

ANEXO N° I

MATRIZ DE COMENTARIOS

PROYECTO DE NORMA QUE ESTABLECE EL REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 00162-2023-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 16 de junio de 2023

COMENTARIOS RECIBIDOS:

Se han presentado comentarios al referido Proyecto, mediante las siguientes comunicaciones:

- América Móvil Perú S.A.C.:
 - Carta N° DMR/CE/N° 1977/21, 11 de julio de 2023 (América Móvil - Carta 1 - Anexo).
 - Carta N° DMR-CE-N° 2197-23, 2 de agosto de 2023 (América Móvil - Carta 2 - Anexo).
- Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional:
 - Carta N° 143 - 2023 - Informe preliminar, 3 de agosto de 2023 (AFIN – Informe preliminar).
 - Carta N° 167 – 2023 – Informe final, 11 de octubre de 2023 (AFIN – Informe final).
- ASIET, remitida mediante carta S/N, recibida el 7 de julio de 2023 (ASIET – Carta).
- Cámara de Comercio de Lima (en adelante, CCL), mediante carta DI 047092023, recibida el 8 de octubre de 2023 (CCL - Carta).
- Centurylink Peru S.A./ Cirion Technologies Perú S.A. (en adelante, CENTURY/CIRION), mediante carta S/N, recibida el 3 de agosto de 2023 (Century/Cirion – Carta).
- Defensoría del Pueblo, Informe Jurídico Defensorial N° 008-2023-DP/AMASPPI, 10 de agosto de 2023 (Defensoría - Informe).
- DirecTV Peru S.R.L., Carta S/N, recibida el 3 de agosto de 2023:
 - DirecTV – Carta – Anexo 1.
 - Informe Legal Bullard Falla Ezcurra (Bullard – Informe – Anexo 2).



- Entel Perú S.A., carta N° CGR-2409/2023-JRU, 3 de agosto de 2023 (Entel – Carta).
- Flash Servicios Perú S.R.L.:
 - Carta S/N, 10 de julio de 2023 (Flash – Carta 1 – Anexo).
 - Carta S/N, 2 de agosto de 2023 (Flash – Carta 2 – anexo).
- Gilat Networks Peru S.A., carta N° GL-02158-2023-GNP, 1 de agosto de 2023 (GILAT - Carta).
- GTD Perú S.A, Carta N° 7-2023-SGLR, 4 de agosto de 2023 (GTD – Carta - Anexo).
- Guinea Mobile S.A.C., carta N° 044-2023-GM, 3 de agosto de 2023 (Guinea – Carta - Anexo).
- Hughes de Perú S.R.L (en adelante HUGHES), mediante carta S/N, recibida el 3 de agosto de 2023 (Hughes – Carta – Anexo)
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Oficio N° 3959 – Informe N° 0169-2023-MTC/26, recibida el 4 de agosto de 2023 (MTC – Informe - Anexo).
- Starlink Perú S.R.L. (en adelante, STARLINK), remitida mediante carta S/N, recibida el 11 de julio de 2023 (Starlink – Carta)
- Stucchi Law, carta S/N, recibida el 2 de julio de 2023 (Stucchi - Carta).
- Telefónica del Perú S.A.A., Carta N°TDP-3298-AG-GER-23, 2 de agosto de 2023:
 - Telefónica – Carta – Anexo 1.
 - Informe legal Manuel Cipriano (Cipriano – Informe – Anexo 2).
 - Telefónica – Carta – Anexo 3.
- Viettel Perú S.A.C.:
 - Carta N° 0779-2023/GL. DR, 11 de julio de 2023 (Viettel – Carta 1 - Anexo).
 - Carta N° 0879-2023/GL. DR, 3 de agosto de 2023 (Viettel – Carta 2 - Anexo).
- WI-NET Telecom S.A.C., carta S/N, recibida el 10 de julio de 2023 (Win – Carta - Anexo).



PARTE I. SOBRE EL TEXTO NORMATIVO

A. SOBRE EL CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

OBJETO DE LA NORMA TEXTO NORMATIVO	
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO
<p>Artículo 1.- Objeto de la norma La presente norma establece las condiciones mínimas e indicadores de calidad de atención a usuarios y abonados a ser aplicados por las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, con el fin de garantizar estándares mínimos de atención en los trámites y consultas que realicen los usuarios y abonados que se deriven de la aplicación de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones u otra normativa emitida por el OSIPTEL.</p>	<p>Artículo 1.- Objeto de la norma La presente norma establece las condiciones mínimas e indicadores de calidad de atención a usuarios a ser aplicados por las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, con el fin de garantizar estándares mínimos de atención en los trámites y consultas que realicen los usuarios que se deriven de la aplicación de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones u otra normativa emitida por el Osiptel.</p> <p>Artículo 2.- Ámbito de aplicación Las disposiciones contempladas en la presente norma son de aplicación general a todas las empresas operadoras que presten servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable, con excepción de aquellas disposiciones que solo resulten aplicables a las empresas que presten los servicios antes mencionados y que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional.</p>
ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p>• Win – Carta - Anexo, pg. 1: Consideramos necesario que se especifique a qué empresas se le aplicará el nuevo Reglamento, toda vez que, de una lectura detallada del proyecto normativo, la exposición de motivos y el Informe N° 00050-DAPU/2023 no se evidencia una justificación razonable para una aplicación general de la normativa, lo cual implicaría un retroceso en generar un mercado más competitivo debido a las costosas exigencias hacia las empresas operadoras con una cantidad menor a los 500 mil abonados, más aún, para empresas que recién inician sus actividades.</p> <p>• GILAT – Carta, pg. 2-3: Como punto de partida, debemos evidenciar que la propuesta del artículo 1 del proyecto de norma bajo comentario, plantea ampliar el ámbito de aplicación de la norma a todas las empresas operadoras, incluyendo a aquellas con menos de 500,000 abonados, ya que no se indica expresamente la exclusión de estas.</p>	<p>Con relación a la recomendación, formulada en los comentarios, respecto a que el Osiptel no debería adoptar decisiones que afecten la competencia, se debe señalar que, en principio, el Osiptel considera que no se debería restringir el concepto de competencia a la captación de nuevos clientes o la venta del servicio público de telecomunicaciones que las empresas ofertan en el mercado; sino que dicho concepto se extiende también al servicio post venta o atención al usuario. En ese sentido, promover la mejora de la calidad de la atención brindada a los usuarios no solo no afecta a la competencia; sino que incluso, permite extender la competencia al ámbito del servicio post venta.</p> <p>En dicha línea, el Osiptel viene trabajando en procurar el desarrollo de una mayor competencia en el mercado, por lo que, el establecimiento de condiciones mínimas de calidad en la atención a los usuarios, que incentiven a las empresas operadoras a brindar mejores condiciones, puede ser un</p>



Ello a diferencia de la excepción que actualmente contempla el artículo 2 del Reglamento de Calidad de Atención (en adelante “RCA”) vigente, conforme al siguiente detalle:

*“(…) Se excluye de la aplicación de la presente norma a las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija o servicios públicos móviles, **que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional.**” (el énfasis es nuestro)*

Frente a ello, debemos señalar nuestra preocupación, toda vez que la ampliación del ámbito de aplicación de la propuesta normativa no se justifica en el Informe N° 00050-DAPU/2023 (en adelante, Informe) ni en la Exposición de Motivos del proyecto de norma.

En efecto, como se puede observar en el Informe, **únicamente se ha considerado el desempeño de empresas operadoras con más de 500,000 abonados** tales como América Móvil, Entel, Telefónica y Viettel tanto para determinar diversas problemáticas (las cuales expondremos a continuación) como para evaluar las alternativas de intervención del regulador sobre el RCA.

Así, en la parte “Antecedente” del Informe, se expone la problemática referida a la “Probabilidad de falla” en el desempeño de los indicadores de calidad de atención de CSA, DAP, TEAP, AVH1, AVH2 y CAT de las empresas que cuentan con más de 500,000 abonados como América Móvil, Entel, Telefónica y Viettel, así como en la evaluación de cantidad de trámites, la cual se usa para representar el incremento de uso de los distintos canales de atención, sin tomar en cuenta en la evaluación de dichos acápite a las empresas operadoras que tienen menos de 500,000 abonados.

Asimismo, en la Exposición de Motivos, **no se hace mención a ninguna justificación o motivo que permita concluir que el ámbito de aplicación de la propuesta normativa deba ampliarse a todas las empresas operadoras.**

Como se puede apreciar de lo antes indicado, el regulador no ha considerado la realidad y desempeño de las empresas operadoras con menos de 500,000 abonados y a pesar a ello, ha concluido que el ámbito de aplicación de la presente Norma debe aplicar a todas las empresas operadoras. En ese sentido, recomendamos exceptuar de la aplicación del RCA a aquellas empresas operadoras con menos de 500,000 abonados.

• **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 1:**

Si bien esta propuesta normativa busca una mayor regulación sobre las condiciones mínimas de atención a usuarios y abonados, advertimos que el

criterio diferenciador para la elección de los usuarios en la adquisición de servicios públicos de telecomunicaciones. Esto último podría ser favorecedor para las empresas entrantes y pequeñas, dado que podrían obtener una mayor cuota de mercado si incorporan en su oferta una mayor calidad en el servicio post venta.

A su vez, el Osiptel considera que incentivar la inversión en telecomunicaciones es fundamental para el desarrollo y bienestar de la población en general, lo cual no se contrapone al derecho de los usuarios a una atención de calidad. En ese sentido, se recomienda las empresas operadoras diseñar sus proyectos comerciales y proyectos de inversión incorporando un adecuado nivel en la calidad del servicio de atención, y no asumir ese factor como algo de menor importancia.

Con respecto al comentario formulado por la empresa Win sobre la aplicación general del proyecto de reglamento, corresponde señalar que el Osiptel ha propuesto para comentarios un proyecto normativo con obligaciones generales y obligaciones específicas para las empresas operadoras. En atención a los comentarios recibidos, se ha dispuesto que las siguientes obligaciones sean de aplicación general:

- i. Contar con personal capacitado y especializado para la atención, dicho personal debe identificarse (Art. 4, numeral 1).
- ii. A solicitud del usuario, la empresa operadora debe informar el detalle del trámite (Art. 4, numeral 2).
- iii. Entregar al usuario el código de atención (Art. 4, numeral 3).
- iv. Difundir información actualizada de la lista de centros y puntos de atención, lista de canales telefónicos y lista de canales digitales (Art. 4, numeral 5).
- v. Garantizar que el personal encargado de la atención participe de las capacitaciones y evaluaciones (Art. 4, numeral 6).
- vi. Prohibición de restringir la atención a cualquier trámite (Art. 4, último párrafo).
- vii. Designar un punto de atención, como mínimo, en cada provincia donde presta y comercializa el servicio (Art. 5).



objeto de la norma ha sido formulado de manera generalizada. En tanto hace mención que su aplicación será para “las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”. Por lo que, no se logra determinar si la aplicación de la misma aplicaría para los usuarios que se encuentran enmarcados en contrataciones masivas de servicios públicos de telecomunicaciones; o si también aplicaría para la atención del segmento empresarial o público, quienes podrían contar con canales de atención especiales para reportar inconvenientes, consultas y demás, de acuerdo a los términos de los contratos celebrados.

Cabe precisar que, las propias Normas de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, las NCDU) señalan que en algunas de sus disposiciones no serán aplicables cuando se trate de contratación de servicios a través de negociaciones con entidades públicas o privadas. En consecuencia, no consideramos coherente la intervención del OSIPTEL en dicho segmento, especialmente porque implicaría una vulneración directa a los acuerdos celebrados. Por lo que, solicitamos respetuosamente se sirvan reconsiderar o precisar el objeto de la norma de tal manera que su alcance se concentre en servicios contratados de manera masiva.

• **MTC – Informe – Anexo, pg. 5-7:**

Como podemos advertir, el Proyecto de Reglamento amplía el ámbito de aplicación del actual *Reglamento de calidad de la atención a usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles*, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo 127-2013-CD/OSIPTEL (en adelante, actual Reglamento de calidad de la atención a usuarios), pues ahora la referida norma sería aplicable a todas las empresas operadoras independientemente de la cantidad de abonados que tengan y de los servicios que brindan.

Al respecto, OSIPTEL indica en el Informe N° 00050-DAPU/2023 y la Exposición de Motivos del Proyecto de Reglamento que se ha encontrado varias obligaciones existentes en el vigente reglamento que deberían extenderse a todas las empresas operadoras y que la forma más coherente de hacerlo es extendiendo el ámbito de aplicación del reglamento; así como, señala que todos los usuarios tienen derecho a una atención de calidad y que por ello es obligación del OSIPTEL salvaguardar ese derecho para todos los usuarios y no solamente a un grupo o sector de ellos.

Con relación a lo anterior, si bien coincidimos con OSIPTEL en que todos los usuarios y abonados tienen derecho a una atención de calidad, es necesario

- viii. Incluir en los canales de atención con menú de opciones y los canales de autogestión una opción específica destinada a la atención y formulación de averías y reclamos (Art. 9, numeral 2).
- ix. El usuario debe ser derivado al asesor humano cuando este lo solicite, sin requerir interacciones o validaciones adicionales (Art. 9, numeral 4).
- x. Brindar la posibilidad de que el usuario pueda solicitar la atención por un asesor humano en cualquier etapa de la atención digital con asesor virtual (Art. 9, numeral 5).
- xi. Garantizar que la interacción con el usuario en la atención digital con asesor humano o con asesor virtual sea en el menor plazo posible en cada interacción (Art. 9, numeral 6).

Cabe señalar que, en el proyecto normativo no se está planteando la obligatoriedad general del canal presencial ni digital; así también, es preciso indicar que el canal telefónico ya se encontraba como obligatorio de acuerdo a lo establecido en la Norma de Condiciones de Uso y no a raíz de este proyecto normativo. Con respecto al análisis de razonabilidad y proporcionalidad de cada una de estas obligaciones generales, este se desarrolla en el informe y se aborda también en las correspondientes secciones de esta Matriz de comentarios.

Atendiendo el comentario de Gilat, corresponde señalar que la evaluación económica planteada en el referido Informe se ha concentrado en las 4 principales empresas operadoras, dado que estas serán las que asumirán principalmente los costos más importantes de este proyecto (por ejemplo, la implementación de un sistema de remisión de información); y, porque dada su escala de operaciones comerciales son las que generan la mayor cantidad de beneficios.

En el caso de las empresas con menor o igual cantidad de 500 mil abonados, las obligaciones generales que se están proponiendo, en la mayoría de casos se relacionan con el derecho de los usuarios a ser atendidos por un asesor especializado, tener la información de sus trámites, entre otros; los cuales son condiciones mínimas que las empresas operadoras deben cumplir cuando prestan el servicio de atención al usuario.

Por otra parte, Telefónica, Entel, América Móvil y Viettel han señalado que no resulta apropiado que el objeto previsto en el presente proyecto englobe por igual a todos los tipos de usuarios (tanto masivos como corporativos), o no considera las particularidades de los usuarios que son personas jurídicas.



que se analice qué tipo de servicios deben estar involucrados en el ámbito de aplicación del Proyecto de Reglamento, pues, por ejemplo, los servicios portadores o, en general, los servicios mayoristas o empresariales, tienen canales de atención al cliente distintos, que implican coordinaciones entre las áreas técnicas de las empresas operadoras y varios niveles de escalamiento. Sin embargo, en la Exposición de Motivos y en el Informe N° 00050-DAPU/2023, no se advierte un análisis específico sobre este tipo de servicios, que amerite, de forma sustentada, su incorporación en la propuesta normativa.

Por otro lado, respecto a las empresas operadoras con menos de 500 mil abonados- tal y como se plantea en la propuesta normativa-, tampoco se encuentra en la Exposición de Motivos ni en el Informe N° 00050-DAPU/2023, una evaluación particular sobre la inclusión de las mismas en el ámbito de aplicación de la norma, que analice el problema público que se busca solucionar con esta inclusión, la cantidad de dichas empresas, el tipo de servicios que brindan, el tipo de tecnología que utilizan, el tipo de clientes que tienen, el costo que implicaría para ellas implementar las nuevas obligaciones; así como tampoco, el beneficio social que se obtendría con esta nueva medida, lo cual es importante evaluar para tener certeza el impacto que tendría el Proyecto de Reglamento en el mercado en el que operan las referidas empresas.

De no hacerlo, se podría limitar su expansión e inclusive desincentivar el ingreso de nuevos operadores, impactando negativamente en el objetivo que tiene el Estado de cerrar las brechas de acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones.

Al respecto, es importante tener en cuenta que, las referidas brechas de acceso, se presentan principalmente en las áreas rurales, cuya realidad difiere sustancialmente de las áreas urbanas, tanto en términos de ingresos, en indicadores de desarrollo humano, en dispersión poblacional, en acceso a energía eléctrica, en disponibilidad de infraestructura de telecomunicaciones, entre otros aspectos.

En efecto, por ejemplo, a nivel de conectividad del servicio de acceso internet, se tiene que, al primer trimestre 2023, el 84,2% de los hogares cuenta con algún tipo de acceso a internet a nivel nacional; sin embargo, existen diferencias sustantivas entre las áreas urbanas y rurales, pues el acceso a internet en áreas urbanas alcanza el 89.0% de los hogares, mientras que en áreas rurales solo llega al 65.7%. Asimismo, respecto de los centros poblados en el Perú, un 72.8% en el área rural y un 19.3% en el área urbana no cuentan con servicios

Asimismo, el MTC considera que para determinar el ámbito de aplicación de este proyecto se debería tomar en cuenta las particularidades de los servicios de telecomunicaciones en zonas rurales, y características de los servicios portadores, mayoristas y empresariales de las empresas operadoras con menos de 500 mil abonados. Al respecto, corresponde indicar lo siguiente:

- (i) El proyecto de reglamento es de carácter general; sin embargo, contiene varias obligaciones aplicables solo a las empresas operadoras con más de 500 mil abonados, lo cual desvirtúa la afirmación de que el Osiptel ha planteado una regulación uniforme.
- (ii) Considerando que en este proyecto de reglamento se están proponiendo obligaciones mínimas respecto a la calidad de atención, no resulta aceptable que América Móvil proponga una regulación diferenciada por tipo de usuario. Sin embargo, sí sería válido diferenciar acciones por tipo de empresa, como es el caso de las obligaciones que solo aplican a las empresas con más de 500 mil abonados. De esta manera, se excluirían de algunas obligaciones a las empresas operadoras pequeñas.
- (iii) Con relación a excluir las obligaciones de calidad de atención al segmento corporativo, consideramos que no es viable, dado que al igual que un usuario individual, el segmento corporativo puede ejercer su derecho por cualquier canal de atención. Sin perjuicio de ello, las empresas operadoras tienen la libertad de implementar otros mecanismos de atención más eficientes para este segmento del mercado.
- (iv) El Osiptel es respetuoso con los Lineamientos de Calidad Regulatoria aprobados por este Organismo, así como, de las buenas prácticas regulatorias recomendadas por la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) para el desarrollo del presente proyecto de reglamento, el cual se encuentra enfocado justamente en garantizar una atención de calidad a los usuarios. Ello se puede desprender de lo señalado en la exposición de motivos del presente proyecto publicado para comentarios (Resolución N° 162-2023-CD/OSIPTEL), en la cual se indica que, si bien se han observado avances en los resultados obtenidos con el reglamento vigente, existen oportunidades de mejora que las empresas operadoras deberán aplicar con la finalidad de reducir la insatisfacción de los usuarios sobre la atención recibida en sus diversos canales. En adición a ello, en el punto



móviles, representando un 52.7% y 1.3% de la población en el área rural y urbana, respectivamente¹.

Teniendo en cuenta ello, es necesario y urgente incentivar la inversión en despliegue de infraestructura en las áreas rurales, para lo cual, es indispensable que se evalúe la opción de brindar un tratamiento regulatorio diferenciado a las empresas que prestan servicios en tales zonas, o cuyos servicios, por su naturaleza técnica, se orientan a zonas de difícil acceso, a fin de no generar sobrecargas regulatorias.

Considerando lo expuesto en los párrafos precedentes, sugerimos a OSIPTEL realizar una mayor evaluación sobre el ámbito de aplicación del Proyecto de Reglamento teniendo en cuenta la particular situación de la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales, así como respecto de la incorporación de los servicios portadores, mayoristas y empresariales; de las empresas operadoras con menos de 500 mil abonados. Por ejemplo, no se tiene evidencia del incremento de reclamos o de insatisfacción de los usuarios de los servicios que se estarían incluyendo con esta regulación.

• **MTC – Informe – Anexo, pg. 15-16:**

Conclusiones

4.1. De acuerdo con lo indicado en el numeral 3.4.1 del presente informe, sugerimos a OSIPTEL realizar una mayor evaluación sobre el ámbito de aplicación del Proyecto de Reglamento teniendo en cuenta la particular situación de la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales, así como respecto de la incorporación de los servicios portadores, mayoristas y empresariales; de las empresas operadoras con menos de 500 mil abonados. Por ejemplo, no se tiene evidencia del incremento de reclamos o de insatisfacción de los usuarios de los servicios que se estarían incluyendo con esta regulación.

• **América Móvil - Carta 2 - Anexo, pg. 2-5:**

El artículo 1° del Proyecto señala que el objeto de la norma será la de *“establecer las condiciones mínimas e indicadores de calidad de atención a usuarios y abonados a ser aplicados por las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, con el fin de garantizar estándares mínimos de atención en los trámites y consultas que realicen los usuarios y abonados que se deriven de la aplicación de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones u otra normativa emitida por el OSIPTEL.*

7.2. del Informe N° 00050-DAPU/2023, el cual sustenta el proyecto de reglamento, se desarrolla la evaluación económica de las alternativas ante la problemática identificada, ello en base a los lineamientos de calidad regulatoria aprobados por el Osiptel y las buenas prácticas regulatorias recomendadas por la OCDE.

En ese sentido, el comentario de América Móvil y DIRECTV sobre que el Osiptel estaría actuando en contra de los principios regulatorios y la modernización regulatoria con énfasis en el usuario, es desestimado, más aún cuando el presente proyecto aborda la problemática relacionada a la deficiente calidad de la atención y la consecuente insatisfacción de los usuarios.

Con relación a los comentarios de DIRECTV, se debe reiterar que el proyecto del Reglamento se concibe como de aplicación general. No obstante, se han determinado un conjunto de obligaciones que solo aplicarían a las empresas operadoras con más de 500 mil abonados.

A la luz de estas consideraciones y habiendo evaluado los comentarios recibidos, resulta pertinente delimitar el alcance de esta norma a las empresas operadoras que presten servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable, con excepción de aquellas disposiciones que solo resulten aplicables a las empresas que presten los servicios antes mencionados y que cuenten con una cantidad mayor a 500 mil abonados a nivel nacional.

Cabe señalar que, se está manteniendo el umbral de 500 mil abonados y no otros umbrales sugeridos en los comentarios (ver lo comentado por Stucchi Abogados) debido a que este umbral ya ha sido adoptado en otras normas emitidas por el Osiptel; además, los otros umbrales sugeridos podrían resultar más estrictos o complejos en su implementación (por ejemplo, cuando se usa de referencia los niveles de ingresos).

Con relación a los comentarios expuestos por DIRECTV referidos a la presunta aplicación ilegal e injustificada del proyecto a las empresas operadoras que no brindan servicios de telefonía fija o servicios públicos móviles, resulta de relevancia precisar que según la Ley N° 27332 - Ley Marco de Organismos Reguladores de Servicios Públicos, así como su modificatoria, este Organismo Regulador se encuentra facultado para dictar de manera exclusiva y dentro del

¹ Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2023) *INFRAESTRUCTURA PARA CONECTAR alternativas para la conectividad rural de servicios móviles en el Perú*. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4928665/INFRAESTRUCTURA%20PARA%20CONECTAR%20Modelos%20de%20conectividad%20rural%20para%20servicios%20m%C3%B3viles%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf>



Como vemos, el artículo bajo comentario reconoce expresamente que el objeto de la norma será la de establecer las condiciones mínimas e indicadores de calidad de atención a usuarios o abonados a ser aplicados por las empresas operadoras, sin embargo, el Proyecto no ha considerado que en nuestro sector existen reglas bastante diferenciadas entre los abonados del mercado masivo y mercado corporativo, por lo que no resulta adecuado que estos sean comprendidos en una sola definición.

En efecto, no resulta apropiado que el objeto previsto en el Proyecto englobe a todos los usuarios y abonados (tanto masivos como corporativos) bajo el mismo tratamiento normativo, pues la realidad de los hechos demuestra que sus características son diametralmente disímiles.

Y es que una política regulatoria moderna, que se encuentre acorde con los estándares de regulación recomendados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), no puede diseñar ni pretender aplicar disposiciones normativas sin considerar las variables y diferencias entre los grupos sujetos al ámbito de aplicación. Omitir dicha consideración solo reflejaría una falta de compromiso del OSIPTEL para con sus objetivos de adecuación a los parámetros de la OCDE y otros principios regulatorios anunciados, incluyendo el propio “énfasis en el usuario”².

En este punto traemos a colación nuestros Comentarios Preliminares remitidos a través del Anexo 1 adjunto a nuestra carta DMR/CE/N°1977/23 de fecha 11 de Julio de 2023, en donde hemos sustentado que el Proyecto **ha efectuado diversas propuestas o soluciones uniformes para grupos de usuarios con requerimientos completamente diferenciados**, tal y como sucede en el caso del segmento Corporativo y de Gobierno.

Como es de pleno conocimiento del OSIPTEL, el usuario corporativo o de gobierno mantiene una dinámica de consumo que no resulta asimilable con las propuestas contenidas en el Proyecto, siendo además que la situación de asimetría de información no es la misma que la de los abonados residenciales o masivos. Lo anterior supone en la práctica que un usuario Corporativo o de Gobierno no requiere el diseño de ciertas herramientas o el establecimiento de ciertos parámetros de conducta similares a los que los usuarios masivos necesitan (por la posible asimetría en el mercado).

ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones.

Asimismo, se indica que tales reglamentos pueden definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de estas con los usuarios.

“Artículo 3.- Funciones

3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:

(...)

c) Función normativa: comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

(...).” (El subrayado es nuestro).

Asimismo, de acuerdo a lo señalado por Morón Urbina³, los reglamentos son normas jurídicas emitidas por los organismos que forman parte de la Administración Pública, ejerciendo su función normativa, la misma que, en el presente caso ha sido conferida a los organismos reguladores en la Ley N° 27332.

Bajo el marco normativo antes mencionado, contrariamente a lo afirmado por DIRECTV, es posible afirmar que el Osiptel se encuentra facultado legalmente a emitir disposiciones para garantizar la calidad en la atención de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En ese sentido, en virtud a los diferentes cambios, existencia de nuevos canales de atención y problemas identificados, detallados en el informe sustentatorio, se ha considerado que el RCA vigente- no solo debe ser modificado de manera parcial, sino que requiere de un replanteamiento que incorpore obligaciones de calidad que garanticen una mejor tutela del derecho



² Ver más en: <https://www.telesemana.com/blog/webinar/modernizacion-de-la-regulacion-de-las-telecomunicaciones-con-enfasis-en-el-usuario/>

³ MORÓN, J. C. (2014). El control jurídico de los reglamentos de la Administración pública. Lima: Gaceta Jurídica.

Precisamos que dicha situación ha sido materia de evaluación y reconocimiento por el propio OSIPTEL, quién ha procedido a efectuar una Consulta Pública relacionada a una posible regulación diferenciada entre usuarios corporativos y residenciales. Los comentarios a dicha consulta pública han sido remitidos a través de nuestra carta DMR/CE/N°2047/23 de fecha 17 de Julio de 2023, por lo que respetuosamente nos permitimos remitimos a ellos como complemento del presente documento.

Queda claro entonces que el abonado corporativo accede (contrata) el servicio público de telecomunicaciones de una manera totalmente diferente, pues es ampliamente conocido por el OSIPTEL que este se desenvuelve con suficiente información que reduce potencialmente la asimetría informativa y en su caso, con asistencia técnica y legal, que le permite negociar el producto que desea adquirir, así como las condiciones contractuales tales como: el precio, volumen, características o cualidades, etc., debiéndose tener especial consideración en lo siguiente:

- El cliente corporativo no es persona natural, es una persona jurídica, la misma que dependiendo de su envergadura cuenta con personal técnico idóneo para identificar el servicio específico que desea contratar, las características del mismo y los proveedores a los cuales acudirá para cotizar su servicio.
- Un punto sumamente importante radica en el hecho de que los productos ofrecidos en el segmento corporativo, si bien pueden apreciarse como similares a los productos ofrecidos en el segmento masivo, cuentan con características técnicas distintas relacionadas directamente al giro del negocio del contratante.

Ahora bien, lo antes señalado resulta ser mucho más complejo cuando nos encontramos frente al sector gobierno, en los cuales no solo se establece una adecuación de la oferta comercial, sino que la misma es realizada en el marco de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, con cláusulas previamente establecidas por las entidades en sus bases que pueden diferir del marco normativo establecido por el OSIPTEL y cuyo incumplimiento supone el establecimiento de penalidades para las empresas operadoras que pueden llegar no solo a la imposición de cargas económicas, sino también la inhabilitación para contratar con el estado y cuya resolución de disputas es revisada en todos los casos por el OSCE.

a una atención de calidad para todos los usuarios y no solamente a un grupo o sector de ellos.

Sin perjuicio de ello, en atención a los comentarios recibidos, se ha adecuado la redacción de la propuesta normativa, estableciendo que su alcance es de aplicación general para todas las empresas operadoras que presten servicios finales como el servicio público móvil, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable; pero se exceptúa de determinadas disposiciones a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor o igual a 500 mil abonados a nivel nacional.



Bajo dicha línea de razonamiento, un usuario corporativo o de gobierno puede presentar necesidades de consumo específicas y urgentes, por lo que procedimientos como los propuestos en el Proyecto restarán agilidad a la relación entre la empresa operadora y un usuario corporativo, y en determinados casos, posibles incumplimientos penalizados con los usuarios del segmento Gobierno.

En efecto, no se puede perder de vista que es usual que los clientes del segmento Corporativo soliciten innumerables trámites mediante un asesor personalizado asignado, el cual procederá con su atención sin necesidad de utilizar alguno de los canales establecidos en el Proyecto, tales como el correo electrónico, por dar un simple ejemplo, o cualquier otro que pudiera implementarse en el marco de esa relación privada.

Otro ejemplo práctico ocurre con el abonado corporativo, quien no se atiende en un centro de atención al cliente. El propio regulador cuando requiere cubrir su necesidad de comunicación del servicio móvil, no envía a su representante legal a un centro de atención a contratar, sino que realiza una licitación, conforme a Ley. En ese sentido, si distinguimos que abonados son corporativos y cuales son masivos, llegaremos a la innegable conclusión que el objeto del Proyecto resulta inadecuado, pues este debería ser aplicable únicamente a los usuarios que en la práctica del día a día lo usan y necesitan del mismo. El segmento corporativo tiene otra realidad.

A partir de ello es que consideramos que urge plantear un enfoque regulatorio adaptado por nichos. El OSIPTEL podrá advertir que los términos propuestos en el Proyecto únicamente se encuentran enmarcados en un criterio relacionado al "tipo de servicio" (por ejemplo: móvil, fijo, etc.), sin embargo, consideramos que, debido al desarrollo del mercado, es necesario adoptar una capa de diferenciación, a efectos de considerar el tipo de cliente al cual se encuentra dirigida la regulación tutelar.

No se puede negar entonces que el mercado de las telecomunicaciones per se, es sumamente dinámico, no solo en productos sino también en usuarios/abonados. Bajo dicha lógica, en el mercado corporativo, contamos con usuarios/abonados con mucha mayor información y preparación, que los lleva a requerir al mercado productos mucho más desarrollados y flexibles que aporten a su negocio. Los servicios de telecomunicaciones en el mercado corporativo no se dirigen necesariamente a un uso primario para comunicación o transmisión de datos, sino que sirven adicionalmente para generar valor al negocio que el abonado/usuario se encuentra realizando.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



De este modo, solicitamos que el Proyecto excluya de su ámbito de aplicación a los clientes del segmento Corporativo y de Gobierno hasta que se incluyan disposiciones acordes a su realidad. Dichas disposiciones necesariamente deberán procurar que no se reste flexibilidad ni eficiencia a la relación de la compañía con estos grupos de usuarios.

Otro punto que consideramos sumamente importante resaltar sobre el artículo bajo comentario, se sustenta en que su objeto no ha delimitado con la precisión suficiente que se le exige a toda disposición normativa, a que tipos de servicios públicos de telecomunicaciones aplicara las obligaciones previstas en el Proyecto, siendo fundamental conocer ello para que las empresas operadoras podamos dimensionar correctamente que canales de atención deberán ser reforzados para cumplir con las mismas.

Más aún, como es de su conocimiento, tanto la Ley de Telecomunicaciones como su respectivo Reglamento, establecen diversos servicios públicos de telecomunicaciones que pueden ser prestados por las empresas operadoras, sin embargo, mucho de estas no son asimilables con las propuestas contenidas en el Proyecto, por lo que se sustenta la necesidad de delimitar sus alcances.

Sin perjuicio de ello, hacemos notar al OSIPTEL que, de la lectura del informe que sustenta el presente Proyecto, se desprende que el mismo estaría diseñado para que sea aplicado sobre las atenciones que se brinden en los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, internet fijo y televisión de paga, conforme se podrá advertir a continuación:

[En la carta original se adjunta captura de pantalla con el objetivo del Informe N° 00050-DAPU/2023]

Por tales consideraciones, consideramos que se debe reformular el artículo 1° del presente Proyecto y se indique expresamente el detalle de los servicios públicos de telecomunicaciones sobre los cuales serán aplicables las disposiciones del Proyecto, ello a fin de evitar confusiones o interpretaciones inadecuadas que nos coloquen en una situación de indefensión en la aplicación de la normativa que finalmente se apruebe.

• **DirectTV – Carta – Anexo 1, pg. 2-3:**

Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL aprobó el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios



Públicos de Telecomunicaciones, el cual establece las condiciones mínimas y los indicadores de calidad de atención a usuarios aplicables a las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, que cuenten con más de 500,000 abonados a nivel nacional (en adelante, el “Reglamento Vigente”).

El Regulador señala que ha analizado los resultados obtenidos por las empresas operadoras de los servicios telefonía fija y móvil, y existen mejoras en los indicadores de calidad de atención; sin embargo, se percibe una gran insatisfacción en los usuarios y una imagen negativa en el sector de telecomunicaciones.

Considerando ello, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00162-2023-CD/OSIPTEL se ha publicado para comentarios el proyecto de Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, el “Proyecto”). El mencionado Proyecto, ha sido elaborado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) del OSIPTEL a partir del análisis de determinados hechos, los cuales están expuestos en el Informe N° 00050-DAPU/2023 (en lo sucesivo, el “Informe de Sustento”).

A diferencia del Reglamento Vigente, el Proyecto en su artículo 1° ha incluido dentro su ámbito de aplicación a la generalidad de empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones. Este punto en el Proyecto, versus lo establecido en el Reglamento Vigente (aplicación a empresas de telefonía fija y telefonía móvil con más de 500,000 abonados); genera un problema jurídico grave en la regulación propuesta, pues si bien el Proyecto ha sido pensado para ser aplicado a **todas** las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones; el sustento usado tanto en la Exposición de Motivos como en el Informe de Sustento (que contiene la Declaración de Calidad Regulatoria) se basa en la revisión de problemas identificados únicamente en los mercados de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles.

Esta no es una distinción menor, por el contrario, es una que requiere tener cierta proporcionalidad con la composición de modelos de negocio distintos, rangos de inversión diferenciados e interdependencia para subsidiar un servicio desde otro. Hablamos de la operación de un operador de servicios multiplataforma (móvil y fija) y uno mono plataforma (fija), o a mayor desarrollo; la provisión de contenido mediante el uso de plataformas de terceros, que es hoy el caso de nuestra empresa, en atención a la gran transformación que viene ocurriendo en la industria en relación a la demanda de los usuarios.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Asimismo, al no contener el Proyecto el análisis de calidad regulatoria (identificación del problema regulatorio, propuesta de herramientas de solución, revisión de costos versus beneficios, alternativas de solución menos gravosas, etc.) de los demás mercados impactados, como el de televisión paga o el de internet fijo; no logra sustentar la legalidad de su aplicación a empresas como DIRECTV PERÚ S.R.L. (en adelante, DIRECTV).

Ello no sólo infringe el marco normativo vigente y crea barreras competitivas para DIRECTV; si no que genera graves perjuicios a empresas con la estructura administrativa de DIRECTV y que cuentan con menos de 500,000 usuarios; porque tendrían que asumir obligaciones y realizar inversiones que no se encuentran acordes a sus ingresos y cantidad de abonados.

Considerando ello, DIRECTV muy respetuosamente solicita lo siguiente:

1. Modificar el artículo 1° del Proyecto, precisando que el mismo será aplicable a las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles.
2. En el supuesto negado que el Regulador mantenga su aplicación general a todas las empresas operadoras de los servicios de telecomunicaciones; solicitamos que se precise que el Proyecto será aplicable a las empresas operadoras de telecomunicaciones con más de 500,000 usuarios.

• **DirecTV – Carta – Anexo 1, pg. 3-8:**

I. SOBRE LA APLICACIÓN ILEGAL E INJUSTIFICADA DEL PROYECTO A LAS EMPRESAS OPERADORAS QUE NO BRINDAN SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA O SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES

De la lectura del artículo 1° del Proyecto se aprecia que su aplicación recaería, de manera general, en todas las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones; no obstante, el apartado considerativo del Proyecto señala que su emisión responde a dos problemas en concreto:

- El Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL (en adelante, el “Reglamento Vigente”), se encuentra vigente hace 10 años, y, si bien se ha detectado un avance de los resultados obtenidos por las empresas operadoras en los indicadores de calidad de atención, se requiere reducir la insatisfacción de los usuarios sobre la atención recibida; y,



- Se advierte que, actualmente, los usuarios de las empresas operadoras pueden realizar trámites y/o consultas mediante canales digitales; sin embargo, el Reglamento Vigente solo regula la atención por canales presenciales y telefónicos; por lo que, se requiere establecer disposiciones para contar con una adecuada atención en los canales digitales;

Siendo ello así, es importante destacar que **la principal motivación para la emisión del Proyecto recae sobre 2 aparentes problemas vinculados al Reglamento Vigente, cuya aplicación se limita exclusivamente a dos mercados en concreto: la telefonía fija y los servicios públicos móviles.** De hecho, el propio Reglamento Vigente ha sustentado su aplicación en estos dos únicos mercados debido a la calidad de la atención que los usuarios de dichos mercados recibían. Veamos:

REGLAMENTO VIGENTE

“Que, el OSIPTEL ha venido recibiendo diversas comunicaciones y consultas de los usuarios respecto a la calidad de la atención brindada por las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, las mismas que están referidas de manera principal a los excesivos tiempos de espera y respuesta, así como al trato que reciben de parte del personal de las mencionadas empresas;

Que, en ese sentido, este Organismo debe cautelar el derecho al trato digno a favor del usuario, así como crear las condiciones que generen niveles de satisfacción adecuados, no sólo en la prestación misma del servicio, sino también en la atención de los servicios de información, asistencia y reclamos;

Que, en consecuencia, siendo que las condiciones del mercado y la competencia no propician por si solos un nivel de atención que satisfaga las expectativas e intereses de los usuarios, se ha considerado necesario regular la calidad de la atención que brindan las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios de telefonía móvil a los usuarios;” [Subrayado agregado]

En ese orden de ideas, vemos que, de manera incongruente, se ha elaborado el Proyecto pensado en la regulación general de los mercados de telecomunicaciones, contraviniendo el Reglamento Vigente, el cual tiene un ámbito de aplicación acotado.

El régimen de evaluación de la calidad de la atención de los usuarios ha sido pensado para atender problemas reales que se identifican exclusivamente en determinados espacios. Así, su expansión a la generalidad de los servicios públicos de telecomunicaciones resulta injustificable en la medida de que, a lo largo de los años, el OSIPTEL únicamente ha recibido información sobre el cumplimiento de una normativa en particular, por lo que los problemas que



antecedentes al Proyecto solo encuentran sentido cuando hablamos del servicio de telefonía fija o servicios públicos móviles.

Así, una regulación sectorial, especialmente en el ámbito de las telecomunicaciones, no debe basarse únicamente en hechos específicos o aislados debido a que este enfoque limitado puede tener consecuencias sumamente negativas en las condiciones de competencia en el sector. Como hemos anotado anteriormente, al centrarse únicamente en dos mercados específicos, telefonía fija y servicios públicos móviles; el Proyecto ignora otros segmentos importantes del mercado que podrían necesitar una atención particular.

En ese sentido, debemos resaltar **que en ningún apartado de su Exposición de Motivos o del Informe N° 00050-DAPU/2023 se ha identificado algún problema en la calidad de la atención de los usuarios en sectores como la televisión de paga o el acceso a internet fijo.** Ningún documento usado como justificación para la emisión del Proyecto ha resumido -quiera en ideas generales- aquella casuística que afecten a los usuarios de otros servicios ajenos al servicio de telefonía. Veamos:

a. Particularmente, la Exposición de Motivos del Proyecto ha centrado la identificación de un aparente problema en la implementación de canales de atención digitales; no obstante, se abstiene de detallar cómo es que esto se daría en cada uno de los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones. De hecho, la redacción de la Exposición de Motivos se realiza en forma abstracta y general, lo que lleva a deducir que no se han tomado las acciones necesarias para realizar un estudio que determine si efectivamente cada operador de telecomunicaciones, dentro del sector al que pertenece, se encuentra atendiendo a sus usuarios con estándares de calidad adecuados.

Así, se ha decidido regular parte del sector de telecomunicaciones sin contar con un desarrollo propio o exclusivo, que ponga de relieve la presunta existencia de problemas transversales a todos los servicios de telecomunicaciones. Así, sin más, se ha planteado una aparente necesidad:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS (PÁGS 4 Y 5)

[En el original se encuentra una captura de pantalla de los 2 primeros párrafos de la sección 4.1 de la exposición de motivos]

La lectura de la Exposición de Motivos no permite conocer cuáles son las razones que motivan la emisión de una norma general ni mucho menos conocer qué problemas afectan la atención de los usuarios de servicios como la televisión de paga o el internet fijo.



b. En el Informe de Sustento, que contiene la Declaración de Calidad Regulatoria, se está utilizando información o data derivada de empresas operadoras de servicios públicos de telefonía, lo que hace evidente, aún más, que el Proyecto no está pensado en otros servicios como los de televisión de paga o internet fijo

INFORME DE SUSTENTO (pág. 5)

[En el original se encuentra una captura de pantalla de los primeros párrafos de la sección 5 del informe sustentatorio]

De hecho, la totalidad de la información que usa la DAPU para la elaboración del Informe de Sustento deriva de las principales empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones: Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. Estas empresas, de las que se ha obtenido toda la información para la elaboración y sustento del Proyecto representan, por mucho, una gran parte del mercado de telecomunicaciones peruano y, pertenecen a los sectores de: telefonía fija y servicios públicos móviles (telefonía e internet móvil).

INFORME DE SUSTENTO (pág. 31)

[En el original se encuentra una captura de pantalla de los gráficos 18 y 19 del informe sustentatorio]

Del Informe de Sustento puede tenerse como probado que sí existiría un problema en la atención de usuarios; no obstante, este problema sería la baja calidad brindada por las empresas operadoras de servicios públicos de telefonía en la atención de usuarios. La DAPU no muestra evidencia alguna de que este problema también se ha identificado en los operadores de servicios públicos de televisión de paga o internet fijo.

Entonces, nos encontramos ante una propuesta regulatoria que no cuenta con una justificación clara y entendible que permita identificar la existencia de un problema en la calidad de la atención de usuarios de servicios distintos al de telefonía. El Proyecto, tal como se ha demostrado, solo está pensado en reducir una percepción negativa de unas cuantas empresas operadoras que brindan servicios públicos de telefonía; por lo tanto, resulta peligroso crear una regla general a partir de experiencias y/o evidencias que no se aproximan a las de otros sectores u operadores.

