



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

000088
NOTARIA
Herrera
Carrera

SESIÓN N° 765/20 DEL CONSEJO DIRECTIVO Jueves, 08 de octubre de 2020

En Lima, siendo las 09:30 horas del día jueves 05 de octubre de 2020, se reunieron por audioconferencia el señor Rafael Muenta Schwarz, Presidente del Consejo Directivo, el señor Jesús Guillén Marroquín, el señor Jesús Villanueva Napurí, el señor Carlos Barreda Tamayo y el señor Arturo Vásquez Cordano, todos miembros del Consejo Directivo.

Bajo la Presidencia del señor Rafael Muenta Schwarz, y con el quórum reglamentario, se inició la Sesión N° 765/20 del Consejo Directivo. La sesión contó además con la participación de los señores Sergio Cifuentes Castañeda, Gerente General (quien participó en los puntos II.1 y II.2 del orden del día, de conformidad a lo establecido en el artículo 88° del Reglamento General del OSIPTEL), Alberto Arequipeno, Gerente de Asesoría Legal y Félix Vasi Zevallos, Secretario del Consejo Directivo.

I. APROBACIÓN DEL ACTA

Se procedió a aprobar el Acta correspondiente a la Sesión N° 764/20.

II. ORDEN DEL DÍA

II.1. Norma que sustituye el artículo 17 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Mediante Memorando N° 363-GPRC/2020 la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia elevó el Informe N° 107-GPRC/2020 al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, la Norma que sustituye el artículo 17 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Al respecto, el Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia señaló que se había detectado un problema de asimetría de información en el proceso de contratación de los servicios de telecomunicaciones, al punto que un sondeo de GPSU revela que el 60% de los usuarios no conoce sus derechos ni las condiciones específicas del servicio que contratan. Las causas de ello son los contratos de las empresas concesionarias que tienen características que los hacen lejanos para el usuario, tales como un lenguaje jurídico y técnico, cláusulas complejas, contratos largos (hasta de 13 páginas) y heterogéneos (por diferentes servicios, que se regulan de diferente forma en cada empresas). Agregó que para llegar a estas conclusiones se encargó la realización de un focus group a Apoyo Consultoría.

Como solución, para lograr que los usuarios accedan efectivamente a los contratos (los lean, los entiendan y los apliquen, empoderándolos), propuso aprobar un **Contrato Tipo** para todos los servicios minoristas, lo cual se publicó para comentarios mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 036-2020-CD/OSIPTEL, habiéndose recibido aportes de cinco empresas operadoras y una asociación de consumidores.

En suma, recomendó aprobar la sustitución del artículo 17 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso para aprobar el contrato tipo para los



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil, y radiodifusión, delegándose a la Gerencia General su tenor.

Asimismo, sugirió obligar a las empresas operadoras a adecuar sus nuevos contratos (no los ya firmados) por cada plan tarifario, y remitirlos al OSIPTEL, modificando los artículos 2 y 3 del Anexo 5 -Régimen de Infracciones y Sanciones- del TUE de las Condiciones de Uso de a fin de tipificar como infracción GRAVE el incumplimiento de lo mencionado.

Concluyó puntualizando que la nueva norma entraría en vigencia a los 90 días hábiles de publicada, debiendo aprobar la Gerencia General el contrato tipo en un plazo máximo de 30 días hábiles de su aprobación; dándose a las empresas un plazo de 60 días hábiles para su adecuación.

Los señores miembros del Consejo Directivo formularon comentarios y preguntas, las que fueron debidamente absueltas. Finalmente, el Sr. Barreda solicitó a la Gerencia General que informe al Consejo Directivo el tenor de dichos contratos tipo cuya aprobación se le delega, así como de sus posteriores modificaciones.

