus derechos han sido vulnerados o que la empresa no ha cumplido con informarle debidamente, puede acudir al OSIPTEL a través de la línea FonoAyuda 1844, el correo electrónico usuarios@osiptel.gob.pe o los canales de atención presencial para la orientación que requiera.

Lima, 07 de abril de 2021