En ese sentido, podemos concluir que el Proyecto carece de la justificación necesaria para que su aplicación recaiga en **todas** las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones. Este mismo hecho conlleva un claro incumplimiento de la Resolución de Consejo Directivo N° 069-2018-CD/OSIPTEL, a través del cual se aprobaron los Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL (en lo sucesivo, los "Lineamientos de Calidad Regulatoria").

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Exactamente, los Lineamientos de Calidad Regulatoria han fijado como uno de los compromisos del OSIPTEL, para la emisión de regulación, la elaboración de un análisis de impacto de costos y beneficios basado en evidencias.

“3.2. Cuando se emiten resoluciones que generan costos de cumplimiento, los procesos operativos P-PEN-01 y P-PRC-01 tienen como requisito de calidad de proceso el cumplimiento de las reglas establecidas en el “Manual de la Declaración de Calidad Regulatoria” que incluye el respectivo análisis de impacto de costos y beneficios, **basado en evidencias**, y las reglas para la consulta previa de los proyectos normativos y de regulación de precios”

Ahora bien, la aplicación de los Lineamientos de Calidad Regulatoria constituye un presupuesto legal para la emisión de cualquier dispositivo. En esa línea, el Manual de la Declaración de Calidad Regulatoria, que forma parte del primer documento, desarrolla que toda propuesta regulatoria debe identificar obligatoriamente y de manera precisa el problema que se busca solucionar, así como también las evidencias que lo respalden. Esto, a fin de crear una correlación entre lo que se busca solucionar y las alternativas propuestas.

MANUAL DE DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA (Págs. 2 y 3)
[En el original se encuentra una captura de las páginas 2 y 3 del Manual de Declaración de Calidad Regulatoria]

Así, el propio Manual de la Declaración de Calidad Regulatoria precisa que el Informe de Sustento debe ser específico no solo respecto a la mención del problema, sino también a la exposición de las evidencias que acrediten su existencia, las mismas que pueden ser obtenidas de las propias empresas operadoras; no obstante, en este caso **la DAPU ha omitido concretar el deber de análisis impuesto por los Lineamientos de Calidad Regulatoria al desarrollar de manera superficial un supuesto problema cuya evidencia solo se respalda en información relacionada a cuatro (4) empresas operadoras: Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Peru S.A. y Viettel Perú S.A.C.**

Por lo tanto, el Proyecto no solo carece de justificación al pretender ampliar el ámbito de aplicación de sus disposiciones, contraviniendo lo dispuesto en el Reglamento Vigente; sino que también infringe los Lineamientos de Calidad Regulatoria al omitir la inclusión de evidencia que explique la razonabilidad de extender las obligaciones que actualmente solo son aplicables a operadores del servicio de telefonía fija y servicios públicos móviles.



Considerando lo antes expuesto, el Proyecto sólo puede ser legalmente aplicado a empresas operadoras que brinden los servicios de telefonía fija y servicios móviles; por lo cual, solicitamos modificar el artículo 1° del Proyecto, conforme a lo siguiente:

Artículo 1.- Objeto de la norma

La presente norma establece las condiciones mínimas e indicadores de calidad de atención a usuarios y abonados a ser aplicados por **las empresas operadoras que presten servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, en la modalidad de abonados**, con el fin de garantizar estándares mínimos de atención en los trámites y consultas que realicen los usuarios y abonados. ~~que se deriven de la aplicación de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones u otra normativa emitida por el OSIPTEL~~

[Modificaciones agregadas en negrita]

• Stucchi – Carta, pg. 2-5: Comentario 1

1. Consideramos que se debe precisar a cuáles de los servicios públicos de telecomunicaciones les aplicará la norma.
2. Cabe recordar que el artículo 8° de la Ley de telecomunicaciones (Decreto Supremo N° 013-093-TCC) define a los servicios de telecomunicaciones (servicios portadores, servicios finales, servicios de difusión y servicios de valor añadido). Asimismo, el artículo 23° del reglamento de la Ley de telecomunicaciones (Decreto Supremo 020-2007-MTC) establece que serán servicios públicos aquellos que estén a disposición del público en general a cambio de una contraprestación tarifaria.
3. Conforme lo anterior, al no especificar los servicios a los cuáles les será aplicable la norma, se estaría incluyendo a la totalidad de servicios de telecomunicaciones dentro del alcance de la normativa, pese a que muchos de estos servicios tiene una preferente connotación empresarial; como los servicios de arrendamientos de circuitos, servicios de portadores o servicios de valor añadido (servicios como telealarma o tele acción, entre otros servicios precisados en el artículo 99 del reglamento).
4. Que no se niega la atención de calidad que requiere el sector empresarial, sin embargo, ese sector tiene canales de atención directos y preferentes, asimismo, debe ser motivo de preocupación del Osiptel aquellos servicios públicos de uso masivo para la población.



5. En ese sentido, consideramos que si algún incremento en servicios públicos de telecomunicaciones a los que le resulte aplicable la norma, este debe efectuarse además de los servicios de telefonía fija y móvil; se deberá incluir expresamente a los servicios de distribución de radiodifusión por cable y a los servicios de internet; pues son los servicios públicos de telecomunicaciones de mayor utilización residencial, tal como se verifica en la última encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) realizado por el Osiptel (<https://sociedadtelecom.pe/wp-content/uploads/2022/07/ERESTEL-2021-120722-3.pdf>).

Comentario 2

1. Consideramos que no se debe aplicar la normativa a todas las empresas que brindan los servicios públicos de telecomunicaciones (servicios precisados en el comentario 1).
2. Según la información pública del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), existen 33 empresas que prestan con concesión para prestar el servicio de telefonía fija, 23 empresas para el servicio móvil por satélite, 837 empresas para la prestación del servicio de radiodifusión por cable; más de 1000 empresas con registro VAS para prestar el servicio de internet (<https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/322450-directorio-de-concesionarios-publicos>). Asimismo, más de 1000 empresas habilitadas a ser empresas revendedoras de servicios públicos de telecomunicaciones (<https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/322850-directorio-de-comercializadores-de-servicios-y-trafico-telefonico>).
3. Esta gran cantidad de operadoras es una evidencia de que existen justamente múltiples empresas para satisfacer la variada demanda de servicios de telecomunicaciones; ya sea por motivos geográficos, económicos o de especialización: empresas dedicadas a prestar servicios a un reducido número de clientes; empresas que prestan servicios solo a entidades del Estado; empresas que prestan servicios solo a entidades del Estado; empresas que prestan servicios a nivel distrital, entre otros motivos.
4. Así, dependiendo de la necesidad y nicho del servicio las empresas establecen canales de atención para dicho segmento de atención (atención empresarial: tienen línea directa los usuarios empresariales con los especialistas de telecomunicaciones; comunicación por correo electrónico, celular; canales telefónicos o redes sociales para la atención de clientes distritales, etc.).



5. No negamos que los usuarios deban contar con un nivel de calidad de atención; lo que precisamos es que no se ha realizado ningún tipo de distinción en el tipo de servicio que presta.
6. Así, no será la misma necesidad de verificar la atención de aquella empresa que preste servicios a más de 500 mil usuarios residenciales a aquella empresa que cuenta con 10 clientes corporativos.
7. No realizar dicho nivel de diferenciación genera una carga excesiva para empresas que realizan una labor diligente en sus atenciones.
8. Considerando lo anterior, consideramos que, como primera alternativa, el Osiptel solo debería incluir a aquellas empresas sobre las cuáles se tiene evidencia de problemas en la atención o que tienen una gran cantidad de abonados.
9. Conforme lo anterior, sugerimos modificar el artículo precisamente que será aplicable el reglamento de Calidad de la atención a aquellas empresas que cuenten con un porcentaje de participación del mercado mayor a 1%.

Comentario 3

1. En el supuesto negado que nuestro comentario 2 sea desestimado, consideramos que se debe realizar una diferenciación entre las empresas a las cuáles les aplica el Reglamento de Calidad de Atención. Para ello proponemos que se utilice el criterio de la Resolución N° 043-2022-CD/OSIPTEL; a través de la cual el Osiptel realiza un trato diferenciado dependiendo el tipo de empresa.
2. Conforme a lo anterior, sugerimos que se distinga empresas a las que les resulte aplicable el Reglamento por el número de usuarios, ya no empresas que cuenten con 500 mil usuarios; si no empresas que tengan más de 25 mil usuarios.
3. Lo anterior obedece a que se debe aplicar la norma a empresas que tengan una gran cantidad de usuarios y que sea más probable la generación de problemas en la atención. Así, actuando de manera consecuente con la norma del propio Osiptel, se propone una cifra que ya es utilizado por el regulador para distinguir obligaciones entre empresas operadoras.

Comentario 4

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.





1. En el supuesto negado que nuestro comentario 3 sea desestimado, consideramos que se debe realizar una diferenciación entre las empresas a las cuáles les aplica el Reglamento de Calidad de Atención tomando en cuenta el ingreso obtenido el año inmediato anterior.
 2. Al respecto, debemos recordar que la finalidad del organismo regulador es generar competencia y para ello, es necesario seguir fomentando el ingreso de nuevos operadores en el mercado y que se mantenga los que ya tienen presencia en el mercado.
 3. Las empresas que suscriben un contrato de Concesión única, tiene un plazo de 1 año para el inicio de operaciones.
 4. El reglamento bajo comentario propone inversiones para la atención de usuarios que las empresas aún no tienen; lo que genera es aumentar los costos para la prestación del servicio.
 5. Así, no resulta eficiente que se les exija a los operadores que recién ingresan al mercado o que tienen un incipiente número de usuarios las exigencias costosas del presente reglamento, sobre todo, cuando existen la normativa aprobada por el Osiptel para que los clientes, ante la inadecuada atención de sus peticiones o ante los problemas en el servicio cuestionen dicho malestar a través de los reclamos (Condiciones de Uso y Reglamento de Reclamos).
 6. Por ello, sugerimos que el proyecto sea modificado y se considere que les resulta aplicable el Reglamento de calidad de la atención a los operadores que hubiesen obtenido ingresos ascendentes a 150 UIT el año inmediato anterior.” “Se utiliza el tope de 150 UIT, en tanto es el valor utilizado por el Osiptel en las Condiciones de Uso (Res. 172-2022-CD/OSIPTEL) para distinguir obligaciones de atención de las empresas operadoras (art. 12).
 7. Se utiliza el tope de 150 UIT, en tanto es el valor utilizado por el Osiptel en las Condiciones de Uso (Res. 172-2022-CD/OSIPTEL) para distinguir obligaciones de atención de las empresas operadoras (art.12).”
- **Telefónica – Carta – Anexo 1, pg. 10-11:**
- 9. Se debe excluir a las personas jurídicas del alcance de la norma:**
En el contexto de la consulta pública sobre la necesidad de evaluar el establecimiento de una regulación diferencia entre usuarios corporativos y usuarios residenciales, consideramos que se deben excluir a las personas

jurídicas.

Lo anterior se fundamenta en que la dinámica de atención y experiencia cliente entre los usuarios residenciales y los usuarios corporativos es completamente distinta, consideramos necesario que a nivel de la regulación de calidad de atención exista un régimen diferenciado. En efecto, la demanda en el mercado corporativo cuenta con poder de negociación sobre lo que requiere por sus características (pe. volúmenes de servicios a adquirir, mecanismos de contratación, asesoría especializada, entre otros), siendo que la oferta ofrece soluciones ad hoc para satisfacer la misma, esta situación reduce o elimina las asimetrías de información que puedan existir entre el proveedor de servicios y el consumidor y, permite arribar a resultados eficientes en el mercado. Es así que los canales de atención para clientes corporativos brindan un tratamiento bastante especializado y diferente de la atención que pueda tener un cliente residente.

Así, en la práctica las solicitudes o trámites que realizan las personas jurídicas a través de sus representantes legales son a través de los gerentes de cuenta que en su oportunidad atendieron la venta, usando para tales efectos otros mecanismos no regulados como correo electrónico, WhatsApp, entre otros. En ese sentido, consideramos que en el marco de la Consulta Pública de sobre la necesidad de evaluar el establecimiento de una regulación diferencia entre usuarios corporativos y usuarios residenciales, se excluya expresamente del alcance del proyecto a las atenciones o trámites realizados por las personas jurídicas. Sin perjuicio de que el organismo regulador pueda establecer una regulación más acotada a las transacciones reguladas.

• Entel – Carta, pg. 3:

2) APLICACIÓN DE LA REGULACIÓN DE CLIENTES RESIDENCIALES A CLIENTES EMPRESAS Y GOBIERNO

La asimetría de información es uno de los principales fundamentos que tiene la regulación para intervenir en los mercados, debido a que supuestamente las empresas se encuentran en una posición en la que cuentan con más información que los clientes; causando así, la posibilidad de que dichas empresas puedan aprovechar esta ventaja informativa para obtener mayores beneficios frente a los usuarios. Asimismo, la doctrina señala que la presente falla (asimetría de la información) se presenta en mercados en la cual no se desarrolla o no existe competencia.

Situación contraria, es cuando un mercado presenta una alta competitividad, es decir, existen varios agentes en el mercado que pugnan entre ellos por captar

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



clientes –como las telecomunicaciones– y los usuarios no son personas naturales, sino que pertenecen al segmento corporativo o empresarial. En dicha esfera, consideramos que la asimetría de información se verá totalmente reducida, por lo que es preciso analizar si la regulación debe ser aplicada de igual manera tanto para el segmento empresa y residencial, o se debe efectuar una separación.

Lo señalado es reconocido por el regulador, dado que en la actualidad nos encontramos en una etapa de Consulta Pública, en la cual el OSIPTEL mediante el Documento Soporte N° 02-2023/DPRC establece la necesidad de evaluar el establecimiento de una regulación diferenciada entre usuarios corporativos y usuarios residenciales.

Ello, considerando que los clientes corporativos cuentan con mayor posición de negociación e información, esto debido a que presentan herramientas de negociación, asesoría legal en la suscripción de contratos, análisis de oportunidad de mercado, entre otros; por lo que, la asimetría de información sería casi nula e inexistente. Además, el usuario corporativo es un conglomerado de personas que, mediante una representatividad, concentran un alto poder de negociación frente a las empresas operadoras, con lo cual, se establece también mecanismos distintos de atención dado a la dinámica de negocio de cada cliente corporativo.

En esa misma línea, también tenemos a los clientes de Gobierno que en base a las concesiones suscritas con las empresas operadoras presentan elementos diferenciadores y únicos frente a los clientes residenciales.

En efecto, el cliente corporativo y de Gobierno cuenta con diferentes medios de atención e incluso un asesor corporativo personalizado que lo guía y asesora en cada trámite; asimismo, se crean elementos de atención en base a las necesidades de nuestros clientes que le permitirán poder absolver cualquier consulta o trámite de acuerdo con su línea de negocio.

En ese sentido, **consideramos que el presente proyecto normativo debe excluir de la regulación a los clientes corporativos (RUC 20) y de Gobierno; y, para los clientes residenciales solo efectuar una regulación en base a la competencia entre los agentes del mercado.**

- Entel – Carta, pg. 10:
Comentarios generales



Consideramos relevante que el presente Proyecto normativo precise si aplicará el reglamento a todos los servicios públicos de telecomunicaciones, toda vez que el reglamento actual solo reglamenta los servicios de telefonía fija y servicios móviles; sin embargo, la presente propuesta no especifica a que tipos de servicios se les aplicará la norma e indica de manera general los servicios públicos de telecomunicaciones.

Al respecto debemos indicar que el artículo 8 de la Ley de Telecomunicaciones (Decreto Supremo N° 013-93-TCC) establece que los servicios de telecomunicaciones son los siguientes: a) servicios portadores, b) teleservicios o servicios finales, c) servicios de difusión y d) servicio de valor añadido. Asimismo, el TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones establece en su artículo 23 como concepto de servicio público lo siguiente: “Son servicios públicos aquellos cuyo uso está a disposición del público en general a cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación alguna”.

En ese sentido, es vital especificar los servicios públicos de telecomunicaciones impactados en la norma dado que, al no delimitarlo, se estaría incluyendo a todos los servicios de telecomunicaciones, los cuales consideraría el arrendamiento de circuitos, servicios portadores o de valor añadido (telealarma, almacenamiento o retrasmisión de datos, teleproceso, entre otros)

• **Defensoría – Informe, pg. 2-3:**

10. El objeto de la norma es garantizar estándares mínimos de atención en los trámites y consultas que realicen los usuarios y abonados, derivados de la aplicación de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones u otra normativa emitida por el Osiptel. Sin embargo, para la Defensoría del Pueblo debe evaluarse la inclusión expresa de la atención brindada a personas sin relación contractual con la empresa operadora, a fin que la evaluación de la calidad de atención sea aplicada a todas las interacciones derivadas de las actividades comerciales de las empresas operadoras. En atención a ello, se recomienda la siguiente redacción:

“Artículo 1.- Objeto de la norma

La presente norma establece las condiciones mínimas e indicadores de calidad de atención a ser aplicados por las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, con el fin de garantizar estándares mínimos de atención en los trámites y consultas que realicen los usuarios, abonados y terceros, que se deriven de la aplicación de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones u otra normativa emitida por el OSIPTEL”.

• **Defensoría – Informe, pg. 8:**

En las disposiciones generales:

Con relación a lo expuesto por la Defensoría, es pertinente precisar que la situación en la que se encuentran aquellas personas que no cuenten con una relación contractual directa y vigente con la empresa operadora, tales como los solicitantes del servicio o aquellos abonados que solicitaron la baja de este, se encuentra comprendidas dentro la definición de usuario del servicio que está contenida en el Glosario de términos de la actual Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL, de acuerdo a lo siguiente:

“ANEXO 1

GLOSARIO DE TÉRMINOS

(...)

Usuario: A la persona natural o jurídica que, en forma eventual o permanente, tiene acceso a algún servicio público de telecomunicaciones.

(...). (El subrayado es nuestro).



i. Incorporar en el artículo 1 del proyecto, como sujeto de atención, a los terceros sin relación contractual con la empresa operadora. Esto permitirá evaluar la calidad de atención en todas las interacciones derivadas de las actividades comerciales de las empresas operadoras.

Cabe indicar que, dicha definición se encuentra prevista desde la emisión de la Resolución N° 116-2003-CD-OSIPTEL, mediante la cual se aprobó las Condiciones de uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la cual ha sido modificada en el transcurso de los años; sin embargo, dicha definición permanece en tanto se considera que los usuarios y abonados se encuentran en la facultad de ejercer los derechos que dicho cuerpo normativo reconoce.

En virtud de ello, y considerando los comentarios de la Defensoría, se ha adecuado el texto normativo a efectos de recoger la definición citada.



DEFINICIONES
TEXTO NORMATIVO

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

Artículo 2.- Definiciones

Chatbot: Es un tipo específico de aplicación de software o programa informático que simula la comunicación de persona a persona procesando conversaciones humanas (escritas o habladas) en un lenguaje natural, permitiendo a las personas interactuar con dispositivos digitales como si estuvieran comunicándose con una persona.

Código de atención: Es el código o número único con el cual la empresa operadora ha registrado en sus sistemas un trámite o consulta del usuario y abonado. Se considera como código de atención al código de pedido, código de reclamo, recurso de apelación o queja, cuando la atención corresponda a los procesos en mención.

Constancia de arribo: Documento físico o virtual que las empresas operadoras entregan al usuario y abonado al momento de su llegada a los centros y puntos de atención, el cual incluye información de la fecha y la hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) de su entrega, así como el tipo y número de documento de identificación (DNI, Carnet de extranjería u otro documento legal) del usuario y abonado.

Consultas: Solicitudes de carácter informativo u orientativo, realizada por el abonado y usuario sobre los servicios públicos de telecomunicaciones o que se deriva de la aplicación de la Norma de las Condiciones de Uso y demás normativa bajo competencia del OSIPTEL. No se considera como consulta a las interacciones informativas que obtiene el usuario y abonado mediante modalidades de atención pasiva: atención telefónica con opciones múltiples o autogestión.

DTMF/IVR: Los Dual Tone Multi Frequency (DTMF) y los Interactive Voice Response (IVR) son herramientas de derivación o canalización de las atenciones vía opciones menú textual.

Establecimiento comercial: Espacio físico propio o tercerizado de la empresa operadora en el cual comercializa el servicio público de telecomunicaciones y tiene ventanillas o módulos de atención.

Evento de inoperatividad: Comprende la inoperatividad total o parcial de los sistemas de atención de servicios públicos de telecomunicaciones que no

VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO

Artículo 3.- Definiciones

Código de atención: Es el código o número único con el cual la empresa operadora ha registrado en sus sistemas un trámite del usuario. Se considera como código de atención al código de pedido, código de reporte de avería, código de reclamo, código del recurso de apelación o código de queja, cuando la atención corresponda a los procesos en mención.

Constancia de arribo: Documento físico o virtual que las empresas operadoras entregan al usuario al momento de su llegada a los centros y puntos de atención, el cual incluye información de la fecha y la hora de su entrega, así como un código correlativo.

Consultas: Solicitudes de carácter informativo u orientativo, realizada por el usuario sobre los servicios públicos de telecomunicaciones o que se deriva de la aplicación de la Norma de las Condiciones de Uso y demás normativa bajo competencia del Osiptel, en las que participa un asesor humano o virtual.

Evento de inoperatividad: Comprende todo evento de inoperatividad que afecta a los centros de atención, puntos de atención, canal telefónico y/o canales digitales y no permita alguna de las siguientes acciones:

- El registro de arribo de los usuarios, cuando corresponda.
- El establecimiento de la llamada, cuando corresponda.
- El registro de las atenciones.
- La atención de trámites o consultas.

Se considera como inoperatividad inclusive si se continúa la atención con registros manuales.

Gestiones financieras y equipos: Gestiones realizadas por los usuarios exclusivamente respecto a la venta y fallas de equipos terminales, así como transacciones financieras, entendidas como pagos, depósitos o financiamientos de deudas, que realicen los usuarios por la prestación de los servicios.

Norma de Atención de Reclamos: Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N°. 099-2022-CD/OSIPTEL y las normas que lo modifiquen o sustituyan.



permite el registro de las atenciones y/o la tramitación de las solicitudes o reclamos, inclusive si se continúa la atención con registros manuales.

Inicio de sesión: Método por el cual los usuarios y abonados acceden a diferentes sistemas, aplicaciones o plataformas.

Trámite: Comprende el reporte de averías y calidad, reclamo, recurso de apelación, queja u otra solicitud realizada por el abonado y usuario que se deriva de la aplicación de la Norma de las Condiciones de Uso y demás normativa bajo competencia del OSIPTEL. Las transacciones financieras, entendidas como pagos o depósitos, derivados de la atención de un trámite o consulta y realizados dentro de la atención o de manera posterior en otro canal no se categoriza como un trámite. Tampoco se consideran como trámites aquellas interacciones automatizadas que se realizan en los canales digitales para poder obtener una cuenta de usuario, ingresar contraseña, cambiar contraseña, actualizar perfil de usuario, descargar recibo, descargar contrato, ingresar datos biométricos u otras acciones que no estén vinculadas con el servicio contratado.



Punto de venta: Establecimiento físico propio o tercerizado de la empresa operadora que se ubica en un lugar específico, y donde se realiza el comercio de acuerdo a las normas vigentes. No se considera como tal a la vía pública, plazas, parques u otros similares.

Trámite: Gestiones realizadas por los usuarios en las empresas operadoras en las que participa un asesor humano o virtual. Comprende los siguientes tipos:

- Altas y portabilidad: Contratación del servicio.
- Gestión de facturación, recibos y contratos: Solicitudes referidas a la facturación del servicio, entrega de recibos, acceso al contrato o copia de este.
- Migraciones: Solicitudes de migración y desistimiento de migración del servicio.
- Reclamos: Cualquier trámite relativo a un procedimiento de reclamo (reportes de avería, reclamos, recurso de apelación o quejas).
- Bajas y suspensión: Solicitudes para dar por terminado el servicio, así como la suspensión y reactivación del servicio.
- Otros trámites: Trámites regulados en la normativa vigente como las solicitudes de cambio de titularidad; traslado de servicio; bloqueo y desbloqueo; reportes por pérdida o robo, cambio de número telefónico; recuperación de equipos; cuestionamiento de titularidad prepago; entrega o recuperación de contraseña única; cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio; u otra que se derive de la aplicación de la Norma de las Condiciones de Uso y demás normativa bajo competencia del Osiptel.

No se consideran como trámites aquellas interacciones automatizadas que se realizan en los canales digitales para obtener una cuenta de usuario, ingresar contraseña, cambiar contraseña, actualizar perfil de usuario, descargar recibo, descargar contrato e ingresar datos biométricos u otras acciones que no estén vinculadas con el servicio contratado.

Trámites específicos establecidos por el Osiptel: Gestiones que deben ser atendidas obligatoriamente por la empresa operadora en sus centros de atención y puntos de atención. Comprende:

- Generación o entrega de contraseña única
- Recuperación de contraseña única

- Reposición de SIM card
- Cambio de titularidad
- Reporte por sustracción o pérdida de equipo terminal.
- Presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas.
- Otros establecidos por el Osiptel.

ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

• **Defensoría – Informe, pg. 3:**

11. En cuanto a las definiciones, se propone incorporar una definición de usuario con la finalidad de precisar los alcances de la evaluación de la calidad de la atención:

Artículo 2.- Definiciones

“Usuarios de los canales de atención: Todo aquel abonado, usuario u otra persona que, a través de los canales de atención presencial, atención telefónica o atención digital de las empresas operadoras, realice algún trámite o consulta bajo el ámbito de aplicación de la presente norma”.

• **Defensoría – Informe, pg. 3:**

En las disposiciones generales:

(...)

ii. Incorporar en el artículo 2 una definición de usuarios de canales de atención, que permita precisar los alcances de la evaluación de la calidad de la atención.

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Conforme a lo señalado previamente, se ha adecuado el texto normativo a efectos de emplear el término “Usuario”, a fin de abarcar a las personas naturales o jurídicas que cuenten o no con una relación contractual directa y vigente con la empresa operadora, tales como los solicitantes del servicio o aquellos abonados que solicitaron la baja de este, ello en concordancia con la definición de usuario del servicio que se está contenida en el Glosario de términos de la actual Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL, de acuerdo a lo siguiente:

“ANEXO 1

GLOSARIO DE TÉRMINOS

(...)

Usuario: A la persona natural o jurídica que, en forma eventual o permanente, tiene acceso a algún servicio público de telecomunicaciones.

(...). (El subrayado es nuestro).

Cabe indicar que, dicha definición se encuentra prevista desde la emisión de la Resolución N° 116-2003-CD-OSIPTEL, mediante la cual se aprobó las Condiciones de uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la cual ha sido modificada en el transcurso de los años; sin embargo, dicha definición permanece en tanto se considera que los usuarios y abonados se encuentran en la facultad de ejercer los derechos que dicho cuerpo normativo reconoce.

SOBRE LA DEFINICIÓN DEL CHATBOT

• **Viettel – Carta 1 - Anexo, pg. 1:**

i. Sobre la definición de “Chatbot”, debemos precisar que Bitel utiliza un chatbot configurado con preguntas y respuestas predefinidas de acuerdo a los posibles

Al respecto, corresponde señalar que cuando un canal digital se configura con preguntas y respuestas predefinidas este se califica como un canal de



problemas que el cliente podría presentar con el servicio ofrecido por Bitel. En ese contexto, resulta conveniente dilucidar si podríamos considerar a este tipo de atención digital como un tipo de modalidad de autogestión o atención digital con asesor virtual.

• **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 1:**

1. Sobre la definición de Chatbot, debemos precisar que utilizamos un chatbot configurado con preguntas y respuestas predefinidas de acuerdo a los posibles problemas que los usuarios podrían presentar con el servicio que ofrecemos. En ese contexto, resulta conveniente dilucidar si podríamos considerar a este tipo de atención digital como un tipo de modalidad de autogestión o atención digital con asesor virtual.

autogestión, debido a que dicho canal digital no se encuentra configurado con la capacidad de atender cualquier tipo de pregunta o problema del usuario.

Sin embargo, considerando la constante evolución de tecnologías orientadas para la atención de clientes, se ha optado por retirar dicha definición, a fin de no restringir la adopción de estas nuevas tecnologías por parte de las empresas operadoras para la atención de usuarios.

SOBRE LA DEFINICIÓN DE CONSTANCIA DE ARRIBO

• **Viettel – Carta 1 - Anexo, pg. 1:**

ii. Respecto a la definición de la “constancia de arribo”, advertimos que incluye el tipo y número de documento de identidad del abonado y usuario, situación que provocaría un incremento innecesario en el tiempo de emisión de la constancia. Esto debido a que nuestros agentes tendrían que identificar la condición del usuario o abonado del visitante e ingresar los datos del abonado y también del usuario. Por lo que, tenemos a bien recomendar evaluar nuevamente la pertinencia de la inclusión de ambos datos.

Con relación al comentario de Viettel, corresponde indicar que se ha optado por no incluir el número ni el documento de identidad en la constancia de arribo, por lo que solo debe incluir información sobre la fecha y hora de su entrega y el código correlativo de arribo.

• **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 2:**

2. Respecto a la definición de la “constancia de arribo”, advertimos que incluye el tipo y número de documento de identidad del abonado y usuario, situación que provocaría un incremento innecesario en el tiempo de emisión de la constancia. Esto debido a que nuestros agentes tendrían que identificar la condición del usuario o abonado del visitante e ingresar los datos del abonado y también del usuario. Por lo que, tenemos a bien recomendar evaluar nuevamente la pertinencia de la inclusión de ambos datos.

SOBRE LA DEFINICIÓN DE CONSULTAS

• **América Móvil - Carta 2 - Anexo, pg. 6-7:**

Lo mismo sucede con la nueva definición del término “CONSULTAS” pues se establece que las mismas constituyen solicitudes de carácter informativo u orientativo, realizada por el abonado y usuario sobre los servicios públicos de telecomunicaciones o que se deriva de la aplicación de la Norma de las Condiciones de Uso y demás normativa bajo competencia del OSIPTEL.

Al respecto, debemos señalar que una consulta, es definida por la Real Academia Española como la acción o efecto de consultar, la cual a su vez es definida como aquella acción de buscar documentación o datos sobre algún asunto o materia⁴. Considerando dicha definición, dentro del presente proyecto normativo se define a las consultas como aquellas atenciones en las



⁴ [consulta | Definición | Diccionario de la lengua española | RAE - ASALE](#)

Tan igual que lo sustentado para el caso de los “trámites”, la definición otorgada al término “Consultas” resulta ser sumamente amplia que no cumple con la precisión suficiente que se le exige a toda disposición normativa, por lo que se podrían generar interpretaciones inadecuadas que nos coloquen en una situación de indefensión, por lo que consideramos necesario reformular este extremo del Proyecto a fin de que se incluya una lista enunciativa, más no limitativa, de qué tipo de gestiones se incluyen en la definición de “consultas”, todo ello a fin de generar seguridad jurídica.

que el asesor únicamente brinda información, es decir, no realiza ningún registro o ejecución de un trámite; por lo que no resulta pertinente establecer una lista enunciativa.

Asimismo, corresponde mencionar que, la definición que se ha incluido en la propuesta normativa delimita el marco bajo el cual el usuario, puede realizar estas consultas, esto es, primero cuando se trate de un problema relacionado con el servicio contratado, y segundo, temas relacionados a la aplicación de la Norma de las Condiciones de Uso, que –en principio- constituye la norma básica que regula las obligaciones y derechos que son exigibles en el desenvolvimiento de la relación entre la empresa operadora y los usuarios. Adicionalmente a ello, las consultas también pueden estar relacionadas a las demás normas bajo competencia del Osiptel (por ejemplo, el TUO del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones o el Reglamento de Tarifas).

SOBRE LA DEFINICIÓN DE EVENTO DE INOPERATIVIDAD

• **Viettel – Carta 1 - Anexo, pg. 1:**

iii. Sobre la definición de “evento de inoperatividad”, consideramos alarmante el agregado final que indica que se considerará como tal aquel trámite que es concluido con atención de registros manuales. Esto pues, desde ya se define que todos los trámites se encontrarán digitalizados; sin embargo, no se ha implementado en todos los trámites. Siendo así, tenemos a bien sugerir que se reformule la definición a un aspecto meramente técnico, evitando inclusiones que podrían imponer más obligaciones a las empresas operadora.

Al respecto, se debe precisar que se considera como un evento de inoperatividad, aquella situación en la que un sistema de atención no se encuentra operativo y que, por ello, impide la realización de algunas de las siguientes acciones:

- El registro de arribo de los usuarios, cuando corresponda.
- El establecimiento de la llamada, cuando corresponda.
- El registro de las atenciones.
- La atención de trámites o consultas.

• **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 2-3:**

4. Sobre la definición de “evento de inoperatividad”, consideramos alarmante el agregado final que indica que se considerará como tal aquel trámite que es concluido con atención de registros manuales. Esto pues, desde ya se define que todos los trámites se encontrarán digitalizados; sin embargo, no se ha implementado en todos los trámites. Siendo así, tenemos a bien sugerir que se reformule la definición a un aspecto meramente técnico, evitando inclusiones que podrían imponer más obligaciones a las empresas operadoras.

Estos eventos son entendidos como aquellos hechos individuales que se dan a consecuencia de una falla en algún sistema y que cumplir con la ejecución de las referidas acciones. Es decir, los eventos de inoperatividad se realizan sobre algún sistema de atención de las empresas, afectando algún proceso relacionado con la atención de las solicitudes de los usuarios.

• **América Móvil - Carta 2 - Anexo, pg. 7:**

Ahora bien, con relación al término “Evento de Inoperatividad”, el Proyecto señala que esta comprende la inoperatividad total o parcial de los sistemas de atención de servicios públicos de telecomunicaciones que no permite el registro

La ocurrencia de un evento de inoperatividad no implica que las empresas no dispongan de otros sistemas alternativos o que, en absoluto, no se pueda atender alguna solicitud de los usuarios.

Considerando esta definición, se debe señalar que, a través de este proyecto normativo, lo que se busca es que las empresas operadoras reporten sus



de las atenciones y/o la tramitación de las solicitudes o reclamos, inclusive si continúa la atención con registros manuales.

Con relación a esta definición, agradeceremos al OSIPTEL considerar, en primer lugar, que no todos los eventos de inoperatividad que se presentan en nuestros sistemas afectan la totalidad de herramientas informáticas utilizadas en la atención a usuarios, por ello una posible inoperatividad no necesariamente afectará la totalidad de atenciones y/o la tramitación de las solicitudes requeridas por los abonados, siendo además que dicha situación no necesariamente se presentará en todos los centros de atención.

Por ello, recomendamos reformular la definición contenida en este extremo del Proyecto a fin de especificar que el “evento de inoperatividad total” será aquél que impida el registro total de las atenciones y/o la tramitación del total de las solicitudes de los abonados (es decir, el 100% de impedimento), lo que incluye además que esa situación sea verificable en todos los centros de atención en los que esos sistemas operan, excluyendo así a determinadas situaciones particulares y/o excepcionales que no responden a un evento de inoperatividad total de los sistemas.

Por otro lado, solicitamos eliminar el extremo relacionada a “eventos de inoperatividad parcial”, pues la experiencia derivada de las diversas supervisiones realizadas por funcionarios de su Despacho, demuestra que las inoperatividades parciales se presentan en lapsos cortos de tiempo y son solucionadas en el mismo momento de la atención al cliente, pues estas se suscitan con motivo a situaciones propias del sistema (el sistema se cuelga por breve momento) y se solucionan con un reseteo del sistema.

eventos de inoperatividad de sus sistemas de atención, tal y como han ocurrido. Por ello, se hace mención a que dichos eventos son considerados aun cuando las empresas continúan con la atención con registros manuales. En ese sentido, se considera que el uso de registros manuales no resta el tiempo de la ocurrencia de un evento de inoperatividad, dado que lo que se requiere es conocer la magnitud de dichos eventos.

Por otro lado, respecto a lo comentado por Viettel, es preciso mencionar que actualmente los registros manuales son los mecanismos utilizados por las empresas operadoras como medidas excepcionales ante eventos de inoperatividad, pero que no sustituyen el hecho que su sistema de atención no se encuentra disponible, por lo que no se acoge lo comentado por Viettel en dicho extremo.

De otro lado, con relación al comentario de América Móvil, se debe indicar que los eventos de inoperatividad se están definiendo por defecto como parciales; dado que son los hechos individuales que impiden alguna de las acciones previamente indicadas. La determinación de la magnitud y el alcance de un evento de inoperatividad se dará a partir de la información reportada por las empresas operadoras, de forma que, en algunos casos, un evento de inoperatividad podría afectar solo a un sistema o a un canal; mientras que, en otro caso, el evento podría haber afectado a la totalidad de los sistemas de las empresas operadoras.

En conclusión, lo que se colige de esta definición es que, ante eventos de inoperatividad, las empresas operadoras deberán registrar la totalidad de estos eventos y no solo aquellas que tengan un alcance general en sus sistemas, por lo que no amerita acoger la propuesta de América Móvil en dicho extremo.

SOBRE LA DEFINICIÓN DE ESTABLECIMIENTO COMERCIAL

• **Viettel – Carta 1 - Anexo, pg. 1:**

iv. Respecto a la definición del término “establecimiento comercial”, consideramos necesario que se circunscriba a los canales presenciales desarrollados en el artículo 4 del proyecto.

• **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 2-3:**

3. Respecto a la definición del término “establecimiento comercial”, consideramos necesario que se circunscriba la definición a los canales presenciales desarrollados en el artículo 4 del proyecto materia de comentario.

En atención a lo señalado por Viettel y tomando en consideración que en el artículo 5° del presente proyecto normativo se desarrollan las definiciones de los tipos de canales de atención presencial (centros de atención y puntos de atención), se acoge el comentario y se retira la definición de establecimientos comerciales.

Por otro lado, respecto a lo comentado por América Móvil, es preciso indicar que lo que denominan “telepresencia” se encontraría inmerso en modalidad de atención señalada en el artículo 8° del presente proyecto normativo, por lo





• **América Móvil - Carta 2 - Anexo, pg. 7:**

Finalmente se define al término “Establecimiento Comercial” como un espacio físico propio o tercerizado de la empresa operadora en el cual comercializa el servicio público de telecomunicaciones y tiene ventanillas o módulos de atención. Recomendamos ampliar la definición de este término o incluir una definición adicional a fin de prever la inclusión de lugares donde se atenderá única y exclusivamente a través de la Telepresencia, si bien es cierto no se comercializará el servicio público de telecomunicaciones en este tipo de lugares, sería posible que se brinden consultas y trámites que resulten aplicables. Consideramos pertinente que se aclare qué tipo de calificación recibirán este tipo de locales. Si bien a la fecha no han sido implementados, la digitalización y modernidad que caracteriza al sector conllevarán a la utilización de alternativas de atención sin la presencia física de un asesor, pero bajo las mismas consideraciones de una atención tradicional realizada en un establecimiento comercial u oficina.

que, no corresponde acoger la solicitud de ampliar dicha definición en el artículo materia de comentario. Sin perjuicio de ello, se debe indicar que se retira la definición de establecimientos comerciales.

SOBRE LA DEFINICIÓN DE TRÁMITE

• **Viettel – Carta 1 - Anexo, pg. 1-2:**

v. Finalmente, respecto a la definición de “trámite”, advertimos ciertas contradicciones, puesto que, en la definición señala que comprende toda solicitud realizada por el abonado y usuario que se deriva de la aplicación de la Norma de las Condiciones de Uso, además, señala que la descarga de recibos y/o contratos no serían considerados como trámites. Sin embargo, en el artículo 7 del Proyecto Normativo, se considera a este tipo de acciones como trámites de “Autogestión”. Adicionalmente, estas acciones también están comprendidas en las Normas de Condiciones de Uso como trámites.

Agregamos que se ha dispuesto de manera general lo que debe considerarse como trámite en los siguientes términos: “y demás normativa bajo competencia del OSIPTEL”.

Por lo expuesto, la definición propuesta genera mucha confusión y desorden, por lo que, consideramos pertinente que se pueda delimitar y clasificar los trámites según sea el objetivo regulatorio del OSIPTEL. Esto permitirá certeza a las empresas operadoras respecto a las operaciones contenidas que serán incluidas en este término.

• **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 3-4:**

Finalmente, respecto a la definición de “trámite”, advertimos preocupantes contradicciones, en tanto el texto propuesto señala que comprende toda solicitud realizada por el abonado y usuario que se deriva de la aplicación de la Norma de las Condiciones de Uso. Sin embargo, la descarga de recibos y/o

La definición de trámite comprende aquellas interacciones que realiza un usuario ante la empresa operadora con la finalidad de solicitar una determinada acción en el marco de la prestación de un servicio público de telecomunicaciones contratado. En tal sentido, se colige de ello, que dentro de dicha definición se encuentran las contrataciones de los servicios públicos de telecomunicaciones, entre otros actos jurídicos vinculados con la provisión de los mencionados servicios.

Sin perjuicio de ello, y de acuerdo a lo comentado por Viettel y América Móvil se han precisado el detalle de las gestiones que se encuentran comprendidas en la definición de trámite, las cuales están establecidas en la Norma de las Condiciones de Uso:

- Altas y portabilidad: Contratación del servicio.
- Gestión de facturación, recibos y contratos: Solicitudes referidas a la facturación del servicio, entrega de recibos, acceso al contrato o copia de este.
- Migraciones: Solicitudes de migración y desistimiento de migración del servicio.
- Reclamos: Cualquier trámite relativo a un procedimiento de reclamo (reportes de avería, reclamos, recurso de apelación o quejas).

contratos no serían considerados como trámites; pese a que el artículo 7 del proyecto materia de comentarios sí considera a este tipo de acciones como trámites de "Autogestión". Adicionalmente, estas acciones también están comprendidas en las Normas de Condiciones de Uso como trámites.

Agregamos que se ha dispuesto de manera general lo que debe considerarse como trámite en los siguientes términos: "y demás normativa bajo competencia del OSIPTEL"; provocando incertidumbre respecto a la compatibilidad de las disposiciones futuras a emitirse por el OSIPTEL con las condiciones de atención establecidas en el proyecto materia de comentario.

Dicho esto, la definición del término "Trámite" genera confusión y desorden. Por lo que, nos permitimos recomendar que sea delimitada y se clasifiquen los trámites según sea el objetivo regulatorio del OSIPTEL. Esto permitirá certeza a las empresas operadoras respecto a las operaciones contenidas que serán incluidas en este término.

Cabe precisar que, la clasificación de los trámites ya ha sido planteada por el Reglamento de Calidad de Atención vigente; por lo que, no resultaría extraño al OSIPTEL realizar una nueva clasificación de trámites orientados a la finalidad y/o derechos que pretende tutelar a través de esta intervención regulatoria.

• **América Móvil - Carta 2 - Anexo, pg. 5-6:**

Convenientemente haremos mención, en primer lugar, a la nueva definición del concepto "**TRÁMITE**", la misma que consideramos resulta ser sumamente subjetiva no cumpliendo con el requerimiento de precisión que se le exige a toda obligación normativa, por lo que corresponde deba ser delimitada para otorgar a los administrados la claridad suficiente respecto a que transacciones realizadas por parte de los abonados calificaran como trámites, siendo fundamental contar con dicha delimitación para poder diseñar nuestras estrategias, planes y protocolos de atención al cliente que son necesarias para evaluar las obligaciones previstas en el Proyecto.

Para un mejor entendimiento, trasladaremos a continuación la definición incluida para dicho término:

"Trámite: Comprende el reporte de averías y calidad, reclamo, recurso de apelación, queja u otra solicitud realizada por el abonado y usuario que se deriva de la aplicación de la Norma de las Condiciones de Uso y demás normativa bajo competencia del OSIPTEL".

- **Bajas y suspensión:** Solicitudes para dar por terminado el servicio, así como la suspensión y reactivación del servicio.
- **Otros trámites:** Trámites regulados en la normativa vigente como las solicitudes de cambio de titularidad; traslado de servicio; bloqueo y desbloqueo; reportes por pérdida o robo, cambio de número telefónico; recuperación de equipos; cuestionamiento de titularidad prepago; entrega o recuperación de contraseña única; cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio; u otra que se derive de la aplicación de la Norma de las Condiciones de Uso y demás normativa bajo competencia del Osiptel.

