

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. Antecedentes

De conformidad con los artículos 61 y 76 del Texto Único Ordenado de Condiciones de Uso (en adelante, TUO de Condiciones de Uso), aprobado mediante la Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, los abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones tienen el derecho de cambiar de plan tarifario (migración) o dar por terminado el contrato de servicio (baja del servicio) cuando lo consideren necesario.

Asimismo, se debe señalar que en el TUO de las Condiciones de Uso no se ha establecido la obligación de registro y reporte de los trámites relacionados con las bajas de servicio y las migraciones de plan tarifario, mucho menos a través de un sistema informático.

La ausencia de un sistema informático específico para las solicitudes de baja de servicio y migración del plan tarifario ha implicado que el OSIPTEL realice sus labores de seguimiento, monitoreo y fiscalización con cierta dificultad y limitación; lo cual afecta la capacidad de hacer cumplir las obligaciones establecidas para estas solicitudes.

En atención a esta problemática, el OSIPTEL desarrolló el proyecto del Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de los trámites de bajas del servicio y migración de plan tarifario, el cual fue presentado a las empresas operadoras Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. en la 21° Sesión del Comité de Gestión de Reclamos de Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, llevada a cabo el 2 de octubre de 2020.

Posteriormente, con el objetivo de conocer la opinión de las citadas empresas respecto a este proyecto, se entablaron reuniones individuales de carácter técnico con cada una de ellas el 28 de octubre¹, 29 de octubre² y 2 de noviembre del 2020³. En estas reuniones se explicó el funcionamiento técnico del Sistema y se detalló los campos de información requeridos para cada formato propuesto.

Asimismo, el 2 de noviembre de 2020 se remitieron correos electrónicos a cada empresa operadora, adjuntando la presentación utilizada durante las reuniones técnicas y los formatos de información propuestos, así como se les solicitó brindar sus comentarios.

Considerando, que el proyecto del Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de los trámites de bajas de servicio y migración de plan tarifario supone generar algunas nuevas obligaciones para las empresas operadoras, se decidió que su planteamiento se realice a través de un procedimiento normativo, y que se sustente con base a los lineamientos de calidad regulatoria del OSIPTEL, aprobados mediante la Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTEL⁴.

En ese sentido, mediante la Resolución N° 057-2021-CD/OSIPTEL, publicada el 10 de abril de 2021 en el diario oficial El Peruano, se aprobó para comentarios el "Proyecto de norma que aprueba el Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de

¹ En esta fecha se tuvo la reunión con América Móvil Perú S.A.C. y Viettel Perú S.A.C.

² En esta fecha se tuvo la reunión con Entel Perú S.A.

³ En esta fecha se tuvo la reunión con Telefónica del Perú S.A.A.

⁴ Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 22 de marzo de 2018.

solicitudes de bajas y migraciones”. El plazo establecido para la presentación de comentarios fue el 30 de abril del 2021.

Dentro del referido plazo presentaron comentarios las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C., mediante las cartas N° TDP-1277-AG-GER-21, N° DMR-CE-1102-21, N° CGR-1159/2021 y la N° 0374-2021/DL, todas recibidas el 30 de abril de 2021. Asimismo, se recibieron comunicaciones fuera del plazo otorgado por parte de la Asociación para el Fomento de la Infraestructura (AFIN), Entel Perú S.A. y Telefónica del Perú S.A.A., mediante las cartas N° 048-2021 del 4 de mayo, N° CGR-1220/2021 del 7 de mayo y N° TDP-1440-AG-GER-21 del 14 de mayo de 2021, respectivamente.

2. Problemática de las solicitudes de baja de servicio y migración de plan

a) Bajas del servicio:

Según el artículo 76 del TUO de Condiciones de Uso, la baja del servicio para contratos de duración indeterminada se puede efectuar por (i) decisión del abonado, (ii) por decisión de la empresa por falta de pago, (iii) por fallecimiento del abonado, (iv) por declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas, (v) por incumplimiento en la instalación o activación del servicio, (vi) por falta de factibilidad para el traslado de la línea, (vii) por uso indebido, (viii) por uso prohibido en establecimientos penitenciarios, (ix) luego de transcurridos 6 meses desde la fecha en que se efectuó la suspensión de servicio y (x) por otras causales incluidas en contrato con la aprobación del OSIPTEL.