Acuerdo 765/3697/20

Visto el Informe N° 107-GPRC/2020, los señores miembros del Consejo Directivo, por unanimidad acordaron:

- Sustituir el artículo 17 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, y modificatorias.
 - Modificar 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, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, y modificatorias.
 - Encargar a la Gerencia General la aprobación del contrato tipo para los servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la publicación de la Resolución en el Diario Oficial El Peruano.
 - La Resolución entra en vigencia a los noventa (90) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.
 - Encargar a la Gerencia General que disponga las acciones necesarias para que la Resolución sea publicada en el Diario Oficial "El Peruano"; así como el envío a la Dirección de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del archivo electrónico de la Exposición de Motivos.
- Asimismo, para que la Resolución, su Exposición de Motivos, la Matriz de Comentarios y el Informe de Declaración de Calidad Regulatoria N° 00107-GPRC/2020, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional <http://www.osiptel.gob.pe>).
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente Acuerdo de Consejo Directivo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
TelecomunicacionesNOTARIA
Herrera
Carrera

II.2. Publicación para comentarios del Proyecto de Resolución Normativa que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones – Problemática de empoderamiento del Usuario

Mediante Memorando N° 376-GPRC/2020 la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia elevó el Informe N° 110-GPRC/2020 al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, concerniente a la publicación para comentarios del Proyecto de Resolución Normativa que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a fin de lograr el empoderamiento del usuario.

Al respecto, el Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia sustentó el contenido de su informe, explicando que se ha detectado que no hay competencia en la posventa de equipos y servicios del mercado de telecomunicaciones, pues una vez que se contrata con una empresa operadora, esta facilita únicamente los trámites que le generan más rentas (como son la migración a planes más caros o la compra de paquetes más caros) pero dificulta la atención de migraciones y bajas (mediante demoras en la atención telefónica y canales que no permiten registrar baja o la migración a planes menores). Añadió que ello es patente en el gran número de reclamos de usuarios en redes sociales por falta de atención.

Explicó que esta situación se genera por un problema de asimetría de información en cada etapa, pues existe:

- Asimetría **antes** de adquirir servicios por el desconocimiento de la oferta comercial disponible, la dificultad para hacer compatibles las necesidades del usuario y la oferta y por existir información distinta según el canal de atención.
- Asimetría **durante** la contratación, por contratos largos, complejos por su lenguaje jurídico y técnico y heterogéneos (por diferentes servicios, que se regulan de diferente forma en cada empresas)
- Asimetría **tras** contar con servicio, por desconocimiento de los procesos, obligaciones y derechos (por ejemplo, los abonados no saben que pueden migrar de plan) ni sus obligaciones.

Agregó que el problema principal que el usuario enfrenta en estas situaciones de asimetrías son las **restricciones para realizar trámites no presenciales**, dada la falta de digitalización en los procesos de las empresas operadoras, por lo que proponía una nueva norma para implementar herramientas informáticas y uniformizar la información proporcionada a los usuarios en todos los canales, modificar la información obligatoria en las páginas web de la empresas operadoras, incluir un Comparativo Gráfico de consumo en el recibo de pago y un gráfico de consumo de los últimos 6 meses (semejante al recibo de luz), obligación de tener aplicativos informáticos como APP web y APP móvil, e incrementar la información disponible de contratos, características de promociones y beneficios actuales, seguimiento a reclamos, etc.

También propuso aprobar la **digitalización de trámites y procesos mediante uso de aplicativos informáticos**, uniformizando los procesos permitidos en el app para la contratación y terminación de servicios adicionales, migración hacia cualquier plan disponible, baja del servicio, suspensión o reactivación temporal



PERÚ

Presidencia
 del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
 de Inversión Privada en
 Telecomunicaciones

del servicio, cambio de domicilio del servicio, cambio de número y solicitud de facturación detallada y registro de llamadas entrantes. Asimismo, recomendó incrementar las funcionalidades de la contraseña única y su obtención mediante "auto-biometría". Concluyó recomendando publicar para comentarios la citada norma

Finalmente los señores miembros del Consejo Directivo formularon comentarios y preguntas, las que fueron debidamente absueltas.