Adicionalmente a ello, se precisa incluir que no se consideran como trámites aquellas interacciones automatizadas que se realizan en los canales digitales para obtener una cuenta de usuario, ingresar contraseña, cambiar contraseña, actualizar perfil de usuario, descargar recibo, descargar contrato e ingresar datos biométricos u otras acciones que no estén vinculadas con el servicio contratado.

En ese sentido, se acoge lo comentado por Viettel y América Móvil y se reformula el texto de la definición materia de comentarios.



Como se podrá advertir, la nueva definición propuesta por el Proyecto no establece una lista taxativa de transacciones que serán consideradas como trámite, como si la tiene por ejemplo la normativa actual, situación que consideramos un serio retroceso en materia normativa pues de aplicarse la definición bajo los términos propuestos, nos encontraremos frente a un escenario de inseguridad jurídica al no tener predictibilidad o claridad absoluta sobre que transacciones deberemos considerar como trámites para el cálculo de los indicadores de calidad de atención y dicha incertidumbre aumenta la posibilidad de errores en el cálculo de dichos indicadores u otras obligaciones conexas, lo cual, como es ampliamente conocido por el OSIPTEL, se traduce en el innecesario inicio de procedimientos administrativos sancionadores y con ello la imposición de multas millonarias en contra de las empresas operadoras.

Debemos resaltar que, si bien en el presente Proyecto se prevé el despenalizar el incumplimiento de los indicadores de calidad de atención, ello no significa que las empresas del sector dejaremos de estar interesadas en cumplir con los mismos pues ahora serán los propios abonados quienes penalizarán nuestro actuar en base a los resultados obtenidos del cálculo de los indicadores de calidad, **pues estaremos sujetos a un esquema de regulación por comparación**, según se indica expresamente en la exposición de motivos, por lo que sigue siendo sumamente importante tener claridad sobre qué transacciones entrarán al cálculo de los indicadores de calidad u otras obligaciones conexas al ser consideradas como un trámite.

Estamos seguros que el OSIPTEL coincidirá en que resulta necesario que se delimite mediante una lista taxativa las transacciones que serán consideradas como trámites, pues no resulta prudente ni razonable el contar con definiciones abiertas en las cuales se deja entrever que todas las transacciones serán consideradas como tramites, lo cual haría imposible el poder cumplir con los valores objetivos de los indicadores de calidad de atención u otras obligaciones conexas.



OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS OPERADORAS EN SUS CANALES DE ATENCIÓN

TEXTO NORMATIVO

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO

Artículo 3.- Obligaciones de las empresas operadoras en sus canales de atención

Artículo 4.- Obligaciones de las empresas operadoras en sus canales de atención

La empresa operadora tiene las siguientes obligaciones:

La empresa operadora tiene las siguientes obligaciones:

1. Contar con personal capacitado y especializado en la atención a los usuarios y abonados, el cual debe absolver consultas y atender trámites conforme a las disposiciones establecidas por el marco normativo vigente. Dicho personal debe identificarse con su primer nombre y apellido paterno al inicio de toda atención.
2. Contar con sistemas de información o aplicativos diseñados para brindar al usuario y abonado la trazabilidad de sus trámites, mediante un módulo de consulta que permita visualizar la fecha y hora de los hitos del trámite, el estatus actual, el asesor que participó en el proceso, el plazo otorgado para la atención y la decisión final.
3. Remitir al usuario y abonado, al culminar la atención, un SMS, correo electrónico u otro medio con el detalle del trámite solicitado, la fecha y código de atención. En el caso de los reportes por calidad o averías, reclamo, queja o recurso de apelación, se aplica lo establecido en el Reglamento para atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
4. Difundir información actualizada de la lista de los centros y puntos de atención a usuarios y abonados, con el detalle de departamento, provincia, distrito, dirección específica, horario de atención, número de contacto, la lista de sus canales telefónicos y canales digitales con sus correspondientes números o enlaces y los trámites disponibles. Esta información se debe publicar en la página o sección principal de cada una de las páginas web que disponga la empresa operadora para ofrecer y/o comercializar servicios.

1. Contar con personal capacitado y especializado en la atención a los usuarios, el cual debe absolver consultas y atender trámites conforme a las disposiciones establecidas por el marco normativo vigente. Dicho personal debe identificarse con su nombre y apellido paterno al inicio de toda atención.
2. A solicitud del usuario, la empresa operadora debe informarle sobre el detalle de su trámite incluyendo, como mínimo, la fecha y hora de presentación, el estado del trámite, el plazo otorgado para la atención y la decisión final, en caso corresponda, indistintamente del canal de atención.
3. Entregar al usuario al culminar la atención de su trámite el código de atención respectivo, de acuerdo a lo establecido en la Norma de Atención de Reclamos.
4. La empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional debe enviar al usuario, durante el día de haber efectuado su solicitud, el tipo de trámite realizado, la fecha y código de atención, mediante mensajes o notificaciones, a través de cualquier medio que permita su acreditación, como: SMS, USSD, aviso a través del aplicativo móvil instalado o correo electrónico.

En el caso de los reportes por calidad o averías, reclamo, recurso de apelación o queja, se aplica lo establecido en la Norma de Atención de Reclamos.

5. Difundir información actualizada de: (i) la lista de los centros y puntos de atención a usuarios, con el detalle de departamento, provincia, distrito, dirección específica, horario de atención y, (ii) la lista de sus canales telefónicos y canales digitales con sus correspondientes números o enlaces y los trámites disponibles. Esta información se debe publicar en la página o sección principal de cada una de las páginas web que disponga la empresa operadora para ofrecer y/o comercializar servicios.

La empresa operadora se encuentra prohibida de limitar o restringir la atención de cualquier trámite o consulta a un canal de atención específico, salvo que la normativa vigente lo indique o exista una limitación técnica previamente comunicada al OSIPTEL.



6. Garantizar que el personal encargado de la atención de los usuarios participe de las actividades de capacitación y/o evaluación realizadas por el Osiptel a fin de coadyuvar con el adecuado nivel de conocimiento del marco normativo, de acuerdo con el protocolo que le sea comunicado. Para este fin, el Osiptel requerirá en la forma y plazo que establezca, la lista completa del referido personal que brinde atención a los usuarios a través de los canales de atención de la empresa operadora.

La empresa operadora se encuentra prohibida de limitar, restringir o derivar la atención de cualquier trámite o consulta a un canal de atención específico, salvo que la normativa vigente lo establezca.

ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

SOBRE CONTAR CON PERSONAL CAPACITADO Y ESPECIALIZADO EN LA ATENCIÓN

• **GTD – Carta – Anexo, pg. 1:**

Sería óptimo que, en el primer párrafo del presente artículo, se explique con mayor detenimiento si aplica la identificación del personal capacitado para las distintas modalidades; en especial, si aplica para el personal que atiende de manera presencial.

Con relación a los comentarios de GTD, Telefónica y Flash corresponde precisar que la obligación propuesta a través del numeral 1 del presente artículo materia de comentarios, aplica para toda atención en la que participa un asesor humano.

• **Telefónica – Carta – Anexo 1, pg. 11:**

Sobre el numeral 1: cuando solicita que el personal debe identificarse, se debe tener en cuenta que solo es válido en canal presencial y en canal telefónico con asesor humano, pero cuando la atención es realizada por un asesor virtual, lo que suele ocurrir en canal telefónico y digital.

En ese sentido, en aquellas atenciones en las que participa un asesor humano, se deberá contar con un personal capacitado y especializado, el cual deberá identificarse al inicio de toda atención, ello a fin de que los usuarios puedan tener un mejor seguimiento de las atenciones que reciben.

• **Flash – Carta 2 – anexo, pg. 1:**

Respecto a la identificación del personal. Consideramos que OSIPTEL debe reconocer los distintos mecanismos de contratación, así como la diversidad de canales existentes que la misma entidad propone para que las empresas atiendan a sus usuarios, por lo cual, esta medida debe especificar que la identificación solo aplicará para canales presenciales y/o virtuales, siempre que el asesor sea humano.

SOBRE CONTAR CON SISTEMAS DE INFORMACIÓN O APLICATIVOS PARA LA TRAZABILIDAD DE TRÁMITES

• **Entel - Carta, pg. 5-8:**

4) TRAZABILIDAD DE UN TRÁMITE MEDIANTE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN

Al respecto, vuestro despacho pretende crear un sistema único que permita a los clientes conocer la trazabilidad de su trámite, fecha u hora de los hitos de

A la luz de los comentarios remitidos por Entel y Telefónica, se precisa que el numeral 2 de este artículo tiene por objeto brindar al usuario la posibilidad de acceder a la información relacionada a sus trámites, incluyendo fecha, hora, los hitos del proceso, estado actual, plazos y decisión final, pudiendo las



trámite, estatus, asesores, plazos y decisión final a pesar que existe canales establecidos normativamente donde el cliente obtiene información de su trámite e incluso las empresas operadoras han creado canales adicionales como los digitales pensando en los clientes para que puedan obtener información de su trámite de forma sencilla y ágil.

En esa línea, a lo largo de estos años en ENTEL hemos realizado grandes esfuerzos como estudios de mercado y análisis del comportamiento de nuestros clientes con la finalidad de brindarles la mejor experiencia, tanto en la interacción al momento de la venta como en la postventa.

Asimismo, vuestro despacho debe tener en cuenta que, las empresas operadoras nos encontramos brindando **herramientas digitales y remotas a nuestros clientes con el objeto de que desde la comodidad de su hogar puedan realizar los trámites que requiera sin necesidad de movilizarse a un centro o punto de atención.**

En ese sentido, consideramos que los argumentos de la Exposición de Motivos y del Informe N° 00050-DAPU-2023 que sustenta *el proyecto normativo* no cuentan con la investigación y, por ende, motivación suficiente que justifique implementar todo un sistema de información de trámites. Asimismo, no establece las razones a las que la propuesta responde como la necesidad del cliente y su uso efectivo en el mercado, en tal sentido, nos efectuamos las siguientes interrogantes:

¿Implementar la trazabilidad de trámites evitará el incremento de reclamos?

Uno de los principales argumentos que manifiesta el regulador en su exposición de motivos y que sustenta la presente propuesta es que, y citamos: *“La trazabilidad en los trámites, en los reclamos, quejas y apelaciones, podría ser un medio que evite que se incrementen los reclamos”*.

Al respecto, nos causa mucha preocupación que el regulador proponga obligar a las empresas operadoras implementar todo un sistema de información de los trámites regulados, argumentando que ello **“podría” evitar el incremento reclamos**, sin efectuar un análisis regulatorio de costo- beneficio de dicha propuesta conforme lo establece el artículo 6 del Reglamento General del OSIPTEL (Aprobado mediante D.S. N°008-2001-PCM), el cual dispone lo siguiente:

“Principio de Actuación basado en el Análisis Costo - Beneficio:

empresas operadoras desarrollar un sistema o un módulo en su aplicativo informático que contemple esta información. En el caso de las empresas más pequeñas y que no cuenten con un aplicativo, como es el caso de Directv, el proyecto normativo brindaba la flexibilidad de implementar otro tipo de sistema de información y no necesariamente un módulo dentro de un aplicativo.

En cualquier caso, la finalidad no ha sido obligar a las empresas operadoras a desarrollar un nuevo aplicativo, como interpretaron algunas empresas, ello se desprende de lo indicado en la exposición de motivos de la Resolución N° 0162-2023-CD/OSIPTEL, en la que se menciona lo siguiente:

“Sin embargo, dado que, en la actualidad, ya se ha desarrollado cierta trazabilidad en lo que respecta a los reclamos, quejas, apelaciones, bajas y migraciones de las empresas operadoras con más de 500 mil abonados; la obligación que se está proponiendo implica, en principio, desarrollar en los aplicativos un módulo general de consulta del estado de los trámites solicitados, con la información relacionada a la fecha y hora de los hitos del trámite, estatus, asesor, plazo y decisión final.” (El subrayado es nuestro).

La finalidad u objeto del numeral, materia de comentarios es que los usuarios tengan una trazabilidad de sus trámites.

Como lo han expresado en los comentarios, en la actualidad ya existe un nivel de trazabilidad en los aplicativos existentes, por lo que, la propuesta se encuentra orientada en realizar mejoras, por ejemplo, añadiendo nuevos campos de información o módulos.

En cualquier caso, como ya se ha indicado, la intención de este numeral no ha sido disponer la implementación de un nuevo aplicativo, dado que, si fuera así, sería necesario determinar plazos de implementación y otras reglas relacionadas con las funcionalidades de ese aplicativo o sistema. Por el contrario, la finalidad es determinar una obligación general que responda al derecho del usuario de que se le informe sobre la situación de sus trámites.

En tal sentido, corresponderá que, ante la consulta de los usuarios, la empresa operadora brinde información mínima sobre el trámite, tal como la fecha y hora de presentación, el estatus, el plazo otorgado para la atención, y la decisión o resultado final de trámite en cuestión. Dicha obligación es aplicable, de manera indistinta al canal de atención.



Los beneficios y costos de las acciones periódicas y programadas emprendidas por el OSIPTEL, serán **evaluados antes de su realización y deberán ser adecuadamente sustentados en estudios y evaluaciones técnicas que acrediten su racionalidad y eficacia**. Esta evaluación tomará en cuenta tanto las proyecciones de corto como de largo plazo, así como **los costos y beneficios directos e indirectos, monetarios o no monetarios**”

En efecto, del análisis de lo expuesto en la Exposición de Motivos y el Informe N° 00050-DAPU-2023, no se advierte que el regulador haya efectuado un estudio de mercado de la efectividad y eficacia de herramientas similares que justifiquen la implementación de esta plataforma. A manera de ejemplo, consideramos evaluar la cantidad de clientes que ingresan a la plataforma del Expediente Virtual, el cual fue objeto de distintas implementaciones y mejoras solicitadas por el regulador, sin que hasta la fecha se haya expuesto la eficacia de dicha medida.

En ese sentido, consideramos que el Regulador debe evaluar los costos y beneficios de las acciones que pretende implementar, así como también sustentar la razonabilidad y eficacia de éstas por medio de diversos estudios y evaluaciones técnicas. Asimismo, un aspecto importante a considerar es que en la propuesta y la documentación que la sustenta no se **establece de manera objetiva cuáles son los beneficios que obtendrá el cliente con esta propuesta o si dichas medidas son más eficaces que los medios que tenemos en la actualidad para que el cliente conozca el status de su trámite.**

Adicional a ello, es pertinente precisar que el Regulador no considera los altos impactos que sufrirían los sistemas comerciales, plataformas de ejecución de trámites, reportaría, almacenamiento de datos, **los cuales puede conllevar a las empresas operadoras a tener que reestructurar todos los sistemas comerciales actuales dado que no están diseñados para lo que propone el regulador.**

¿Cómo la trazabilidad en los trámites, podría ser un medio que evite que se incrementen los reclamos?

Al respecto, y sin perjuicio de lo antes expuesto, en la exposición de motivos del presente proyecto, el regulador manifiesta lo siguiente:

*“A través de herramientas de trazabilidad no solo se brinda información al usuario, sino, sobre todo, **el usuario podrá comunicar directamente a la empresa operadora si existen fallas operativas en sus sistemas de atención para contar con una solución inmediata, en beneficio de los usuarios; además contribuye a fortalecer una relación***

Asimismo, según lo previsto en el numeral (ii) del artículo 11 de la Norma de las Condiciones de Uso, los usuarios tienen derecho a ser informados sobre todos los trámites que pueden realizar ante la empresa operadora. Dicho derecho no se encuentra supeditado a que la atención del abonado o usuario sea brindada a través de un canal de atención específico, toda vez que, conforme al artículo en mención, la empresa operadora debe brindar la información indicada de manera completa y homogénea, indistintamente del canal o sistema que utilice para brindar atención, ofrecer o comercializar sus servicios.

En adición a ello, cabe resaltar que la obligación en cuestión guarda concordancia con lo establecido en el artículo 3 del TUO del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos, el cual contempla que las empresas operadoras se encuentran obligadas a brindarle al usuario un código de pedido ante cualquier solicitud que realice a través de cualquiera de sus canales de atención, incluyendo sus canales digitales; para tales efectos, deben llevar un registro de los códigos de pedido incluyendo el estado final de los mismos; de este modo, los referidos códigos les permiten a los usuarios hacer la trazabilidad de sus trámites.

De otro lado, respecto de los comentarios de las empresas operadoras Entel y Viettel y de la asociación AFIN, referidos a que actualmente existirían mecanismos suficientes para conocer el estado de los procedimientos de “relevancia” gestionados ante el operador y que se estaría generando una obligación que implicaría desarrollar en los aplicativos un módulo general de consulta de estado de trámites; es importante recordar que, de acuerdo a lo señalado en el numeral (vii) del punto 1.2. del Anexo 4 de la Norma de las Condiciones de Uso, corresponde que la empresa que disponga de un aplicativo informático web y un aplicativo informático móvil, deba permitir el acceso y descarga del detalle histórico de las siguientes solicitudes: (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.

Adicionalmente a ello, en el numeral vi) del referido punto de la Norma de las Condiciones de Uso, se contempla que, a través de los aplicativos informáticos se pueda acceder a 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.

constructiva entre usuario-empresa, **al identificar oportunamente las fallas en sus sistemas de atención, realizar medidas correctivas oportunas y evitar que el usuario pase por todo un procedimiento de reclamos**”

Al respecto, considerando que el regulador toma como “fallas operativas en sus sistemas de atención” a los supuestos casos en que el sistema no ejecuta algún trámite solicitado por el cliente, debemos manifestar que dichas situaciones se enmarcan como excepcionales -y en Entel llevamos un seguimiento para que nuestros sistemas funcionen correctamente- y que el comportamiento regular por parte del cliente es iniciar el procedimiento de reclamo, a pesar de que la empresa operadora le pueda brindar una solución.

Asimismo, no consideramos motivo suficiente implementar todo un sistema de información de trámites para situaciones excepcionales y con la única finalidad de disminuir la presentación de reclamos por demora y/o incumplimiento de ejecución de trámites, cuando estos reclamos son mínimos, tal como se puede observar a continuación:

MOTIVO DE RECLAMO (ENTEL)	Abr	May	Jun	Total, general
Baja/Suspensión (no ejecutada)	179	210	207	596
Cambio de plan tarifario no concretado	123	126	96	345
Demora en el cambio de plan tarifario	12	10	7	29
Rechazo o falta de respuesta de migración	42	54	28	124
Total	356	400	338	1094
Total de reclamos (Abr/Mayo/Jun) 2023	11779	13374	12973	38126
% participación	3.02%	2.99%	2.61%	2.87%

En efecto, **la presentación de reclamos por demora y/o incumplimiento de ejecución de trámites representa un 2.87% del universo de procedimientos de reclamos iniciados por los clientes en los meses de abril, mayo y junio de 2023 en ENTEL**. Asimismo, resaltamos que **2.87% se encontraría dentro del margen de error aceptable por lo que este porcentaje podría ser menor**.

Motivo por el cual, la finalidad que busca el regulador con su propuesta —evitar el incremento de reclamos—no representaría una justificación razonable para la implementación de un sistema de información, considerando que los casos que se presentan son mínimos y que Entel efectúa diversas acciones a fin de que no vuelvan a ocurrir.

Por tanto, considerando lo expuesto, se infiere que, contrariamente a lo afirmado por América Móvil y AFIN, no es que la trazabilidad de trámites se deba realizar en función solo a los reclamos, quejas, apelaciones, bajas y migraciones; sino también existen otros trámites sobre los que corresponde informar al usuario; y que, además, debe ser incluida en los aplicativos informáticos para su trazabilidad.

En tal sentido, es menester aclarar que la propuesta inicial publicada para comentarios no implicaba la generación de nuevas obligaciones a las empresas operadoras; sin perjuicio de ello, y atendiendo a la generalidad de su aplicación, se ha ajustado su redacción a fin de garantizar al usuario el derecho acceder a la información de los trámites solicitados.

No obstante, corresponde que las empresas operadoras obligadas a implementar los aplicativos informáticos observen las disposiciones vigentes referidas a su implementación; y, por tanto, se garantice que los aplicativos en cuestión incorporen los trámites indicados en la normativa, así como la información que debe estar a disposición del abonado.

Con relación a la base legal de la intervención normativa, corresponde enfatizar que, de acuerdo a la Ley N° 27332 - Ley Marco de Organismos Reguladores de Servicios Públicos, así como su modificatoria, este Organismo Regulador se encuentra facultado para dictar de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Asimismo, se indica que tales reglamentos pueden definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de estas con los usuarios.

“Artículo 3.- Funciones

3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:

- (...)
- c) **Función normativa:** comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;
(...)” (El subrayado es nuestro).



En su defecto, el regulador debe evaluar implementar esta medida en función a los operadores que tienen una cantidad mayor de reclamos sobre todo de este tipo; y evitar regular a las empresas que realizan todos los esfuerzos por mejorar sus procesos internos en beneficio de sus clientes.

¿Es necesario contar con un sistema de información de trámites?

Sobre el particular, nos preocupa que el regulador proponga la implementación de un sistema de información de trámites, cuando este no ha manifestado la necesidad imperativa de dicha implementación y no ha considerado las diferentes herramientas que cuenta el cliente actualmente para realizar consultas de sus trámites.

En efecto, el regulador no ha considerado que actualmente el cliente puede realizar todo tipo de consultas sobre sus trámites de manera directa con la empresa operadora mediante diversos canales, por ejemplo: el telefónico, centros de atención, el **WhatsApp y redes sociales**.

En ese sentido, los usuarios cuentan con diferentes herramientas de atención ágiles y directas, por lo que no vemos la necesidad de implementar una plataforma cuando ya existen canales de consultas.

Finalmente, es pertinente señalar que promover la existencia de una plataforma adicional de consulta de trámites no generaría una mejora en la calidad de atención a los clientes, **sobre todo si no existe un análisis costo beneficio que sustente con evidencia objetiva que dicha plataforma es la mejor opción para la consulta de los trámites que realicen los clientes**. Asimismo, nos causa mucha preocupación que no se regule en base a evidencia, como recomienda la OECD.

En ese sentido, consideramos que el Regulador debe concentrar sus esfuerzos en brindar una mayor apertura y flexibilidad para reforzar los canales digitales de atención --por ejemplo, el WhatsApp, Redes Sociales, entre otros-- que permita al cliente contar con una mayor diversidad de opciones para realizar trámites y/o consultas en relación a la contratación de servicio (alta), migraciones, portabilidades, cesiones, bajas u otros, siempre respetando las medidas seguridad correspondiente y permitiendo descongestionar los canales de atención tradicionales.”

- Entel - Carta, pg. 10-13:
TRAZABILIDAD DE SUS TRÁMITES

Asimismo, de acuerdo a lo señalado por Morón Urbina, los reglamentos son normas jurídicas emitidas por los organismos que forman parte de la Administración Pública, ejerciendo su función normativa, la misma que, en el presente caso ha sido conferida a los organismos reguladores en la Ley N° 27332.

Asimismo, el artículo 23 del Reglamento General del Osiptel, establece que este Organismo Regulador se encuentra facultado para dictar de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Asimismo, tales reglamentos pueden definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de estas con los usuarios.

De la misma manera, el artículo 40 del mencionado cuerpo normativo, establece que el Osiptel tiene la facultad de supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones normativas en el marco de su competencia; así como a sancionar el incumplimiento de estas por parte de los agentes del mercado, de ser el caso.

Finalmente, con relación a los comentarios de GTD, Flash, Gilat, Guinea, AFIN y MTC, corresponde señalar que el RCA tiene por objetivo garantizar que todos los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones accedan a un servicio de atención de calidad. No hay razón que justifique que un usuario no pueda acceder a la trazabilidad de su trámite, por lo que no corresponde exceptuar de la aplicación de esta obligación a las empresas operadoras con menos de 500 mil abonados, sobre todo porque esa obligación ya existe y solo se está definiendo los campos de información mínimos.



Como bien hemos manifestado dentro de nuestros comentarios generales, dentro del marco de la razonabilidad y proporcionalidad de la presente propuesta, consideramos que **no es necesario contar con un sistema informativo** para que el cliente dé seguimiento a sus trámites; toda vez que, existen diversos canales de atención como el presencial, telefónico, WhatsApp, redes sociales, entre otros, los cuales permiten a los clientes realizar la consulta del estado de su trámite de forma directa y de manera eficiente.

Asimismo, el Regulador no ha considerado que la gran mayoría de trámites requeridos por los clientes se ejecutan de forma inmediata, tal como es el caso de la solicitud de alta, reclamos, apelaciones, quejas, suspensión del servicio por robo, suspensión temporal del servicio (en caso el cliente no indique el día de ejecución), la migración de planes (según corresponda), entre otros. Motivo por el cual, **no se justifica la necesidad contar con un sistema de información sobre la trazabilidad del trámite. Más aún, si consideramos que el cliente tiene conocimiento y acceso para consultar por su trámite de diversas formas, tal como se observa en el siguiente cuadro:**



Además, el Regulador no ha expuesto argumentos suficientes que motiven la necesidad de la implementación de un sistema de información en la cual se visualice la trazabilidad de los trámites regulados. Asimismo, no se advierte que el regulador haya efectuado un estudio de mercado respecto de la efectividad y eficacia de herramientas similares que justifiquen la implementación de esta plataforma; en esa línea, no se encuentra plasmada la evaluación realizada por el OSIPTEL respecto de sus plataformas creadas, como por ejemplo el Sistema de Gestión de Usuario (SGU), Checa tu Plan, Checa tu internet móvil, entre otros, con lo cual se identificaría si dichas plataformas son o no eficientes para

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

los clientes o si este último no tiene interés en acudir a dichas plataformas y prefiere utilizar los canales de las empresas operadoras como el telefónico, presencial o digital, porque los considera más eficientes.

Ahora bien, debemos resaltar que proponer implementar un sistema de trazabilidad de trámites, **conllevaría una reestructuración de todos nuestros sistemas comerciales y contar con un sistema unificado para obtener dicha trazabilidad, lo cual es imposible.**

En efecto, Entel cuenta actualmente con distintos sistemas comerciales, mediante la cual se brinda la atención de los clientes residenciales, empresa móvil y fija, respectivamente. Motivo por el cual, el impacto a nivel de sistemas comerciales se multiplicaría afectando de gran magnitud a la actividad comercial de la empresa.

En ese sentido, rechazamos totalmente la propuesta de implementar un sistema de información de trazabilidad de los trámites regulados, considerando que el cliente puede realizar sus consultas de seguimiento de trámite en cualquier canal de atención; además, implementar ello sería necesario reestructurar todos los sistemas comerciales en diferentes plataformas, situación que consideramos no guarda relación con la razonabilidad ni proporcionalidad.”

- **AMÉRICA MÓVIL – Carta 1 – Anexo, pg. 3-4:**

El artículo bajo comentario propone establecer en el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones una disposición por la cual se incluye la exigencia de contar con sistemas de información o aplicativos que permitan al usuario verificar la trazabilidad de todos sus trámites a través de un módulo de consulta.

Sin perjuicio de que el artículo bajo comentario no sustenta técnicamente las medidas de seguridad o la forma en la que ingresarían los usuarios o abonados al módulo de consulta que se pretende implementar **-lo cual resulta sumamente riesgoso dado que podría ingresar cualquier tercero poniendo en riesgo el resguardo de la información confidencial-** se impondría una nueva obligación de las empresas operadoras de contar con otro sistema de información en particular a fin de que, ante el inicio de un trámite gestionado por el usuario o abonado, éste pueda conocer una serie de datos vinculados al mismo, tales como la fecha y hora de los hitos del trámite, el estado en el que se encuentra y la identificación del asesor encargado de su atención.



Al respecto, la obligación en cuestión supone una modificación de la disposición vigente pretendiendo extender la posibilidad de que el usuario o abonado realice la trazabilidad de cualquier tipo de trámite sin considerar la necesidad o idoneidad de la medida, las características de los trámites comprendidos ni mucho menos los costos que ello puede derivar en el operador obligado. De este modo se configura una barrera burocrática carente de razonabilidad.

Ello sin perjuicio de los riesgos de exposición de información confidencial del cliente que pudiera quedar expuesta a través de dicho módulo, situación que hemos sustentado precedentemente.

Tal como ha sido reconocido en el texto incluido a modo de sustento de esta obligación tanto en la exposición de motivos como en el Informe N° 050-DAPU/2023, que sustenta el Proyecto, a la fecha ya existe trazabilidad de trámites vinculados a la atención de reclamos, quejas, apelaciones, bajas y migraciones de las empresas operadoras bajo ciertas características. Ello sucede precisamente porque dichos trámites han sido plenamente identificados y calificados de relevancia, permitiendo conocer de antemano la ruta que seguirá su atención.

Bajo este escenario, actualmente existen mecanismos suficientes para conocer el estado de los procedimientos de relevancia gestionados ante el operador, por lo que resulta carente de razonabilidad la exigencia de implementar nuevos sistemas o plataformas de verificación de información sin brindar la justificación que sustente la inclusión de cualquier tipo de trámite y sin evaluar las posibilidades fácticas que permitan su efectiva implementación en la práctica.

Por lo mismo, el Proyecto debe eliminar esta propuesta normativa, la misma que, además, podría poner en riesgo la operativa y configuración actual de nuestros sistemas. Vale recordar que en los últimos años el regulador ha venido aprobando una serie de disposiciones normativas que han implicado la modificación continua de nuestros sistemas, situación que definitivamente afecta su operativa pues se vienen implementando diversas modificaciones sustanciales que puede afectar el rendimiento y/o performance de cara a la atención a los usuarios.

• **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 8-11:**

En el numeral 2 del artículo propuesto, se establece que las empresas operadoras debemos contar con sistemas de información o aplicativos diseñados para brindar al usuario y abonado la trazabilidad de sus trámites, mediante un módulo de consulta que permita visualizar la fecha y hora de los

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



hitos del trámite, el estatus actual, el asesor que participó en el proceso, el plazo otorgado para la atención y la decisión final.

Para entender mejor los alcances de esta nueva obligación, consideramos relevante tomar en consideración lo expresado en la exposición de motivos del presente Proyecto, en la cual se indica lo siguiente:

"La trazabilidad en los trámites, en los reclamos, quejas y apelaciones, podría ser un medio que evite que se incrementen los reclamos y un medio más eficaz para que las empresas operadores puedan rectificar oportunamente los errores que podrían haber generado sus asesores. En efecto, a través de herramientas de trazabilidad no solo se brinda información al usuario, sino, sobre todo, el usuario podrá comunicar directamente a la empresa operadora si existen fallas operativas en sus sistemas de atención para contar con una solución inmediata, en beneficio de los usuarios; además contribuye a fortalecer una relación constructiva entre usuario-empresa, al identificar oportunamente las fallas en sus sistemas de atención, realizar medidas correctivas oportunas y evitar que el usuario pase por todo un procedimiento de reclamos.

*Sin embargo, **dado que, en la actualidad, ya se ha desarrollado cierta trazabilidad en lo que respecta a los reclamos, quejas, apelaciones, bajas y migraciones de las empresas operadoras con más de 500 mil abonados; la obligación que se está proponiendo implica, en principio, desarrollar en los aplicativos un módulo general de consulta del estado de los trámites solicitados, con la información relacionada a la fecha y hora de los hitos del trámite, estatus, asesor, plazo y decisión final.***

*No obstante, **opcionalmente estas empresas podrían implementar la trazabilidad de los trámites no incluidos en los aplicativos, a través de un sistema de información que le resulte más económico.** Asimismo, en el caso de las empresas operadoras con menos de 500 mil abonados, que no tienen la obligación de tener un aplicativo, deberían desarrollar o diseñar un sistema de información que cumpla con el objetivo de atender las consultas de los usuarios respecto al estado de su trámite."*

A partir de la lectura de dichos párrafos de la exposición de motivos se desprende claramente lo siguiente:

- El Proyecto reconoce expresamente que las empresas operadoras actualmente tienen implementados sistemas que permiten cierta trazabilidad de trámites. Lo que hace este artículo del Proyecto es ampliar sus alcances para obtener mayores datos para su oportuno seguimiento. En tal sentido, lo que se pretende es que dichos sistemas brinden seguimiento a los trámites incluidos en los aplicativos informáticos de las empresas



operadoras de conformidad a lo establecido en el artículo 8⁵ de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

- Los trámites obligatorios a los cuales debemos dar trazabilidad son aquellos enlistados específicamente en el artículo 8 antes mencionado, siendo que el resto de trámites no incluidos en los aplicativos informáticos serían opcionales y a discrecionalidad de la empresa operadora sobre viabilizar un módulo para brindar trazabilidad de los mismos al público general.

A partir de una interpretación sistemática del Proyecto y la exposición de motivos, consideramos pertinente solicitar que se nos precise si es correcta la lectura brindada a la obligación antes detallada y; de ser así, se proceda a realizar la adecuación respectiva al artículo propuesto puesto que la actual redacción no se condice con lo expresado en la exposición de motivos.

Ahora bien, **en el negado caso que la interpretación legalmente brindada por nuestra representada no coincida con los alcances de la obligación propuesta en el Proyecto**, nos permitimos remitirnos a lo expuesto en nuestros Comentarios Preliminares contenidos en el Anexo 1 adjunto a nuestra carta DMR/CE/N°1977/23 de fecha 11 de Julio de 2023, en donde hemos sustentado que el numeral bajo comentario no sustenta técnicamente las medidas de seguridad o la forma en la que ingresarían los usuarios o abonados al módulo de consulta que se pretende implementar ***-lo cual resulta sumamente riesgoso dado que podría ingresar cualquier tercero poniendo en riesgo el resguardo de la información confidencial-*** lo cual conlleva a imponer una nueva obligación a las empresas operadoras de contar con otro sistema de información en particular a fin de que, ante el inicio de un trámite gestionado por el usuario o abonado, éste pueda conocer una serie de datos vinculados al mismo, tales como la fecha y hora de los hitos del trámite, el estado en el que se encuentra y la identificación del asesor encargado de su atención.



⁵ **Artículo 8.- Derecho a auto gestionar sus trámites de manera digital**

Los aplicativos a los que hace referencia el artículo 13 deben permitir como mínimo la realización de los siguientes trámites, de acuerdo a los procedimientos detallados en el Anexo 3:

- a. Solicitar la contratación de altas nuevas.
- b. Contratar y terminar servicios adicionales.
- c. Migrar de planes hacia cualquier plan en comercialización según el SIRT.
- d. Dar por terminado el servicio bajo cualquier modalidad.
- e. Solicitar la suspensión temporal o reactivación del servicio.
- f. Presentar reclamos, quejas y apelaciones asociadas al servicio, bajo lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos.
- g. Solicitar la facturación detallada.
- h. Solicitar el registro de las llamadas entrantes.
- i. Solicitar el cambio de domicilio de servicio y el cambio de número.

Las páginas web a las que hace referencia el artículo 13 deben incluir un vínculo denominado "Atención de Solicitudes y Reclamos en Línea" que permita a los abonados gestionar sus solicitudes.

Al respecto, la obligación en cuestión supone una modificación de la disposición vigente pretendiendo extender la posibilidad de que el usuario o abonado realice la trazabilidad de cualquier tipo de trámite sin considerar la necesidad o idoneidad de la medida, las características de los trámites comprendidos ni mucho menos los costos que ello puede derivar en el operador obligado. De este modo se configura una barrera burocrática carente de razonabilidad.

Ello sin perjuicio de los riesgos de exposición de información confidencial del cliente que pudiera quedar expuesta a través de dicho módulo, situación que hemos sustentado precedentemente.

En efecto, como reiteramos, la propuesta no brinda un detalle suficiente sobre las condiciones técnicas bajo las que deberán habilitarse los sistemas de información requeridos, de modo tal que contemple- entre otros- las medidas de seguridad a tomar en consideración. Estos aspectos resultan de gran importancia debido al tipo de información que podría encontrarse involucrada en el marco del funcionamiento y desarrollo del referido sistema.

Entre la información involucrada podrá encontrarse, por ejemplo, los datos personales de los usuarios que, al ser parte de la información que identifica o hace identificable a una persona, requiere de un tratamiento riguroso de los principios contemplados en la normativa vinculante, tal como la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales. Precisamente, dicha normativa contempla como uno de los principios rectores al Principio de seguridad, previsto en el artículo 9 bajo los siguientes términos:

"Artículo 9. Principio de seguridad

El titular del banco de datos personales y el encargado de su tratamiento deben adoptar las medidas técnicas, organizativas y legales necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales. Las medidas de seguridad deben ser apropiadas y acordes con el tratamiento que se vaya a efectuar y con la categoría de datos personales de que se trate".

Siendo ello así, el no contemplar ninguna referencia adicional sobre las condiciones de seguridad en la implementación del sistema informático requerido supone un potencial riesgo para la protección de la información de este tipo.

Por otro lado, tal como ha sido reconocido en el texto incluido a modo de sustento de esta obligación, tanto en la exposición de motivos como en el Informe N° 050-DAPU/2023 que sustenta el Proyecto, a la fecha ya existe trazabilidad de trámites vinculados a la atención de reclamos, quejas,



apelaciones, bajas y migraciones de las empresas operadoras bajo ciertas características. Ello sucede precisamente porque dichos trámites han sido plenamente identificados y calificados de relevancia, permitiendo conocer de antemano la ruta que seguirá su atención.

Bajo este escenario, actualmente existen mecanismos suficientes para conocer el estado de los procedimientos de relevancia gestionados ante el operador, por lo que resulta carente de razonabilidad la exigencia de implementar nuevos sistemas o plataformas de verificación de información sin brindar la justificación que sustente la inclusión de cualquier tipo de trámite y sin evaluar las posibilidades fácticas que permitan su efectiva implementación en la práctica.

Al respecto, resaltamos que el propio Tribunal Constitucional se ha pronunciado respecto de la importancia de aplicar el referido análisis de razonabilidad en escenarios como el presente, en los cuales las entidades públicas determinan la orientación de su accionar para el establecimiento de una exigencia como la propuesta (independientemente de que OSIPTEL carece de la habilitación legal indicada). Tal como ha sido señalado en la sentencia recaída bajo el expediente N° 050-2004-AI:

“El test de razonabilidad es un análisis de proporcionalidad que está directamente vinculado con el valor superior justicia; constituye, por lo tanto, un parámetro indispensable de constitucionalidad para determinar la actuación de los poderes públicos, sobre todo cuando ésta afecta el ejercicio de los derechos fundamentales. Para que la aplicación del test sea adecuada, corresponde utilizar los tres principios que lo integran: fin válido e idoneidad, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto.”

Asimismo, a través de la sentencia recaída en el expediente N° 1803-2004-AA, el Tribunal Constitucional se ha pronunciado sobre el principio de razonabilidad en los siguientes términos:

“La razonabilidad es un criterio íntimamente vinculado al valor Justicia y está en la esencia misma del Estado constitucional de derecho. Se expresa como un mecanismo de control o interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos en el uso de las facultades discrecionales, y exige que las decisiones que se toman en ese contexto respondan a criterios de racionalidad y que no sean arbitrarias. Como lo ha sostenido este Colegiado, implica encontrar justificación lógica en los hechos, conductas y circunstancias que motivan todo acto discrecional de los poderes públicos”.

A partir de la jurisprudencia expuesta se observa que el principio de razonabilidad supone un mecanismo de control aplicable sobre las entidades de la Administración para el adecuado uso de sus facultades, de modo tal que

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



excluye de forma categórica la posibilidad de una actuación arbitraria por parte de cualquier entidad pública.

Ello supone que la adopción de una decisión o accionar (como el establecimiento de una exigencia u obligación) no debe ser arbitraria, es decir, carente de fundamentos o justificación objetiva y racional. Contrariamente a lo correcto, en el caso concreto no advertimos que este principio haya sido observado al formular el numeral propuesto.

Por lo mismo, el Proyecto debe eliminar esta propuesta normativa, la misma que, además, podría poner en grave riesgo la operativa y configuración actual de nuestros sistemas. Vale recordar que en los últimos años el regulador ha venido aprobando una serie de disposiciones normativas que han implicado la modificación continua de nuestros sistemas, situación que definitivamente afecta su operativa pues se vienen implementando diversas modificaciones sustanciales (parches) que pueden afectar su rendimiento y/o performance de cara a la atención a los usuarios.”

• **Flash – Carta 1 – Anexo, pg. 1:**

Respecto a módulos de consulta sobre trámite. El artículo 8 y Anexo 3 del TUO de las Condiciones de Uso ya regula los módulos para la gestión y presentación de los trámites por parte de los usuarios. Por tanto, no advertimos la necesidad de sobre regular lo que a la fecha ya se encuentra regulado. Más aún cuando, en el caso específico de reclamos, la norma ha regulado plazos y otras formas de informar sobre el proceso de los mismos.”

• **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 11-12:**

Sobre el numeral 2: sobre este punto solicitamos previamente que OSIPTEL pueda aclarar si lo que se requiere es la implementación de un aplicativo de consulta de los pedidos y su trazabilidad o es que además se debe implementar un módulo de consulta específico en los centros de atención y puntos de atención. De la redacción del numeral 2 no se entiende claramente cuál sería el mecanismo.

Sin perjuicio de lo indicado, de tratarse de un aplicativo con la implementación de un módulo de consultas en los centros de atención y puntos de atención, esto requeriría desarrollos de alta complejidad para nuestra representada:

- Se requeriría la construcción de una plataforma que consolide la información de los trámites que se generan en los diferentes canales de atención. Si bien contamos con un único sistema comercial (+Simple) donde se consolida el

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



registro y atención de las solicitudes y reclamos, lo cierto es que dependiendo de los canales estos cuentan con herramientas de entrada para el registro de los trámites. Si lo que requiere OSIPTEL en el proyecto es que se visualicen todos los hitos de los trámites con su fecha y hora, esto va a implicar integrar una nueva plataforma a nuestro sistema comercial y a cada una de las herramientas que los distintos canales usan. La complejidad se eleva si consideramos que, para informar el estado actualizado de un trámite, la información que se ponga a disposición debe ser en línea.

- En el numeral 2 se requiere que se visualicen campos con los que no necesariamente contamos a nivel de nuestro Sistema Comercial, como el “plazo otorgado para la atención”. Si bien a nivel de procedimiento los canales informan el plazo de atención de cada trámite (regulado o no) lo cierto es que ello no se tiene porque incorporar en el sistema comercial. Incorporar este campo que hoy no existe en nuestro sistema comercial, implicaría desarrollos (change request) costosos en tiempos y a nivel económico. Asimismo, en el numeral 2 se requiere visualizar la identificación del asesor que atendió el trámite, sin embargo, en el caso de atención con asesor virtual esto no será posible.
- En el caso de puntos de atención, la complejidad es aún mayor, considerando que los desarrollos que implican la construcción de una plataforma para módulo de consulta requieren de un nivel de conectividad que no necesariamente hay a nivel nacional.
- Cabe precisar que actualmente los abonados pueden acceder a los aplicativos informáticos y/o web para gestionar sus pedidos (bajas, migraciones, suspensión APC, etc.) y hacer seguimiento a los mismos. Ello por obligaciones de la Norma de digitalización. Por otro lado, con relación a reclamos, los usuarios y abonados pueden hoy consultar sus reclamos presentados y su estado respectivo a través del Expediente virtual de reclamos. Ello por obligación del Reglamento General de Reclamos.

• **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 13:**

Artículo 3 inciso 2, respecto a la obligación de contar con sistemas de información o aplicativos para brindar al usuario la trazabilidad de los trámites, hemos podido observar que esta obligación no es práctica en países de la región como, por ejemplo, Colombia, Venezuela, Brasil, Chile ni Ecuador.

Es así que, por ejemplo, en Venezuela, en el Reglamento para la Protección de los Derechos de los Usuarios en la Prestación de los Servicios de

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Telecomunicaciones, la obligación solo establece que los operadores de servicios de telecomunicaciones deben contar con mecanismos estandarizados a nivel internacional que proveen el suministro de información general, recepción de solicitudes y recepción y atención de quejas y reclamos:

“Mecanismos de atención Artículo 40. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben contar con mecanismos o medios, estandarizados internacionalmente y reconocidos por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, capaces de otorgar atención efectiva para la prestación de los servicios, permitiendo el suministro de información general, recepción de solicitudes relacionadas con la prestación de los servicios, además recepción y atención de quejas y reclamos”.