Por otra parte, según el artículo 77 del TUO de Condiciones de Uso, la baja del servicio para contratos de duración a plazo forzoso se puede efectuar por: (i) decisión de la empresa operadora en caso de falta de pago, (ii) por declaración de insolvencia, (iii) por fallecimiento del abonado, (iv) por uso indebido del servicio, (v) por uso prohibido en los establecimientos penitenciarios y (vi) por otras causales incluidas en contrato con la aprobación del OSIPTEL. Asimismo, el abonado puede resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, cuando la empresa operadora incurra en las siguientes causales: (i) problemas de calidad, (ii) aplicación de tarifas distintas a las vigentes al momento de la contratación, (iii) por incumplimiento en la instalación o activación del servicio, (iv) por falta de factibilidad para el traslado de la línea y (v) cuando la empresa de televisión de paga deje de transmitir alguna señal de programación. Si el abonado resuelve el contrato, sin expresión de causa, deberá asumir las penalidades correspondientes.

Asimismo, la baja del servicio también se puede efectuar por la portabilidad numérica y en atención a la normativa del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad - RENTESEG.

En ese contexto, se debe indicar que a partir de los canales de atención del OSIPTEL (call center y oficinas de atención al usuario), se han evidenciado casos en los que los usuarios manifiestan disconformidad respecto a cómo ha sido gestionada su solicitud por parte de las empresas operadoras. En efecto, entre el 2018 y 2020, se ha registrado un promedio anual de 8 953 consultas relacionadas con las solicitudes bajas en todos los servicios públicos de telecomunicaciones. Particularmente, se ha evidenciado casos en los que el proceso de solicitud no se culminó por problemas técnicos, las empresas operadoras no reciben las solicitudes de baja o la baja se ejecuta sin que el usuario la haya solicitado.

Comparando los años 2018 y 2020, la cantidad total de consultas respecto al trámite de bajas de servicio se ha incrementado en 77%, lo cual refleja una tendencia

creciente; siendo el principal problema la solicitud de baja no ejecutada. Cabe señalar que este problema se presenta cuando las empresas operadoras, no ejecutan la solicitud o no logran registrarla.

Por otra parte, los usuarios también pueden presentar sus reclamos ante las empresas operadoras de manera formal. Así, entre el año 2016 y 2020, las empresas operadoras han resuelto 185.1 mil reclamos presentados por usuarios respecto al incumplimiento de las solicitudes de baja, de los cuales, 66.6 mil casos fueron declarados como fundados, es decir el 36% del total de casos presentados. Esto implica que las empresas operadoras estarían atendiendo de manera negligente las solicitudes de baja, generando así diversos inconvenientes a los usuarios.

Cabe señalar que, al incumplir la empresa operadora con la ejecución de la baja, el servicio continúa operativo y sigue generando facturas y cobros. Al generarse estos sobrecostos, los usuarios presentan reclamos por facturación y no por incumplimiento de baja del servicio, ya que su principal afectación está reflejada en su factura. En ese sentido, la cantidad de reclamos sobre incumplimiento de bajas se encuentra subestimada, ya que esta cantidad se encuentra repartida en reclamos por facturación y cobro. Este problema de reporte se debe a la falta de un sistema de registro de solicitudes que pueda permitir su correcto monitoreo y fiscalización.

Asimismo, en el primer trimestre del año 2021 se han presentado un total de 2 382 consultas referidas a problemas con el trámite de baja del servicio, de las cuales el 52,2% corresponden a solicitudes de baja no ejecutadas, el 30,1% a que no se reciben las solicitudes de baja y el 17,7% a bajas no solicitadas por el abonado. Cabe indicar que en el mismo periodo, se resolvieron 12 166 reclamos con materia reclamable relacionada al trámite de bajas, de estos reclamos 5 820 (el 47,8%) fueron resueltos como favorables para el usuario.

b) Migración de planes:

El OSIPTEL, a través de sus canales de atención al usuario, ha tenido conocimiento de diversos problemas relacionados con la migración de plan. En efecto, entre el 2018 y 2020, se ha registrado un promedio anual de 6 402 consultas relacionadas con las solicitudes a migraciones del plan. Del mismo modo, estas consultas se desagregan en los siguientes subtemas: (i) el usuario realizó la solicitud de la migración, sin embargo esta no se ejecuta; (ii) la empresa operadora no quiere aceptar la solicitud de migración solicitada por el abonado; (iii) se realizó una migración no solicitada por el abonado; y (iv) otros problemas.

Comparando los años 2018 y 2020, la cantidad total de orientaciones vinculadas a problemas respecto a migraciones del plan se ha incrementado en 84% y el problema más frecuente ha sido la no ejecución de la solicitud debido a problemas técnicos.

Finalmente, en el primer trimestre del año 2021 se han presentado un total de 2 271 consultas referidas a problemas con el trámite de migración, de las cuales el 31,2% corresponden a migración pendiente, el 22,8% a no aceptación de migración, el 13,3% a migraciones no solicitadas y el 1,6% restante representa ejecuciones después del ciclo de facturación y que no se informó la procedencia de la solicitud en plazo.

