

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 limitar los trámites realizados virtualmente a únicamente aquellos que les resulten convenientes (ej. Migración a planes de mayor renta). En tal sentido, le corresponde al OSIPTEL intervenir.

Para ello, se propone tres (3) 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 operadoras para brindar atención, ofrecer y/o comercializar servicios, cuenten con información idéntica, completa y homogénea. Es decir, que los usuarios puedan acceder a toda la información por cualquier canal que ponga a disposición la empresa operadora, sin restringir el tipo de información a ser brindada por cada canal. En caso el canal lo permita, y de tratarse de información no esencial, es posible re direccionar al usuario a un link con mayores detalles.

En lo referente a información esencial como 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. En tal sentido, por ejemplo, en el canal telefónico, el operador debe brindar información detallada en caso el usuario lo requiera.

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 vínculo serán definidas y comunicadas 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. 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 a brindarse en dicho aplicativo es la siguiente;

- i. Contratos de los servicios públicos de telecomunicaciones suscritos por el abonado, y los contratos asociados al equipo terminal o dispositivos adquiridos a la Empresa Operadora.

La información a la que podrá acceder el usuario a través de los aplicativos informativos será aquella relacionada con los contratos vigentes; ello sin perjuicio de que la empresa operadora debe conservar los contratos anteriores y dar acceso a estos a solicitud del abonado por los medios idóneos tal como dispone el artículo 9 del TUO de las Condiciones de Uso.

Esta obligación no resulta aplicable para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica.

- ii. Características completas del plan.
- iii. Características de Promociones y beneficios con los que cuenta el abonado, detallando la vigencia de los mismos.

Esto se refiere a las promociones con las que el usuario cuenta en el momento de la consulta; ya sea porque las haya contratado o la empresa operadora se las haya otorgado. La vigencia de estas promociones depende de la fecha de adquisición de cada una de estas promociones (por ejemplo, 6 meses de redes sociales ilimitadas).

- iv. Recibos de los últimos seis (6) meses.
- v. Representación gráfica del historial de consumo de datos de los servicios de telefonía móvil los últimos seis (6) meses, indistintamente de la modalidad del servicio.

Se debe incluir la cantidad de MB usados del plan. No se debe considerar el tráfico gratuito, por ejemplo el de redes sociales gratuitas. Además, debe presentarse una gráfica por cada línea contratada.

- vi. Las solicitudes relativas a: (a) la entrega del recibo de servicios a través de otro medio alternativo al impreso, (b) la exclusión del abonado de la guía telefónica, y (c) la entrega de guía telefónica impresa a través de cualquier modalidad de soporte distinta a la impresa;



- vii. El detalle histórico de las solicitudes de: (a) suspensión temporal del servicio, (b) traslado del servicio, (c) suspensión del servicio y bloqueo del equipo terminal móvil por robo o pérdida de éste último, (d) reposición de SIM Card, y (e) cuestionamiento de titularidad de los servicios públicos móviles prepago. El referido detalle deberá contener información relativa a las solicitudes que hayan sido realizadas por el abonado, con una anterioridad no menor a dos (2) años de efectuadas las mismas, como mínimo.
- viii. El estado y seguimiento de los reclamos, quejas y apelaciones realizadas por el abonado.

En este caso las empresas operadoras pueden optar por redireccionar desde el aplicativo informático hacia la plataforma virtual que permite a los reclamantes conocer el estado de los procedimientos de reclamos, apelaciones y/o quejas presentadas. Si la empresa operadora opta por esta opción, y fuera técnicamente posible, bastaría con la autenticación que hace el usuario al entrar al aplicativo para conocer el estado de reclamos, apelaciones y/o quejas. En caso de que esto no fuera factible, la empresa operadora podría solicitar credenciales adicionales al redireccionar al aplicativo informático.

El redireccionamiento debe ser a la sección específica que permita realizar el trámite u obtener la información requerida por el usuario.

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

Esta obligación no resulta aplicable para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica.

4. 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.



Para el caso de los trámites que requieran el uso de verificación biométrica y esta no haya sido implementada dentro del mismo aplicativo, es posible reemplazarlo por 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 las solicitudes de contratación y terminación de servicios, la obligación recae únicamente en los servicios ofrecidos por la propia empresa operadora y no servicios adicionales ofrecidos por terceros.

En el caso de la presentación de reclamos, quejas y apelaciones, las empresas operadoras pueden redireccionar a sus páginas web o hacerlo de manera directa en los aplicativos informáticos, del mismo modo con lo referido a solicitudes y trámites que la empresa considere necesario, siempre y cuando este redireccionamiento se haga hacia la sección específica para llevarse a cabo.

En el caso de la solicitud de la suspensión, si un cliente ya se encuentra en el estado de “suspendido” por mora o uso indebido o prohibido, la empresa operadora podrá inhabilitar la opción de solicitar suspensión temporal; pero se deberá informar la razón de la inhabilitación de la línea.

Si las empresas operadoras lo consideran necesario, podrán redireccionar los trámites hacia la versión web del aplicativo informático, o hacia la página web, siempre que el redireccionamiento se haga hacia la sección específica para realizar cada solicitud o trámite, es decir, el usuario no tendrá la necesidad de navegar en la página a la cual fue redireccionado para realizar el trámite requerido.

Esta obligación no resulta aplicable para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica.

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

Los aplicativos informáticos deben estar disponibles de manera permanente, y la información de los usuarios debe ser actualizada constantemente, sin que esto suponga interrupciones prolongadas en el acceso, visualización o utilización del aplicativo. Su supervisión está a cargo de la Dirección de Fiscalización e Infracciones, y se rige por las disposiciones establecidas en el Reglamento General de Supervisión, aprobado por Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL, o norma que lo sustituya.