Ello no implica en caso alguno un mecanismo que permita la trazabilidad por parte del usuario como propone el citado artículo.

Por otro lado, si observamos la experiencia en Chile, solo existe la obligación por parte de las empresas operadoras que proveen servicios de telefonía local, telefonía móvil, acceso a Internet fijo, acceso a Internet móvil, banda ancha móvil y televisión pagada, de informar mensualmente los reclamos que hacen los usuarios por el servicio que les es provisto.

Teniendo en cuenta ello, consideramos que la obligación propuesta excede ampliamente los estándares internacionales en esta materia, por lo que creemos debería ser descartada de la presente modificación normativa.

• **Telefónica – Carta – Anexo 3, pg. 1-2:**

Sobre la obligación de contar con sistemas de información o aplicativos para brindar al usuario la trazabilidad de los trámites, hemos podido observar que esta obligación no es práctica en países de la región como, por ejemplo, Colombia, Venezuela, Brasil, Chile ni Ecuador.

Es así que, por ejemplo, en Venezuela, en el Reglamento para la Protección de los Derechos de los Usuarios en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, la obligación solo establece que los operadores de servicios de telecomunicaciones deben contar con mecanismos estandarizados a nivel internacional que provean el suministro de información general, recepción de solicitudes y recepción y atención de quejas y reclamos:

“Mecanismos de atención

Artículo 40. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben contar con mecanismos o medios, estandarizados internacionalmente y reconocidos por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, capaces de otorgar atención efectiva para la prestación de los servicios, permitiendo el suministro de información general, recepción de solicitudes relacionadas con la prestación de los servicios, además recepción y atención de quejas y reclamos.”

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Ello no implica en caso alguno un mecanismo que permita la trazabilidad por parte del usuario como propone el citado artículo.

Por otro lado, si observamos la experiencia en Chile, solo existe la obligación por parte de las empresas operadoras que proveen servicios de telefonía local, telefonía móvil, acceso a Internet fijo, acceso a Internet móvil, banda ancha móvil y televisión pagada, de informar mensualmente los reclamos que hacen los usuarios por el servicio que les es provisto.

Teniendo en cuenta ello, consideramos que la obligación propuesta excede ampliamente los estándares internacionales en esta materia, por lo que creemos debería ser descartada de la presente modificación normativa.”

- **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 4:**

Respecto al numeral 2 del artículo materia de comentario, resulta preocupante que el OSIPTEL considere necesario que las empresas operadoras implementemos módulos de consulta que informen respecto al trámite presentado, en tanto esta gestión puede ser consultada por el usuario y/o abonado a través de los canales de atención implementados por cada empresa operadora. Es decir, existiría una alternativa idónea para tutelar el supuesto derecho de información objeto de la obligación materia de comentario.

Agregamos que, la alternativa propuesta no ha sido sustentada en información estadística que permita sustentar que las alternativas actualmente implementadas no cumplen la finalidad de informar al usuario sobre el estado de su trámite. Por lo que, consideramos pertinente que el OSIPTEL realice un nuevo análisis de las alternativas idóneas para este efecto.”

- **AFIN – Informe preliminar, pg. 8:**

Conforme a lo dispuesto en los artículos 7 y 8 de la Norma de Condiciones de Uso, los abonados tienen derecho a la realización de diversos trámites físicos y digitales que deberán cumplir con determinadas características establecidas en los Anexos 3 y 4 de la mencionada norma. Sin embargo, la Norma de Condiciones de Uso no establece una exigencia sobre la implementación de sistemas informáticos o aplicativos con módulos de consulta sobre trámites en general, y menos aún disposiciones que habiliten la implementación de características como las señaladas en la medida bajo comentario.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Por lo tanto, la presente medida del Proyecto de Norma no se encuentra enmarcada en las disposiciones de la Norma de Condiciones de Uso.

Asimismo, no se ha evidenciado que la medida bajo comentario se encuentre dentro de alguna de las materias señaladas en el artículo 25 del Reglamento del Osiptel, ni que se encuentre alineada con las disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que señala únicamente en su artículo 66.1 que las empresas proveedoras de servicios públicos deben proporcionar al usuario información oportuna sobre el estado de los procedimientos de reclamación. Ello, sin que el referido Código establezca especificaciones respecto de trámites en general ni mucho menos la adopción de medidas informáticas por parte del proveedor.”

- **AFIN – Informe final (Comentario extemporáneo), pg. 10-11:**

Conforme a lo dispuesto en los artículos 7 y 8 de la Norma de Condiciones de Uso, los abonados tienen derecho a la realización de diversos trámites físicos y digitales que deberán cumplir con determinadas características establecidas en los Anexos 3 y 4 de la mencionada norma. Sin embargo, la Norma de Condiciones de Uso no establece una exigencia sobre la implementación de sistemas informáticos o aplicativos con módulos de consulta sobre trámites en general, y menos aún disposiciones que habiliten la implementación de características como las señaladas en la medida bajo comentario. Por lo tanto, la presente medida del Proyecto de Norma no se encuentra enmarcada en las disposiciones de la Norma de Condiciones de Uso.

Asimismo, no se ha evidenciado que la medida bajo comentario se encuentre dentro de alguna de las materias señaladas en el artículo 25 del Reglamento del Osiptel, ni que se encuentre alineada con las disposiciones del Código de Consumo, que señala únicamente en el numeral 66.1 de su artículo 66 que las empresas proveedoras de servicios públicos deben proporcionar al usuario información oportuna sobre el estado de los procedimientos de reclamación. Ello, sin que el referido Código establezca especificaciones respecto de trámites en general ni mucho menos la adopción de medidas informáticas por parte del proveedor.

- **DirectTV – Carta – Anexo 1, pg. 11-13:**

III. COMENTARIOS ESPECÍFICOS

1. Sobre las obligaciones de las empresas operadoras en sus canales de atención (art. 3 del Proyecto)

Si bien la implementación de regulaciones que obliguen a las empresas operadoras de telecomunicaciones a contar con personal capacitado y sistemas



de información puede tener beneficios en términos de mejora en la atención al cliente y transparencia en los trámites, también es importante considerar ciertos costos y aspectos que pueden significar una carga que no ha sido prevista ni en los Contratos de Concesión Única o el Decreto Supremo N° 013-93-TCC, que aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, la “Ley de Telecomunicaciones”).

Por ejemplo, para cumplir con la obligación de implementar sistemas de información, y efectuar envíos de información al usuario al culminar la atención, DIRECTV tendrá que incurrir en costos significativos ascendentes a un aproximado de \$ 400.000 dólares. Estos costos incluyen la contratación de personal, o de un proveedor externo que desarrolle la aplicación, además de la carga administrativa de los asesores para poder subir la información requerida, y que genere un envío de SMS, correo electrónico u otro al usuario al culminar la atención. Ahora, el Regulador ha establecido la obligación de contar con sistemas interoperables, e implementar sistemas o aplicativos de consultas en otros cuerpos normativos a empresas con más de 500,000 usuarios, por ejemplo:

- *Artículo 13° de las Condiciones de Uso*

Este dispositivo regula la obligación de proporcionar información a través de las páginas web. Asimismo, se dispone que toda empresa operadora con más de 500,000 abonados deberá publicar en su página web la información sobre la cobertura de sus servicios. • *Artículo 2° del Reglamento Vigente. Este dispositivo regula la aplicación de disposiciones exclusivamente para empresas operadoras de servicios de telefonía y servicios públicos móviles que cuenten con más de 500,000 abonados a nivel nacional.*

- *Artículo 12-A del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL.*

Este dispositivo regula las herramientas a ser proporcionadas por las empresas operadoras al OSIPTEL, en donde se ha fijado el umbral de 500,000 abonados a nivel nacional para hacer efectiva la obligación de brindar al OSIPTEL el acceso a los sistemas de Gestión (OSS o similar).

Estas obligaciones podrían guardar relación con la estructura de las empresas multiproductos, que cuentan con más de 500,000 usuarios, que se entiende que cuentan con más personal, mejor cantidad de ingresos, gestión administrativa, mayor infraestructura desplegada para atender a sus usuarios etc.

Entonces, ¿Cuál es la justificación o el problema regulatorio que sirve de sustento para justificar que el Proyecto debe aplicarse a empresas con más de 500,000 usuarios? Lamentablemente, no existe dicho sustento. Por ello, obligaciones de este tipo, podrían generarle un grave impacto a empresas como

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



DIRECTV con menos de 500,000 usuarios, y, que recientemente hemos aperturado nuestra oferta a un nuevo servicio (Internet de fibra), para tratar de competir con las empresas multiproductos.

Para empresas con nuestra estructura, cantidad de personal, etc., la propuesta genera un impacto significativo en nuestra operativa, y requeriría de inversiones adicionales en la adquisición o alquiler de espacios, el equipamiento necesario del personal de atención presencial y gastos administrativos.

En el caso de DIRECTV, el cumplimiento de este artículo podría implicar una inversión fuera de lo planificado y que, sin certeza alguna, puede no resultar positivo para la atención de los usuarios de los servicios.

De otro lado, también podemos resaltar que las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones de mayor envergadura, que ofrecen servicios de telefonía fija y servicios móviles (telefonía móvil e internet móvil), probablemente no se verán afectadas significativamente por la implementación de las obligaciones propuestas en el Proyecto, dado que ya realizaron inversiones acordes con su estructura y capacidad financiera. Estas inversiones incluyen, por ejemplo, la incorporación de tiqueteras, indicadores y ventanillas de atención al cliente en los Centros de Atención al Cliente (CACs).

Además, debido a que estas grandes empresas operadoras actúan como conglomerados de múltiples servicios y atienden a un número de clientes considerablemente mayor que empresas más pequeñas como DIRECTV, es probable que ya cuenten con CACs que ofrecen servicios múltiples, incluyendo centros de experiencia al cliente con la venta de equipos móviles. En consecuencia, es muy factible que estas empresas dispongan de CACs a nivel departamental y provincial, y cuenten con más de 4 ventanillas de atención al cliente para satisfacer la demanda generada por su amplia base de usuarios y abonados.

Adicionalmente, dadas las dimensiones y alcance de estas grandes empresas operadoras, es probable que se vean incentivadas a mantener sus CACs abiertos durante más horas al día, ya que además de atender a sus clientes en los propios CACs, también realizan ventas de equipos móviles en centros comerciales y otras ubicaciones, lo que implica una mayor necesidad de disponer de horarios extendidos para brindar servicio a sus clientes.

En conclusión, la propuesta del Proyecto podría afectar de manera desigual a las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, siendo

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



las más grandes las menos afectadas, debido a su previa inversión y su capacidad para satisfacer una mayor demanda de servicios y productos. Mientras tanto, las empresas operadoras más pequeñas podrían enfrentar desafíos mayores para cumplir con estas nuevas obligaciones, lo que crearía una situación de desigualdad competitiva en el mercado.

- **GTD – Carta – Anexo, pg. 1:**

Asimismo, en el segundo párrafo hace referencia a que las empresas operadoras deben contar con un sistema de información o aplicativo. Sin embargo, sería bueno señalar como se puede emplear este sistema o, de ser el caso, si se puede usar otro medio como el Sistema de Gestión de Usuario cuando se tiene igual o menor a 500 000 abonados. Asimismo, sería pertinente indicar si es que en dicho aplicativo se puede ver la trazabilidad de todos los trámites o hay excepciones como el caso de las averías, reportes de calidad, entre otros.

- **GILAT – Carta, pg. 3-4:**

Sobre el particular, debemos evidenciar que en este acápite se estaría creando obligaciones para todas las empresas operadoras, sin considerar la realidad y desempeño de las empresas con menos de 500,000 abonados.

Así, por ejemplo, se exige contar con un “Sistema de Información” o “Aplicativo” e implementar “funcionalidades de notificación virtual” para informar a los clientes sobre el resumen de la atención que recibieron.

A propósito de ello, consideramos necesario indicar que las obligaciones antes indicadas son razonables de exigir bajo un contexto en el que la cantidad de usuarios y abonados de las empresas operadoras asciende a más de 500,000 abonados, las cuales por el volumen de trámites que deben atender, sí requerirían tener un mejor control y trazabilidad en la atención que se les brinda a estos.

Sin embargo, dichas aplicaciones y funcionalidades no resultan necesarias en el contexto de las empresas con menos de 500,000 abonados, debido a que en dichas empresas no se evidencia que haya una falla en el desempeño de indicadores de calidad de atención o no reflejan incrementos o deficiencias en los trámites que se les presentan (reclamos, quejas y apelaciones).

En ese sentido, recomendamos exceptuar estas disposiciones para aquellas empresas operadoras que cuentan con menos de 500, 000 abonados.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



• **Guinea – Carta – Anexo, pg. 1-2:**

Consideramos que las obligaciones que estipulan la creación de nuevos sistemas o aplicativos de información se encuentren dirigidas a empresas que cuenten con más de 500,000 abonados.

Apelamos a que se siga la misma línea y la misma razonabilidad de lo estipulado en el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones (“TUO de las Condiciones de Uso”), donde este tipo de obligaciones se encuentran dirigidas a empresas operadoras que cuentan con gran cantidad de usuario. Como por ejemplo señala el artículo 10-A:

“Artículo 10-A.- Implementación de aplicativos informáticos

La empresa operadora que cuente con una cantidad igual o mayor a 500,000 abonados a nivel nacional, debe implementar un aplicativo informático disponible en su página web de Internet y un aplicativo informático móvil, orientados a la información personalizada y la digitalización del proceso de contratación, compatibles con los sistemas operativos más utilizados, que puedan ser accesibles y ejecutados en computadoras estacionarias, laptops, tabletas y equipos terminales móviles, y permitan el acceso y su descarga, como mínimo, de la siguiente información:

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

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



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.”

• **MTC – Informe – Anexo, pg. 7-8:**

a) Con relación al numeral 2 del artículo 3 del Proyecto de Reglamento

En la Exposición de Motivos del Proyecto de Reglamento, el OSIPTEL ha indicado que, en la actualidad, ya se ha desarrollado cierta trazabilidad en lo que respecta a los reclamos, quejas, apelaciones, bajas y migraciones de las empresas operadoras con más de 500 mil abonados; por lo que la obligación que se está proponiendo implica, en principio, desarrollar en los aplicativos un módulo general de consulta del estado de los trámites solicitados. Asimismo, indica OSIPTEL que en el caso de las empresas operadoras con menos de 500 mil abonados, que no tienen la obligación de tener un aplicativo, deberían desarrollar o diseñar un sistema de información que cumpla con el objetivo de atender las consultas de los usuarios respecto al estado de su trámite.

Sin embargo, en el Informe N° 00050-DAPU/2023 no se advierte que OSIPTEL haya considerado los costos de la implementación de este sistema de información, principalmente para el caso de las empresas operadoras con menos de 500 mil abonados que actualmente no están obligadas a tener un sistema o aplicativos para que sus abonados y usuarios puedan realizar el seguimiento de sus trámites. En ese sentido, consideramos que OSIPTEL debe evaluar los costos de implementación de los módulos de consulta que demandaría a las empresas operadoras con menos de 500 mil abonados, así tampoco se tiene en consideración otra alternativa comparable que resulte la más idónea.

Por otro lado, en la Exposición de Motivos del Proyecto de Reglamento se señala que la obligación establecida en el artículo 3 del Proyecto de Reglamento no está incluida dentro del régimen de infracciones y sanciones, por lo que su cumplimiento se verificará a través de medidas correctivas, las cuales se activarían si se registra una alta incidencia de denuncia o se evidencia un fuerte malestar por parte de los usuarios.

Sin embargo, en el numeral 1 de la tabla contenida en el artículo 20 del Proyecto de Reglamento se encuentra tipificada la siguiente infracción administrativa: *“La empresa operadora que no cuente con un sistema de información o aplicativos diseñados con un módulo de consulta que permita al usuario y abonado visualizar la fecha y hora de los hitos del trámite, el estatus actual el asesor que participó en el proceso, el plazo otorgado para la atención y la decisión final, incurre en infracción administrativa”.*

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Por tanto, sugerimos que se revise el Proyecto de Reglamento en dicho extremo, puesto que no existe concordancia entre el mismo y la justificación expuesta en su Exposición de Motivos.”

• **MTC – Informe – Anexo, pg. 16:**

Conclusiones

(...)

4.2. De acuerdo a lo indicado en el literal a) del numeral 3.4.2 del presente informe, respecto a la obligación establecida en el numeral 2 del artículo 3 del Proyecto de Reglamento, OSIPTEL no ha considerado en el Informe N° 00050-DAPU/2023 los costos de la implementación del sistema de información o aplicativos que permitan al usuario la trazabilidad de los trámites, principalmente para el caso de las empresas operadoras con menos de 500 mil abonados que actualmente no están obligadas a tener un sistema o aplicativos para que sus abonados y usuarios puedan realizar el seguimiento de sus trámites. En ese sentido, consideramos que OSIPTEL debe evaluar los costos de implementación de los módulos de consulta que demandaría a las empresas operadoras con menos de 500 mil abonados, así tampoco se tiene en consideración otra alternativa comparable que resulte la más idónea.

• **AFIN – Informe final (Comentario extemporáneo), pg. 27-49:**

• Obligaciones de naturaleza informática:

66. La principal medida planteada es que la empresa operadora cuente con sistemas de información o aplicativos diseñados para brindar al usuario y abonado la trazabilidad de sus trámites, accediendo a información de interés sobre el mismo.

67. Al respecto, la aplicación de esta medida requiere contar con evidencia de que los usuarios se encuentran insatisfechos por no llevar la trazabilidad de su trámite, y que los usuarios, con cierto grado de probabilidad, darán un uso suficientemente activo a la herramienta, de forma que pueda tener una incidencia sobre los niveles de satisfacción. En ambos casos, no se aprecia que el regulador haya planteado evidencia sobre ello.



68. Más aún, el hecho de que el usuario posea la trazabilidad de su trámite no necesariamente implicará que dicho trámite se acelere. Si bien en el Cuadro 32 el Osipitel señala que, cuando un usuario presenta un trámite, es probable que se generen problemas procedimentales o de coordinación en el equipo encargado de evaluar y resolver, por lo que se pueden dar retrasos en la atención o la resolución, no ha aportado evidencia acerca de que estos problemas procedimentales o de coordinación se estén presentando en un elevado número y tengan alguna incidencia relevante sobre el plazo de resolución de problemas.

69. Sumado a lo anterior, una parte importante de los trámites se dan de forma inmediata o a las pocas horas (contratación del servicio, suspensión y bloqueo de equipo por robo, activación del servicio, reposición de SIM Card entre otros), por lo que el posible efecto del sistema de trazabilidad, de haberlo, no aportaría beneficio en todos los casos.

70. Además, los usuarios pueden comunicarse con la empresa para conocer el estado de su trámite y obtener información complementaria, por lo que el aporte del sistema sería marginal.

SOBRE LA REMISIÓN DE UN SMS O CORREO DE ELECTRÓNICO CON EL DETALLE DEL TRÁMITE

• Entel - Carta, pg. 13-14:

REMITIR UN MENSAJE AL CULMINAR LA ATENCIÓN

Al respecto, el regulador estaría pretendiendo incluir la remisión de SMS informativos en las atenciones de **las consultas** –ello al establecer que los mensajes aplican a todas las atenciones--; sin embargo, no identificamos de qué manera ello permitirá una mejor calidad de atención al cliente dado que dicho mensaje no tendría ningún valor agregado para el cliente, considerando que el cliente no realizó ninguna solicitud ante la empresa operadora y por ende la información del mensaje no sería relevante.

En efecto, la propuesta del OSIPTEL establece que se le debe brindar a los clientes un mensaje conteniendo el detalle del trámite solicitado, la fecha y código de atención; sin embargo, para el caso de consultas ello no sería razonable, dado que no existe trámite efectuado para brindar el detalle y no se cuenta con un código de atención dado que ello aplica solo para trámites.

Ahora bien, de la revisión realizada en la exposición de motivos de la presente propuesta, no se muestra la necesidad razonable de agregar un medio más de información respecto del trámite realizado por el cliente. Asimismo, **no se establece cuáles serían los trámites en que se aplicaría la remisión de**

Respecto a los comentarios de Entel y Telefónica, corresponde precisar que la obligación definida en el numeral 3 solo aplica para la atención de trámites, por lo que se excluye a las consultas y otras gestiones financieras.

Por otra parte, es pertinente mencionar que la emisión de constancias con código de atención es una práctica común y extendida en otras industrias y que, en el marco normativo vigente, ya existe trámites en los que se realizan este tipo de comunicaciones. Asimismo, se considera que esta información permitirá que los usuarios puedan confirmar que su registro se ha iniciado. Cabe señalar que, no se advierte sustento para que esta obligación no sea aplicable a los usuarios que son personas jurídicas, dado que el SMS, correo electrónico o USSD puede remitirse al apoderado o representante legal.

Al respecto, en atención a la evaluación de los comentarios presentados (Viettel, GTD y MTC), se ha adecuado la redacción del texto normativo para establecer que las empresas operadoras deben entregar al usuario el código respectivo al culminar la atención del trámite. En relación a ello, es de precisar que la obligación es de aplicación general, es decir, para todas las empresas operadoras de manera independiente a la cantidad de abonados que tengan,



mensajes informativos, ni tampoco el regulador considera el supuesto de que un cliente puede realizar diferentes trámites en una sola atención, con lo cual sería ilógico y negativo para la experiencia del cliente remitir, por ejemplo, un mensaje por cada transacción.

En esa línea, el Regulador en su propuesta debe establecer qué tipo de trámites pretende aplicar la remisión de dicha mensajería y no dejar abierto a todo tipo de solicitudes; toda vez que, ello no sería viable debido al gran impacto que causaría a todas las plataformas de Entel.

Al respecto, el regulador debe considerar que remitir un SMS, correo u otra herramienta informativa sobre el detalle de su trámite, la fecha y su código de atención, **conllevaría un desarrollo técnico a nivel de nuestros sistemas comerciales y mensajería**. Desarrollo que no encontramos justificación, dado que los clientes al término de su atención son informados sobre la solicitud realizada, la fecha de atención, su código de atención y otros datos que el cliente considere conveniente.

Asimismo, consideramos que –en caso se pretenda implementar esta obligación-- dicho mensaje únicamente se aplicaría para transacciones de alto impacto realizadas en el canal telefónico; dado que, **no tendría sentido enviar un mensaje con el detalle de su trámite –por ejemplo-- a un cliente que realizó un trámite por WhatsApp, en donde queda registrado toda la información de su solicitud en la comunicación del cliente.**

En ese sentido, rechazamos la presente propuesta dado que dicha obligación no es razonable ni proporcional, puesto que el cliente ya cuenta con la información correspondiente de su trámite en la misma atención. Asimismo, recomendamos que, para los futuros proyectos, se considere --al momento de proponer obligaciones-- los trámites específicos a desarrollar. Si bien consideramos que todas las solicitudes de los clientes son importantes, sabemos que existen trámites esenciales como: alta, la baja de un servicio, la migración, entre otros, los cuales se podría evaluar su desarrollo.

• **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 12-13:**

Sobre el numeral 3: respecto del envío de SMS, correo electrónico u otro medio, tenemos las siguientes observaciones:

- El envío de miles de SMS, correo electrónico u otros medios implicaría una integración con los sistemas comerciales y las respectivas plataformas de envío, por lo que se requeriría de plazos de implementación considerables y altos costos involucrados.

dado que, se desprende de una obligación vigente prevista en el artículo 3 de la Norma de Atención de Reclamos:

“Artículo 3.- Vía previa ante las empresas operadoras

(...)

Las empresas operadoras se encuentran obligadas a brindar un código de pedido ante cualquier solicitud que realice el usuario en cualquiera de sus canales de atención, incluyendo sus canales digitales. Además, deben llevar un registro de los códigos de pedido que incluya el estado final de los mismos, dicha información debe encontrarse disponible para que sea presentada al OSIPTEL a su requerimiento.

(...).”

Sin perjuicio de lo señalado, es importante enfatizar que, dependiendo del mecanismo de contratación empleado para la atención del trámite, corresponde que la empresa operadora entregue la constancia respectiva al usuario; por ejemplo, en el caso que la solicitud del abonado sea presentada mediante un documento escrito, la empresa operadora debe entregarle un original de dicho documento al culminar la atención.

Por otro lado, se establece que, la obligación referida al envío de los mensajes informativos sobre el trámite efectuado en los que se incluye –como mínimo– el tipo de trámite realizado, la fecha y código de atención, corresponde a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 mil abonados a nivel nacional. Para el referido envío, la empresa operadora deberá emplear mensajes de texto, USSD, avisos a través del aplicativo móvil instalado o correo electrónico, debiendo las empresas operadoras remitir al usuario los referidos mensajes durante el día de haber atendido su solicitud.

Con relación al comentario de América Móvil, se debe señalar que la remisión del código de trámite, así como del correo electrónico, tienen una naturaleza meramente informativa y no forma parte de un procedimiento administrativo, por lo que, el plazo sugerido en los comentarios no se acoge. Asimismo, esta obligación aplica a todo tipo de trámite y canal, pero se está especificando que sí se puede enviar la comunicación a través del aplicativo.

Respecto del comentario de Entel, es menester señalar que, deberá considerar como trámites los detallados como tales en la definición del artículo 3 del presente texto normativo.



- El envío de las referidas comunicaciones no debería aplicar a solicitudes de ejecución posterior. En todo caso, debería especificarse si se refieren a solicitudes atendidas en el sentido de registradas para su atención.
- Debe precisarse expresamente que este procedimiento de información no aplica para personas jurídicas.
- En relación al envío del correo electrónico a la dirección electrónica del cliente, en los servicios públicos móviles el nivel de registro de dirección electrónica es apenas del 50% de la planta actual. Por otro lado, no necesariamente las direcciones electrónicas otorgadas por los clientes en la contratación son correctas, muchas veces son correos no válidos y no hay forma de validar su autenticidad hasta que se envía la información respectiva.
- En el caso de los canales digitales, debe considerar que el cliente ya cuenta con información de detalle escrita sobre su pedido o trámite al momento de solicitar la atención, con lo cual no vemos necesario enviar por algún otro medio una comunicación adicional.
- Por otro lado, se requiere que OSIPTEL precise de manera expresa si este envío de comunicaciones será concurrente o solo por uno de los mecanismos descritos. Consideramos que debe **evitarse la concurrencia de varios mecanismos de información**. Actualmente ya existen comunicaciones cuando el cliente realiza activaciones a través de una alta, portabilidad o reposición de SimCard. La abundante información a los usuarios puede no ser eficiente para el cumplimiento del objetivo planteado, afectando además al abonado en general y a otros indicadores regulados.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

- **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 13:**

Respecto al artículo 3 inciso 3, vemos la obligación de remitir al abonado, una vez culminada la atención un SMS el detalle del trámite solicitado, en la experiencia internacional observamos que ningún país de la región presenta esta práctica, por lo cual nos llama la atención que se incluya la obligación de brindar el detalle del trámite, más aún cuando, con el número de reclamo que se asigna al abonado, éste puede consultar el detalle del mismo si así lo desea.”

- **Telefónica – Carta – Anexo 3, pg. 2:**

Sobre la obligación de remitir al abonado, una vez culminada la atención un SMS el detalle del trámite solicitado, en la experiencia internacional observamos que ningún país de la región presenta esta práctica, por lo cual nos llama la atención que se incluya la obligación del brindar el detalle del trámite, más aún cuando, con el número de reclamo que se asigna al abonado, éste puede consultar el detalle del mismo si así lo desea.

- **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 11-14:**



Por otro lado, el numeral 3 del artículo propuesto, establece que las empresas operadoras deberán remitir un SMS, correo electrónico u otro tipo de comunicaciones a los abonados al finalizar la atención, indicando los detalles del trámite solicitado, la fecha y código de atención.

Sin embargo, el artículo propuesto no precisa en que canales de atención aplica la obligación propuesta, ni tampoco indica si la misma también es aplicable para aquellos trámites realizados por los abonados mediante los aplicativos móviles de las empresas operadoras, por lo que solicitamos se efectúen las precisiones correspondientes en el texto propuesto.

Asimismo, la obligación propuesta tampoco precisa si las comunicaciones que tendremos que enviar las empresas operadoras reemplazaran a las comunicaciones que ciertas obligaciones regulatorias ya han establecido a nivel normativo o si las mismas son adicionales, situación que, como comprenderá el regulador, afectará la experiencia de los clientes al verse saturados de comunicaciones de esta índole, debiendo limitarse las mismas a solo una por transacción realizada.

No puede perderse de vista que, de manera adicional a las comunicaciones que ciertas obligaciones regulatorias ya han sido establecidas a nivel normativo, en virtud al Artículo 14° de la Norma de las Condiciones de Uso, el OSIPTEL puede ordenar a la empresa operadora remitir y/o comunicar mensajes con información a sus abonados, precisando el contenido, medio, forma y plazo de los mismos.

A continuación remitimos, a manera de ejemplo, un resumen de todas las órdenes brindadas por el regulador para el envío de SMS por el periodo comprendido entre diciembre de 2019 a setiembre de 2021⁶:

[En el original se adjunta un cuadro sobre un resumen de todas las órdenes brindadas por el regulador para el envío de SMS]

Ello, reiteramos, de manera adicional a las comunicaciones que ciertas obligaciones regulatorias ya han sido establecidas a nivel normativo.

Respetuosamente expresamos que añadir el envío de una comunicación adicional a las previamente existentes terminará por saturar al cliente creando

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



⁶ Fuente: Informe de Supervisión N° 340-DFI/SDF/2022 de fecha 02 de noviembre de 2022.

una percepción equivocada de que la empresa operadora es la que a cuenta propia responde al envío de dichas comunicaciones.

Mantener informado a un cliente no implica saturarlo de información, la experiencia evidencia que ello termina por ser contraproducente.

Por otro lado, la obligación propuesta está directamente ligada a la realización de "trámites" por lo que, tal como hemos mencionado precedentemente, consideramos necesario contar con una definición clara, precisa y debidamente delimitada sobre las gestiones que serán consideradas como trámites de cara a la presente norma, siendo recomendable contar con una lista taxativa de las mismas, tal como se tiene actualmente en la normativa vigente.

Consideramos necesario entonces que se deje sin efecto este extremo del Proyecto o, en todo caso, se realicen las precisiones oportunas respecto a que gestiones serán consideradas como trámites a fin de conocer su correcta interpretación y alcance para su debida aplicación."

• **GTD – Carta – Anexo, pg. 1:**

Respecto al tercer párrafo, se hace referencia que se le tiene que remitir al cliente, al culminar la atención, el detalle del trámite solicitado. Sin embargo, se entiende que podría aplicarse el plazo del artículo 24 del T.U.O de la Ley No 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), pues señala que toda notificación deberá practicarse a más tardar dentro del plazo de 5 días, a partir de la expedición del acto que se notifique. Asimismo, hay una excepción en el caso de los reclamos, apelación o queja, el cual, de presentarse por vía web, la notificación necesariamente se realiza a través de correo electrónico (artículo 41 de la T.U.O del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos).

• **MTC – Informe – Anexo, pg. 8:**

b) Con relación al numeral 3 del artículo 3 del Proyecto de Reglamento

Sobre el particular, para el caso de la atención a través del canal presencial, se sugiere precisar que la referida obligación de **remitir** al abonado o usuario el detalle del trámite solicitado, la fecha y código de atención, se realiza inmediatamente al finalizar la atención.

• **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 4-5:**

En el punto 3 del presente artículo, se establece la obligación de remitir al usuario y abonado, un SMS o correo electrónico con el detalle del trámite solicitado, al culminar la atención. Sin embargo, no se ha precisado el plazo con

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



el que cuenta la empresa operadora para realizar dicha acción. Si bien el proyecto normativo ha señalado un momento: “al culminar la atención”, la misma solo hace referencia al inicio de la obligatoriedad, mas no a que dicha exigencia concluye exclusivamente al finalizar la atención realizada al cliente.

En ese sentido, solicitamos a vuestra Entidad pueda precisar el plazo para la remisión del detalle del trámite solicitado a los usuarios.

SOBRE LA INFORMACIÓN ACTUALIZADA DE LA LISTA DE CENTROS PUNTOS DE ATENCIÓN Y OTROS

• Flash – Carta 1 – Anexo, pg. 1-2:

Respecto a la publicación de la lista de centros. Se propone incluir una obligación de difundir la lista de centros de atención; sin embargo, dicha obligación ya existe en el TUO de las Condiciones de Uso, cuyos artículos 11 y 44, así como el artículo 8-A del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, ya regulan dicha obligación de información.

• Entel - Carta, pg. 14-15:

NUMERO CONTACTO DE CENTRO Y PUNTO DE ATENCIÓN

Al respecto, no encontramos la necesidad de contar con un número de contacto de tiendas abierto al público, dado que el cliente que desea tener contacto con un centro de atención, procederá a acudir a ellas. Además, en caso de consultas sobre los centros o puntos de atención: ubicación específica, días / hora de atención, entre otros, lo podrá encontrar en la web de Entel o llamando a la central de atención 123.

Ahora bien, nos preocupa que la presente disposición pueda tener como finalidad brindar información a los clientes de sus trámites en los centros y puntos de atención (situación que no se da), sin considerar que **los centros y puntos de atención tiene una capacidad limitada de atención y se estaría forzando establecer un punto de atención telefónica dentro de un canal de atención presencial.**

En ese sentido, consideramos que establecer un número de contacto para los centros y puntos de atención no tendría ningún valor agregado, considerando que el cliente tiene otras opciones de consulta. Sin perjuicio de ello, en caso el Regulador tenga la necesidad de tener un contacto directo con un representante de los centros de atención por departamento, debemos indicar que en anteriores oportunidades se ha brindado el listado de datos de los responsables de las tiendas a nivel nacional, esto con la finalidad de absolver cualquier consulta del

Considerando los comentarios presentados, se ha visto por conveniente no incluir el teléfono de contacto como campo de información de la lista de centros y puntos de atención, dado que no se busca que el canal de atención presencial se distorsione en un canal telefónico.

Por otra parte, se debe precisar que, en el numeral, materia de comentarios, lo que se requiere es la publicación de tres (3) listas:

- (i) Lista de centros y puntos de atención
- (ii) Lista de canales telefónicos
- (iii) Lista de canales digitales

Asimismo, se acoge lo señalado por Entel y Viettel, por lo que se modifica el texto del presente numeral indicando que solo las listas de los canales telefónicos y digitales deben contener número o enlaces y los trámites disponibles, eliminando la mención a que la lista de centros y puntos de atención cuenten con un número de contacto.

Adicionalmente, la difusión de la información requerida en el presente numeral se realiza a través de todas las páginas web de las empresas operadoras, por lo que, no implica la implementación de un medio de difusión adicional.

Respecto a establecer la obligatoriedad de publicar mapas interactivos conforme lo propone la Defensoría, se debe indicar que no sería necesario dado que el Osiptel ya lo publica a través del Portal de Información de usuarios. Sin embargo, se debe señalar que no corresponde difundir el nombre de los encargados de las oficinas, debido a que existe riesgo de que el canal presencial se convierta en un canal telefónico, dado que los usuarios podrían comenzar a llamar a las oficinas, lo cual distorsionaría el objetivo de las CAP y PA.



OSIPTEL sobre la atención o trámite del cliente y en el marco de la confidencialidad.

• **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 14:**

Respecto al artículo 4 inciso 4, si bien existe en los países de la región la obligación de informar a los abonados sobre los diversos canales de atención, esta información en la experiencia internacional no considera el nivel de detalle propuesto en el proyecto.

Es así como, por ejemplo, en el caso de Chile, la obligación solo implica brindar cierto tipo de información, la cual permita conocer al usuario los diversos canales de atención:

“Artículo 5° (...) Las concesionarias y los ISP estarán obligados a difundir en forma destacada en sus páginas web y en los respectivos documentos de cobro, los diferentes medios y horarios de atención que disponen para recibir los reclamos, detallando las direcciones y números telefónicos o niveles de acceso respectivos, según corresponda.” [El subrayado en nuestro].

Del mismo modo, en el caso de Colombia, la Resolución 5050 del 2016 (modificada por la Resolución 5111 del 2017), establece solo la obligación de difundir la ubicación de las oficinas físicas, las cuales deben estar publicadas en los puntos de venta o de pago del operador:

“Artículo 2.1.25.2. Oficinas físicas. (...) La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medios de atención. Estas oficinas deben ser claramente identificables de los puntos de venta o de pago del operador.” [El subrayado es nuestro].

Teniendo en cuenta ello, agradeceremos reevaluar el detalle de la información que consideran debe brindarse al usuario como información necesaria para que éste pueda acceder a los diversos canales de atención a su disposición.

• **Telefónica – Carta – Anexo 3, pg. 2-3:**

Sobre este punto, si bien existe en los países de la región la obligación de informar a los abonados sobre los diversos canales de atención, esta información en la experiencia internacional no considera el nivel de detalle propuesto en la presente modificación bajo comentarios.

Es así como, por ejemplo, en el caso de Chile, la obligación solo implica brindar cierto tipo de información, la cual permita conocer al usuario los diversos canales de atención:



Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

“Artículo 5° (...) Las concesionarias y los ISP1 estarán obligados a difundir en forma destacada en sus páginas web y en los respectivos documentos de cobro, los diferentes medios y horarios de atención que disponen para recibir los reclamos, detallando las direcciones y números telefónicos o niveles de acceso respectivos, según corresponda.”
[El subrayado en nuestro]

Del mismo modo, en el caso de Colombia, la Resolución 5050 del 2016 (modificada por la Resolución 5111 del 2017), establece solo la obligación de difundir la ubicación de las oficinas físicas, las cuales deben estar publicadas en los puntos de venta o de pago del operador:

“Artículo 2.1.25.2. Oficinas físicas. (...) La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medios de atención. Estas oficinas deben ser claramente identificables de los puntos de venta o de pago del operador.” *[El subrayado es nuestro]*

Teniendo en cuenta ello, agradeceremos reevaluar el detalle de la información que consideran debe brindarse al usuario como información necesaria para que éste pueda acceder a los diversos canales de atención a su disposición.”

- **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 5:**

Respecto al punto 4 del artículo materia de comentario, consideramos que resultaría innecesario incluir el número de contacto de los centros y puntos de atención a usuarios y abonados, en tanto estos canales no realizan atención vía telefónica. Siendo así, la publicación del número de contacto por cada establecimiento podría inducir a error a los usuarios respecto a la modalidad de atención.

- **Defensoría – Informe, pg. 3:**

12. Respecto al numeral 4 del artículo 3 sobre la difusión de los canales de atención, es necesario que en las páginas web de las empresas operadoras se publiquen, de forma accesible, los listados de los centros de atención y puntos de atención, su ubicación precisa y los trámites y consultas que se pueden realizar en cada uno de ellos. En atención a ello, se recomienda la siguiente redacción:

“Artículo 3.- Obligaciones de las empresas operadoras en sus canales de atención
La empresa operadora tiene las siguientes obligaciones:
(...)

4. *Difundir información actualizada de la lista de los centros y puntos de atención a usuarios y abonados, con el detalle de departamento, provincia, distrito, dirección específica **escrita y disponible en mapas interactivos**, horario de atención,*

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



nombre de la persona responsable del centro o punto de atención, número de contacto, la lista de sus canales telefónicos y canales digitales con sus correspondientes números o enlaces y los trámites disponibles. Esta información debe ser accesible y publicarse en la página o sección principal de cada una de las páginas web que disponga la empresa operadora para ofrecer y/o comercializar servicios.”

• **Defensoría – Informe, pg. 8:**

En las disposiciones generales:

(...)

iii. En cuanto a las obligaciones de las empresas operadoras sobre la difusión de sus canales de atención, incorporar en el artículo 3 que la ubicación de los centros y puntos de atención y los datos de las personas responsables de los referidos establecimientos se encuentre disponible en mapas interactivos accesibles en la sección principal de sus páginas web.

PROHIBICIÓN DE LIMITAR O RESTRINGIR EL ACCESO A UN CANAL DE ATENCIÓN

• **Starlink – Carta, pg. 7:**

Propuesta

“Artículo 3.- Obligaciones de las empresas operadoras en sus canales de atención.

La empresa operadora tiene las siguientes obligaciones:

(...)

*La empresa operadora se encuentra prohibida de limitar o restringir la atención de cualquier trámite o consulta a un canal de atención **distinto a aquél en que contrató con el usuario (físico o digital)**, salvo que la normativa vigente lo indique o exista una limitación técnica previamente comunicada al OSIPTEL. **La existencia de un canal físico será exigida a operadores con más de 500,000 abonado.***

• **Win – Carta - Anexo, pg. 1-2:**

Consideramos que, para la correcta aplicación del **último párrafo del artículo 3** en análisis, se debe indicar taxativamente qué trámites deben atenderse por un canal específico, debido a que en el segundo párrafo del punto **4.4 Atención presencial y 4.5 Atención telefónica y digital** de la **Exposición de Motivos** se consideraría como trámite, inclusive pasible de atención **pasiva** las solicitudes de baja, migración, etc.

En ese sentido, es preciso indicar que el **artículo 19 de La Norma de Condiciones de Uso**, establece:

Artículo 19.- Mecanismos de Contratación

El mecanismo de contratación es todo medio que permita otorgar certeza de la manifestación de voluntad de solicitar y/o aceptar la contratación, resolución y/o

Con relación a la solicitud de Starlink, corresponde precisar, en primer lugar, que según la Norma de las Condiciones de Uso solo es obligatoria la implementación del canal telefónico, no se precisa en qué modalidad. Sin embargo, según este proyecto normativo, en todo tipo de atención telefónica o virtual es obligatorio brindar la opción de atención con asesor humano, por lo que se entiende que es obligatorio el canal telefónico con asesor humano.

En atención a lo anterior, en el último párrafo se establece que las empresas operadoras están prohibidas de limitar, restringir o derivar la atención de cualquier trámite o consulta en sus canales de atención implementados. Este aspecto se va a resaltar detalladamente en el texto final de la norma.

Por otra parte, considerando lo establecido en la Norma de las Condiciones de Uso, no se podría definir una regla como la que propone Starlink, dado que el canal telefónico es un canal obligatorio y debe estar disponible para los usuarios, independientemente de que el usuario haya contratado el servicio bajo un canal digital.

De otro lado, respecto de lo señalado por WIN, es menester precisar que la Norma de las Condiciones contempla de manera taxativa los mecanismos de contratación que podrían ser empleados por las empresas operadoras para las contrataciones, bajas y cualquiera de las prestaciones contempladas en la Norma de las Condiciones de Uso. Dichos mecanismos de contratación son



modificación de los términos o condiciones de la contratación de un servicio público de telecomunicaciones; así como cualquiera de las prestaciones contempladas en la presente norma.

En ese sentido, el canal por el cual deban atenderse solicitudes que impliquen la resolución (solicitud de baja) o modificación en las condiciones de la contratación de un servicio público (por ejemplo: migración), debe ser un canal que **otorgue certeza** de la manifestación de voluntad del abonado, es decir, la normativa indica que estas solicitudes deben atenderse por los mecanismos de contratación **taxativamente** enumerados en La Norma de Condiciones de Uso.

De lo contrario, mediante mecanismos digitales (por ejemplo: WhatsApp) no existiría las condiciones que permitan otorgar certeza de la manifestación de voluntad de **abonado**, del mismo modo, no todos los canales digitales de atención son contemplados como **mecanismos de contratación** por la normativa.

Por lo expuesto, no debería considerarse a la solicitud de baja como un trámite que deba atenderse mediante canales digitales que no son reconocidos como mecanismos de contratación. Del mismo modo, creemos necesario hacer la especificación correspondiente, a su vez, en el artículo 7 del Proyecto.

empleados a través de los canales de atención de las empresas operadoras; por tanto, depende de la empresa operadora el mecanismo que aplique para la atención del trámite del abonado, siempre que este se encuentre dentro de la referida lista taxativa.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido en el punto 1.2. del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, el Osiptel puede aprobar la implementación de otros mecanismos de contratación, (como, por ejemplo, el aplicativo WhatsApp), previa evaluación de las medidas de seguridad que se implementen, así como aquellas que permitan otorgar certeza sobre la manifestación de voluntad del abonado.