3. Propuesta Normativa

Para realizar un adecuado seguimiento de la atención de los trámites de bajas y migraciones, se propone establecer la obligación de que las empresas operadoras reporten, a través de un sistema informático que implemente el OSIPTEL, la

información de las bajas del servicio y migraciones de plan tarifario presentadas por sus abonados o ejecutadas por la empresa operadora. Del mismo modo, las empresas operadoras deberán recoger la información de errores en el reporte de bajas y migraciones no ejecutadas, a fin de brindar una solución.

Este proceso de entrega y recojo de información a través del sistema se realizará diariamente, conforme a los horarios, forma, periodos de información y especificaciones que se señalen en el Instructivo Técnico que será aprobado por la Gerencia General del OSIPTEL.

Con la finalidad de garantizar el funcionamiento de este sistema, se propone establecer que las empresas operadoras sean responsables de la verificación de la consistencia, coherencia y validez de los datos reportados, la subsanación de los errores advertidos, la confidencialidad de los accesos al sistema, entre otros.

Asimismo, se establecen obligaciones cuando la empresa operadora no pueda entregar la información por indisponibilidad de sus sistemas o mantenimiento correctivo de los mismos.

Con la finalidad de colaborar con los abonados en el seguimiento de sus solicitudes, se propone que puedan consultar, a través de la página *web* institucional del OSIPTEL el estado de sus solicitudes de baja y migración.

4. Alcance

Se propone que la norma sea aplicable a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones que cuenten con más de 500 mil abonados, en la medida que son aquellas las que han evidenciado mayores problemas en la atención de las solicitudes de baja y migración.

El alcance de la presente norma excluye los servicios contratados en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica, así como a aquellos abonados con la condición de personas jurídicas que cuentan con más de 10 servicios contratados con un operador, ya que abonados con estas características representan menos del 1% del total de conexiones de las empresas operadoras que cuentan con más de 500 mil abonados. En ese sentido, excluir a los mencionados abonados no afecta el objetivo principal de la norma y facilita las labores de registro en el Sistema.

5. Implementación del Sistema

Para cumplir con el objetivo de la propuesta normativa se requiere que las empresas operadoras en coordinación con el OSIPTEL realicen las adecuaciones, implementaciones y pruebas necesarias en sus sistemas.

6. Régimen sancionador

En relación con el régimen sancionador, se propone tipificar como infracción leve, el incumplimiento de aquellas obligaciones relacionadas al reporte de la información de las bajas y migraciones. Asimismo, tipificar como infracción leve cuando la empresa operadora no cumpla con informar la indisponibilidad de sus sistemas que le impiden reportar la información de las bajas del servicio y de migraciones del plan tarifario.

7. Vigencia

Se propone que esta norma entre en vigencia a los seis (6) meses, contados a partir de la fecha de la publicación del Instructivo Técnico respecto de la información correspondiente a las bajas y migraciones solicitadas por decisión del abonado; y en el plazo máximo de doce (12) meses contados a partir de la fecha de la publicación del Instructivo Técnico, respecto del total de bajas y migraciones solicitadas por los abonados y ejecutadas por la empresa operadora.

En ese sentido, en una **primera etapa** las empresas operadoras reportan la información correspondientes a las bajas y migraciones solicitadas por sus abonados, de acuerdo a lo siguiente:

- Bajas del servicio, cuyo motivo es: *“a solicitud del abonado sin expresión de causa”*.
- Migraciones por motivo: *“a solicitud del abonado”*.

En una **segunda etapa**, las empresas operadoras reportarán todas las bajas y migraciones solicitadas y ejecutadas, incluidas aquellas por decisión unilateral de la empresa operadora, de acuerdo a lo siguiente:

- Bajas por todos los motivos indicados en la norma: a solicitud del abonado sin expresión de causa; portabilidad numérica; falta de recarga; falta de pago; fallecimiento del abonado; insolvencia o extinción de la persona jurídica; problemas de calidad de servicio (para contratos a plazo forzoso); por aplicación de tarifas distintas a las contratadas (para contratos a plazo forzoso); por eliminación de la señal de programación del servicio de televisión de paga (para contratos a plazo forzoso); falta de instalación, activación y/o traslado; por no acreditación de mecanismo de contratación; uso indebido; y uso prohibido.
- Migración por todos los motivos indicados en la norma: *a solicitud del abonado, desistimiento de la migración y habilitación del tope de consumo.*

Ello a fin de que en los meses previos a su vigencia, las empresas operadoras realicen las adecuaciones y pruebas técnicas necesarias para el funcionamiento y operatividad del sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de las bajas del servicio y migraciones de plan tarifario.