El objetivo es garantizar la disponibilidad de los aplicativos informáticos, los cuales solo podrán verse interrumpidos por labores de mantenimiento y/o actualización en el rango horario establecido, las cuales deberán ser informadas a los abonados utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción, es el caso de SMS, correo electrónico, entre otros; y al Osiptel con 3 días de anticipación, sin que suponga interrupciones prolongadas en el acceso y visualización.



6. 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 6 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.

Se debe incluir la cantidad de MegaBytes descontados del plan. En tal sentido, no se debe considerar el tráfico gratuito, por ejemplo el de redes sociales gratuitas. Además, debe presentarse una gráfica por cada línea contratada.

Esta obligación no resulta aplicable para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica.

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

Por un 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, que por su condición requieran validación biométrica de la identidad, así la contraseña única sirve como sustituto de la validación biométrica de la identidad para la realización de trámites no presenciales.

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

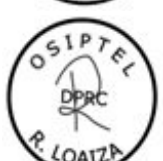
Por otro lado, está el objetivo de permitir el uso de validación biométrica de la identidad de forma no presencial para la obtención de la primera contraseña, por ejemplo, mediante el uso de los propios aplicativos para pasar la autovalidación biométrica.

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.

8. 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.

• Artículo 6-B:

La estimación de una eventual infracción a este artículo vendría dada por el beneficio ilícito, expresado en términos del costo evitado por la empresa operadora para



implementar mecanismos idóneos que permitirían que el abonado reciba información adecuada acorde a lo establecido en la norma.

En tal sentido, dado que: (i) a esta infracción se le asignaría una probabilidad de detección baja (al igual que la asignada para el canal presencial. Art. 6), (ii) existe un desconocimiento previo de la cantidad de usuarios afectados; es necesario considerar la tipificación de esta infracción como grave, a fin de no perder el carácter disuasivo de la sanción y eliminar todo tipo de incentivos que genere a la empresa seguir cometiendo la infracción.

Adicionalmente, es necesario otorgarle la misma importancia a la información que recibe el usuario, independientemente del canal de atención que se utilice. Por tanto, tipificar como leve una eventual infracción a este artículo conlleva a entrar inconsistencias con la tipificación grave asignada al canal presencial (artículo 6).

Por lo señalado, es necesario que este artículo presente una tipificación GRAVE.

• **Artículos 10-A, 10-B y 10-C:**

El incumplimiento de este artículo 10-A implica que el usuario deba buscar información en otros medios, lo cual genera mayores costos de transacción para este.

En tanto, el artículo 10-B busca el empoderamiento digital de los usuarios a través de la posibilidad de que realicen autogestiones de forma no presencial, por tanto el incumplimiento de este artículo limita sus posibilidades y le genera mayores costos de transacción o incluso los hace desistir de realizar los trámites.

Finalmente, la no disponibilidad del aplicativo, implica que por ese periodo los usuarios no pueden obtener información, ni realizar los trámites necesarios por el aplicativo. En ese sentido tendrían que recurrir a otros canales incrementando el costo de transacción.

Por lo señalado, es necesario que estos artículos presenten una tipificación GRAVE.

• **Artículo 34-A:**

La inclusión de una gráfica comparativa dentro del recibo de pago es importante a fin de que el usuario se encuentre informado sobre si el plan que contrató es el que más se adapta a sus patrones de consumo de Internet (considerando que los minutos ya son ilimitados).

La sanción impuesta a una eventual infracción a este artículo dependería del beneficio ilícito obtenido por la empresa operadora, la probabilidad de detección y la cantidad de abonados afectados.

- Respecto del beneficio ilícito, los costos evitados serían relativamente bajos (costos asociados a la adecuación de la gráfica dentro del recibo), mientras que se desconocería previamente la magnitud del ingreso ilícito (en caso de que se atribuya este componente, pues el usuario estaría pagando una renta mensual que ya se encuentra previamente establecida dentro de su contrato).
- Respecto a la probabilidad de detección, un eventual incumplimiento de este artículo por parte de las empresas operadoras es fácilmente verificable, con lo que se asocia



a una probabilidad de detección alta o muy alta, puesto que solo bastaría con tomar una muestra representativa de los recibos de pago para evidenciar la infracción.

Por lo señalado anteriormente, es necesario que este artículo presente una tipificación LEVE.

- **Artículo 34-A:**

Este artículo busca que ningún usuario contrate un servicio sin antes tener acceso al contrato con las condiciones del servicio ofrecido. En ese sentido, el incumplimiento de este artículo puede generar que los usuarios contraten servicios distintos a los ofrecidos.

Por lo señalado, es necesario que este artículo presente una tipificación GRAVE.

- **Décimo Sexta Disposición Final:**

El incumplir esta disposición causaría que los usuarios que no dominan el español no sepan que puedan ser atendidos en otro idioma.

Por lo señalado anteriormente, es necesario que ésta disposición final presente una tipificación LEVE.

9. Medidas orientadas a la idoneidad del aplicativo informático

Se ha considerado necesario establecer expresamente una disposición que faculte que el OSIPTEL 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.

10. Medidas orientadas a la atención en otro idioma.

Con la finalidad de informar a los usuarios sobre la posibilidad de ser atendidos en otros idiomas a través de alguno de los canales de atención, se debe incluir en el aplicativo un botón o enlace que se encuentre en otro idioma, y que el mismo le brinde información sobre los canales que puedan brindar atención en otro idioma. Ello de acuerdo con lo establecido en la Décimo Sexta Disposición Complementaria Final del TUE de las Condiciones de Uso.