En virtud de lo señalado, no se acoge el comentario de las empresas operadoras sobre dicho extremo.



B. SOBRE EL CAPÍTULO II: ATENCIÓN PRESENCIAL

CANALES DE ATENCIÓN EN EL CANAL PRESENCIAL

TEXTO NORMATIVO

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO

Artículo 3.- Canales de atención presencial

La empresa operadora es responsable de brindar y garantizar a sus usuarios y abonados una atención presencial adecuada, accesible e interconectada con sus sistemas comerciales, que permita la atención de las consultas y trámites.

La empresa operadora cuenta dos tipos de canales de atención presencial:

- (i) **Centros de atención:** Establecimientos, propios o tercerizados, que cuentan como mínimo con cuatro (4) ventanillas o módulos de atención de consultas, trámites de usuarios y abonados, así como pagos de servicios. La empresa operadora debe tener operativo como mínimo un (1) centro de atención por cada departamento en el cual presta y comercializa de forma presencial el servicio.

En el caso de las empresas con más de 300 mil abonados en algún departamento, se debe tener operativo, como mínimo, dos (2) centros de atención en distritos distintos.

Cualquier establecimiento comercial de la empresa operadora que tenga cuatro (4) ventanillas o módulos de atención debe ser acondicionado para ser un centro de atención y brindar de manera efectiva el servicio de atención, de conformidad con las normas definidas en este Reglamento.

- (ii) **Punto de atención:** Establecimientos designados por la empresa operadora para la atención de al menos los trámites prioritarios y el pago de servicios. La empresa operadora debe designar como punto de atención, como mínimo, a un punto de venta por provincia, salvo que ya tenga un centro de atención. Los trámites prioritarios son migraciones, bajas, suspensión de servicio, altas, reclamos, quejas, apelaciones y otros que declare el OSIPTEL. En este caso, la atención del trámite no solo implica la recepción, sino también la evaluación y eventual aprobación.

Artículo 5.- Canales de atención en el canal presencial

La empresa operadora es responsable de garantizar que, a través de su canal presencial, los usuarios reciban una atención adecuada, accesible e interconectada con sus sistemas comerciales, para lo cual debe permitir, como mínimo, la atención de consultas y trámites.

La empresa operadora cuenta con dos tipos de canales de atención presencial:

- (i) **Centros de atención:** Establecimientos, propios o tercerizados de la empresa operadora para la atención de consultas, trámites de usuarios, así como pagos de servicios. En dichos centros las empresas operadoras deben contar con una zona que incluya el mobiliario necesario, como asientos o sillas, que permita la espera de los usuarios para su atención.

- (ii) **Punto de atención:** Establecimientos, propios o tercerizados de la empresa operadora para la atención de consultas, atención de trámites específicos establecidos por el Osipitel, así como para garantizar que cualquier usuario que requiera presentar una solicitud, avería, reclamo, recurso de apelación y/o queja, recabe la constancia de presentación de estos documentos con la misma garantía, celeridad y facilidades con las que un usuario lo realiza en los centros de atención.

La empresa operadora debe designar como punto de atención, como mínimo, a un punto de venta por provincia donde presta y comercializa el servicio, salvo que cuente con un centro de atención en dicha provincia.



ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

• Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 14-20:

1. Mediante Decreto Supremo N° 237-2019-EF se aprobó el **Plan Nacional de Competitividad y Productividad**, el cual presenta un conjunto de medidas consensuadas entre el sector público y privado para establecer un entorno favorable y competitivo a fin de generar bienestar para todos los peruanos. De este plan, señala Cipriano, *“se desprende que las **tecnologías digitales tienen un valor estratégico para reducir brechas, impulsar la innovación y apoyar en el crecimiento del país**; señalando que los cambios tecnológicos por los cuales atraviesa el mundo actual serían mucho más fáciles de adoptar si es que **realizamos una transformación digital a lo largo del país**”.*

De esta manera, si bien no se busca suprimir el uso de canales presenciales, estos podrían ser sustituidos pues, en lo que se refiere al consumidor, **el e-commerce elimina la asimetría informativa al mejorar la información sobre bienes y servicios, por lo que su efecto es positivo en toda la economía**, inclusive en el tema de protección al consumidor.

Con lo anteriormente señalado no proponemos la eliminación de los canales presenciales existentes, dado que algunas localidades del país aún mantienen una baja penetración del internet o aún existe una baja presencia de servicios de banda ancha; no obstante, buscamos demostrar que la tendencia actual claramente es la masificación de los canales virtuales, y por lo tanto, la reducción de la regulación de atención presencial, de manera que se incentive a las empresas operadoras al uso adecuado de canales y herramientas digitales para la atención rápida y eficaz para sus abonados.”

2. La Ley N° 27332 atribuye al OSIPTEL la función normativa. Y de acuerdo con el inciso h) del artículo 25 del Reglamento del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, en el ejercicio de esta función tiene la facultad de dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a *“(…) Estándares de calidad y las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia. Esto incluye la fijación de indicadores técnicos de medición y uso de indicadores referidos al grado de satisfacción de los usuarios (...)”.*

La norma es bastante clara en este aspecto y establece que la facultad otorgada al regulador es regular la calidad de los servicios de telecomunicaciones y satisfacción de usuarios. Así, la norma solamente contempla la posibilidad de dictar **estándares e indicadores técnicos de medición y uso de indicadores** referidos al grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones pues, por definición -como se indicó previamente-, los estándares o indicadores son

POSICIÓN DEL OSIPTEL

En primer lugar, es pertinente mencionar que, en virtud de la función normativa establecida en el artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, el Osiptel se encuentra facultado a dictar en el ámbito y en materia de sus competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos, u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones, derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

Como se puede observar, el Osiptel cuenta con las facultades necesarias para normar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones y las relaciones entre sus agentes. En esa misma línea, en el artículo 25 del Reglamento General del Osiptel, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, se dispone una lista enunciativa de los asuntos sobre los cuales el regulador puede ejercer su función normativa; siendo que – incluso- en el literal p) de dicho artículo se consigna como asunto “Cualquier otro que, de acuerdo a las funciones encargadas al OSIPTEL, sea necesario para cumplir sus fines”.

De forma adicional, es necesario indicar que el literal h) del artículo 25 del Reglamento General del Osiptel no limita la función normativa a la fijación de indicadores técnicos de medición y uso de indicadores referidos al grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones; más bien, la segunda parte de este literal precisa que estos indicadores técnicos se encuentran incluidos dentro de lo que se define como “estándares de calidad y las condiciones de uso de los servicios públicos que se encuentren bajo su competencia”.

Finalmente, tenemos que la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones comprende materias que van más allá de la fijación de indicadores técnicos, tales como los principales derechos y obligaciones que deben asumir las empresas operadoras, los abonados y/o usuarios de los servicios, tanto al momento de la contratación, durante la provisión del servicio y al término de la contratación del mismo; considerándose dentro de estas la atención –en sus distintas modalidades- a los usuarios por parte de las empresas operadoras.



únicamente **especificaciones técnicas u otros criterios precisos para ser usados consistentemente como reglas, guías o definiciones.**

Todo esto se desprende también de que el objetivo de la norma de calidad es medir justamente la calidad de los servicios de telecomunicaciones que se prestan, sea por redes fijas o móviles, o la calidad de atención a los usuarios (que es el punto en comentario), **no a que, para lograr la mejora en la calidad, se fijen establecimientos físicos mínimos y con horarios mínimos de atención.**

Por tal motivo, Cipriano señala que *“la PROPUESTA DE NORMA en el artículo 4 de incluir obligaciones de un determinado número de canales de atención presencial no se condice con el mismo Reglamento del OSIPTEL, ya que por definición este limita los ESTÁNDARES DE CALIDAD a ESTÁNDARES TÉCNICOS, especificaciones técnicas u otros criterios de esa naturaleza. Por lo que sus alcances no se pueden extender a otro tipo de supuestos que involucran número de centros de atención o puntos de atención”.*

Además de la restricción de la normativa señalada, los contratos de concesión suscritos por el Estado con operadores como Telefónica del Perú, para telefonía fija (contratos-ley aprobados por Decreto Supremo N° 011-94-TCC) ya establecen ciertos supuestos de medición de calidad (medidos en tasas y tiempos de llamadas o respuesta). Por tanto, al tratarse de contratos que tienen la naturaleza de contratos ley, **estos no se pueden modificar o alterar en su sentido y alcance para establecer nuevas obligaciones, pues ello implicaría la vulneración de estos; siendo sujetos, en caso de haber discrepancia a iniciar una controversia en vía arbitral conforme a la Cláusula 3 de los mencionados contratos de concesión.**

En otros contratos de Telefónica para la prestación de servicios móviles, encontramos que estos también se refieren a estándares técnicos, siguiendo las disposiciones establecidas en la actual normativa del sector.

En suma, encontramos que los mismos contratos suscritos por Telefónica ya han ido definiendo una pauta sobre los criterios que desde hace años atrás se han entendido por **estándares o parámetros técnicos para la medición de la calidad de los servicios de telecomunicaciones**, y estos han estado en la línea de la definición de instituciones de gobierno como la que tiene el MINTIC o la misma UIT.”

3. La propuesta del Osiptel conlleva la afectación de contratos celebrados con terceros para la atención de puntos de atención.

Por lo expuesto, contrariamente a lo indicado por Telefónica, la facultad normativa del Osiptel no se limita al establecimiento de especificaciones técnicas u otros criterios a ser usados consistentemente como reglas, guías o definiciones, sino que permite al regulador establecer disposiciones en salvaguarda de los derechos de los usuarios dentro de los cuales se encuentra, la debida atención de trámites y/o solicitudes.

Ahora bien, en relación con el Contrato de Concesión de Telefónica, aprobado por Decreto Supremo N° 11-94-TCC, es importante acotar que en su sección 8.01 de la Cláusula 8, se establece que la empresa concesionaria prestará los servicios públicos de telecomunicaciones de acuerdo con los términos de este contrato, la Ley de Telecomunicaciones, sus reglamentos y demás normas pertinentes.

En ese marco, de acuerdo con el artículo 76 del TUO de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC-se encarga al Osiptel el garantizar la calidad y eficiencias del servicio brindado al usuario de parte de las empresas operadoras. Siendo así, es claro que, en virtud de la referida función normativa prevista en la Ley 27332, el Osiptel se encuentra facultado a regular sobre aquellos aspectos que incidan en la atención a los usuarios –en las distintas modalidades- y emitir las normas pertinentes al respecto.

Lo anterior se condice con lo estipulado en el literal a) de la sección 8.11 de la cláusula 8 del Contrato de Concesión de Telefónica, en relación con su obligación de establecer y mantener servicios de información y asistencia eficientes para ayudar a abonados y usuarios en la solución de cuestiones relativas a los servicios concedidos.

Por tanto, se debe señalar que el Osiptel seguirá monitoreando el desempeño en las atenciones a los usuarios, así como los indicadores de calidad de atención, y en caso, se encuentre niveles considerables de insatisfacción u otra evidencia que revele la inobservancia del derecho a la calidad de atención de los usuarios, se podría retomar el análisis de esta propuesta regulatoria.

Con relación a los comentarios de Telefónica, Stucchi Abogados y otros, corresponde señalar que el Osiptel no concibe a los canales presencial, telefónico y digitales como sustitutos, sino como complementarios; y que estos deben ser desarrollados de manera proporcional, a fin de



De conformidad con el artículo 129 del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones es posible que un concesionario pueda tercerizar sus actividades, por lo que esta es una práctica que los operadores realizan desde hace varios años.

No obstante, en el artículo 4 del proyecto se encuentra que se pretende que los puntos de venta se conviertan en lugares que brinden la atención de los trámites prioritarios y el pago de servicios. Este mismo artículo establece que son trámites prioritarios las migraciones, bajas, suspensión de servicio, altas, reclamos, quejas, apelaciones y otros que declare el Osiptel. En este caso, la atención del trámite no solo implica la recepción, sino también la evaluación y eventual aprobación.

Esto es definitivamente una modificación sustancial de lo previsto en el artículo 44 de la Norma de las Condiciones de Uso, el cual establece que los puntos de venta son aquellos lugares donde se *“ofrece exclusivamente la contratación del acceso al servicio público de telecomunicaciones”*.

Siendo esto así, el proyecto implicaría no solamente cambiar el sistema de puntos de venta, sino que afecta los contratos de tercerización que se tiene con las personas que tienen a su cargo los puntos de venta, pues conlleva a darle mayores responsabilidades y obligaciones, algo que no se había previsto inicialmente en sus contratos, como son las actividades mismas de convertirlas en centros de atención, al darle la responsabilidad de los trámites prioritarios, y, además, en lugares de pago de servicios.

Más allá de las responsabilidades que se puedan acordar con los actuales centros de atención, ello implicaría que los contratos actuales que tenga un operador con estos terceros tengan que modificarse. Ante dicha situación, los terceros, al no estar de acuerdo, exigirán que se respeten las condiciones previstas en sus contratos o, en cualquier caso, puedan optar por resolverlos, pues son condiciones contractuales que estaban originalmente pactadas.

Esta situación, además, termina afectando el artículo 62 de la Constitución Política, el cual prevé la libertad de contratar según las normas vigentes al tiempo del contrato, no solamente desde el lado del operador de los servicios públicos de telecomunicaciones, sino desde el lado de los terceros.

En atención a ello, proponemos que la referida disposición se establezca en los siguientes términos:

garantizar a los usuarios un servicio de atención omnicanal y multiplataforma. Naturalmente, lo esperado es que la mayoría de las atenciones se canalicen de manera telefónica o virtual, como viene sucediendo actualmente, y que solo las atenciones más críticas lleguen al canal presencial.

Al respecto, resulta importante señalar que, en la actualidad, no existe ningún centro de atención o punto de atención que se dedique exclusivamente a la atención al usuario; sino que, por el contrario, todos estos establecimientos realizan simultáneamente actividades comerciales. Incluso, el diseño del mobiliario y los espacios dentro de los centros de atención están orientados al esfuerzo de marketing y de ventas de las empresas operadoras. Es decir, a nivel de infraestructura y mobiliario, se puede afirmar que el servicio de atención del usuario (no incluye servicio técnico¹⁹) no supone asignar espacios o mobiliarios exclusivos dentro de un local, sino que se comparte con las actividades de comercialización.

En general, para la provisión del servicio de atención al usuario dentro de un determinado centro de atención, las empresas operadoras no asignan recursos de uso exclusivo, sino que son recursos que se comparten con las actividades comerciales: personal, conectividad, mobiliario, computadoras, impresoras, etc. En cambio, las actividades comerciales sí tienen recursos y espacios que no se comparten con el servicio de atención al usuario, por ejemplo, el área de exposición de equipos, el personal impulsador para ventas. Por ello, un centro de atención debe entenderse, en primer lugar, como un local de comercialización adaptado para brindar adicionalmente el servicio de atención postventa, en tanto que corresponde que la empresa operadora realice los mismos esfuerzos para la comercialización del servicio como para la atención que requieran los usuarios sobre sus servicios contratados.

Asimismo, en la medida que avance la digitalización, se espera que la proporción de uso de recursos imputable a la atención al usuario dentro de un local vaya disminuyendo.



¹⁹ En este análisis no se considera el área que ocupa el servicio técnico porque es un servicio que las empresas como parte de su línea de negocio de venta de equipos.

(i) Centros de atención

(ii) Puntos de atención: entendidos como puntos de venta con Atención postventa a través de asistencia remota especializada. La atención incluye reclamos y trámites* en provincias. Esta atención sería un canal telefónico especial diferente al canal telefónico regular.

**Los trámites prioritarios son migraciones, bajas, suspensión de servicio, altas, reclamos, quejas, apelaciones y otros que declare el OSIPTEL (reposición de cambio de simcard, por ejemplo).*

Sin perjuicio de ello, sugerimos que se pueda establecer con mayor detalle el criterio de determinar el número de abonados que tengamos en un departamento. Además de indicarnos cuál es nuestra fuente de información para determinar a los 300,000 abonados que propone el Proyecto.

En esa línea, podríamos hacer un cierre al inicio de cada año del semestre anterior para validar la cantidad de abonados que tenemos por servicio. El siguiente semestre sería para implementar y/o adecuar los centros de atención que se requieran por departamento. Así, para el año siguiente se iniciaría con la cantidad de centros de atención que solicita la norma. La planta es variable mes a mes por lo que se necesita una fecha de corte con un año de anticipación como para implementar centros de atención a nivel nacional.

Sobre el numeral 1, no existe fundamento técnico ni se establece cuál será la fuente de información para determinar el alcance de la obligación de 300 mil abonados. Esta información es variable en el tiempo, por lo que debería ser determinado, cuando menos, cada año.

Por tales efectos, es necesario que se establezcan tiempos de adecuación para las empresas operadoras, considerando la cantidad de manera anual.

4. El Osipitel no ha considerado que la obligación de que cada centro de atención tenga por lo menos 4 ventanillas o módulos ya se cumple por parte de Telefónica, por lo que la imposición de esta obligación solo significa una sobre regulación, que además no tiene mayor fundamento. En ese sentido, el incrementar la cantidad de centros de atención por Departamento a través de regulación adicional debe ser debidamente justificado y solamente en caso se haya demostrado una falencia en el mercado que no puede ser suplida con otra herramienta menos costosa y sea eficaz.”

Finalmente, haciendo una comparativa con otros países, con relación al centro de atención, la experiencia internacional no señala el nivel de detalle que propone el

Por otra parte, las empresas operadoras han concebido un escenario en el cual el desarrollo del canal presencial podría afectar el proceso de digitalización. Al respecto, corresponde señalar lo siguiente:

- No se considera plausible creer que los usuarios que ya han aprendido a realizar sus trámites y consultas de manera digital retornen a la atención presencial.
- El incremento del uso de los canales digitales depende más de la calidad intrínseca de este medio que de la existencia de más centros de atención o puntos de atención.
- El costo de viaje y costo de espera de los canales presenciales son un obstáculo suficiente para que no se dé un abandono de los canales digitales o telefónicos; por lo que, en el mediano plazo, el canal presencial se ocuparía de atender a los usuarios con casos críticos.

Por lo tanto, definir reglas orientadas a incentivar la ampliación del canal presencial no debería afectar la masificación del uso de los canales digitales.

De otro lado, resulta importante señalar que las principales empresas tienen una amplia red de puntos de venta presenciales y, en algunos casos, estos puntos de venta externamente tienen la apariencia de un centro de atención típico. Específicamente, a junio del 2023, se ha reportado a nivel nacional:

- Viettel: 18 035 puntos de venta
- América Móvil: 9278 puntos de venta
- Telefónica: 8326 puntos de venta
- Entel: 4991 puntos de venta

En contraste, y de manera desproporcional a la cantidad de puntos de venta, a septiembre del 2023, las empresas operadoras solo tienen 410 centros de atención y 585 puntos de atención:

- Viettel: 249 centros de atención y 275 puntos de atención
- América Móvil: 50 centros de atención y 97 puntos de atención
- Telefónica: 88 centros de atención y 121 puntos de atención
- Entel: 23 centros de atención y 92 puntos de atención



siguiente artículo, determinado el número de ventanillas que debe tener un centro de atención, ni la cantidad de centros de atención que debe haber en cada localidad.

Es así que, por ejemplo, en el caso colombiano, el marco normativo aplicable a los centros de atención solo señala la obligación de existencia de centros de atención en las capitales de departamento o en los municipios donde los operadores tengan un mayor número de usuarios:

“Artículo 2.1.25.2. Oficinas físicas.

En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que estos tengan mayor número de usuarios, los operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). En su defecto, los operadores deberán celebrar acuerdos con otros operadores que puedan brindar dicha atención”.

Considerando lo antes descrito, creemos que el artículo bajo comentarios exige una obligación que implica un nivel de detalle y requisitos que deben cumplir los centros de atención que no considera necesariamente, por ejemplo, la demanda y densidad poblacional en determinada localidad; es así que, basta con brindar algún servicio en la localidad – con independencia de la cantidad de servicios prestados- para que sea obligatoria, no solo la existencia de un centro de atención, sino que más aún, esta debe cumplir ciertas características de atención.

En línea con lo anterior, podemos observar, por ejemplo, la regulación en Venezuela al respecto, donde tenemos que la obligación del número de centros de atención se encuentra relacionada directamente -sin precisar un número determinado de centros de atención- con la cantidad de usuarios ubicados en las diversas localidades:

“CAPÍTULO III

MECANISMOS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS

Artículo 39. Los operadores de servicios de telecomunicaciones, además de las oficinas virtuales, deben contar con oficinas o centros destinados a la atención de sus usuarios, distribuidos en proporción a la cantidad de usuarios, dentro de la zona de cobertura autorizada.”

Del mismo modo, en el caso de Ecuador, el Contrato de Concesión solo obliga a la instalación de centros de atención, con la obligación de gestionar las facilidades y atribuciones para gestionar todo tipo de reclamos solo en localidades que superen los 50,000 habitantes:

“Cláusula 12.12: *Dentro de los primeros dos años de la entrada en vigencia del presente Contrato, la Sociedad Concesionaria deberá instalar centros de atención al usuario propios o de terceros, por lo menos, en cada provincia, que podrán ser compartidos con la venta de productos, con todas las facilidades y atribuciones para gestionar todo tipo de reclamos.*

Con relación al comentario de la Defensoría del Pueblo, corresponde indicar que las 4 empresas principales cuentan con una presencia provincial de puntos de venta mucho mayor que de centros de atención. Por ejemplo, Telefónica, Viettel, América Móvil y Entel cuentan con presencia de puntos de venta en 188, 194, 160 y 168 provincias a nivel nacional (a septiembre 2023), mientras que, en menor medida, cuentan con presencia de centros de atención (CAC) y/o puntos de atención (PA) en 159, 158, 113 y 60 provincias (a septiembre 2023), respectivamente. Cabe indicar que a nivel nacional hay un total de 196 provincias.

Cuadro 1: Establecimientos con presencia en provincias por empresa (Septiembre 2023)

Empresa operadora	Provincias con CAC	Provincias con PA	Provincias con CAC y/o PA (*)	Provincias con PV(**)
Telefónica	42	121	159	188
Viettel	83	130	158	194
América Móvil	23	91	113	160
Entel	15	56	60	168

Nota:

(*)No resulta de la suma de la columna 2 y 3

(**)La cantidad de provincias con PV corresponde a junio 2023.

Fuente: Portal de Información de Usuarios (OSIPTTEL).

En efecto, a partir del análisis de la información georreferenciada de los centros de atención y puntos de atención, contrastada con los puntos de ventas disponibles de las empresas, se identifica que existe una importante desproporción entre los establecimientos donde el usuario puede contratar el servicio y los lugares donde puede presentar sus consultas y trámites.

Cabe señalar que, los centros y puntos de atención no brindan exclusivamente el servicio de atención al cliente, sino que además comparten recursos para atender otras solicitudes como altas y venta de equipos. Sobre ello, es importante resaltar que, para las ventas, las empresas operadoras tienen un despliegue dinámico de capilaridad de puntos de venta presenciales a nivel nacional, a diferencia de la atención de trámites, consultas o respecto de la atención a los problemas con los servicios que presentan sus propios usuarios. En ese sentido, resulta



En aquellas ciudades donde el número de habitantes sea mayor de cincuenta mil (50.000) se deberá instalar un centro de atención al usuario. Por cada doscientos mil (200.000) habitantes adicionales, se instalará un nuevo centro de atención al usuario”.

Por lo antes descrito y teniendo en cuenta que lo propuesto en la presente modificación se aparta de la práctica regular en la región, agradeceremos puedan revisar el tema y el alcance de este.

Con respecto al costo aproximado de implementación, nos remitimos a los comentarios descritos para el artículo 9 de la presente Matriz.

• **Telefónica – Carta – Anexo 3, pg. 3-5:**

Con relación a este punto, la experiencia internacional no señala el nivel de detalle que propone el siguiente artículo, determinado el número de ventanillas que debe tener un centro de atención, ni la cantidad de centros de atención que debe haber en cada localidad.

Es así que, por ejemplo, en el caso colombiano, el marco normativo aplicable a los centros de atención solo señala la obligación de existencia de centros de atención en las capitales de departamento o en los municipios donde los operadores tengan un mayor número de usuarios:

“Artículo 2.1.25.2. Oficinas físicas. En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que estos tengan mayor número de usuarios, los operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). En su defecto, los operadores deberán celebrar acuerdos con otros operadores que puedan brindar dicha atención”.

Considerando lo antes descrito, creemos que el artículo bajo comentarios exige una obligación que implica un nivel de detalle y requisitos que deben cumplir los centros de atención que no considera necesariamente, por ejemplo, la demanda y densidad poblacional en determinada localidad; es así que, basta con brindar algún servicio en la localidad – con independencia de la cantidad de servicios prestados - para que sea obligatoria, no solo la existencia de un centro de atención, sino que más aún, esta debe cumplir ciertas características de atención.

En línea con lo anterior, podemos observar, por ejemplo, la regulación en Venezuela al respecto, donde tenemos que la obligación del número de centros de atención se encuentra relacionada directamente -sin precisar un número determinado de centros de atención- con la cantidad de usuarios ubicados en las diversas localidades:

necesario sopesar esta situación, considerando que aún existe una brecha digital, tanto en la utilización como en el acceso.

Con relación a lo comentado por el abogado Manuel Cipriano y AFIN, sobre que un mayor número de centros de atención no implica que el grado de satisfacción de los usuarios se incremente, corresponde indicar que la tangibilidad es un atributo de la calidad de servicio. Específicamente, la tangibilidad es la forma externa en la que se ejecuta el servicio: mobiliario, vestimenta del personal, características físicas del local, ubicación, accesibilidad y disponibilidad. En este caso, la cantidad de centros de atención influye en la accesibilidad y es, por tanto, una variable para determinar la calidad del servicio de atención.

Sin embargo, a partir de los comentarios, se ha identificado que para fijar una cantidad mínima de centros de atención y una cantidad mínima de ventanillas se debería tomar en cuenta también algunos aspectos relacionados con la demanda, por lo que no sería pertinente fijarlo con el actual nivel de información que se dispone.

Por ello, se está retirando del proyecto normativo la cantidad mínima de centros de atención por departamento, la cantidad mínima de ventanillas que debe tener un centro de atención, la regla de abrir un centro de atención adicional cuando la empresa tenga más de 300 mil abonados y la regla de convertir establecimientos comerciales en centros de atención cuando tenga 4 o más ventanillas.

No obstante, dado que en el artículo 10 del vigente Reglamento de Calidad se establece la siguiente obligación:

“Artículo 10.- Mobiliario necesario para la espera en oficinas comerciales

Las empresas operadoras deberán implementar en sus oficinas comerciales una zona que incluya el mobiliario necesario, como asientos o sillas, que permita la espera de los usuarios para la atención de sus trámites.”

Se ha considerado pertinente mantener esta obligación como parte de las características que debe cumplir un centro de atención. Es decir, ya no se está definiendo los centros de atención por el número de ventanillas, sino por la obligatoriedad de tener una zona de espera con



“CAPITULO III MECANISMOS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS Artículo 39. Los operadores de servicios de telecomunicaciones, además de las oficinas virtuales, deben contar con oficinas o centros destinados a la atención de sus usuarios, distribuidos en proporción a la cantidad de usuarios, dentro de la zona de cobertura autorizada.”

Del mismo modo, en el caso de Ecuador, el Contrato de Concesión solo obliga a la instalación de centros de atención, con la obligación de gestionar las facilidades y atribuciones para gestionar todo tipo de reclamos solo en localidades que superen los 50,000 habitantes:

“**Cláusula 12.12:** Dentro de los primeros dos años de la entrada en vigencia del presente Contrato, la Sociedad Concesionaria deberá instalar centros de atención al usuario propios o de terceros, por lo menos, en cada provincia, que podrán ser compartidos con la venta de productos, con todas las facilidades y atribuciones para gestionar todo tipo de reclamos. En aquellas ciudades donde el número de habitantes sea mayor de cincuenta mil (50.000) se deberá instalar un centro de atención al usuario. Por cada doscientos mil (200.000) habitantes adicionales, se instalará un nuevo centro de atención al usuario”.

Por lo antes descrito y teniendo en cuenta que lo propuesto en la presente modificación se aparta de la práctica regular en la región, agradeceremos puedan revisar el tema y el alcance de este.”

• **Cipriano – Informe – Anexo 2, pg. 18-24:**

a.-Sobre la exigencia de mayor atención presenciabilidad en la calidad de atención (Capítulo II del PROYECTO DE NORMA). –

En principio debemos tener en cuenta que después de la pandemia del COVID-19, el mundo ha cambiado drásticamente; en ese sentido se han pronunciado instituciones internacionales como la **CEPAL**, quien en el documento denominado “**Las Oportunidades de la Digitalización en América Latina frente al COVID-19**”⁷ del año 2020, da cuenta de la importancia de las tecnologías digitales para contrarrestar el aislamiento y facilitar el funcionamiento de los sistemas económicos y que las tecnologías “**han contribuido a asegurar una mayor transparencia en la información para los usuarios**”. Por otro lado, añaden que la digitalización “**adquiere particular relevancia el desarrollo del ecosistema digital en su conjunto. Soluciones digitales en los ámbitos de la salud, la educación, el trabajo y el comercio están jugando un rol preponderante a la hora de mantener en marcha la dinámica socioeconómica de los países**”. Frente a ello recomiendan enfáticamente **analizar las oportunidades de la digitalización** en América Latina frente a la contingencia del COVID-19 y plantear acciones de política pública para su **mayor aprovechamiento**.

el mobiliario necesario (asientos y sillas), característica que no sería obligatoria para los puntos de atención.

Por otra parte, con respecto a la obligatoriedad de contar con un punto de atención en cada provincia del país, se ha dispuesto precisar en la norma que las empresas operadoras deben designar como punto de atención, como mínimo, a un punto de venta por provincia donde presta y comercializa el servicio, salvo que cuenten con un centro de atención en dicha provincia, manteniendo así lo establecido en el artículo 8-A del vigente Reglamento de Calidad de Atención, el cual –respecto de su aplicación- no contempla excepciones.

Asimismo, se recoge la obligación expresa para la empresa operadora de garantizar la atención a los usuarios en sus canales presenciales, para lo cual debe permitir como mínimo la atención de consultas y trámites.

Así, en el caso de los centros de atención se establece que la empresa operadora debe atender, como mínimo, las consultas, cualquier trámite de usuario y los pagos de servicios.

De otro lado, en el caso de los puntos de atención, se establece que la empresa operadora debe permitir, como mínimo, la atención de consultas, los trámites específicos establecidos por el Osiptel, estos son, los trámites que según la normativa vigente la empresa operadora debe atender en sus centros de atención y puntos de atención; sin perjuicio de que garantice su atención en otro(s) canal(es), según corresponda.

Adicionalmente a ello, se establece que, en los puntos de atención el usuario puede presentar solicitudes y reportes de avería, reclamos, recursos de apelación y/o queja; y, por tanto, recabar la constancia de presentación de estos documentos con la misma garantía, celeridad y facilidades con las que un usuario lo realiza en los centros de atención. De ello se infiere que, recibido el documento por la empresa operadora, debe darle el trámite correspondiente según la Norma de las Condiciones de Uso, la Norma de Atención de Reclamos u otra normativa aprobada por el Osiptel.



⁷ <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45360-oportunidades-la-digitalizacion-america-latina-frenteal-covid-19>, consultado: 15.07.2023.

Asimismo, reconocen que la digitalización juega un rol fundamental para mitigar los efectos de la pandemia y soportar el ecosistema **incluso de los servicios públicos**, siendo necesario un acuerdo de colaboración y un plan de trabajo para mejorar el desempeño y maximizar el potencial del ecosistema digital. De igual modo, señala la CEPAL, que “es por ello que el desafío en términos de política pública para promover una mejor respuesta de América Latina a la pandemia no debe enfocarse solamente en factores relacionados con la infraestructura y conectividad, sino que es fundamental impulsar simultáneamente aquellas condiciones que favorezcan el **desarrollo y penetración de aplicaciones digitales y sistemas de información en tiempo real para beneficio de la población**”.

Por otro lado, la OCDE y el BID en el documento **Políticas de Banda Ancha para América Latina y el Caribe - Un manual para la Economía Digital**⁸ del 2016 agregan que la región de América Latina y el Caribe (LAC) está experimentando en la actualidad una desaceleración económica, y ha llegado el momento de **poner en marcha reformas estructurales acuciantes que permitan fomentar el crecimiento sostenible así como de diseñar políticas que se beneficien de la economía digital**.

Un aspecto importante que se debe destacar del mencionado documento de la OECD y el BID, en su capítulo 13, referente a la Protección al Consumidor y Comercio Electrónico es que manifiestan lo siguiente:

*“Internet y las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) también han marcado el comienzo de un cambio estructural en la manera de llevar a cabo las transacciones comerciales, **al posibilitar su realización en línea y hacerlas más eficientes**. La OCDE define el comercio electrónico (e-comercio) como cualquier transacción para la compraventa de bienes o servicios realizada a través de redes informáticas, mediante métodos específicamente diseñados con el objeto de recibir o hacer pedidos. No es necesario que el pago y la entrega final de los bienes o servicios se efectúen por esta vía, y se excluyen pedidos realizados mediante llamada telefónica, fax o correo electrónico tecleado manualmente (OCDE, 2011).*

*En lo que respecta a las empresas, el e-comercio puede mejorar su eficiencia en dos aspectos esenciales: aumenta el alcance del mercado y reduce las barreras operativas y los costos a lo largo de la cadena de valor. Esto se debe en gran medida a que **los canales basados en Internet pueden complementar o sustituir a los tradicionales en cada etapa de la interacción entre vendedor y comprador (gráfica 13.1). Por lo que se refiere al consumidor, el e-comercio mejora la obtención de información sobre bienes y servicios, además de localizar a los vendedores, realizar comparaciones de precios, proponer***

Con relación al comentario de Telefónica en el que propone que los puntos de venta se habiliten para trámites a través de un canal telefónico especial que brinde asistencia remota especializada, corresponde indicar que las empresas operadoras pueden implementar este tipo de soluciones dentro de sus centros de atención y puntos de atención con la finalidad de descongestionar el canal; no obstante, ello no debe implicar que el usuario no pueda ser atendido por un asesor humano si lo desea.

Con relación al comentario del MTC relacionado a las empresas con menos de 500 mil abonados, es de precisar que se ha retirado de la propuesta normativa la obligación de contar con centros de atención. No obstante, se mantiene la obligación vigente referida a la habilitación de los puntos de atención (es decir, la empresa operadora debe designar como punto de atención, como mínimo, a un punto de venta por provincia donde presta y comercializa el servicio, salvo que cuente con un centro de atención en dicha provincia). Esta decisión también se está adoptando en atención a los comentarios de Stucchi, Guinea, Starlink, Win, GTD, Hughes, Directv, AFIN y Flash.

Asimismo, respecto al numeral 15 del comentario de Stucchi Abogados, en particular lo referido a las empresas operadoras que brindan servicios a clientes corporativos o atiendan negocios específicos puedan implementar los canales de atención que estimen pertinente, corresponde indicar que, la propuesta normativa recoge las obligaciones mínimas para cada canal de atención (presencial, telefónico y virtual); por lo tanto, ello no obsta a que la empresa operadora, si lo considera, pueda implementar canales adicionales o específicos para el sector corporativo.

Por otra parte, respecto al comentario de que el canal de atención que desarrolle una empresa operadora deba ser acorde al canal en el que el usuario se atendió para contratar el servicio, corresponde señalar que es una propuesta que contradice el objetivo de brindar a los usuarios todos los medios necesarios para que realicen sus consultas y trámites, o presenten sus reclamos y problemas.

En ese sentido, no resulta recomendable que los usuarios de una empresa en particular solo puedan solicitar la atención de sus consultas



⁸ <https://publications.iadb.org/es/politicas-de-banda-ancha-para-america-latina-y-el-caribe-un-manualpara-la-economia-digital>. Consultado: 15.07.2023

entregas cómodas y permitir realizar compras fácilmente desde cualquier lugar mediante una computadora o dispositivo móvil (OCDE, 2013b). En general, el e-comercio ha tenido amplios efectos positivos en toda la economía” (resaltado y subrayado nuestro).

En el gráfico 13.1 que se menciona referido al comercio electrónico y las ventajas de este sobre el uso de canales tradicionales se destacan de manera ilustrativa la forma como los canales basados en internet pueden sustituir a los tradicionales. Aquí el gráfico:

[En el original se adjunta un gráfico sobre Soluciones de e-comercio]

Asimismo, en base a estudios y documentos que destacan la tendencia y las ventajas del medio virtual sobre el medio presencial para la atención al cliente o usuarios, pueden mencionarse las siguientes razones:

- **Tendencia hacia lo virtual**, gracias al desarrollo del internet y las tecnologías digitales cada vez veloces y con mayor alcance.
- **Mayor disponibilidad y acceso de los canales virtuales**, que permiten la atención las 24 horas del día, sin importar su ubicación geográfica, lo cual brinda mayor tener un canal más flexible y conveniente para los usuarios.
- **Ahorro de costos y tiempo**, puesto que, de cara al usuario mismo, reduce los tiempos de las colas, el transporte, el tiempo de viaje y atención, entre otros aspectos, si se compara con los canales presenciales.
- **Trazabilidad en la atención al usuario**, que es una herramienta de seguimiento para el mismo usuario y también para el regulador para conocer de manera más precisa los tiempos de demora en atención a un cliente y los motivos de reclamos o quejas; sin necesidad de involucrar un gasto excesivo en la supervisión y cuya información resulta importante también para la toma de decisiones.
- **Integración con otros canales**, dado que es posible integrar los canales virtuales, desde las llamadas telefónicas, el uso de bots o, incluso, las redes sociales (omnicanalidad).

Por otro lado, en el Perú, mediante Decreto Supremo N° 237-2019-EF, se aprobó en el Perú el **Plan Nacional de Competitividad y Productividad**, el cual presenta un conjunto de medidas consensuadas entre el sector público y privado para establecer un entorno favorable y competitivo a fin de generar bienestar para todos los peruanos. Del citado Plan se desprende que las **tecnologías digitales tienen un valor estratégico para reducir brechas, impulsar la innovación y apoyar en el crecimiento del país**; señalando que los cambios tecnológicos por los cuales atraviesa el mundo actual serían mucho más fáciles de adoptar si es que **“realizamos una transformación digital a lo largo del país”**.

y problemas a través de un solo canal, pues, conforme a lo indicado previamente, los canales de atención se complementan entre sí; por lo que el usuario debería poder recibir la atención en el canal en el que lo requiera. En esa línea, se ha recogido la prohibición actualmente prevista en el vigente Reglamento de Calidad de Atención referida a que la empresa no puede establecer restricciones o limitar la atención de cualquier trámite que decida efectuar el usuario, a un canal de atención específico, salvo que la normativa lo indique expresamente; esto por ejemplo, en caso que el usuario se comunique por vía telefónica solicitando la atención de un trámite que –por normativa- solo puede ser atendido de manera presencial como la reposición de SIM card.



De esta manera, si bien no se dice enfáticamente que el uso de canales presenciales debe ser eliminado en todo el circuito de la transacción, incluyendo, la etapa postventa, si se infiere que tiene diversas ventajas favorables al consumidor y podría sustituir dichos canales, pues en lo que se refiere al consumidor, el **e-commerce mejora la información sobre bienes y servicios y su efecto es positivo en toda la economía**, inclusive en el tema de protección al consumidor.

Tal como se indica, ello no implica la propuesta de eliminación de los canales presenciales existentes, dado que algunas localidades del país aún mantienen una baja penetración del internet y/o aún existe una baja presencia de servicios de banda ancha; sin embargo, se demuestra que la tendencia claramente es ir hacia el uso cada vez más masivo de estos canales virtuales.”

b.-Sobre la imposición de mayores canales de atención presencial a los operadores de telecomunicaciones (artículo 4 del PROYECTO DE NORMA).

b.1 Observaciones de orden legal. –

De conformidad con la Ley N° 27332, modificada en parte por las Leyes N° 27631 y N° 28337, el OSIPTEL tiene, entre otras, la función normativa. En esa línea, conforme al inciso h) del artículo 25 del Reglamento del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, en el ejercicio de su función normativa, tiene la facultad de dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a “(...) **Estándares de calidad** y las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia. Esto incluye la fijación de **indicadores técnicos** de medición y uso de indicadores referidos al grado de satisfacción de los usuarios (...)”.

La norma es bastante clara en este aspecto y establece taxativamente que es dicha facultad la otorgada al regulador, en cuanto a la calidad de los servicios de telecomunicaciones y satisfacción de usuarios. La norma solamente contempla la posibilidad de dictar **estándares e indicadores técnicos de medición y uso de indicadores** referidos al grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Asimismo, retomando la definición de estándares o indicadores, estos son únicamente **especificaciones técnicas u otros criterios precisos para ser usados consistentemente como reglas, guías o definiciones**.

Todo esto se depende también a que el objetivo de la norma de calidad que es medir justamente la calidad de los servicios de telecomunicaciones que se prestan, sea por redes fijas o móviles, o la calidad de atención a los usuarios (que es el punto en comentario), **no a que, para lograr la mejora en la calidad, se fijen establecimientos físicos mínimos y con horarios mínimos de atención**.



Por tal motivo, el PROYECTO DE NORMA en su artículo 4 de incluir obligaciones de un **determinado número de canales de atención presencial** no se condice con el mismo Reglamento del OSIPTEL, ya que este por **definición se limita a ESTÁNDARES DE CALIDAD a ESTÁNDARES TÉCNICOS**, especificaciones técnicas u otros criterios de esa naturaleza; por lo que sus alcances **no se pueden extender a otro tipo de supuestos que involucran número de centros de atención o puntos de atención.**

También, adicionalmente a la restricción normativa señalada, encontramos que los contratos de concesión suscritos por el Estado, con operadores como TELEFÓNICA, para telefonía fija (contratos-ley aprobados por Decreto Supremo N° 011-94-TCC) ya establecían ciertos supuestos de medición de calidad (medidos en tasas y tiempos de llamadas o respuesta). Por tanto, al tratarse de contratos que tienen la naturaleza de contratos ley, **estos no se pueden modificar o alterar en su sentido y alcance para establecer nuevas obligaciones, pues ello implicaría la vulneración de estos; siendo sujetos, en caso de haber discrepancia a iniciar una controversia en vía arbitral conforme a la Cláusula 3 de los mencionados contratos de concesión.**

En otros contratos de TELEFÓNICA para la prestación de servicios móviles, encontramos que estos también se refieren a estándares técnicos, en consonancia con la actual normativa del sector.

En suma, encontramos que los mismos contratos suscritos por TELEFÓNICA ya han ido definiendo una pauta sobre los criterios que desde hace años atrás se han entendido por **estándares o parámetros técnicos para la medición de la calidad de los servicios de telecomunicaciones**, y estos han estado en la línea de la definición de instituciones de gobierno como la que tiene el MINTIC o la misma UIT.

b.2 Contradicción del Informe N° 00050-DAPU/2023 del OSIPTEL

Al respecto llama la atención que, de acuerdo al informe de OSIPTEL, tomando como referencia el “Estudio de Calidad de Atención Setiembre-Noviembre de 2022”, en el numeral 5.3.2. (Canal presencial) se indique que “Telefónica es la empresa que genera la menor percepción de calidad en los usuarios en todos los aspectos de atención, mientras que Viettel es la empresa que menor percepción negativa recoge. Es decir, el problema está presente en mayor medida en aquellas empresas líderes del sector, justamente donde se concentra la mayoría de los usuarios con lo cual se genera una mayor incidencia de afectados”.



Pero, por otro lado, en el cuadro 14 del numeral 5.4.4. (Cobertura insuficiente del canal presencial) se indique las dos empresas que lideran los centros y puntos de venta son: Viettel y TELEFÓNICA:

[En el original se adjunta un cuadro sobre Centros de atención y puntos de venta]

Esto es importante, porque según el mismo reporte de OSIPTEL se demuestra que no hay una correlación entre el mayor número de centros de atención y puntos de venta de un operador con el nivel de satisfacción del usuario, ergo el que tengan un mayor número de centros de atención **no implica que el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos necesariamente se incremente.**

En ese sentido, la propuesta de mejorar la atención a los usuarios aumentando los centros de atención a 2 en distritos distintos para empresas con más de 300,000 abonados y de 1 centro por departamento para los demás casos, conforme al artículo 4 del PROYECTO DE NORMA, no necesariamente implicaría una solución a lo que pretende OSIPTEL. Es más, podría generar una confusión en los resultados, pues como se aprecia en el mismo “**Estudio de Calidad de Atención Setiembre- Noviembre de 2022**” que da cuenta OSIPTEL en su informe N° 00050-DAPU/2023, no hay una correlación entre estos dos factores.