Acuerdo 765/3698/20

Visto el Informe N° 110-GPRC/2020, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Aprobar la publicación para comentarios del Proyecto de Resolución Normativa que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTTEL.
- Encargar a la Gerencia General que disponga las acciones necesarias para que la Resolución sea publicada en el Diario Oficial El Peruano.
- Asimismo, se encarga a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la Resolución, el Proyecto de Norma, su Exposición de Motivos y la Declaración de Calidad Regulatoria - Informe N° 00110-GPRC/2020 -, sean publicados en la página web institucional del OSIPTTEL (<http://www.osiptel.gob.pe>).
- Establecer un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha en que la Resolución sea publicada en el Diario Oficial El Peruano, para que los interesados puedan presentar sus comentarios respecto al Proyecto Normativo.
- Derogar la Tercera Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución de Consejo Directivo N° 096-2018-CD/OSIPTTEL que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- Encargar a la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia del OSIPTTEL el acopio, el procesamiento y la sistematización de los comentarios que se presenten, así como la presentación a la Alta Dirección de sus correspondientes recomendaciones.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente Acuerdo de Consejo Directivo.

II.3. Recurso de Apelación presentado por Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 173-2020-GG/OSIPTTEL - Expediente N° 016-2018-GG-GSF/PAS

Mediante Informe N° 195-GAL/2020, el Gerente de Asesoría Legal elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTTEL el proyecto de resolución sobre el recurso de apelación interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A. (TDP) contra la Resolución N° 173-2020-GG/OSIPTTEL, que le impuso 95 amonestaciones y 157 multas leves, que ascienden a 191,52 UIT, por haber superado el 8% del tiempo sin disponibilidad del servicio de telefonía de uso público en 252 centros poblados rurales durante el año 2016. Además, dicha resolución le impuso una multa grave de 150 UIT por haber remitido información incompleta de 151 teléfonos de uso público a través de los Registros de Teléfonos de Uso Público sin Disponibilidad, durante el año 2016.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Al respecto, el Gerente de Asesoría Legal reseñó los fundamentos de su informe, resaltando que las infracciones estaban debidamente acreditadas, por lo que recomendó confirmar las multas impuestas en primera instancia.

Acuerdo 765/3699/20

Visto el Informe N° 195-GAL/2020, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución de Gerencia General N° 173-2020-GG/OSIPTTEL y, en consecuencia:
 - (i) CONFIRMAR las noventa y cinco (95) amonestaciones y ciento cincuenta y siete (157) multas, que ascienden a un total de ciento noventa y uno con 52/100 (191,52) UIT, por la comisión de la infracción leve tipificada en el Primer Numeral del Anexo 7 del Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del Servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales, aprobado por la Resolución N° 158-2013-CD/OSIPTTEL, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 10 y el Anexo 6 de la referida norma, durante el año 2016, en el extremo de doscientas cincuenta y dos (252) centros poblados rurales.
 - (ii) CONFIRMAR una (1) multa de ciento cincuenta (150) UIT por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL, al haber remitido información incompleta a través de los Registros de Teléfonos de Uso Público sin Disponibilidad, durante el año 2016.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:
 - (i) Notificar la presente Resolución a la empresa apelante,
 - (ii) La publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano".
 - (iii) Publicar la presente Resolución, el Informe N° 195-GAL/2020, así como las Resoluciones N° 173-2020-GG/OSIPTTEL y N° 052-2019-GG/OSIPTTEL, en la página web institucional del OSIPTTEL (www.osiptel.gob.pe)
 - (iv) Comunicar la presente Resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas, para los fines respectivos.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente Acuerdo del Consejo Directivo.