- **Cipriano – Informe – Anexo 2, pg. 29-30:**
f. Afectación de contratos de tercerización (art. 4 del PROYECTO DE NORMA).

–
Adicionalmente, es necesario mencionar que el PROYECTO DE NORMA del OSIPTEL conlleva la afectación de contratos celebrados con terceros para la atención de puntos de atención. Nos explicamos al respecto. De conformidad con el Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones es posible que un concesionario pueda tercerizar sus actividades, pues ello es permitido por el art. 129 del mencionado reglamento, y ello es una práctica que tienen los operadores desde hace varios años.

No obstante, en el PROYECTO DE NORMA del OSIPTEL se encuentra que, con relación a los puntos de venta, tal como se prevé en el art. 4 del PROYECTO DE NORMA, se pretende que estos se conviertan en lugares que brinden además la **atención de los trámites prioritarios y el pago de servicios.** Conforme al mismo artículo se entiende trámites prioritarios a: **migraciones, bajas, suspensión de servicio, altas, reclamos, quejas, apelaciones y otros que declare el OSIPTEL.** **En este caso, la atención del trámite no solo implica la recepción, sino también la evaluación y eventual aprobación.**

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Esto es definitivamente una modificación sustancial con lo previsto en el artículo 44 de las Condiciones de Uso referido a los puntos de venta, que de acuerdo a la norma vigente son aquellos lugares donde se “**ofrece exclusivamente la contratación del acceso al servicio público de telecomunicaciones**”. Ello implicaría no solamente cambiar el sistema de puntos de venta, sino que afecta los contratos de tercerización que se tiene con las personas que tienen a su cargo los puntos de venta, pues conlleva a darle mayores responsabilidades y obligaciones, algo que no se había previsto inicialmente en sus contratos, como son las actividades ya previstas para convertirlas en **centros de atención**, al darle la responsabilidad de los trámites prioritarios, y, además, en **lugares de pago de servicios**.

Más allá de las responsabilidades que se puedan acordar con los actuales centros de atención, ello implicaría que los contratos actuales que tenga un operador con estos terceros tengan que modificarse. Frente a lo cual los terceros, al no estar de acuerdo hagan respetar las condiciones previstas en sus contratos vigentes o puedan optar por resolver sus actuales contratos, pues son condiciones contractuales que no estaban originalmente pactadas.

Esta situación termina también afectando el artículo 62 de la Constitución Política, que prevé la libertad de contratar según las normas vigentes al tiempo del contrato, no solamente desde el lado del operador de los servicios públicos de telecomunicaciones, sino desde el lado de los terceros.”

• **AFIN – Informe preliminar, pg. 8-10:**

No resulta razonable exigir atención presencial, como si todos los servicios fuesen iguales. Ello afecta el modelo de negocio de cada empresa y su libertad empresarial.

Las medidas bajo comentario tienen la finalidad de establecer obligaciones de carácter logístico respecto de la infraestructura de los centros y puntos de atención de los usuarios.

Sin embargo, en relación con los centros y puntos de atención de los usuarios, la Norma de Condiciones de Uso y sus normas complementarias han dispuesto las siguientes reglas:

- Los operadores pueden contar con los siguientes establecimientos: centros de atención, puntos de venta u oficinas de pago.
- Respecto de las características de cada uno de los establecimientos, los mismos se diferencian según los trámites que pueden ser realizados en cada uno de ellos; así como su acceso a los sistemas de atención a usuarios.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



- Con relación a su disponibilidad territorial, únicamente se ha establecido que, en aquellas provincias donde la empresa operadora presente el servicio y no cuente con centros de atención a usuarios, pero existan puntos de venta a través de los cuales se ofrezca la contratación, se debe asignar al menos un punto de venta que permita realizar determinados trámites. Para tal finalidad, las empresas pueden utilizar también sus oficinas que tengan por finalidad exclusiva el pago de los servicios o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas.
- Las empresas deben proporcionar a solicitud del OSIPTEL un espacio en la zona de espera de sus oficinas a efectos de que pueda difundir y publicitar información regulatoria vinculada a los derechos de los usuarios.
- Las empresas operadoras que dispongan de una página web de Internet deben incluir información actualizada de la ubicación y el horario de atención de las oficinas o centros de atención a usuarios y los puntos de venta.

En ese sentido, las medidas impuestas en la presente sección se encontrarían extralimitando las disposiciones de la Norma de Condiciones de Uso en tanto:

- La medida 2 establece que las empresas operadoras con un determinado número de abonados deben cumplir con tener como mínimo 2 centros de atención en distintos distritos; sin embargo, la Norma de Condiciones de Uso únicamente establece reglas sobre la ampliación de trámites en los puntos de venta de provincias cuando no se cuenten con oficinas o centros de atención a usuarios.
- La medida 3 señala que los establecimientos que cuenten con 4 ventanillas deben cumplir con ser acondicionados como centros de atención; sin embargo, ello contradice el criterio de definición de las oficinas o centros de atención que establece la Norma de Condiciones de Uso, dado que la diferenciación de estos establecimientos no se encuentra referida a determinada cantidad de mobiliario, sino que la misma se diferencia respecto de su acceso o no a los sistemas de atención a usuarios y a los trámites que se pueden realizar en este tipo de establecimientos.
- **AFIN – Informe final (Comentario extemporáneo), pg. 11-13:**
No resulta razonable exigir atención presencial, como si todos los servicios fuesen iguales. Ello afecta el modelo de negocio de cada empresa y su libertad empresarial.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Las medidas bajo comentario tienen la finalidad de establecer obligaciones de carácter logístico respecto de la infraestructura de los centros y puntos de atención de los usuarios.

Sin embargo, en relación con los centros y puntos de atención de los usuarios, la Norma de Condiciones de Uso y sus normas complementarias han dispuesto las siguientes reglas:

- Los operadores pueden contar con los siguientes establecimientos: centros de atención, puntos de venta u oficinas de pago.
- Respecto de las características de cada uno de los establecimientos, los mismos se diferencian según los trámites que pueden ser realizados en cada uno de ellos, así como su acceso a los sistemas de atención a usuarios.
- Con relación a su disponibilidad territorial, únicamente se ha establecido que, en aquellas provincias donde la empresa operadora presente el servicio y no cuente con centros de atención a usuarios, pero existan puntos de venta a través de los cuales se ofrezca la contratación, se debe asignar al menos un (1) punto de venta que permita realizar determinados trámites. Para tal finalidad, las empresas pueden utilizar también aquellas oficinas que tengan por finalidad exclusiva el pago de los servicios, o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas.
- Las empresas deben proporcionar a solicitud del Osiptel un espacio en la zona de espera de sus oficinas a efectos de que pueda difundir y publicitar información regulatoria vinculada a los derechos de los usuarios.
- Las empresas operadoras que dispongan de una página web de Internet deben incluir información actualizada de la ubicación y el horario de atención de las oficinas o centros de atención a usuarios y los puntos de venta.

En ese sentido, las medidas impuestas en la presente sección se encontrarían extralimitando las disposiciones de la Norma de Condiciones de Uso en tanto:

- La medida 2 establece que las empresas operadoras con un determinado número de abonados (300 mil) deben cumplir con tener como mínimo 2 centros de atención en distintos distritos; sin embargo, la Norma de Condiciones de Uso únicamente establece reglas sobre la ampliación de trámites en los puntos de venta de provincias cuando no se cuente con oficinas o centros de atención a usuarios.
- La medida 3 señala que los establecimientos que cuenten con 4 ventanillas deben cumplir con ser acondicionados como centros de atención; sin embargo, ello contradice el criterio de definición de las oficinas o centros de atención que establece la Norma de Condiciones de Uso, dado que la diferenciación de estos establecimientos no se encuentra referida a determinada cantidad de mobiliario, sino que la misma se diferencia respecto de su acceso o no a los sistemas de



atención a usuarios y a los trámites que se pueden realizar en este tipo de establecimientos.

• **AMÉRICA MÓVIL – Carta 1 – Anexo, pg. 4-8:**

Numeral (I) del Artículo 4

El artículo bajo comentario propone que todo establecimiento comercial que tenga cuatro (4) ventanillas o módulos de atención de consultas y trámites deberá ser acondicionado como un centro de atención. No obstante, la propuesta evidencia, bajo el esquema ya señalado, dos omisiones que determinan su invalidez e inconveniencia, respectivamente.

Primero, no existe una norma con rango de ley que permita al OSIPTEL determinar la forma y condiciones bajo las cuales se va a proporcionar los servicios de atención a los clientes de forma física. Delinear la forma en la que los operadores se comunican en espacios físicos con los consumidores se encuentra fuera de las competencias del regulador. Más aún, se trata de una afectación directa al derecho de libertad empresarial y a las condiciones de operación en un plano que no está vinculado a aspectos tarifarios o de calidad del servicio propiamente. Lo anterior origina que estemos, por tanto, ante una barrera burocrática denunciabile.

Más aún, el Proyecto y los considerandos del Informe N° 050-DAPU/2023 no han evaluado los aspectos más importantes entorno a la implementación de los establecimientos con números reducidos de módulos de atención al cliente, esto es, su (i) finalidad y (ii) las restricciones con la que cuentan estos espacios. La omisión de dichos factores hace perder de vista al regulador la amplia inconveniencia de la propuesta normativa.

El regulador no ha observado que los establecimientos de atención para consultas, con un número relativamente menor de ventanillas o módulos existen porque existiendo demanda de atención de los clientes: a) no se justifica en términos de afluencia el acondicionamiento de un local mayor (ello con mayor relevancia en la post pandemia) y/o (ii) resulta imposible, por falta de establecimientos físicos disponibles, la instalación de un centro de atención en términos similares a los requeridos por el OSIPTEL.

Existe multiplicidad de distritos y centros poblados a lo largo del país en los cuales los establecimientos de atención se instalan bajo una serie de limitaciones de disponibilidad de espacio, por ejemplo, cuando en una determinada zona la oferta de locales con espacio adecuado para adquirir o arrendar es nula. En dichas condiciones y dada la demanda de atención, nuestra empresa realiza sus máximos esfuerzos para adquirir o arrendar espacios que le permitan el establecimiento de módulos de

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



atención al público sin que sea fácticamente posible incorporar características adicionales propias de un centro de atención.

La falta de espacios adecuados haría que el requerimiento de transformar el espacio en un centro de atención se torne de imposible cumplimiento, reiteramos, no debido a un incremento de costos propiamente sino a incompatibilidades físicas. Por lo mismo, se generaría un incentivo para, alternativamente (i) restringir a menos de cuatro los módulos o ventanillas de atención en cada punto, con la correspondiente afectación a los clientes o (ii) cerrar definitivamente los puntos de atención. En ambos casos, por tanto, estaríamos ante alternativas que en última instancia solo perjudicarían la idoneidad del servicio y los derechos de los abonados y usuarios.

Sin perjuicio de ello, nos permitimos advertir una evidente contradicción entre lo dispuesto en el Proyecto y la Exposición de Motivos, pues si bien el primero propone que todo establecimiento comercial que tenga cuatro (4) ventanillas o módulos de atención de consultas y trámites deberá ser acondicionado como un centro de atención, el segundo establece expresamente que dicha previsión sería aplicable cuando el establecimiento comercial tenga más de cuatro (4) ventanillas o módulos, es decir, la pretendida obligación sería exigible recién cuando nos encontremos frente a cinco (5) ventanillas o módulos de atención:

Asimismo, en este artículo se establece que cualquier establecimiento comercial de la empresa operadora que tenga más de 4 ventanillas o módulos debe ser habilitado para ser un centro de atención. Mediante esta obligación se busca evitar que las empresas operadoras tengan establecimientos comerciales grandes y con afluencia de usuarios, y no tengan acondicionado al servicio de atención al usuario.

Sin perjuicio de lo antes señalado, solicitamos respetuosamente al OSIPTEL que la propuesta contenida en este artículo sea suprimida de la versión final del Proyecto.”

Numeral (II) del Artículo 4

El artículo bajo comentario establece la obligatoriedad de tener como mínimo un (1) centro de atención por cada departamento en el cual el operador presta y comercializa de forma presencial servicios. Si el operador cuenta con más de 300 mil abonados en algún departamento, deberá tener operativo, como mínimo dos (2) centros de atención, en distritos distintos.

Estamos ante otra barrera burocrática ilegal. Ninguna norma con rango de ley permite al OSIPTEL regular el número, disponibilidad o la apertura o cierre de centros de atención al cliente, siendo este un aspecto que inclusive está fuera de las competencias de cualquiera de las entidades públicas peruanas (inclusive las



municipalidades). Solamente una ley puede establecer una limitación tan grave como la descrita a la libertad de empresa, puesto que se termina interviniendo en una facultad de la empresa operadora.

Más aún, si bien la realidad muestra que nuestra empresa cuenta con un gran número de centros de atención en todos los departamentos del Perú, ello responde (y debe responder) a nuestras proyecciones de demanda y estadísticas de reclamos y consultas en cada departamento. El OSIPTEL no ha proporcionado información organizada y concreta que determine la necesidad y real impacto de la apertura de centros de atención adicionales en cada departamento, máxime si la mayor parte de la demanda puede concentrarse en un solo distrito departamental o si los establecimientos de atención (con números menores de ventanillas) pueden atender adecuadamente a la demanda de atención remanente fuera de los distritos con mayor número de usuarios.

Reiteramos que las particularidades de cada región del Perú, con niveles de centralización y densidad poblacional diferentes, hacen que sea inadecuado y desproporcionado imponer una exigencia como la regulada en el artículo comentado del Proyecto, pues las realidades son diametralmente distintas en un lugar u otro.

En virtud a ello, solicitamos respetuosamente al OSIPTEL que la propuesta contenida en este artículo sea suprimida de la versión final del Proyecto.

Numeral 2 del Artículo 5⁹

El presente artículo del Proyecto crea la denominación punto de atención y se establece la obligación de contar con al menos uno por provincia, salvo que ya se cuente con un centro de atención en dicha provincia. Sobre el particular, estamos ante una propuesta ilegal, por no contar con el respaldo normativo requerido, esto es, la competencia o habilitación otorgada por ley para regular la apertura o cierre de un establecimiento comercial. De este modo, estamos ante una barrera burocrática ilegal que además genera afectaciones de orden constitucional a las empresas operadoras.

Desde un plano de vista de razonabilidad, también estamos ante una barrera burocrática. Esto se debe a que el Proyecto, al igual que en el caso anterior, no ha realizado una evaluación focalizada que identifique la idoneidad y proporcionalidad de imponer de manera uniforme en todo el país una medida como la descrita.



⁹ La empresa comenta acerca del Artículo 4 Numeral ii del Proyecto Normativo.

La demanda y número de usuarios con potenciales requerimientos de atención o reclamo es variable en cada departamento. Existen una serie de provincias (principalmente en la selva de nuestro país) en las que, a pesar de contar con cobertura y servicios, no existe suficiente demanda para el establecimiento de puntos de atención, considerando además la posibilidad de efectuar consultas telefónicas y recurrir a medios de información alternativos (internet).

No existen por tanto condiciones normativas y fácticas que justifiquen la imposición del artículo propuesto.

Además de ello, su Despacho deberá considerar que el Proyecto establece que los Puntos de Atención, normalmente operados por distribuidores o socios comerciales, realicen la atención de al menos los trámites prioritarios (migraciones, bajas, suspensión del servicio, altas, reclamos, quejas, apelaciones, entre otros), lo que implica brindarles acceso directo a los sistemas internos de la compañía, lo cual resulta a todas luces irrazonable, pues implica desplegar la interconexión de nuestros sistemas en todo el Perú y con ello brindar licencias de uso para los aplicativos informáticos, los mismos que conllevan a la asunción de costos elevados que más bien podrían ser utilizados para repotenciar otras necesidades principales de atención en favor de los usuarios.

Por lo tanto, solicitamos respetuosamente al OSIPTEL que la propuesta contenida en este artículo sea suprimida de la versión final del Proyecto.”

• **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 14-20:**

En el numeral (i) del artículo bajo comentario se establece la obligatoriedad de la empresa operadora de contar con un Centro de Atención por cada departamento en el cual: (i) presta el servicio y (ii) comercializa de forma presencial el servicio, debiendo concurrir ambas condiciones para encontrarse dentro del ámbito de aplicación de dicha obligación.

Sin embargo, nuestra compañía considera prudente solicitar al OSIPTEL se sirva confirmarnos que, en aquellas zonas donde no se comercializa de forma presencial el servicio, pero este es efectivamente prestado, resultará válido interpretar que no resultará aplicable la obligación de contar con un centro de atención habilitado.

En el mismo numeral (i) del artículo bajo comentario se establece que aquellas empresas que cuenten con más de 300 mil abonados en **ALGÚN** departamento, deberán tener operativos como mínimo dos (2) centros de atención en diferentes distritos. Con relación a dicha disposición solicitamos nos aclaren la correcta lectura

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



del mismo pues la redacción es ambigua prestándose a múltiples interpretaciones como, por ejemplo:

- **Escenario 1:** Las empresas que cuentan con 300 mil abonados en al menos un (1) departamento se encuentra obligada a tener dos (2) centros de atención en diferentes distritos, en **TODOS** los departamentos del país.
- **Escenario 2:** Las empresas se encuentran obligadas a tener dos (2) centros de atención en diferentes distritos solo en aquellos departamentos donde se cuenta con más de 300 mil abonados.

Sin llegar a determinar en este extremo si la referida disposición constituye una medida razonable o no, consideramos que la obligación de contar con dos (2) centros de atención resultará exigible únicamente en aquellos departamentos donde se tengan más de 300 mil abonados y no en todos los departamentos del país (posición descrita en el escenario 2).

Adicional a ello, agradeceremos nos precise si la obligación comentada solo será aplicable en aquellos departamentos donde se presta y comercializa el servicio de forma presencial, conforme ha sido explicado precedentemente.

Ahora bien, en cuanto a la razonabilidad de la medida *-contar con 2 centros de atención en aquellos departamentos donde se tengan más de 300 mil abonados-*, consideramos pertinente hacer de conocimiento del OSIPTEL que las estadísticas de atenciones en los centros de atención demuestran que el 80% de las mismas son efectuadas por abonados postpago.

En tal sentido, nuestra representada solicita expresamente que el cálculo de los 300 mil abonados sea realizado sobre la base de abonados postpago y no sobre la totalidad de abonados, pues ello generaría una seria distorsión en la asignación correcta de recursos, lo cual conllevaría a una afectación directa al mercado y con ello a la adecuada atención a nuestros abonados.

El mismo numeral bajo comentario establece la obligatoriedad de que cualquier establecimiento con cuatro (4) ventanillas o módulos de atención deba ser acondicionado para ser un centro de atención. A fin de procurar claridad en nuestros argumentos, consideramos pertinente citar lo señalado expresamente en la exposición de motivos:

"Asimismo, en este artículo se establece que cualquier establecimiento comercial de la empresa operador **que tenga MÁS DE 4 VENTANILLAS o módulos debe ser habilitado para ser un centro de atención.** Mediante esta obligación se busca evitar que las empresas



operadoras tengan establecimientos comerciales grandes y con afluencia de usuarios, y no tengan acondicionado el servicio de atención al usuario.”

Como se puede apreciar, la exposición de motivos indica expresamente que la obligación de acondicionar un establecimiento comercial como un centro de atención ocurrirá cuando el primero cuente con MÁS de 4 ventanillas, es decir, cuando tenga como mínimo cinco (5) ventanillas de atención.

A pesar de ello, en el numeral bajo comentario se aprecia una **clara contradicción** pues se señala que dicha obligación aplicará para aquellos establecimientos comerciales que tienen 4 ventanillas, sin expresar justificación o motivación sobre dicho cambio, por lo que consideramos que debe respetarse la intención originalmente manifestada en la exposición de motivos debiendo modificarse el texto del artículo propuesto.

Ahora bien, sin perjuicio de ello, consideramos importante informar al OSIPTEL que dicha obligación podría llegar a generar riesgos respecto a la información confidencial de los propios abonados, pues los establecimientos comerciales **no determinados o asignados** como centros de atención, tienen accesos sumamente limitados a los sistemas que nos les permiten acceder a información sensible pudiendo realizar únicamente ciertas gestiones en la operativa, mientras que los centros de atención designados como tal por la empresa operadora tienen acceso a todo el sistema para poder realizar la totalidad de gestiones reguladas y no reguladas.

El hecho de que un establecimiento comercial (que entendemos podría ser de propiedad de un tercero) cuente con un mayor número de ventanillas, no necesariamente implica que el mismo se encuentre calificado para volverse un centro de atención puesto que debe realizarse previamente otro tipo de análisis para comprobar la viabilidad de ello, teniendo en cuenta el nivel de resguardo de información que exige el convertirlo en un centro de atención.

No puede perderse de vista que la apertura de nuevos centros de atención puede generar sobrecostos operativos que terminarían siendo “**costos hundidos**” que conllevarán a una afectación directa al mercado y con ello a la adecuada atención a nuestros abonados, pues la apertura de dichos nuevos Centros de Atención no se basará en la comprobación objetiva y real de una demanda excesiva de trámites que así lo sustenten, sino más bien en el cumplimiento de ciertos requisitos parametrizados que no responden a la realidad de lo que podría ocurrir en esos lugares.

En este punto consideramos oportuno informar al OSIPTEL que, a partir de la data estadística sobre atenciones presenciales con la que contamos, hemos podido



verificar que en los últimos años la afluencia a los centros de atención está teniendo una **tendencia a reducirse** debido a la apertura de nuevos canales, como por ejemplo el digital, teniendo los abonados una preferencia por los mismos debido a la inmediatez en la atención que estos otorgan. Dicha situación debe ser considerada para el presente proyecto normativo el cual también debería tener una tendencia a fortalecer y masificar los mismos pues con ellos se puede llegar a formas más rápidas y efectivas a abonados que no están en zonas densamente pobladas.

El estado y todas sus entidades gubernamentales deberían encontrarse alineadas en promover una cultura de digitalización en los diversos trámites que se efectúan en el mercado de los servicios de telecomunicaciones, en línea con la finalidad de la Política Nacional de Transformación Digital.

No resultará ajeno al conocimiento del OSIPTEL que en la actualidad el sector de telecomunicaciones viene adaptándose a la **tendencia mundial de digitalización y autogestión**, estando las empresas operadoras plenamente comprometidas con el desarrollo de mecanismos de la autoatención digital para la adquisición y gestión de los servicios de telecomunicaciones. Lo anterior ha llevado a que, en la región, por ejemplo, el regulador de las telecomunicaciones de Brasil (ANATEL¹⁰) se encuentre evaluando la posibilidad de aprobar una medida que permita a las empresas operadoras cerrar sus tiendas físicas y brindar atención únicamente mediante canales digitales.

En ese contexto, cabe resaltar la destacada labor del sector bancario, el cual contiene importantes avances con el objetivo de lograr la digitalización total¹¹ lo cual es resultado de un esfuerzo en conjunto del sector privado, a través de la innovación, y del sector público, a través del ejercicio de su función reguladora, habiéndose materializado, por ejemplo, **(i)** en la promoción de los pagos digitales; **(ii)** la interoperabilidad¹² de las apps Yape, Plin, etc.; **(iii)** la promoción de bancos totalmente digitales¹³ y cierre de locales presenciales; **(iv)** la evaluación de la emisión de una moneda digital¹⁴; entre otros; ampliando los alcances de la formalización de dicho sector y de la bancarización de cada vez más ciudadanos.



¹⁰ [Anatel pode autorizar operadoras a fecharem lojas físicas para atender clientes por telefone - TudoCelular.com](#)

¹¹ [BCP | BBVA | Scotiabank | Interbank | Banca peruana | Digitalización | Adiós a las oficinas, todo será por apps | ECONOMIA | GESTIÓN \(gestion.pe\)](#)

¹² [El Peruano - Aprueban el Reglamento de Interoperabilidad de los Servicios de Pago provistos por los Proveedores, Acuerdos y Sistemas de Pagos - CIRCULAR - N° 0024-2022-BCRP - ORGANOS AUTONOMOS - BANCO CENTRAL DE RESERVA](#)

¹³ [El Peruano - Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - DECRETO LEGISLATIVO - N° 1531 - PODER EJECUTIVO -](#)

¹⁴ [Proyecto CBDC \(bcrp.gob.pe\)](#)

Por ello, nuestra representada solicita tomar ello en cuenta y evaluar en virtud a la experiencia comparada de otros mercados si existe realmente una necesidad de aumentar artificialmente la cantidad de centros de atención solo por el hecho de que un establecimiento comercial cuente con cuatro ventanillas, o el de disponer la obligatoriedad de contar con 1 o 2 centros de atención presencial por cada departamento y un punto de atención en cada provincia del país, situación que, como venimos explicando, resulta contrario a los esfuerzos de las empresas operadoras y del Estado Peruano de generar e implementar una cultura digital e informática y de esta manera fomentar que aquellos que habitan en zonas peri-urbanas, zonas alejadas o zonas rurales (comprendidos en los proyectos de PRONATEL, de atención de localidades bajo el régimen de pago de canon por espectro, y las licitaciones otorgadas) donde no hay un centro de atención físico, accedan a los servicios públicos de telecomunicaciones a través de, precisamente, medios digitales.

Lamentablemente debemos informar que medidas como las propuestas en el artículo bajo comentario representan un duro golpe a las **inversiones** y productividad en el país, condicionando al mismo tiempo los objetivos de inclusión y reducción de la brecha social y digital, además del desarrollo del internet, la banda ancha y la conectividad de miles de familias peruanas en las diversas zonas rurales del país.

Ahora bien, sin perjuicio de lo antes señalado, nos permitimos traer a colación nuestros Comentarios Preliminares remitidos a través del Anexo 1 adjunto a nuestra carta DMR/CE/N°1977/23 de fecha 11 de Julio de 2023, en donde hemos sustentado que no existe una norma con rango de ley que permita al OSIPTEL determinar la forma y condiciones bajo las cuales se va a proporcionar los servicios de atención a los clientes de forma física, ello en clara alusión a la propuesta de que todo establecimiento comercial que tenga cuatro (4) ventanillas o módulos de atención deba ser acondicionado como un centro de atención.

Consideramos que delinear la forma en la que los operadores se comunican en espacios físicos con los consumidores se encuentra fuera de las competencias del regulador. Lo anterior origina que estemos, como detallaremos en los párrafos siguientes, ante una barrera burocrática denunciabile.

Más aún, se trata de una afectación directa al derecho de libertad empresarial y a las condiciones de operación en un plano que no está vinculado a aspectos tarifarios o de calidad del servicio propiamente.

En efecto, tal como ha sido reconocido por el Tribunal Constitucional en el fundamento jurídico N° 15 de la sentencia recaída en el Expediente N° 01405-2010-PA/TC:



“(…) cuando el artículo 59º de la Constitución reconoce el derecho a la libertad de empresa está garantizando a todas las personas una libertad de decisión no sólo para crear empresas (libertad de fundación de una empresa), y por tanto, para actuar en el mercado (libertad de acceso al mercado), sino también para establecer los propios objetivos de la empresa (libertad de organización del empresario) y dirigir y planificar su actividad (libertad de dirección de la empresa) en atención a sus recursos y a las condiciones del propio mercado, así como la libertad de cesación o de salida del mercado”.

Bajo este contexto, el derecho a la libertad de empresa garantiza a toda persona la facultad de determinar su forma de actuar en el mercado, así como dirigir y planificar el desarrollo de sus actividades de acuerdo con sus propios recursos.

El Proyecto y los considerandos del Informe N° 050-DAPU/2023 no han evaluado los aspectos más importantes entorno a la implementación de los establecimientos con números reducidos de módulos de atención al cliente, esto es, su **(i)** finalidad y **(ii)** las restricciones con la que cuentan estos espacios. La omisión de dichos factores hace perder de vista al regulador la amplia inconveniencia de la propuesta normativa.

El regulador no ha observado que los establecimientos de atención para consultas, con un número relativamente menor de ventanillas o módulos existen porque existiendo demanda de atención de los clientes: a) no se justifica en términos de afluencia el acondicionamiento de un local mayor (ello con mayor relevancia en la post pandemia) y/o (ii) resulta imposible, por falta de establecimientos físicos disponibles, la instalación de un centro de atención en términos similares a los requeridos por el OSIPTEL.

Existe multiplicidad de distritos y centros poblados a lo largo del país en los cuales los establecimientos de atención se instalan bajo una serie de limitaciones de disponibilidad de espacio, por ejemplo, cuando en una determinada zona la oferta de locales con espacio adecuado para adquirir o arrendar es nula. En dichas condiciones y dada la demanda de atención, nuestra empresa realiza sus máximos esfuerzos para adquirir o arrendar espacios que le permitan el establecimiento de módulos de atención al público sin que sea fácticamente posible incorporar características adicionales propias de un centro de atención.

La falta de espacios adecuados haría que el requerimiento de transformar el espacio en un centro de atención se torne de imposible cumplimiento, reiteramos, no debido a un incremento de costos propiamente sino a incompatibilidades físicas. Por lo mismo, se generaría un incentivo para, alternativamente (i) restringir a menos de cuatro los módulos o ventanillas de atención en cada punto, con la correspondiente afectación a los clientes o (ii) cerrar definitivamente los puntos de atención. En ambos



casos, por tanto, estaríamos ante alternativas que en última instancia solo perjudicarían la idoneidad del servicio y los derechos de los abonados y usuarios.

Precisamente, los aspectos y efectos que comentamos son los evaluados por la autoridad competente al momento de analizar si una exigencia establecida por una entidad en particular constituye una barrera burocrática ilegal y/o carente de razonabilidad, bajo los criterios establecidos en el Decreto Legislativo 1256, que aprueba la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 13 del referido decreto, para determinar la validez de una exigencia o prohibición impuesta por la autoridad administrativa, el criterio de análisis comprende una evaluación de legalidad y razonabilidad.

El análisis de legalidad evalúa si la disposición, acto, exigencia o prohibición se encuadra dentro de las atribuciones y competencias conferidas a la autoridad correspondiente que la emitió; si ésta ha respetado las formalidades y procedimientos establecidos para su emisión y si se han contravenido normas y/o principios de simplificación administrativa o cualquier otro dispositivo legal.

El análisis de razonabilidad evalúa si la disposición, acto, exigencia o prohibición es arbitraria, es decir si se justifica en una función de interés público a cargo de la autoridad administrativa, así como la existencia de un problema concreto y la idoneidad de la medida en relación a sus fines; y si la medida es proporcional, esto es, si existen beneficios mayores que el impacto negativo generado y si existen otras alternativas menos gravosas que pueden lograr el mismo objetivo.

A manera de ejemplo, mediante la Resolución N° 0151-2023/SEL-INDECOPI, la Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) confirmó la declaración de ciertas exigencias impuestas por la Municipalidad Metropolitana de Lima como barreras burocráticas ilegales.

En términos expresos, la sala especializada determinó que la referida autoridad no contaba con competencias para regular, evaluar o supervisar el contenido de los anuncios de publicidad exterior, en particular bajo los términos de la Ordenanza N° 2348-2021. De esta manera, se evidencia la existencia de casos en los cuales se ha determinado que una entidad, excediendo las competencias que le fueron atribuidas, emitió regulaciones sobre aspectos para los que, a nivel legal, no se encontraba habilitada.



En esa misma línea, en el presente caso nos encontramos ante una exigencia que el OSIPTEL se propone regular aun cuando (i) no cuenta con las competencias requeridas para intervenir sobre dichos aspectos (número, disponibilidad o la apertura o cierre de centros de atención al cliente) y (ii) no ha brindado el sustento necesario para acreditar la necesidad de imponer dicha exigencia sobre otras menos lesivas o ya existentes.

En atención a lo anterior, encontramos un supuesto de barrera burocrática ilegal y carente de razonabilidad que con toda seguridad será declarada como tal e inaplicada por las autoridades competentes.

Sin perjuicio de lo antes señalado, nos permitimos informar al OSIPTEL que en otros países de la región, imponer obligaciones relacionadas con la apertura de 1 o 2 centros de atención presencial por cada departamento y un punto de atención en cada provincia del país, constituyen requerimientos exigidos por el mismo contrato de concesión suscrito con el Gobierno, es decir, son obligaciones contractuales derivados de la asignación de espectro para la prestación del servicio público de telecomunicaciones, por lo que un proyecto de norma no podría imponer ese tipo de obligaciones.”

• **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 20-21:**

Por otro lado, en el numeral (ii) del artículo bajo comentario, se propone la creación de un nuevo tipo de canal de atención presencial denominado "Punto de Atención", el cual se define como establecimientos designados por la empresa operadora para la atención de trámites prioritarios como: bajas, migraciones, suspensión de servicio, altas, reclamos, quejas, apelaciones **y otros que declare el OSIPTEL**, precisándose además que la atención de dichos trámites no solo implicará la recepción, sino también la evaluación y eventual aprobación de los mismos.

La obligación se extiende a que la empresa operadora deba designar como punto de atención, como mínimo, a un punto de venta por provincia, salvo que ya tenga un centro de atención.

En primer lugar, consideramos oportuno remitirnos a lo sustentado párrafos precedentes, específicamente al hecho de que el cumplimiento de la obligación propuesta en el numeral bajo comentario implicaría tener que brindar a dichos puntos de venta otro tipo de infraestructura para poder acceder a nuestros sistemas de atención de usuarios y brindarles accesos y licencias a los mismos, teniendo prácticamente la misma infraestructura y accesos que tiene un Centro de Atención.

Consideramos importante reiterar al OSIPTEL que la aprobación de dicha obligación en los términos propuestos podría llegar a generar riesgos respecto a la información

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



confidencial de los propios abonados, pues los puntos de venta tienen accesos sumamente limitados a los sistemas que nos permiten visualizar o extraer información sensible, pudiendo realizar ciertas gestiones diarias de la operativa, situación contraria a lo que ocurre con los centros de atención que tienen acceso a todo el sistema para poder realizar la totalidad de gestiones reguladas y no reguladas.

Como comprenderá el OSIPTEL, viabilizar la propuesta comentada conllevaría, en la práctica, a que las empresas operadoras contemos con un centro de atención en cada provincia, situación que la propia normativa ha reconocido que no resulta eficiente, por lo cual ha establecido mínimos tanto en el presente proyecto como en la normativa vigente para contar con establecimientos diferenciados donde se atiendan ciertos trámites.

Respecto a la definición de trámites prioritarios (bajas, migraciones, suspensión de servicio, altas, reclamos, quejas, apelaciones) **y otros que declare el OSIPTEL**, trasladamos nuestra preocupación pues no resulta prudente ni razonable contar con definiciones abiertas que nos coloquen en un escenario de inseguridad jurídica al no tener predictibilidad o claridad absoluta sobre que otras gestiones podría aprobar el regulador y si es que sería posible implementarlas en los puntos de atención a que hace referencia el Proyecto, siendo que dicha incertidumbre podría generar el inicio de innecesarios procedimientos sancionadores y con ello la imposición de multas millonarias en contra de las empresas operadoras.

Por tales consideraciones, solicitamos respetuosamente al OSIPTEL que la propuesta contenida en este artículo sea suprimida de la versión final del Proyecto, y se mantenga la actual regulación.”

• **MTC – Informe – Anexo, pg. 9-11:**

a) En cuanto al sustento del artículo 4 del proyecto de Reglamento

En el Informe N° 00050-DAPU/2023, OSIPTEL ha realizado un análisis de los beneficios y costos de las medidas de ampliar la red de atención física de las empresas operadoras, dentro del cual cuantifica el costo que las empresas operadoras enfrentarían para ampliar su red de atención presencial. Así, OSIPTEL señala que, la ampliación de la red de puntos de atención implica que como mínimo se atienda un punto de atención por cada provincia con cobertura. A esta cantidad se le multiplica por el costo promedio de ticketeras físicas, cuyo costo unitario promedio en el mercado es S/ 487, haciendo un total de S/ 345 283 de inversión para todas las empresas.

Sobre el particular, el análisis que realiza OSIPTEL se centra únicamente en cuatro (04) operadoras móviles, esto es, Entel, América Móvil, Telefónica y Viettel, cuando

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



el artículo del Proyecto de Reglamento es aplicable a todas las empresas operadoras, por lo que también debió incluirse en el análisis a empresas operadoras que prestan el servicio de telefonía fija, larga distancia, internet, servicios satelitales, entre otras, a afectos de conocer, cuántas de estas empresas tendrían que ampliar su red de atención presencial y el impacto que tendría sobre las mismas esta nueva obligación, máxime si esta también es aplicable a empresas con menos de 500 mil abonados.

Por otro lado, en el Informe N° 00050-DAPU/2023, OSIPTEL no aborda el costo de implementación de centros de atención al usuario, sino que su análisis se restringe únicamente a los nuevos puntos de atención que tendrían que implementar las cuatro empresas operadoras móviles, pese a que el artículo 4 del Proyecto de Reglamento establece la obligación de implementar no solo nuevos puntos de atención en cada provincia, sino también un (01) centro de atención por cada departamento e inclusive dos (02), si la empresa operadora tiene más de más de 300 mil abonados en dicho departamento.

En ese sentido, es necesario que OSIPTEL realice el análisis sobre los costos que implicaría la ampliación de los centros de atención, toda vez que estos involucran mayores requisitos que un punto de atención, como, por ejemplo, contar con un mínimo de cuatro ventanillas de atención, habilitar un espacio para el OSIPTEL, personal de atención, entre otros, por lo que el costo de su implementación se entendería que es mayor respecto del evaluado.

Asimismo, respecto a los puntos de atención, el OSIPTEL solo analiza el costo promedio de instalar ticketeras físicas; sin embargo, en la implementación de centros y puntos de atención podrían estar involucrados costos adicionales, como el alquiler del local, licencia de funcionamiento, personal, mobiliario, entre otros costos fijos.

Es importante mencionar, que ni el Informe N° 00050-DAPU/2023 ni la Exposición de Motivos de la referida propuesta, señala el sustento de implementar centros y puntos de atención, que justifiquen la razonabilidad de realizar inversiones en dichos centros y puntos de atención, sobre todo considerando que existen otras alternativas o plataformas para la atención de consultas y trámites, que no necesariamente demandan costos para los operadores¹⁵. Cabe indicar que, en el mundo nos encontramos ante un proceso de transformación digital de las industrias, de los servicios privados y públicos, por lo que, ello implica nuevos mecanismos de interacción entre el usuario y los prestadores de servicios, principalmente a través de medios digitales, realidad que, si bien ha sido mencionada, al parecer no habría sido



¹⁵ Se debe tener en consideración lo señalado por la OCDE sobre materia de promoción de satisfacción del usuario en el documento titulado *Impulsando el desempeño del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones de Perú* del año 2019, en el cual se indica que el enfoque de satisfacción de los usuarios del OSIPTEL, en general, tal vez no se corresponda con la estructura de mercado que vigila, toda vez que dicha función y objetivo pueden ser más adecuados en el caso de los monopolios y no ser válidos en un mercado competitivo.

considerada o ponderada al momento de efectuar la propuesta de la presente disposición.

En ese sentido, sugerimos que el OSIPTEL pueda efectuar un análisis más detallado y completo sobre los costos que involucraría la ampliación de la red de atención de las empresas operadoras, así como de las alternativas disponibles que permitan cumplir con el objetivo propuesto en la norma.”

b) En cuanto a la redacción del artículo 4 del Proyecto de Reglamento

Sobre el particular, advertimos que la redacción del artículo 4 del Proyecto de Reglamento presenta ciertas imprecisiones, por lo que sugerimos realizar las aclaraciones correspondientes, a fin de garantizar la predictibilidad para las empresas operadoras; así como, para los abonados y usuarios, conforme explicamos a continuación:

✓ **Sobre la romanilla (i) del artículo 4 del Proyecto de Reglamento:**

El segundo párrafo de la romanilla (i) del artículo 4 del Proyecto de Reglamento, establece que, en “...*el caso de las empresas con más de 300 mil abonados en algún departamento, debe tener operativo como mínimo dos (02) centros de atención*”.

Sin embargo, no queda claro si para que las empresas operadoras estén obligadas a tener operativo como mínimo dos (02) centros de atención en algún departamento, basta con que tengan más de 300 mil abonados en el mismo o adicionalmente se debe cumplir la condición de que comercialicen de forma presencial los servicios en dicho departamento.

En ese sentido, sugerimos aclarar este aspecto en la redacción final del Proyecto de Reglamento.

✓ **Sobre la romanilla (ii) del artículo 4 del Proyecto de Reglamento:**

La romanilla (ii) del artículo 4 del Proyecto de Reglamento establece que “...La empresa operadora debe designar como punto de atención, como mínimo, a un punto de venta por provincia, salvo que ya tenga un centro de atención”.

Al respecto, consideramos que debe aclararse cuándo corresponde a la empresa operadora designar como punto de atención a un punto de venta por provincia, puesto que no queda claro si ello debe producirse inclusive si la empresa operadora no tiene un punto de venta en la provincia, por lo que tendría que habilitar un nuevo punto de venta (donde actualmente no tiene uno) para que este funcione como punto de atención, lo cual no sería razonable pues implicaría establecer una suerte de



obligación de que las empresas operadoras implementen nuevos puntos de venta, pudiendo esto contravenir su libertad empresarial.

Caso contrario, sugerimos al OSIPTEL confirmar que, si las empresas operadoras no tuvieran un punto de venta en alguna provincia, no estarían obligadas a implementar un punto de atención en la misma.

Aunado a lo anterior, en el numeral 6 de la tabla contenida en el artículo 20 del Proyecto de Reglamento tipifica como infracción la siguiente infracción: *“La empresa operadora que no tenga operativo como mínimo un punto de atención por cada provincia en la cual presta el servicio y comercializa de forma presencial el servicio y no cuenta con un centro de atención, incurre en infracción administrativa”*.

Sin embargo, la infracción antes mencionada no guarda relación con la tipificación de la obligación contenida en la romanilla (ii) del artículo 4 del Proyecto de Reglamento, puesto que en este no se ha establecido que la obligación de la empresa operadora de tener un punto de atención por cada provincia deberá cumplirse siempre que se verifique la condición de que la empresa operadora preste el servicio y comercialice el mismo de forma presencial en dicha provincia, sino que, como hemos señalado, únicamente se establece la obligación de designar un punto de venta por provincia sin mayor detalle de los supuestos en que debe cumplirse la mencionada obligación.

En ese sentido, sugerimos revisar y precisar estos aspectos en la redacción final del Proyecto de Reglamento, a fin de evitar cualquier duda o incertidumbre en su aplicación.”

• **MTC – Informe – Anexo, pg. 16:**

Conclusiones

(....)

4.3. De acuerdo a lo indicado en el literal a) del numeral 3.4.3 del presente informe, es necesario que OSIPTEL realice el análisis de los costos que implicaría la ampliación de los centros de atención de las empresas operadoras, toda vez que solo ha considerado los costos de la habilitación de nuevos puntos de atención. Asimismo, como parte de los costos de ampliación de la red de atención presencial de las empresas operadoras, OSIPTEL debe contemplar todos los costos involucrados como el alquiler del local, licencia de funcionamiento, personal, mobiliario, entre otros y no limitarse solo a la instalación de las ticketeras físicas, a fin de que los resultados reflejen el real impacto que tendría esta medida en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



• Defensoría – Informe, pg. 3-4:

Sobre la atención presencial:

13. De acuerdo al Informe N° 00050-DAPU/2023 que sustenta el proyecto, existe un total de 320 centros de atención distribuidos entre Telefónica S.A.A. (53), América Móvil S.A.C. (53), Entel S.A.C. (23) y Viettel S.A.C. (191). Según su distribución, Telefónica y Viettel tienen al menos un centro de atención en cada departamento del país, América Móvil tiene centros en 20 de ellos y Entel solo en 12. Respecto a los puntos de venta, en el referido informe se reporta un total de 653 distribuidos entre Telefónica S.A.A. (174), América Móvil S.A.C. (150), Entel S.A.C. (87) y Viettel S.A.C. (242).

No obstante, los documentos sustentatorios del proyecto no ofrecen datos sobre la brecha a cubrir para garantizar condiciones mínimas para una atención presencial, en tanto no existen detalles sobre el número de centros de atención y puntos de venta implementados por las empresas operadoras en cada una de las provincias donde prestan el servicio, como tampoco el número de abonados por departamento y los trámites que se atienden en cada uno de estos establecimientos. Esta información debe actualizarse en los documentos respectivos.

De otra parte, destaca que las empresas operadoras asuman la obligación de implementar un mínimo de dos (02) centros de atención en aquellos departamentos donde registran más de 300 mil abonados; no obstante, debe establecerse que estos se ubiquen en aquellos distritos con la mayor cantidad de usuarios. En ese sentido, se recomienda la siguiente redacción:

Artículo 4.- Canales de atención en el canal presencial

(...)

i. Centros de atención: Establecimientos, propios o tercerizados, que cuentan como mínimo con cuatro (4) ventanillas o módulos de atención de consultas, trámites de usuarios y abonados, así como pagos de servicios. La empresa operadora debe tener operativo como mínimo un (1) centro de atención por cada departamento en el cual presta y comercializa de forma presencial el servicio.

En el caso de las empresas con más de 300 mil abonados en algún departamento, se debe tener operativo, como mínimo, dos (2) centros de atención en distritos distintos, **que cuenten con la mayor cantidad de usuarios de los servicios de telecomunicaciones en dichas jurisdicciones.**

(...)

“ii. Punto de atención: Establecimientos designados por la empresa operadora para la atención de al menos los trámites prioritarios y el pago de servicios. La empresa operadora debe designar como punto de atención, como mínimo, a un punto de venta por provincia, salvo que ya tenga un centro de atención. Los trámites prioritarios son migraciones, bajas,

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



suspensión de servicio, altas, reclamos, quejas, apelaciones y otros que declare el OSIPTEL. En este caso, la atención del trámite no solo implica la recepción, sino también la evaluación y eventual aprobación.

Es obligación de las empresas operadoras publicar la información de todos los trámites que pueden realizar el usuario o abonado en los centros y puntos de atención, de conformidad con la norma vigente, a través de las páginas web y en los establecimientos de atención al público, conforme al numeral 4 del artículo precedente.”

• **Defensoría – Informe, pg. 8:**

En las disposiciones generales:

(...)

i. Considerar en el artículo 4 que para el caso de las empresas operadoras con más de 300 mil abonados, los dos (02) centros de atención a implementar se realice en los dos distritos con la mayor cantidad de usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

ii. Incorporar como obligación de las empresas operadoras el publicar información sobre todos los trámites que pueden ser realizados por los usuarios en función de cada canal de atención.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.















• **Viettel – Carta 1 - Anexo, pg. 2:**

Respecto al punto “Centros de Atención”, debemos señalar que actualmente contamos con tres (03) módulos en la mayoría de nuestros Centros de Atención, cuyo funcionamiento activo permanente es de dos (02) en algunos casos.

Bajo esa línea, debemos considerar que el espacio del establecimiento destinado para la atención al usuario, solo nos permite la instalación de tres (03) módulos. La implementación de la posible obligación normativa conllevaría a la restructuración del mobiliario, lo cual puede causar malestar con nuestros socios comerciales debido a las renegociaciones contractuales que se tendrían que efectuar. Además de las indemnizaciones por resolución de contratos que podrían generarse, los cierres de algunos establecimientos, entre otras consecuencias negativas que inevitablemente perjudicarían nuestras ventas y a nuestros clientes.

Cabe precisar que, este despliegue en ningún caso ha involucrado el incumplimiento o insatisfacción de nuestros usuarios. Por el contrario, los estudios de satisfacción a cargo del OSIPTEL han detectado que nuestra representada tiene un nivel de aprobación bastante alto y continuamente evoluciona positivamente. Por lo que, tenemos a bien recomendar que se evalúe nuevamente este parámetro, y, de ser posible, se redefina por uno más razonable.

Por otro lado, respecto a los “Puntos de Atención”, el proyecto normativo ha considerado que la atención del trámite no solo implica la recepción, sino también la evaluación y eventual aprobación.

Siendo así, requerimos mayor información y precisión sobre los supuestos en donde se aplicaría la evaluación y eventual aprobación que se hace mención en el punto (ii), con el fin de no recaer ante posibles incumplimientos o errores normativos.

• **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 5-6:**

Respecto al punto “Centros de Atención”, debemos señalar que actualmente contamos con tres (03) módulos en nuestros Centros de Atención, cuyo funcionamiento activo permanente es de dos (02) en algunos casos.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Bajo esa línea, debemos considerar que el espacio del establecimiento destinado para la atención al usuario, solo nos permite la instalación de tres (03) módulos. La implementación de la posible obligación normativa conllevaría a la restructuración del mobiliario, lo cual puede causar conflictos contractuales con nuestros socios comerciales debido a las renegociaciones de acuerdos que se tendrían que efectuar. Además de las indemnizaciones por resolución de contrato que podrían generarse, los cierres de algunos establecimientos, entre otras consecuencias negativas que inevitablemente perjudicarían nuestras ventas y a nuestros usuarios.

Agregamos que, la obligación de designar como Centro de Atención a aquel establecimiento que cuente con cuatro módulos de atención, es una clara violación al derecho de libertad de empresa. En tanto nos encontraríamos impedidos de implementar un establecimiento comercial exclusivo para la comercialización de nuestros servicios que tenga cuatro o más módulos de atención; afectando el diseño y/o estrategia comercial.

Del mismo modo, es contradictoria al estándar mínimo de implementar al menos un Centro de Atención por cada departamento en el cual comercializamos los servicios. Por lo que, nos permitimos recomendar que se elimine el tercer párrafo del numeral (ii) del artículo objeto de comentario.”

“Por otro lado, respecto a los “Puntos de Atención”, el proyecto normativo ha considerado que la atención del trámite no solo implica la recepción, sino también la evaluación y eventual aprobación. Siendo así, requerimos mayor información y precisión sobre los supuestos en donde se aplicaría la evaluación y eventual aprobación que se hace mención en el punto (ii), con el fin de no recaer ante posibles incumplimientos o errores normativos.

• **Guinea – Carta – Anexo, pg. 2:**

La obligación de contar con centros de atención o puntos de atención en todas las provincias del país donde se cuenta con abonado, así como los requisitos que se describen en el artículo (mínimo cuatro ventanillas o módulos de atención) es imposible de cumplir para Guinea.

La estrategia de permanencia en el mercado de un OMV como GUINEA se basa en nuestros canales de atención digital y nuestro call de atención al cliente, de lo contrario nuestra operación no sería posible.

Gracias a los constantes esfuerzos que realizamos y a nuestra cartera de abonados que resulta manejable de esta manera, contamos con muy baja incidencia de reclamos.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



- **Starlink – Carta, pg. 7-8:**

En caso de que la contratación se realice de forma presencial, o de que cuente con más de 500,000 usuarios, la empresa operadora es responsable de brindar y garantizar a sus usuarios y abonados una atención presencial adecuada, accesible e interconectada con sus sistemas comerciales, que permita la atención de las consultas y trámites.

En caso de que la contratación se realice por medios digitales, la empresa operadora deberá garantizar a sus usuarios y abonados una atención adecuada, accesible e interconectada con sus sistemas electrónico que le permitan al usuario realizar consultas o trámites de manera digital acorde a la forma en que contrató sus originalmente.

- **Win – Carta - Anexo, pg. 2-3:**

Como se expuso previamente en los comentarios al artículo 1 del Proyecto, el artículo 4 tampoco debería aplicarse de manera general a todas las empresas operadoras, debido a que no todas tienen la misma cantidad de abonados en cada departamento del país y, más aún, no todas las empresas presentan los mismos problemas en la atención presencial de sus usuarios.

Por lo que, de aplicarse esta exigencia a todas las empresas operadoras sin distinción ni evaluación previa del Osiptel que justifique la aplicación de la medida a la empresa en específico, implica un desincentivo para las operadoras en ingresar al mercado del departamento en específico (debido a los gastos que implica) y esto afectaría negativamente a la competitividad, perjudicándose, en última instancia, al usuario final.

Asimismo, se haría incurrir en elevados costos a las empresas operadoras en implementar centros de atención en cada departamento, como pueden ser: Gastos de personal administrativo, técnico, de limpieza, seguridad, costos de arrendamiento, etc., los cuales tendrían que ser trasladados a los abonados, implicando un mayor precio en los servicios prestados.”

En consecuencia, consideramos que el literal **(i)** del artículo 4 del Proyecto solo debe aplicar a las empresas con más de 500 mil abonados que, **previa evaluación del Osiptel** en base a la incidencia de problemas con los usuarios derivados de una atención presencial, en los departamentos plenamente identificados, presenten una problemática que justifique la implementación del Centro de atención en ese departamento (toda vez que, una empresa operadora podría tener más de 500 mil abonados, pero la mayor parte de los mismos solo estén en unos pocos

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



departamentos, siendo innecesario y muy costoso implementar un Centro de Atención en los demás departamentos, debido a la poca afluencia de usuarios).

• **Stucchi – Carta, pg. 5-7:**

Comentario 5

1. Consideramos que el presente artículo debe ser modificado pues se crea una nueva obligación a las empresas operadoras sin que se justifique la necesidad de dicha medida; asimismo, sin que se hubiese acreditado la necesidad de aplicación general.
2. A la fecha, cuando las empresas operadoras obtienen su concesión única o cualquier otro título habilitante para prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones no se les exige contar con alguna oficina en particular.
3. Asimismo, conforme el artículo 59° de la Constitución Política del Perú se garantiza la libertad de empresa; siendo que las empresas operadoras se encuentran habilitadas a prestar el servicio de telecomunicaciones de la manera más eficiente que estimen pertinente, siempre que se cumpla con las disposiciones reglamentarias correspondiente.
4. Conforme lo anterior, de aprobarse el presente proyecto se genere una nueva obligación, la cual es excesiva a los operadores de telecomunicaciones que les resulte aplicable el Reglamento, sobre todo considerando que no se ha detallado la evaluación de otras medidas igual de satisfactorias.
5. En efecto, si lo que requiere es una atención humana, esta se puede realizar por vía telefónica o por atención electrónica (correo electrónico, página web, redes sociales, aplicaciones como Facebook, WhatsApp, videollamadas, entre otras.)
6. Sin embargo, sin establecer algún sustento que justifique esta medida, se impone a todas las empresas operadoras la obligación de contar con centros de atención, incluso con 4 ventanillas de atención.
7. Asimismo, se crea una obligación de contar con un centro de atención en cada departamento que se preste el servicio, sin que se establezca alguna cantidad mínima de clientes, lo cual generará un evidente retraso en la entrada de nuevos operadores a los diferentes departamentos del país.
8. Por ejemplo, en los casos de servicios portadores de larga distancia nacional, las empresas cuentan con tecnología satelital o acuerdos con otras empresas operadoras para poder ofrecer el servicio a nivel nacional. Así, las empresas se

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



encuentran capacitadas para prestar el servicio a nivel nacional; sin embargo, de aprobarse este artículo, la empresa tendría que habilitar 24 centros de atención, con 4 cubículos de atención como- mínimo para la atención, personal de limpieza, seguridad, etc. Gastos que encarecen la operación y que finalmente generan que el operador ya no preste el servicio a nivel nacional ¿Qué sucede si la empresa solo cuenta con 1 cliente en un Departamento, debe contar con 4 cubículos de atención?

9. De aprobarse el presente artículo, el Osiptel está generando que las empresas ya no presten sus servicios, pues afecta la estructura de costos que se genera para cada proyecto de telecomunicaciones (si una empresa brinda servicio de arrendamiento de circuitos virtuales a 3 departamentos, ahora tendrá que habilitar centros de atención en dichas zonas, pese a que físicamente no cuenta con infraestructura en la zona).

10. En otro supuesto, se brinda servicios en zonas de difícil acceso geográfico (campamentos mineros, embarcaciones en altamar, yacimientos petrolíferos, etc.) ¿Es acaso conveniente que dichos usuarios prefieran acudir a un centro de atención que se encuentre lejano a su centro de operaciones o es preferible la atención telefónica o virtual?

11. En otro supuesto, qué sucede con aquellas empresas que solo brindan servicios en licitaciones públicas o privadas, donde los contratos ya establecen los canales de atención (normalmente personas de contacto para las coordinaciones de facturación, servicio técnico y condiciones operativas).

12. Consultamos al regulador, ¿no es acaso más eficiente establecer alguna diferenciación por cantidad de usuarios, para que esta atención presencial responda verdaderamente al interés que se busca tutelar?

13. Por otro lado, no se ha realizado ninguna distinción con las empresas que atienden exclusivamente al canal corporativo, para las cuáles disponen canales de atención expeditivos (sistemas de intranet específicos, atención por tickets virtuales, Correos electrónicos o incluso números de celular del personal técnico). En estos casos no se utiliza centros de atención para las atenciones de los clientes. ¿La empresa operadora igual tendrá que habilitar un centro de atención con 4 cubículos, pese a que será utilizado por los clientes?

14. Adicionalmente, se debe considerar el nivel de inversión que cuesta la implementación de esta medida: Alquiler del local en cada Departamento, que se encuentre habilitado para la atención semanal, el personal técnico, administrativo



y de limpieza; sobre todo considerando que para obtener una concesión el capital mínimo que solicita el MTC es de 10 UIT (es decir S/49,500.000). No se está considerando que el costo de implementar esta medida es excesivamente oneroso para aquellas empresas que recién van a realizar algún despliegue de infraestructura y que justamente el capital debería estar orientado hacia dicha finalidad.

15. En ese sentido, consideramos que se debe reevaluar el presente artículo, conforme lo siguiente:

- “Las empresas que brindan el servicio público de telecomunicaciones exclusivamente al sector corporativo se encuentran habilitadas para establecer los canales que mejor estimen pertinentemente.”
- “Las empresas que brindan el servicio público de telecomunicaciones a negocios específicos (licitaciones públicas o privadas) donde la oferta ha sido diseñada de manera específica se encuentran habilitadas para establecer los canales de atención que mejor estimen pertinente.”
- “En el caso de servicios brindados al sector residencial las empresas operadoras deben establecer mecanismos de atención en donde se pueda interactuar con personas humanas (telefónico, virtual, digital) siempre que tengan una cantidad de usuarios menor a 25 mil clientes y/o tengan ingresos de más de 150 UIT.”
- “En el caso de servicios brindados al sector residencial las empresas operadoras que cuenten con más de 25 mil clientes y/o tengan ingresos de más de 150 UIT se encuentran obligados a contar con un centro de atención aquellos Departamentos donde se cumple dicha condición.

• **Flash – Carta 2 – anexo, pg. 2-3:**

Respecto a los centros de atención y puntos de atención. El Informe No. 00050-DAPU/2023 señala que es obligación de la empresa operadora contar con un centro de atención por cada departamento y un punto de atención en cada provincia donde se presta y comercializa de forma presencial el servicio.

Si bien esta medida tiene como finalidad brindar un servicio adecuado y accesible para el usuario, consideramos que no cumple con este objetivo, partiendo por la falta de necesidad y razonabilidad en su regulación.

En la actualidad, el Reglamento de Calidad de la Atención de Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de Servicio de Telefonía Fija y Servicios Público (“**Reglamento**”) en su artículo 8-A, brinda la posibilidad de que, en provincias donde la empresa operadora preste servicio y no cuente con oficinas o centros de atención, los puntos de venta puedan atender o recibir cualquier consulta y/o reclamo de los

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



usuarios, sin necesidad de ser centros de atención. De lo descrito, se advierte que actualmente existen medios accesibles para la atención del usuario en el interior del país, por lo cual, no consideramos adecuado que se imponga la obligación de contar con centros y puntos de atención, cuando ya existen establecimientos que cumplen la misma función.

Comprendemos que, a través de este proyecto normativo, OSIPTEL busca brindar una adecuada atención a los usuarios de todo el país; sin embargo, la medida referida no representa una solución o vía adecuada para asegurar su objetivo, especialmente en zonas rurales. Teniendo en cuenta que, en su mayoría, los canales de atención señalados se encuentran en las capitales de las distintas provincias, circunscribir la atención presencial a estos canales no producirá mayor acceso a los usuarios del interior del país, sino que, al contrario, estos se verán obligados a realizar traslados (que usualmente son de un día a más) para poder realizar trámites o consultas.

Añadimos, que esta medida no solo afecta a los usuarios, sino que, además, el despliegue de los canales de atención señalados implica un gran costo para las empresas operadoras al tener que alquilar o comprar un establecimiento, contratar personal, solicitar licencias y autorizaciones, etc.

Conforme a todo lo señalado, consideramos que esta obligación no debería ser regulada al existir otras vías para la atención de los usuarios, las cuales implican mayores beneficios a un menor costo. En tal sentido, se advierte que los canales propuestos no reducirán la insatisfacción de los usuarios, sino que, al contrario, generarán mayor dificultad para su atención.

Sin perjuicio de lo señalado, somos de la opinión que, en caso OSIPTEL considere adecuado mantener esta medida, sería idóneo establecer una excepción para empresas operadoras que comercializan de manera virtual, tomando en consideración otros medios para la atención de los usuarios.

• **GTD – Carta – Anexo, pg. 2:**

Respecto a los centros de atención, se puede apreciar que hacen referencia a que debe haber un centro de atención por cada departamento, en el cual se presta y comercializa de forma presencial el servicio. De esta manera, se entendería que en este supuesto solo se consideraría como presencial los casos en los cuales se cuenta con personal (propio o de tercero) que tenga una oficina/tienda y que la venta se realice de manera directa a una persona y/o empresa que opere en dicho departamento. En esa línea, no se estaría considerando los casos de las ventas que se efectúen en un departamento (p.e. Lima) y que luego requieran ampliar la

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



prestación de sus servicios a sus sucursales que se ubican fuera de dicha provincia (p.e. Cusco o Cajamarca).

Por añadidura, se observa que hay una tendencia a la virtualidad, en el cual algunos de los clientes prefieren tener información por medio de distintos canales como Teams o Meet. A la fecha otros sectores de importancia como lo es la banca, está llevando este modelo de atención a la virtualidad, con lo cual consideramos que éste también debería ser el camino que el regulador debe proponer y fomentar. Como lo vamos a precisar más adelante, el propio estado está fomentando la digitalización de sus entidades, con lo cual no se llega a comprender la finalidad de establecer centros de atención físicos.

Finalmente, de plasmarse esta obligación consideramos que deberían quedar exceptuadas a las empresas que cuenten con un número de abonados menor de 100,000, puesto que un departamento cuenta con diversas provincias y la granularidad de este número se vería tan disperso que no sería requerida dicha presencialidad para los abonados.

• **Hughes – Carta – Anexo, pg. 2-4:**

Vemos con sorpresa que OSIPTEL proponga obligar a las empresas que cuenten con por lo menos un centro de atención presencial por cada departamento. La pandemia del COVID-19 nos ha demostrado que la virtualidad y los medios digitales permiten una mayor accesibilidad y, por ende, constituyen la vía más rápida e idónea para conectar a personas ubicadas en zonas rurales y alejadas. Hughes es una empresa cuyo principal enfoque de atención está dirigido a estas zonas. Con tecnología satelital, Hughes ha podido llegar a localidades donde otros operadores no llegan, con más del 70% de nuestra base de clientes ubicado en zonas rurales.

Con base en nuestra experiencia, consideramos que una propuesta como la planteada por OSIPTEL no resulta aplicable a las zonas rurales, donde la lejanía y distancia de las localidades con la capital es uno de los principales problemas de acceso. Así, lejos de promover una atención de calidad, la propuesta de OSIPTEL tendrá como resultado el despliegue de locales físicos que, en el caso de Hughes de Perú, no contarán con la concurrencia de sus clientes debido a las grandes distancias y, como tal, no redundará en un beneficio para el usuario ni para el país, especialmente cuando ya ofrecemos atención a través de canales digitales las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante los 365 días del año.

Bajo ese contexto, manifestamos nuestro desacuerdo con la propuesta planteada en el literal i) del artículo 4 del Proyecto Normativo debido a las siguientes razones:

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Falta de necesidad y razonabilidad. A fin de extender la cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones, las empresas han habilitado más canales de contratación y/o pago de servicios y llegar a más usuarios. Actualmente el TUO de las Condiciones de Uso¹⁶ (“**Condiciones de Uso**”) ya contempla la posibilidad de que dichos puntos de venta puedan atender o recibir cualquier consulta y/o reclamo de los usuarios, sin necesidad de ser centros de atención. Si ya existen medios presenciales por departamento, no debería ser necesario exigir el despliegue de centros de atención, lo cual crea gastos innecesarios que, a la larga, afectan directamente al consumidor.

Adicionalmente, consideramos que implementar más medios presenciales no mejorará la atención al usuario ni los servicios prestados en el Perú. Al contrario, en línea con las tendencias internacionales, se debería promover la atención por canales digitales y el Perú no debe ser ajeno a ello. Tal es el caso de Brasil¹⁷, donde el regulador promueve el cierre de tiendas físicas a fin de fomentar la atención telefónica y los canales digitales.

Ineficacia en zonas rurales. Conforme adelantamos, consideramos que la propuesta de OSIPTEL tendrá un impacto negativo en zonas rurales. En dichas localidades los traslados entre zonas pueden tomar entre un día y medio a tres días. ¿Es razonable esperar que un usuario tome tanto tiempo de viaje sólo para presentar alguna solicitud y/o reclamo? Claramente lo que se necesita en dichas localidades es promover otros medios de atención donde la distancia y la lejanía no sean un obstáculo y, además, cuya implementación sea menos gravosa. Para ello existen los medios digitales, los cuales deberían ser promovidos por OSIPTEL y los operadores.

Excesiva onerosidad. De acuerdo con nuestros cálculos, implementar un centro de atención por cada departamento puede llegar a costar más de quinientos mil soles mensuales. En efecto, si se aprueba dicha propuesta, las empresas operadoras deberán asumir el costo de alquiler de local, contratación de personal, licencias y autorizaciones, entre otros. Tal nivel de inversión se justificaría si ello tuviera un gran efecto en la calidad de atención; sin embargo, conforme hemos indicado anteriormente, consideramos que el impacto será mínimo o casi nulo en zonas rurales ya que estos usuarios no se trasladarían para realizar una solicitud o un reclamo. Este incremento en los costos operativos tendrá, en última instancia, un impacto en los precios de los servicios de acceso a internet ofrecidos por Hughes de Perú a los ciudadanos que más necesitan servicios asequibles. En pocas palabras, sería un retroceso en el cierre de la brecha digital en el Perú.



¹⁶ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 172-2022-CD/OSIPTEL.

¹⁷ <https://www.tudocelular.com/mercado/noticias/n207621/anatel-operadoras-fechamento-lojas-atendimento.html>

Genera más perjuicios que beneficios. En base a lo antes detallado, consideramos que la propuesta de OSIPTEL generaría que las empresas operadoras incurran en un gran gasto, que bien podría ser utilizado para extender su cobertura y cerrar la brecha digital.

• **DirecTV – Carta – Anexo 1, pg. 13-15:**
2. Sobre la obligación de contar con Centros de Atención y Puntos de Atención (art. 4 del Proyecto)

Se ha identificado que la regulación descrita en el artículo 4° del Proyecto puede traer consigo diversos efectos negativos que no han sido identificados debidamente dentro del Informe de Sustento ni muchos menos en la Exposición de Motivos.

Asimismo, el artículo bajo comentario está pensado para empresas multiproductos, con mayor cantidad de usuarios (más de 500,000), y que por ello podrían requerir mayor cantidad de oficinas para atender la cantidad de usuarios que tienen a nivel nacional. Por otro lado, también el Proyecto parece regular pensando en aquellos usuarios de telefonía fija, que por su perfil podrían requerir mayores atenciones presenciales.

Sin embargo, nuevamente esta propuesta desconoce las estructuras de empresas como DIRECTV, o incluso empresas de menor envergadura que prestan el servicio de cable en provincias, las cuales no necesitan tener oficinas con cuatro ventanillas de atención, porque el nivel de sus transacciones presenciales diarias no lo exige. Mantener la propuesta, implicaría que tengamos ventanillas sin atenciones en todo el día, o personal que atienda 1 o 2 clientes por día; lo cual resulta ilógico, y generará sobre costos que no podremos asumir.

A continuación, detallamos cada uno de los impactos que el artículo bajo comentario generará a empresas como DIRECTV, y que las obligaciones propuestas resultan innecesarias para empresas con estas estructuras (empresas con menos de 500,000 usuarios):

- El Proyecto establece que se debe tener cuatro ventanillas en un centro de atención ubicado en cada departamento. Sin embargo, nuestras transacciones presenciales no lo exigen, en efecto en las supervisiones realizadas por su representada a nuestros centros de atención, durante los meses de abril a julio del año en curso, los fiscalizadores pudieron observar la baja afluencia de público.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



A modo de ejemplo, mencionamos la inspección realizada el día 21 de junio a nuestro centro de atención en Ica, ubicado en Av. San Martín N° 1437, en la cual el funcionario Henry Layseca Guevara estuvo presente desde las 9:30 hasta las 12:30 horas esperando la presencia de clientes para realizar sus labores de observación y monitoreo.

Asimismo, de acuerdo con nuestras transacciones presenciales en nuestros centros de atención, se observa que éstas ascienden a 425¹⁸ mensuales en promedio, por lo cual, es posible que sean atendidas con 1 o 2 asesores en cada centro de atención.

Por lo cual, para empresas de la estructura de DIRECTV la medida no resultaría eficiente, y no se encuentra acorde con las necesidades de nuestros usuarios.

- Sin perjuicio de lo antes indicado, el Proyecto obligaría a DIRECTV deba realizar una inversión de aproximadamente S/ 20,000.00 soles para aperturar cada uno de los centros de atención al cliente con cuatro ventanillas únicamente a nivel departamental, más los gastos mensuales de la operativa que podrían ascender a aprox. S/ 18,000.00 soles. Conforme hemos indicado en la parte inicial de nuestros comentarios, no ha existido un análisis de costos y beneficios respecto de empresas con la estructura y cantidad de usuarios de DIRECTV.

De haberse realizado, probablemente se hubiese llegado a la conclusión de que la medida no resulta necesaria para empresas con menos de 500,000 usuarios, por lo cual, su implementación sería excesivamente onerosa y podría generar distorsiones en la competencia entre empresas operadoras.

- Ahora, el Proyecto pareciera buscar que las empresas operadoras redistribuyan recursos y enfoquen sus esfuerzos en la atención presencial, aun cuando la tendencia a nivel mundial, aún más a consecuencia del COVID-10 es proveer a usuarios de canales de atención digitales. De hecho, esta tendencia no es dictada por las empresas operadoras, si no que los mismos usuarios exigen que se les brinden soluciones rápidas, simples y eficientes desde la comodidad de sus hogares, sin la necesidad de desplegarse a centros de atención evitando los costos y la inversión en tiempo; por lo cual, optan por utilizar los canales de atención telefónicos o digitales.

Muy contrario a ello, el cambio de propuesta de OSIPTEL podría llevar a una disminución en la inversión y la calidad de otros canales de atención, como los



¹⁸ Información tomando en consideración la combinación del promedio de las atenciones en Lima ascendiente a 238 atenciones mensuales y 341 mensuales en provincias.

servicios telefónicos o canal digital; debido a que las empresas operadoras tendríamos que reenfocar nuestras inversiones a aperturar centros de atención presenciales.

- Finalmente, el Proyecto no ha considerado la singularidad de DIRECTV, quien cuenta con aprox. el 41% de sus abonados en la modalidad prepago; esto quiere decir, que son clientes que eligen cuando realizar recargas para poder acceder a la programación, no tienen problemas con facturación y la incidencia en las averías y reclamos que presentan es baja; por lo cual, por su perfil prefieren utilizar canales de atención digitales o telefónico para atender sus consultas.

Asimismo, son clientes con servicios instalados en zonas muy alejadas de ciudades o distritos, ubicados en áreas rurales; por lo cual, el despliegue a los centros de atención no resulta una opción práctica para ellos.

Por ello, es que nos genera gran preocupación que el Proyecto haya propuesto una regulación de este tipo sin considerar a todos los actores que podrían verse afectados; más aún sin haber sustentado su necesidad de aplicación a empresas como DIRECTV.

- **AFIN – Informe final (Comentario extemporáneo), pg. 27-49:**
• **Obligaciones de naturaleza física:**

71. Entre las principales medidas planteadas se encuentran: (i) aquellas empresas que posean más de 300 mil abonados en algún departamento, deben tener operativos, como mínimo, dos (2) centros de atención en distintos distritos, (ii) cualquier establecimiento comercial de la empresa operadora que tenga cuatro (4) ventanillas o módulos de atención debe ser acondicionado para ser un centro de atención y brindar de manera efectiva el servicio de atención, y (iii) proporcionar, a solicitud del Osiptel, un espacio físico y facilidades técnicas en la zona de espera de sus centros y puntos de atención, a efectos de que pueda instalar un equipo telefónico del Osiptel u otro equipo que permita atender las consultas y/o inconvenientes de los usuarios, así como brindar material informativo.

72. Sobre ello, y como ha sido señalado previamente, el propio regulador en su Informe de Sustento ha destacado el cada vez mayor uso de los canales digitales para la atención de usuarios, lo que no solo se debe al impulso de las empresas, sino a la mayor adopción de las TIC por parte de los propios usuarios, proceso que se acrecentó transversalmente durante la pandemia, y que es acorde a la tendencia observada a nivel internacional.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



73. En ese sentido, si además del cada vez menor uso de canales presenciales se agrega el reforzamiento de canales digitales que plantea el regulador, debería esperarse que el uso de canales presenciales sea cada vez menor, por lo que no resulta coherente plantear fuertes incrementos en los requisitos de los canales presenciales, cuando estos, por el contrario, serán cada vez menos utilizados.

74. Asimismo, y como fue señalado en la sección 6.1, los hechos formulados como causas que se encuentran ligados a la presencia de colas, deserción y entrega de tickets, fueron sustentados con monitoreos del año noviembre 2021, en un contexto de Estado de Emergencia, sin que sea posible realizar una inferencia a nivel de la conducta de las empresas.

75. Tampoco se ha justificado el motivo por el cual 300 mil abonados resulta un umbral adecuado para determinar la necesidad de contar con 2 centros de atención, así como 4 ventanillas o módulos de atención para ser acondicionado como centro de atención.

76. Ahora bien, es oportuno señalar que, además de las medidas señaladas, incluso la obligación consistente en tener operativo al menos un (1) centro de atención por departamento en el cual presta y comercializa en forma presencial, puede llegar a ser perjudicial.

77. Así, por ejemplo, Hugues es una empresa que brinda servicios de internet satelital, la cual ofrece como propuesta de valor llegar a localidades donde los operadores más grandes no llegan. En particular, su servicio se enfoca en sectores rurales, y no comercializa en zonas urbanas, motivo por el cual su servicio post-venta es en línea las 24 horas del día, tanto por canal telefónico como digital.

78. Sin embargo, dado que el Proyecto de Norma plantea esta obligación para todos los operadores, obligaría a Hugues a establecer centros de atención en todos los departamentos donde opera, a pesar de que sus usuarios harían un escaso uso de estos por su ubicación geográfica, incrementando sus costos, con el consecuente posible incremento de tarifas.

79. En este caso, resulta notorio que la imposición de medidas para ampliar el canal presencial, sin considerar el avance tecnológico y el cada vez mayor uso de los canales digitales, termina por tener un impacto negativo sobre el servicio, ralentizando el proceso de innovación, lo cual, finalmente, conlleva a mayores niveles de insatisfacción.



80. De esta forma, no se aprecia que el Osiptel haya analizado los diferentes escenarios que se pueden presentar, y cómo la imposición de esta medida puede impactar sobre cada uno de ellos. En particular, las medidas de incrementar los estándares de los canales telefónico y digital pueden terminar desplazando aún más el canal presencial, hecho que no se encuentra incorporado en el análisis del Informe. Tampoco se ha previsto el impacto diferenciado que se daría sobre empresas que, en el marco de la libertad empresarial, han optado por propuestas de negocio con mayor uso tecnológico, y que se podrían ver afectadas por las exigencias del Proyecto de Norma en relación con el canal presencial. Por estos motivos, no se ha demostrado que las medidas planteadas resulten idóneas para el objetivo perseguido.

81. Finalmente, y en relación con brindar un espacio físico y facilidades técnicas al Osiptel en la zona de espera para que instale un equipo telefónico, tampoco se aprecia cómo esta medida generará una reducción en la insatisfacción, considerando que el Osiptel cuenta con canales de atención telefónicos que son gratuitos. Además, la distribución de elementos dentro de cada centro o tienda está diseñada con base en el metraje y los elementos que se requieren para el funcionamiento de cada local, por lo que el rediseño puede terminar afectando la capacidad operativa de la atención al cliente y dilatar los tiempos de atención. En ese sentido, una medida de este tipo podría tener el efecto contrario al esperado.



**OBLIGACIONES DE LA ATENCIÓN EN EL CANAL PRESENCIAL
TEXTO NORMATIVO**

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO

Artículo 4.- Obligaciones de la atención en el canal presencial

La empresa operadora tiene la obligación de:

1. Brindar una única constancia de arribo, física o virtual, la cual debe incluir la fecha y hora de entrega (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) y el número del documento legal de identificación a cada una de las personas que acudan a sus centros o puntos de atención. La constancia virtual debe proporcionarse a través de un medio que permita acreditar su entrega. Es responsabilidad de la empresa operadora brindar dicha constancia de manera inmediata al arribo del usuario y abonado al centro o punto

Artículo 6.- Obligaciones de la atención en el canal presencial

La empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 mil abonados a nivel nacional tiene la obligación de:

1. Brindar una única constancia de arribo, física o virtual, la cual debe incluir un código correlativo, así como la fecha y hora de entrega a cada una de las personas que acudan a sus centros o puntos de atención. La constancia virtual debe proporcionarse a través de un medio que permita acreditar su entrega. Es responsabilidad de la empresa operadora brindar dicha constancia al arribo del usuario al centro o punto de atención, aun cuando por razones de aforo no pueda ingresar al establecimiento, de tal forma que toda persona que se

de atención, aun cuando por razones de aforo no pueda ingresar al establecimiento y que toda persona que se encuentra esperando la atención dentro o fuera de tales establecimientos cuenten con la constancia. Dicha constancia es requisito indispensable para que el usuario y abonado pueda empezar su atención.

2. Proporcionar, a solicitud del OSIPTEL, un espacio físico y facilidades técnicas en la zona de espera de sus centros y puntos de atención, a efectos de que pueda instalar un equipo telefónico del OSIPTEL u otro equipo que permita atender de forma directa y rápida las consultas y/o inconvenientes de los usuarios y abonados, así como brindar material informativo vinculado con los servicios de telecomunicaciones.
3. Garantizar que el personal encargado de la atención seleccionados por el OSIPTEL para la capacitación y la evaluación de su nivel de conocimiento del marco normativo vinculado a los usuarios y abonados se encuentren presentes. La tasa máxima de inasistencia a estos eventos es de 5% por centro o punto de atención. Para este fin, el OSIPTEL requerirá por comunicación escrita la lista completa del referido personal con la especificación del centro y punto de atención donde labora.
4. Garantizar que las oficinas y puntos de atención se encuentren disponibles las dieciocho (18) horas por día durante los seis (6) días de la semana.

encuentra esperando la atención dentro o fuera de tales establecimientos cuente con la constancia. Dicha constancia es requisito indispensable para que el usuario pueda empezar su atención.

2. Proporcionar, a solicitud del Osiptel, un espacio físico en la zona de espera de sus centros de atención, a efectos de que el Osiptel pueda instalar un equipo telefónico y/u otro equipo que permita atender de forma directa y rápida las consultas y/o inconvenientes de los usuarios, así como brindar información vinculada con los servicios de telecomunicaciones.
3. Garantizar que los centros de atención y puntos de atención se encuentren disponibles, como mínimo ocho (8) horas por día y cuarenta (40) horas a la semana.



ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

- **Starlink – Carta, pg. 8:**
Propuesta.
 “Artículo 5.- Obligaciones de la atención en el canal presencial
 En caso la empresa operadora cuente con canal de atención presencial, tiene la obligación de:”
- **Flash – Carta 2 – anexo, pg. 3:**
Respecto a la disponibilidad de atención en el canal presencial. Tomando en cuenta que previamente se establece que la empresa operadora debe contar con un centro de atención por cada departamento y un punto de atención en cada provincia donde preste servicio, consideramos que la medida propuesta en el artículo 5 del proyecto normativo debe ser evaluada en función de la

Con relación a los comentarios de Starlink y de Flash, corresponde indicar que, se ha dispuesto exceptuar a las empresas operadoras con una cantidad igual o menor a 500 mil abonados a nivel nacional de la obligación de implementar centros de atención presencial; no obstante, dichas empresas tienen la obligación de habilitar como punto de atención, como mínimo, a un punto de venta por provincia donde presta y comercializa el servicio, salvo que cuente con un centro de atención en dicha provincia. En ese sentido, no es necesario adoptar la propuesta de texto normativo de Starlink.

cantidad de usuarios de cada empresa operadora debido a los costos de personal y del propio establecimiento.

Cabe resaltar que el artículo 12 del TUO de las Condiciones de Uso establece una asistencia diferenciada según los ingresos anuales de las empresas operadoras en el caso de atención telefónica, razón por la cual consideramos que se podría hacer un símil y regular esta medida de la misma manera.

Asimismo, somos de la opinión que la reducción de la disponibilidad de los canales presenciales deberá ir acompañado de una mayor promoción de canales virtuales de atención por parte de OSIPTEL.

SOBRE BRINDAR UNA CONSTANCIA DE ARRIBO

- **Viettel – Carta 1 - Anexo, pg. 3:**

Respecto a la obligación de brindar una única constancia de arribo, se establece que se debe incluir además de la fecha y hora de entrega, el número del documento legal de identificación de cada una de las personas que acuden a los centros o puntos de atención.

Sobre el particular, ¿qué sucede si el cliente no brinda su documento de identidad?, ¿cómo se estaría realizando el cumplimiento de lo solicitado por el proyecto de norma? Consideramos necesario contar con las respectivas respuestas, a fin de no afectar los indicadores reportados o insinuarse una posible negativa.

Asimismo, cabe precisar que las empresas operadoras son responsables únicamente de lo que ocurra dentro de nuestros establecimientos, no fuera éstos, debido a que dichos hechos están fuera de nuestra esfera de control. En razón de ello, no resulta razonable que los usuarios que estén fuera del establecimiento por razones de aforo cuenten con una constancia de arribo, toda vez que se encuentran fuera del establecimiento por una razón objetiva (aforo) impuesta por una autoridad administrativa.

- **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 6-7:**

Respecto a la obligación de brindar una única constancia de arribo, se establece que se debe incluir además de la fecha y hora de entrega, el número del documento legal de identificación de cada una de las personas que acuden a los centros o puntos de atención.

Sobre el particular, consideramos necesario que se absuelvan las siguientes consultas a efectos de establecer un protocolo adecuado de atención:

Con relación a los comentarios de Entel, Viettel y América Móvil sobre el documento de identidad, corresponde indicar que se acogen sus comentarios; por lo que se ha dispuesto no establecer la obligatoriedad de incluir el documento legal de identificación en la constancia única de arribo.

Asimismo, respecto al cuestionamiento de Viettel y Flash a la entrega de constancia de arribo a los usuarios que estén fuera del establecimiento por razones de aforo, corresponde indicar que dicha obligación se encuentra vigente desde hace 10 años mediante lo establecido por el artículo 9 del Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios (Resolución 127-2013-CD-OSIPTEL), que norma sobre la entrega de constancia de arribo al usuario:

“(…)

Dicha constancia de arribo deberá ser entregada al usuario de manera inmediata a su llegada a la oficina comercial, independientemente si por razones de aforo no pudiera ingresar a ella”.

Asimismo, como consecuencia de los problemas en la atención descritos en el Informe N° 050-DAPU/OSIPTEL para el canal presencial, los indicadores de calidad de atención como Tiempo de Espera para Atención Presencial (TEAP) y Deserción en Atención Presencial (DAP) estarían subestimados debido a que no se estaría midiendo el tiempo de espera en la cola externa o la cantidad de usuarios que desertan antes de ingresar al centro de atención o punto de atención. Para mayor detalle revisar las secciones 5.4.1. y 5.4.2. del Informe sustentatorio del proyecto normativo (Informe N° 050-DAPU/2023).



¿Qué sucede si el cliente no brinda su documento de identidad?

¿Cómo se estaría realizando el cumplimiento de lo solicitado por el proyecto de norma?

¿Cuál es el criterio de “inmediatez” de entrega de la constancia de arribo si debemos obtener información adicional como datos del abonado y usuario del servicio y no es brindada por quien visita nuestro establecimiento?

Asimismo, cabe precisar que las empresas operadoras son responsables únicamente de lo que ocurra dentro de sus establecimientos, no fuera éstos, debido a que dichos hechos están fuera de su esfera de control. En razón de ello, no resulta razonable que los usuarios que estén fuera del establecimiento por razones de aforo cuenten con una constancia de arribo, toda vez que se encuentran fuera del establecimiento por una razón objetiva (aforo) impuesta por una autoridad administrativa.

• **Flash – Carta 1 – Anexo, pg. 2:**

Respecto a la constancia de arribo. De acuerdo al Informe No. 00050-DAPU/2023, no existe una correcta medición del indicador de deserción presencial, debido a que no se considera a los usuarios que esperan en las colas externas de la oficina. Se desprende del informe, que se busca evitar la distorsión de los indicadores de calidad de atención presencial; sin embargo, advertimos que el tener que emitir la constancia, incluso cuando el usuario y abonado no entre a las instalaciones no responde adecuadamente al propósito buscado. En efecto, si el objetivo es garantizar una buena calidad de atención, ¿en qué contribuirá dar constancias de arribo aun cuando no han ingresado al local? Lamentablemente existe una limitación física, que es el aforo del establecimiento; por lo que, aun cuando la empresa operadora quisiera aceptar y atender a más usuarios, no es posible hacerlo debido a dicha limitación. Así, en vez de exigir una mayor atención que no es coherente con la realidad, se debería promover mecanismos alternos a fin de no aglomerar a los usuarios en los establecimientos físicos.

• **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 21:**

En el numeral 1 del artículo bajo comentario se propone que en la constancia de arribo, sea física o virtual, debe incluirse la fecha y hora de entrega (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) y el número del documento legal de identificación de las personas que acudan a los centros y/o puntos de atención.

En ese sentido, es importante contar para el canal presencial con indicadores de calidad de atención que reflejen adecuadamente las necesidades del usuario por atenderse con su proveedor de servicios, a partir de mediciones más precisas que incluyan la cuantificación de los usuarios que esperan en la cola externa del centro de atención.

Considerando que el objetivo de brindar la constancia de arribo responde a la necesidad de mejorar la medición del TEAP, no se considera pertinente que empresas con una cantidad igual o menor a 500 mil abonados, como Directv, Flash y Guinea, estén incluidas en la obligación de entregar constancias de arribo.

Con relación al comentario de VIETTEL, referido al criterio de inmediatez, se ha considerado pertinente retirar la referencia a la oportunidad específica de la entrega de la constancia de arribo, a fin de hacer énfasis a que la obligación de la empresa operadora es de garantizar que cualquier persona que arribe al centro o punto de atención de la empresa debe contar con dicha constancia, aun cuando debido al aforo no haya podido ingresar al establecimiento de la empresa operadora. Dicha obligación ha sido recogida en el Régimen de Infracciones y Sanciones del texto normativo, y de acuerdo con ello, se configuraría como infracción administrativa en caso que la empresa operadora al arribo del usuario al centro o punto de atención, no le haya entregado la constancia de arribo física o virtual.