II.4. Recurso de Apelación presentado por Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 176-2020-GG/OSIPTTEL - Expediente N° 110-2018-GG-GSF/PAS

Mediante Informe N° 194-GAL/2020, el Gerente de Asesoría Legal elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTTEL el proyecto de resolución sobre el recurso de apelación interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A. (TDP) contra la Resolución N° 176-2020-GG/OSIPTTEL, que confirmó la Medida Correctiva



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

impuesta mediante Resolución N° 087-2019-GG/OSIPTTEL, rectificada mediante Resolución N° 133-2019-GG/OSIPTTEL, consistente en configurar sus sistemas incluyendo los criterios establecidos en el Glosario de Términos de los reportes de información del servicio de Internet móvil (formatos 095 y 097); con el objetivo de evitar errores en el proceso de generación de dichos formatos; así como entregar la información contenida de los formatos N° 095 y N° 097 de la NRIP correspondientes a los periodos 2015-IV; 2016-I, 2016-II, 2016-III y 2016-IV.

Al respecto, el Gerente de Asesoría Legal explicó su informe, el cual demuestra que la medida correctiva dispuesta estaba plenamente sustentada, por lo que recomendó confirmarla.

Acuerdo 765/3700/20

Visto el Informe N° 194-GAL/2020, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución de N° 176-2020-GG/OSIPTTEL y, en consecuencia, CONFIRMAR la Medida Correctiva impuesta mediante Resolución N° 087-2019-GG/OSIPTTEL, rectificada mediante Resolución N° 133-2019-GG/OSIPTTEL, por la comisión de las infracciones tipificadas en los artículos 7 y 9 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:
 - (i) Notificar la presente Resolución a la empresa apelante.
 - (ii) Publicar la presente Resolución, el Informe N° 194-GAL/2020, así como las Resoluciones N° 176-2020-GG/OSIPTTEL y N° 087-2019-GG/OSIPTTEL, en la página web institucional del OSIPTTEL (www.osiptel.gob.pe)
 - (iii) Comunicar la presente Resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas, para los fines respectivos.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente Acuerdo del Consejo Directivo.

II.5. Recurso de Apelación presentado por Entel Perú S.A. contra la Resolución N° 172-2020-GG/OSIPTTEL - Expediente N° 095-2019-GG-GSF/PAS

Mediante Informe N° 189-GAL/2020, el Gerente de Asesoría Legal elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTTEL el proyecto de resolución sobre el recurso de apelación interpuesto por Entel Perú S.A. contra la Resolución N° 172-2020-GG/OSIPTTEL, que le impuso una multa leve 7,8 UIT por no permitir la presentación de recursos de apelación y quejas vía web en 10 casos.

Al respecto, el Gerente de Asesoría Legal reseñó los fundamentos de su informe, resaltando que la infracción estaba debidamente acreditada por lo que recomendó confirmar la multa impuesta en primera instancia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

000094
NOTARÍA
Herrera
Carrera

Acuerdo 765/3701/20

Visto el Informe N° 189-GAL/2020, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por la empresa ENTEL PERÚ S.A. contra la Resolución de Gerencia General N° 172-2020-GG/OSIPTEL y, en consecuencia, CONFIRMAR la multa de siete con 80/100 (7,8) UIT impuesta por el incumplimiento del artículo 43-A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:
 - (i) Notificar la presente Resolución a la empresa apelante,
 - (ii) Publicar la presente Resolución, el Informe N° 189-GAL/2020, así como la Resolución de Gerencia General N° 172-2020-GG/OSIPTEL, en la página web institucional del OSIPTEL (www.osiptel.gob.pe)
 - (iii) Comunicar la presente Resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas, para los fines respectivos.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente Acuerdo del Consejo Directivo.

III. PEDIDOS

III.1. P. 096/765/2020

Encargar a la Gerencia General se sirva evaluar y disponer lo siguiente:

1. Dadas las condiciones actuales de pandemia, establecer una oferta básica de internet para la atención médica vía internet del MINSA (Telesalud) de manera que las Empresas Operadoras ofrezcan estos paquetes, con dedicación exclusiva, a tarifas razonables.

Siendo las 13:30 horas se dio por finalizada la sesión del Consejo Directivo.

Rafael Munte Schwarz
Presidente

Jesús Guillén Marroquín
Vicepresidente

Jesús Villanueva Napurí
Director

Carlos Barreda Tamayo
Director

Arturo Vásquez Cordano
Director