Respecto de la sugerencia de Entel sobre exceptuar a los puntos de atención de la entrega de la constancia de arribo, se debe señalar que las empresas operadoras tienen diversos tipos de punto de venta, de menor o mayor tamaño, por lo que tienen la responsabilidad de identificar el punto de venta más adecuado para cumplir con el numeral 1 de este artículo, el cual, al ser reportado como punto de atención, debe cumplir con las reglas mínimas para la atención a los usuarios.

Asimismo, resulta importante que los puntos de atención no solo tengan el sistema de entrega de constancias de arribo sino también el sistema para atender las consultas y trámites, dado que, no deben ser concebidos como simples mesas de partes, considerando que, dichos establecimientos deben garantizar la atención de determinados trámites que han sido recogidos de –manera expresa- en la normativa vigente, como la obtención o recuperación de contraseña única, la reposición de SIM card, la presentación del reporte por sustracción o pérdida de equipo terminal. Por tanto, la referida disposición



Sin embargo, datos como el número de documento de identidad del abonado constituyen datos personales y de acuerdo a lo establecido en la **Ley de protección de datos personales**, son protegidos por la autoridad de datos personales debiendo contarse con autorización expresa de los titulares de los mismos para que estos puedan ser tratados²⁰ o de lo contrario las empresas operadoras nos encontraríamos expuestas a sanciones administrativas por parte de dicha autoridad.

Como comprenderá el OSIPTEL, el obtener dicha autorización de manera previa a la emisión de la constancia de arribo generará retrasos en las atenciones, por lo que consideramos que los mismos deberán ser solicitados por el asesor una vez iniciada la correspondiente atención, no debiendo ser consignado en el ticket de arribo para una debida custodia de los datos personales de los abonados.

En tal sentido, nuestra representada solicita se retire la exigencia de consignar en la constancia de arribo el número del documento de identidad del abonado, pues colisiona con una norma especial de protección de datos.

• **Guinea – Carta – Anexo, pg. 3-4:**

Consideramos que esta obligación también debe dirigirse a empresas operadoras que tengan gran número de abonados, por lo cual son pasibles de generar gran afluencia a sus centros de atención.

Además, consideramos que debe especificarse si aplica para todo tipo de atención o trámite que un abonado desee realizar en un punto de atención. Específicamente, si esta información también aplica para los casos de contratación.

GUINEA cuenta únicamente con tres (3) puntos de atención, todos ubicados en Lima y la mayoría de atenciones que realiza a través de estos puntos, más del 90% son por casos de contratación. Asimismo, por el tamaño de nuestros puntos de atención y afluencia de clientes las atenciones suelen ser inmediatas o rápidas.

Además, actualmente GUINEA cuenta con un sistema que le permite conocer la hora en la que finalizó la atención, así como el personal que estuvo a cargo de ella, lo cual genera la trazabilidad que razonablemente necesita.

conlleve que el personal de los puntos de atención debe estar capacitado para atender a los usuarios.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



²⁰ Artículo 13.5 de la Ley N° 29733.- Los datos personales solo pueden ser objeto de tratamiento con consentimiento de su titular, salvo ley autoritativa al respecto. El consentimiento debe ser previo, informado, expreso e inequívoco.

- **DirectTV – Carta – Anexo 1, pg. 15:**
Sobre las obligaciones específicas aplicables a la atención de los usuarios y/o abonados en el canal presencial (art. 5 del Proyecto)

Los problemas que se han identificado con relación a las disposiciones del Proyecto sobre el canal presencial son los siguientes:

- i. Costos adicionales de implementar una constancia de arribo

Para cumplir con esta obligación, la empresa operadora tendrá que asumir los costos de implementar sistemas operativos (como los que son usados en los establecimientos bancarios para registrar el orden de atención) tanto en Centros de Atención como en Puntos de Atención. Esto resultará irrazonable en la medida de que se está imponiendo la realización de inversiones que no han sido previstas en los Contratos de Concesión Única o en la Ley de Telecomunicaciones.

Adicionalmente, no resulta razonable implementar este tipo de sistemas en todos los establecimientos presenciales de las empresas operadoras. La inversión que se proyectará realizar es significativa e impactará directamente sobre los gastos previstos a corto y largo plazo de la empresa operadora y, en consecuencia, en la rentabilidad.

Además, la exigencia de brindar una constancia de arribo inmediata, incluso si el usuario no puede ingresar al establecimiento debido a razones de aforo, podría generar demoras en la atención y crear congestión humana en los centros y puntos de atención. Ello, podría traducirse en la realización de más inversiones a fin de cumplir con los estándares de satisfacción.

- **Entel - Carta, pg. 27-28:**
BRINDAR DNI PARA LA CONSTANCIA DE ARRIBO

Al respecto, consideramos que esta disposición de agregar el número de DNI debe ser opcional, dado que pueden presentarse clientes que no desean brindar dicha información hasta ser atendidos, Actualmente, solicitamos el documento a los clientes, sin embargo, muchos de éstos no quieren brindar el mismo hasta ser atendidos en ventanilla.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



En caso de prosperar la propuesta, nos preguntamos **¿Si un cliente no quiere brindar el documento de identidad, no se le debe brindar el ticket de arribo y, por tanto, el acceso?** Al respecto, consideramos que esta medida va en contra de la experiencia que como empresa operadora queremos brindar, puesto que tendríamos clientes insatisfechos con la atención y podría generar una demora en la entrega del ticket de arribo mismo.

TICKET DE ARRIBO EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN

El OSIPTEL, al pretender ampliar la obligación de brindar el ticket de arribo a los clientes en los puntos de atención- obligación exclusiva de los centros de atención-, conllevaría un gran impacto en la atención de los clientes de dichos establecimientos.

En efecto, los puntos de atención –a diferencia de un centro de atención-- no cuenta con herramientas logísticas que permitan brindar un ticket de arribo a los clientes de manera eficiente a su llegada. En ese sentido, se estaría obligando a las empresas operadoras a contratar a un personal adicional (asesor de bienvenida) para brindar el ticket de arribo, lo cual consideramos que es una medida que escapa de lo razonable y proporcional debido que dicha obligación no garantiza una mejor calidad de atención.

En efecto, de los documentos que sustentan la presente propuesta, no desarrollan los motivos por los cuales los puntos de venta también tendrían que entregar un ticket de arribo a la llegada de cada cliente al punto al igual que el centro de atención. En ese sentido, consideramos que es pertinente que el regulador exponga no solo los fundamentos de dicha obligación sino también consulte a las empresas operadoras **la inversión que implica en contratación de personal, habilitación de infraestructura física, instalación y mantenimiento de los sistemas que miden el arribo, habilitación comercial para instalar un punto de atención como sugiere la propuesta;** en lugar de priorizar los canales digitales y remotos que actualmente se encuentran en el mercado e involucran un cero costo de desplazamiento a nuestros clientes.

En ese sentido, **consideramos que la regulación de ticket de arribo debe mantenerse exclusiva para los centros de atención, dado que son estos los que presentan la mayor cantidad de trámites y a los cuales acuden mayoritariamente nuestros clientes** o en su defecto se establezca de manera opcional a cada empresa operadora, en el marco de la libertad de empresa y como herramienta competitiva frente a las demás empresas.



• **Cipriano – Informe – Anexo 2, pg. 24-25:**

c.- Sobre la obligación de proporcionar a solicitud del OSIPTEL, espacios físicos y facilidades técnicas en los centros y puntos de atención a efectos de instalar equipos (artículo 5 del PROYECTO DE NORMA).

Al respecto, es conveniente remitirnos también al mismo sustento de lo señalado en el punto anterior, por el cual el Reglamento del OSIPTEL **remite la medición de la calidad a estándares técnicos.**

En tal sentido, no resulta congruente desde el punto de vista legal y congruente que, bajo dicha definición, se proponga exigir a los operadores **espacios físicos y facilidades técnicas en los centros y puntos de atención**, a efectos de instalar equipos de medición, dado que el mismo Reglamento del OSIPTEL no lo permite.

Demás está nuevamente remitirnos a los contratos de concesión que han sido citados previamente, pues por los antecedentes se puede colegir que no hubo en ningún momento la posibilidad de admitir este tipo de obligaciones.

• **AMÉRICA MÓVIL – Carta 1 – Anexo, pg. 8:**
Numeral 2 del Artículo 5.

El presente artículo del Proyecto obliga a las empresas operadoras a proporcionar, a solicitud del OSIPTEL, un espacio físico y facilidades técnicas en la zona de espera de los centros y puntos de atención, a efectos de instalar un equipo telefónico del OSIPTEL, para atender consultas y/o inconvenientes de los usuarios.

Somos enfáticos en señalar que no existe una disposición legal o contractual (a diferencia de lo que ocurre en otros sectores o normativas, por ejemplo, con la regulación aeroportuaria y los módulos instalados por INDECOPI) que imponga a las empresas operadoras de telecomunicaciones la obligación de admitir en espacios de su propiedad módulos o espacios para el OSIPTEL. Estamos por tanto ante una barrera burocrática ilegal y una violación directa a nuestro derecho constitucional a la propiedad.

Más aún, la obligación descrita pretende gravar a las empresas operadoras con un costo que corresponde al propio OSIPTEL, pues está vinculado a sus propias actividades de supervisión. A pesar de que recientemente las alícuotas de aporte por regulación han sido incrementadas (supuestamente para reforzar los costos de supervisión del regulador), se pretende añadir un costo adicional sobre los operadores que restringirá y afectará su propio uso en cada

Con relación a los cuestionamientos referidos a una presunta afectación al derecho de propiedad de las empresas operadoras (Telefónica, Cipriano, América Móvil y Viettel), resulta pertinente aclarar que, el proyecto publicado para comentarios no consideraba que los costos para la instalación del equipo telefónico del Osiptel sea asumido por dichas empresas, sino se encuentren a cargo de este Organismo.

En tal sentido, se adecúa la redacción a fin de aclarar la obligación en cuestión; de ese modo, corresponderá a las empresas operadoras proporcionar a solicitud del Osiptel un espacio físico en la zona de espera de sus centros de atención a fin de que este Organismo, bajo su costo, instale equipo telefónico u otro que permita atender de forma directa y rápida las consultas y/o inconvenientes de los usuarios, así como brindar información vinculada con los servicios de telecomunicaciones.

Cabe precisar que, la disposición en cuestión no es reciente; es decir, que recién se vaya a incorporar a la normativa vigente, toda vez que, anteriormente se encontraba recogida en el Texto Unico Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, siendo posteriormente incorporado en el actual Reglamento de Calidad de Atención.

Sin perjuicio de ello, es de recordar a las empresas operadoras que los servicios públicos constituyen actividades de prestación que por la utilidad general que brinda en la sociedad, el Estado reserva su titularidad y, en algunos casos, otorga en concesión a terceros, pero manteniendo una reglamentación que configura y obliga al desarrollo de dicha actividad.

Bajo dicho marco, y considerando la función normativa conferida por la Ley N° 27332, Ley Marco de Organismos Reguladores, el Osiptel puede dictar, en el ámbito y en materia de sus competencias, los reglamentos, normas de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular, referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

En línea con ello, el Reglamento General del Osiptel, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, dispone de manera específica que “en el ejercicio de la función normativa puede dictarse reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a (...) fijar requisitos y obligatoriedad de provisión de suministro e información a los usuarios”.



establecimiento en favor de un servicio que puede ser brindado por el mismo OSIPTEL a través de otros canales como el internet y la telefonía móvil.

El sustento del Proyecto no proporciona justificación adecuada para demostrar la necesidad, adecuación y proporcionalidad de esta imposición, sobre todo por, repetimos, la presencia de canales alternativos que además pueden ser más efectivos. De hecho, la reducida capacidad y espacio en muchos centros y puntos de atención haría físicamente imposible el requerimiento del OSIPTEL, a menos que se afecte la propia oferta de atención de la operadora, situación que redundaría en perjuicio de los propios usuarios (pues, recordemos, el canal de atención del OSIPTEL no sería utilizado permanentemente).

OSIPTEL no se encuentra legalmente facultado para exigir a los operadores el uso gratuito de porciones de sus centros de atención. Ello es expropiatorio y vulnera flagrantemente nuestro derecho constitucional de propiedad.

Si el regulador considera la necesidad de brindar información sobre las facultades del OSIPTEL, nuestra empresa puede seguir brindando folletos informativos a cada usuario, en los cuales pueden consignarse los datos necesarios para contactarse con el regulador. En cualquier escenario, por tanto, vemos una falta de evaluación que redundaría en la carencia de razonabilidad de la medida que se pretende imponer. De este modo, solicitamos que sin mayor análisis se proceda a su remoción del texto final del Proyecto, por ser atentatorio a nuestro derecho constitucional de propiedad que rige en todo estado de derecho.

• **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 22-23:**

Por otro lado, el numeral 2 del artículo bajo comentario, obliga a las empresas operadoras a proporcionar, a solicitud del OSIPTEL, un espacio físico y facilidades técnicas en la zona de espera de sus centros y puntos de atención, a efectos de instalar un equipo telefónico del OSIPTEL u otro equipo para atender las consultas y/o inconvenientes de los usuarios y abonados, así como brindar material informativo.

En este punto, nos permitimos hacer mención a nuestros Comentarios Preliminares remitidos a través del Anexo 1 adjunto a nuestra carta DMR/CE/N°1977/23 de fecha 11 de Julio de 2023, en donde hemos sustentado que no existe una disposición legal o contractual (a diferencia de lo que ocurre en otros sectores o normativas, por ejemplo, con la regulación aeroportuaria y los módulos instalados por INDECOPI) que imponga a las empresas operadoras de telecomunicaciones la obligación de admitir en espacios de su

Por tanto, y contrariamente a lo afirmado por América Móvil, Telefónica y AFIN se advierte que el Osiptel cuenta con el sustento normativo para establecer e incorporar mecanismos de información y consulta a los usuarios que les permitan realizar adecuadamente sus trámites, dado los beneficios que ello les genera.

Con relación al comentario de Entel, corresponde indicar que lo que busca el Organismo Regulador con la instalación de un equipo telefónico es lograr que la empresa operadora atienda con efectividad y de forma oportuna los problemas de los usuarios que concurren a su canal presencial, lo cual generará una mejora en la calidad de la atención a los usuarios.

En efecto, se ha identificado que el personal de las empresas modifica su conducta con los usuarios cuando el Osiptel realiza monitoreos en los CAC o PA, pasan de una actitud de indiferencia a una de mayor diligencia y efectividad. Además, la información cualitativa confirma que los usuarios prefieren que el Osiptel esté más cercano a sus necesidades y que no basta con campañas informativas.

Asimismo, esta solución responde a las necesidades del usuario que tiene un problema, cuya expectativa es contar con el apoyo del Osiptel dentro de los centros de atención, a fin de poder formular adecuadamente su problema y obtener una solución. En ese sentido, el apoyo del Osiptel vía la atención telefónica en los centros de atención permitirá que los casos críticos sean atendidos oportunamente y que, el personal de las empresas operadoras pueda mejorar su atención a partir de la revisión de los casos que el Osiptel trasladará durante la gestión.

No obstante, resulta importante precisar que no se tiene planificado que el Osiptel instale los referidos teléfonos en todos los centros de atención de todas las empresas operadoras, sino que ello solo se dará en los centros de atención en los que se identifique una alta incidencia de problemas con los usuarios, previa coordinación con las empresas operadoras; de ese modo, se evaluará caso por caso, aspectos referidos al espacio y tamaño de los centros de atención de las empresas operadoras, u otros aspectos similares que no impliquen un perjuicio para la atención de los usuarios.

Asimismo, en atención a los comentarios de América Móvil sobre las limitaciones técnicas para la instalación, se debe aclarar que se tiene pensado que la instalación de los referidos teléfonos se realizará en coordinación con las empresas operadoras, a fin de determinar las facilidades técnicas.



propiedad módulos o espacios para el OSIPTEL. Estamos por tanto ante una barrera burocrática ilegal y una violación directa a nuestro derecho constitucional a la propiedad. Una intervención de esta naturaleza, más precisamente, constituiría un acto expropiatorio indirecto y regulatorio.

Conforme ha sido definido por el Tribunal Constitucional Peruano (sentencia N° 01735-2008-PA/TC), a través del voto singular del magistrado César Landa, citando a la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (United Nations Conference on Trade and Development - UNCTAD), las expropiaciones indirectas son: “aquellos actos estatales que en la práctica producen una pérdida de la administración, el uso o el control de un recurso, o una significativa depreciación en el valor de los bienes”. Mientras tanto, las expropiaciones regulatorias son un tipo de expropiaciones indirectas definidas como: **“aquellas donde la afectación al derecho de propiedad se produce a través de regulación estatal, en ejercicio de su poder de policía”**.

Queda evidenciado entonces que la obligación descrita pretende gravar a las empresas operadoras con un costo que corresponde al propio OSIPTEL, pues está vinculado a sus propias actividades de supervisión (poder de policía). A pesar de que recientemente las alícuotas de aporte por regulación han sido incrementadas (supuestamente para reforzar los costos de supervisión del regulador), se pretende añadir un costo adicional sobre los operadores que restringirá y afectará su propio uso en cada establecimiento en favor de un servicio que puede ser brindado por el mismo OSIPTEL a través de otros canales como el internet y la telefonía móvil.

El sustento del Proyecto no proporciona justificación adecuada para demostrar la necesidad, adecuación y proporcionalidad de esta imposición, sobre todo por, repetimos, la presencia de canales alternativos que además pueden ser más efectivos. De hecho, la reducida capacidad y espacio en muchos centros y puntos de atención haría físicamente imposible el requerimiento del OSIPTEL, a menos que se afecte la propia oferta de atención de la empresa operadora, situación que, en definitiva, redundaría en perjuicio de los propios usuarios (pues, recordemos, el canal de atención del OSIPTEL no sería utilizado permanentemente).

OSIPTEL no se encuentra legalmente facultado para exigir a los operadores el uso gratuito de porciones de sus centros de atención. Ello es expropiatorio y vulnera flagrantemente nuestro derecho constitucional de propiedad.

Cabe señalar que, no se está incluyendo la obligación de brindar las facilidades técnicas para evitar que se entienda que las empresas operadoras deben asumir el costo de instalación, el equipo o cualquier otro elemento de red; sin embargo, en atención al comentario de GTD, se debe precisar que las facilidades a las que nos referimos son (i) permitir que el personal técnico del OSIPTEL evalúe las condiciones físicas para la instalación, (ii) determinar las necesidades de conectividad y energización, (iii) definir las fechas y horarios para la ejecución de las obras, (iv) acreditar al personal operario, (v) definir protocolos, etc. Si bien todas estas facilidades no suponen costos para la empresa, se ha considerado que no es necesario a nivel de norma, sino manejarlo a nivel de comunicaciones con las empresas operadoras que sean elegidas.

En cualquier caso, para la instalación de estos teléfonos se buscará focalizar solamente en las empresas operadoras cuyo desempeño global sea deficiente o tenga una alta incidencia de reclamos.

Con relación al comentario de Manuel Cipriano, corresponde indicar que la obligación de proporcionar al Osipitel un espacio físico y facilidades técnicas en la zona de espera de sus centros de atención para instalar un equipo telefónico u otro equipo que permita gestionar la atención de forma directa y rápida las consultas y/o inconvenientes de los usuarios, está en concordancia con lo establecido en el artículo 8-A del Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios respecto a que *“la empresa operadora debe proporcionar, a solicitud del OSIPTEL, un espacio en la zona de espera de sus oficinas o centros de atención (...)”* y, a su vez, es una solución que responde a necesidades del usuario con problemas con su servicio –de acuerdo a un estudio cualitativo de corte exploratorio llevado a cabo este año por la consultora Consumer Truth, cuya expectativa es contar con una mayor presencia del Osipitel al interior de los centros de atención de las empresas operadoras para que las necesidades de atención a los problemas de los usuarios sea cubierta, obteniendo tras ella una solución rápida.

Por otra parte, respecto a los comentarios de Flash y Hughes, se ha dispuesto exceptuar de la obligación de este numeral a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor o igual a 500 mil abonados a nivel nacional.



Si el regulador considera la necesidad de brindar información sobre las facultades del OSIPTEL, nuestra empresa puede seguir brindando folletos informativos a cada usuario, en los cuales pueden consignarse los datos necesarios para contactarse con el regulador. En cualquier escenario, por tanto, vemos una falta de evaluación que redundaría en la carencia de razonabilidad de la medida que se pretende imponer. De este modo, solicitamos que sin mayor análisis se proceda a su remoción del texto final del Proyecto, por ser atentatorio a nuestro derecho constitucional de propiedad que rige en todo estado de derecho.

Ahora bien, sin perjuicio de lo antes señalado y; en el negado caso que se pretenda aprobar el presente numeral bajo los términos propuestos, debemos advertir al regulador que existen centros de atención en los cuales no será posible brindar dicho espacio puesto que en la práctica pueden presentarse diversos escenarios que harían imposible su cumplimiento:

- (i) Centros de Atención que no cuenten con disponibilidad técnica para instalar equipos tecnológicos;
- (ii) Centros de Atención ubicados en locales donde no exista espacio necesario para brindarles dicho espacio; o
- (iii) Centros de Atención en los cuales sea necesario realizar remodelaciones para brindar dicho espacio teniendo que interrumpirse la atención diaria para lograrlo y/o debiendo invertir recursos adicionales para dicha habilitación.

Por lo expuesto, ratificamos nuestra posición para que la propuesta contenida en este extremo sea suprimida de la versión final del Proyecto.

• **Flash – Carta 1 – Anexo, pg. 2-3:**
Respecto al espacio físico para OSIPTEL. Actualmente, el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones vigente, regula en su artículo 8-A brindar un espacio a OSIPTEL para difundir y publicitar los derechos de los usuarios, previa coordinación con la empresa. Al respecto, consideramos que al ya haber una regulación en torno a este tema, y distintos medios de fácil acceso para que OSIPTEL pueda difundir los derechos de los usuarios y abonados (ej. página web, redes sociales, etc.), así como distintas formas (ej. oficinas presenciales, vía telefónica, vía web, etc.) para que los mismos puedan comunicarse con esta entidad, no habría justificación suficiente para establecer como obligación de la

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



empresa operadora prestar un espacio físico para poner un equipo telefónico u otro equipo.

Asimismo, se debe señalar que tampoco hay una justificación para que la empresa operadora asuma los costos de instalación y mantenimiento que produce esta medida, la cual además implica una reducción del aforo del establecimiento de la empresa, consecuencia que finalmente termina afectando a los usuarios quienes requieren recibir una atención eficaz.

• **Telefónica – Carta – Anexo 3, pg. 5:**

Este punto bajo comentarios nos llama profundamente la atención dado que en ningún país de la región hemos podido evidenciar esta práctica.”

• **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 20-21:**

Sobre el inciso 2: De igual manera que en el comentario 2 realizado para el artículo 4, no resulta congruente desde el punto de vista legal que se proponga exigir a los operadores espacios físicos y facilidades técnicas en los centros y puntos de atención a efectos de instalar equipos de medición, dado que el Reglamento del Osiptel no lo permite.

Al respecto, nuevamente nos remitimos a los contratos de concesión que han sido citados previamente, pues por los antecedentes se puede colegir que no hubo en ningún momento la posibilidad de admitir este tipo de obligaciones.

Además, debe considerar el Osiptel que estas obligaciones solo generan una sobrerregulación para los canales tradicionales presenciales, pese a que cuentan con elementos suficientes para brindar una atención idónea y de calidad.

Sin perjuicio de lo señalado, implementar estos espacios generarían altos costos en los casos de puntos de atención, ya que estos, por la manera en la que funcionan, no cuentan con el espacio necesario, por lo que sería necesario alquilar locales más amplios en más de 150 provincias a nivel nacional. Además, estos puntos no siempre se encuentran en zonas en las que se pueda instalar un equipo telefónico, por lo que se deben realizar verificaciones técnicas para tales efectos.

(...)

Finalmente, haciendo una comparativa con otros países:

- Respecto al artículo 5 inciso 2, nos llama profundamente la atención dado que en ningún país de la región hemos podido evidenciar esta práctica.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



- **Hughes – Carta – Anexo, pg. 4:**

Actualmente, las Condiciones de Uso requieren, en su artículo 8-A, brindar un espacio a OSIPTEL para difundir y publicitar los derechos de los usuarios, previa coordinación. Al respecto, consideramos que en un contexto donde ya hay una regulación y dónde, además, existen distintos medios de fácil acceso para que OSIPTEL pueda difundir los derechos de los usuarios y abonados (ej. página web, redes sociales, etc.), así como distintas formas (ej. oficinas presenciales, vía telefónica, vía web, etc.) para que los usuarios puedan establecer comunicación con OSIPTEL, no existe justificación para obligar a las empresas prestar un espacio físico para poner un equipo telefónico u otro equipo, más aún cuando dicha implementación implica que las empresas asuman los costos de instalación y mantenimiento e, incluso, podrían verse afectadas por la reducción del aforo del establecimiento, que finalmente termina afectando a los usuarios quienes requieren recibir una atención eficaz.

- **AFIN - Informe preliminar, pg. 10:**

La medida 4 exige a las empresas operadoras a brindar un espacio en la sala de espera a efectos de instalar un equipo telefónico del OSIPTEL en los centros y puntos de atención para la atención de consultas e inconvenientes, así como la difusión de material informativo; sin embargo, ello extralimita lo establecido en la Norma de Condiciones de Uso dado que la habilitación del OSIPTEL respecto de un espacio, únicamente corresponde a los centros de atención, previa solicitud del OSIPTEL y, para la difusión de la información regulatoria respecto de los usuarios, pero no está relacionada con facilidades técnicas ni de instalación de un servicio telefónico.

- **AFIN – Informe final (Comentario extemporáneo), pg. 13-14:**

La medida 4 exige a las empresas operadoras brindar un espacio en la sala de espera a efectos de instalar un equipo telefónico del Osiptel en los centros y puntos de atención para la atención de consultas e inconvenientes, así como la difusión de material informativo; sin embargo, ello extralimita lo establecido en la Norma de Condiciones de Uso, dado que la habilitación del Osiptel respecto de un espacio, únicamente corresponde a los centros de atención, previa solicitud del Osiptel y, para la difusión de la información regulatoria respecto de los usuarios, pero no está relacionada con facilidades técnicas ni de instalación de un servicio telefónico.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Cabe resaltar que el Informe N° 00050-DAP/2023 (en adelante, el “Informe de Sustento”) emitido por el Osiptel - que justifica el Proyecto de Norma - sostiene que las medidas propuestas se encuentran alineadas a la regulación internacional, en específico cita a Colombia, Paraguay y Estados Unidos de América; sin embargo, se debe tener en consideración lo siguiente:

- Las medidas propuestas por el Osiptel relacionadas a establecer criterios para la ubicación de centros de atención presenciales y su adecuación según la cantidad de mobiliario, no son adoptadas en los países citados, siendo Estados Unidos de América el único país que hace solo referencia a la ubicación de los centros de atención presenciales.
- Asimismo, lo establecido en Estados Unidos de América respecto de la ubicación de los centros de atención presenciales es que estos se encuentren convenientemente ubicados, pero no se establecen criterios para su localización ni la adaptación de los servicios brindados en los centros de atención según el mobiliario.

En ese sentido, contrariamente a lo indicado por el Osiptel, las medidas propuestas no se encuentran alineadas a la normativa internacional alegada.

- **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 7:**

Respecto al punto 2, precisamos que no nos encontramos de acuerdo con ceder espacios físicos de centros y/o puntos de atención designados para la instalación de equipos telefónicos y/u otros a fin de que el OSIPTEL atienda a usuarios. En tanto se estarían trasladando los costos de implementación física y técnica a las empresas operadoras para el cumplimiento de una obligación a cargo del regulador. Quien en su labor de atención y protección al usuario debería implementar mecanismos y vías de atención independientes sin intervenir y/o disponer de espacios privados que le corresponden a las empresas operadoras o sus socios comerciales. Siendo así, le solicitamos retirar el texto objeto de comentario.

- **GTD – Carta – Anexo, pg. 2:**

El segundo punto hace referencia a que la empresa operadora debe proporcionar al OSIPTEL un espacio físico y facilidades técnicas. En relación a este último, sería bueno precisar a qué se refiere facilidades técnicas y qué implica. Asimismo, sería más factible que se le pueda proporcionar a los abonados y/o usuarios la información a través de otros medios como página web, ya que en la actualidad predomina la tendencia a la virtualidad.

- **Entel - Carta, pg. 29-31:**



ESPACIO FISICO PARA INSTALAR UN TELEFONO DE OSIPTEL

Sobre el particular, trasladamos nuestra preocupación respecto de la presente propuesta de instalar un teléfono en nuestras tiendas para la atención directa a los clientes por parte del OSIPTEL, dado que consideramos que va en contra del concepto --que incluso la presente propuesta normativa propone-- de mejorar la calidad de atención de las empresas operadoras en cuanto a sus clientes.

En esa línea, nos preguntamos **¿la instalación de un canal telefónico de OSIPTEL en un centro o punto de atención para que el cliente se comunique de forma directa con el regulador mejorará la calidad de atención?** la respuesta es no, Nos explicamos.

El regulador, actualmente, ha implementado diversos canales de atención como el telefónico, presencial e incluso digital en el cual los clientes pueden acceder directamente para trasladar sus consultas y/o inconvenientes; sin embargo, no se ha acreditado que contar con dichos canales haya mejorado la calidad de atención de las empresas operadoras. Tampoco advertimos información del sentir del cliente respecto de los canales de atención que brinda el regulador, por lo que, de existir una mala experiencia del cliente con este canal telefónico de OSIPTEL podría perjudicar la atención de la empresa operadora, por ejemplo, mantenerlo en línea a causa del encolamiento de llamadas.

Por otro lado, es necesario que el regulador evalúe si disponer la colocación de un teléfono de atención del OSIPTEL a los clientes afectará el derecho de libertad de empresa que tenemos como concesionarios del servicio público de telecomunicaciones y las normas establecidas en el Procedimiento Administrativo General, donde se dispone que las empresas operadoras constituyen primera instancia en todos los procedimientos administrativos que involucre el servicio.

En consecuencia, rechazamos la propuesta de implementar un canal telefónico del OSIPTEL en nuestros centros y puntos de atención, no obstante, **proponemos agregar en nuestros centros de atención, afiches regulatorios informativos, el número de contacto que OSIPTEL nos brinde, a fin de que los usuarios puedan llamar de forma directa al Regulador.** De la misma manera, se aplicaría para nuestras tiendas en provincia a fin de que los usuarios se puedan comunicar con los Organismos descentralizados correspondientes de acuerdo a su departamento.



Un ejemplo de que dicha propuesta funciona es lo ejecutado por SUNASS, el cual tiene como finalidad brindar una atención directa, rápida y personalizada a sus clientes mediante sus líneas directas llamadas Fono Sunass, los cuales se encuentran diferenciados de acuerdo al lugar donde te encuentres, tal como se puede observar a continuación:

[En la carta se adjunta sobre: Conoce nuestras líneas directas regionales]

En ese sentido, **solicitamos reconsidere lo planteado dado que afectaría al espacio propio de las tiendas o puntos de atención de las empresas operadoras y tome la presente propuesta, la cual ha sido exitosa con el Regulador del Agua Potable.**

SOBRE LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS ASESORES

• Viettel – Carta 1 - Anexo, pg. 3:

En relación al punto 3 del presente artículo sobre la remisión de la lista del personal de las empresas operadoras, OSIPTEL debe cumplir con registrar un banco de datos e indicar los fines para los que requiere dichos datos, de acuerdo a la normativa sobre datos personales vigente de competencia del MINJUS. Sin embargo, no advertimos que nuestro personal pueda ejercer ninguno de los derechos que les asiste según las disposiciones contenidas en la Ley de Protección de Datos Personales. Por lo que, nos permitimos sugerir que se incluya la posibilidad que las empresas operadoras cuenten con esta información a efectos de difundirla al personal de atención y ejerzan sus derechos de acceso, rectificación, oposición o cancelación, según corresponda.

• Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 7-8:

En relación al punto 3 del presente artículo sobre la remisión de la lista del personal de las empresas operadoras, tenemos a bien precisar que el OSIPTEL debe cumplir con registrar un banco de datos e indicar los fines para los que requiere dichos datos, de acuerdo a la normativa sobre datos personales vigente de competencia del MINJUS. Siendo así, resultaría pertinente que el OSIPTEL inserte y/o precise la vía para ejercer los derechos de los titulares de dicho banco de datos.

• Telefónica – Carta – Anexo 3, pg. 5:

“Esta práctica no se evidencia en ningún país de la región.”

En cuanto a los comentarios de Telefónica, es de precisar que si bien no se ha evidenciado experiencia internacional al respecto, es importante considerar que tanto los estudios de satisfacción y calidad elaborados por el Osipitel como las experiencias recogidas por el estudio de Consumer Truth²¹ se coincidió en que una de las principales problemáticas que enfrentan los usuarios durante su atención es la orientación inadecuada, es por ello que resulta relevante que los representantes de las empresas se encuentren debidamente capacitados.

En ese sentido, teniendo en cuenta la gravedad de la problemática planteada, la obligación propuesta resulta importante para resolver dicho problema y conveniente para las empresas ya que el contar con personal debidamente capacitado repercute positivamente sobre la calidad de atención a sus clientes.

Con relación al comentario de Entel, corresponde indicar que se mantendrán las coordinaciones previas para las actividades de capacitación y/o evaluación que realizará el Osipitel, tal como viene ocurriendo. Asimismo, se tomará en cuenta las sugerencias para que el protocolo sea comunicado a las empresas operadoras.

Por otra parte, en relación con la sugerencia de que las capacitaciones sean realizadas por los capacitadores de las empresas operadoras monitoreadas



²¹ Estudio cualitativo para analizar la propuesta cognitiva y emocional de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en la presentación de un reclamo o queja. Consumer Truth (2023)

• Entel - Carta, pg. 31-32:

CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL

Al respecto, consideramos que las capacitaciones y evaluaciones deben ser previamente coordinadas entre la empresa operadora y el OSIPTEL, tal como se ha venido desarrollando actualmente.

En efecto, establecer de manera unilateral por parte de OSIPTEL la selección del personal que participará en las capacitaciones y/o evaluación sin previa coordinación, representará un alto riesgo, esto debido a que dicha selección puede afectar a la capacidad de atención frente a nuestros clientes. un ejemplo de ello sería, que se solicite capacitar a todo el personal de una tienda, con lo cual no se contaría con el personal para brindar atención; o, se efectúe dicha capacitación en periodo de campaña en donde las atenciones son constantes; o, seleccione a personal que ya no laborará en Entel, toda vez que estas posiciones son altamente rotativas.

En ese sentido, **proponemos efectuar coordinaciones conjuntas para establecer el personal, el tiempo de duración, la fecha y hora en que se realizará la capacitación y la evaluación, tal como se ha venido realizando actualmente.**

Sin perjuicio de lo antes expuesto, **solicitamos que en relación a las capacitaciones, estos sean realizados por los capacitadores de las empresas operadoras monitoreadas por el propio OSIPTEL**, dado que ello permitirá que la información que se brinde a los asesores sea bajo una dinámica propia de la empresa y de los cuales los asesores se encuentran familiarizados, esto considerando que la finalidad de dicha capacitaciones es que los asesores de atención perfeccionen sus conocimientos al máximo y brinden una mejor atención a los clientes; asimismo, consideramos relevante que se nos comparta el material de capacitación, considerando que dicha información se enmarca en elementos educativos de atención.

Finalmente, consideramos que las pruebas que se efectúan a nuestros asesores deben guardar el lenguaje comercial que utilizamos y que los clientes se encuentran familiarizados, por lo que preguntas con palabras técnicas como: actos “celebrados”, el “Simswapping”, “inhibición” de monto, entre otros trae como consecuencia confusión a nuestros asesores por desconocer el significado de dichas palabras.”

por el propio Osiptel, es un aspecto que se puede evaluar dentro de las coordinaciones previas a cada capacitación.

En línea con lo anterior, se puede coordinar también respecto al lenguaje que vienen utilizando los asesores y verificar si este no genera ambigüedades o información errada a los usuarios; por lo que las reuniones de capacitación podrían resultar enriquecedoras para el Osiptel como para las empresas.

Asimismo, con relación al comentario de Viettel, se debe señalar que para la realización de capacitaciones y evaluaciones se adoptarán las medidas necesarias para proteger el derecho a la protección de los datos personales.



SOBRE EL HORARIO DEL CANAL PRESENCIAL

• **Viettel – Carta 1 - Anexo, pg. 3:**

Por último, consideramos necesario mencionar que no estamos de acuerdo con lo dispuesto en el punto 4 del presente artículo, toda vez que se pretende imponer horarios de atención en los centros de atención, lo cual es carente de razonabilidad y es una excesiva regulación; más aún, si tomamos en cuenta que el establecimiento de horarios de atención de empresas privadas se rigen por la libre competencia.

En ese sentido, solicitamos amablemente se pueda reformular este artículo tomando en cuenta lo expuesto.

• **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 8:**

Por último, consideramos necesario mencionar que nos resulta alarmante el horario de atención definido en el punto 4 del artículo materia de comentario, toda vez que se pretende imponer dieciocho (18) horas y seis (6) días de atención en las oficinas y puntos de atención. Es decir, nuestros puntos de atención deberían encontrarse disponibles diariamente, a modo de ejemplo, desde las 07:00 hasta las 23:00 horas.

Este planteamiento no solo resulta irrazonable, de acuerdo a los usos y costumbres del mercado, sino que representa una excesiva regulación; más aún, si tomamos en cuenta que el establecimiento de horarios de atención de empresas privadas se rigen por la libre competencia.

En ese sentido, solicitamos amablemente se pueda reformular este artículo tomando en cuenta lo expuesto.

• **DirecTV – Carta – Anexo 1, pg. 15:**

ii. Carencia de razonabilidad en el horario de atención del canal presencial

El numeral 4 del artículo 5 del Proyecto incluye la obligación de “garantizar que las oficinas y puntos de atención se encuentren disponibles las dieciocho (18) horas por día durante los seis (6) días de la semana”. Esto resulta irrazonable para cualquier agente económico pues involucra tener personal disponible tres cuartas ($\frac{3}{4}$) partes del día. Asimismo, también involucraría la duplicación hasta la triplicación del personal laboral para cumplir con dicha cuota horaria.

Es importante anotar que las empresas operadoras de servicios públicos con capacidad de atención presencial gestionan contratos laborales, los mismos que deben cumplir con la regulación laboral vigente en el país. Por lo mismo, la obligación bajo análisis crea un escenario gravísimo pues se nos estaría

Con relación a los comentarios de las empresas operadoras, asociaciones de empresas y entidades del Estado, corresponde indicar que el Osiptel busca que los usuarios del canal presencial cuenten con una atención adecuada y accesible que responda apropiadamente a las necesidades de los usuarios que hacen uso del servicio postventa, además que no se concibe a los canales de atención presencial, telefónico y digital como sustitutos, sino como complementarios y desarrollados bajo un enfoque de omnicanalidad, tal como se expuso previamente.

Asimismo, en atención a los comentarios recibidos, se acoge en partes dichos comentarios por lo que se ha dispuesto variar este numeral 4 reduciendo la disponibilidad de la atención presencial a un mínimo de 8 horas por día y 40 horas a la semana.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



conminando a elevar los horarios de atención en perjuicio de los colaboradores de DIRECTV.

- **Win – Carta - Anexo, pg. 3-4:**

El numeral 4 del artículo 5 del Proyecto contempla la obligación de que los centros y puntos de atención se encuentren disponibles las dieciocho (18) horas por día durante los seis (6) días de la semana.

Esto implicaría que haya personal administrativo trabajando en horarios nocturnos, lo cual no solo implica incurrir en mayores gastos, sino que implica poner en riesgo la salud e integridad de nuestros colaboradores.

Del mismo modo, es preciso indicar que, ni la exposición de motivos ni en el informe N° 00050-DAPU/2023, se evidencia alguna razón justificada que motive la aplicación de este artículo a todas las empresas operadoras en general, siendo que no todas cuentan con la misma afluencia presencial de clientes en sus centros de atención, al punto de que los abonados se vean perjudicados en su atención oportuna.

Por ello, consideramos que este numeral debe aplicarse solamente a las empresas operadoras que, previa evaluación del Osiptel en base a la incidencia de problemas con los usuarios derivados de una atención presencial, en los departamentos plenamente identificados, presenten una problemática que justifique la aplicación de la medida que implique atención presencial mayor a las ocho (8) horas diarias.

- **GILAT – Carta, pg. 5:**

En el presente artículo se describen las obligaciones asociadas a la atención presencial por parte de las empresas Operadoras.

Al respecto, con relación al numeral 4 del artículo 5, en la cual se establece la obligación de garantizar que las oficinas y puntos de atención se encuentren disponibles las dieciocho (18) horas por día durante los seis (6) días de la semana, consideramos que debe tenerse en cuenta la realidad cultural y geográfica de los distintos departamentos del Perú.

En efecto, consideramos necesario indicar que no resulta viable exponer al personal de las empresas operadoras a permanecer en Oficinas ubicadas en lugares rurales donde (i) la cantidad de público es reducida, (ii) no se cuenta

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



con iluminación pública y la temperatura del ambiente disminuye considerablemente, máxime cuando la cantidad de abonados no exige tal disponibilidad por parte de los centros de atención de determinadas empresas (con menos de 500,000 abonados).

Por lo tanto, debemos señalar que consideramos importante evaluar el impacto que tendrá la aplicación de dicha obligación en las zonas rurales de la sierra del Perú.

En ese sentido, sugerimos al Regulador que considere exceptuar el horario extendido de atención descrito en el numeral 4 del artículo bajo comentario a aquellas empresas operadoras que cuentan con menos 500,000 abonados.

• **Century/Cirion – Carta, pg. 2:**

Respecto a las obligaciones de la atención en el canal presencial, se entiende que lo establecido respecto a constancias de arribo, instalación de equipos telefónicos del OSIPTEL o la disponibilidad mínima de las oficinas y puntos de atención responde a garantizar una atención adecuada y oportuna a los clientes de servicios de telecomunicaciones residenciales masivos, sin embargo la dinámica en el ámbito corporativo que es donde prestamos nuestros servicios es distinta, pues aquí existen una cantidad mucho menor de clientes que en el segmento residencial, y que muy extraordinariamente acuden a requerir alguna atención de forma presencial.

Por ello, requerimientos como las constancias de arribo o la disponibilidad de dieciocho (18) horas por día durante los seis (6) días de la semana de las oficinas y puntos de atención no generarían algún resultado ni serían eficientes para los clientes del sector corporativo a quienes prestamos nuestros servicios, por lo que agradeceremos que dentro de las obligaciones puedan considerar condiciones diferenciadas y acordes al segmento corporativo del mercado, priorizando las nuevas tecnologías para la atención. Así, sugerimos incluir en el texto de la norma, una disposición que indique que estas obligaciones aplicarán únicamente a servicios residenciales en regiones con más de 50 mil abonados.

• **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 20-22:**

Sobre el inciso 4: Por otro lado, respecto de la obligación de disponibilidad de horarios de las oficinas de atención de 18 horas los 6 días de la semana, no se deduce que haya un correlato entre medir la calidad de los servicios con las horas de atención de una oficina de atención al público. Bajo dicho errado supuesto, el que tenga el mayor número de oficinas de atención al público y con un horario de atención más amplio debería tener un mejor desempeño en la

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



calidad de los servicios de telecomunicaciones que se brindan a los usuarios y abonados.

Esta propuesta, incluso, resulta contraproducente por la forma en que se viene operando pues muchos de los centros de atención funcionan en centros comerciales que ya tienen horarios establecidos y que no cumplen con dicho rango horario; por ejemplo, tienen un horario de apertura a las 11 am y un cierre a las 9 o 10 pm. Por lo que, de aprobarse el PROYECTO DE NORMA, los operadores tendrían que cerrar dichos locales por no cumplir con la norma horaria fijada por OSIPTEL, lo cual, incluso, terminaría afectando a los mismos usuarios, quienes contarían con menos lugares para, entre otras cosas, poder contratar bienes o servicios.

Sin perjuicio de ello, si se impone la obligación de atención por periodos de 18 horas por día durante 6 días a la semana, tendríamos que tener abiertos nuestros centros de atención de 9am a 3am, generando así sobrecostos de seguridad, sobrecostos de personal a pesar de tener un bajo tráfico de clientes en nuestros centros de atención a partir de las 7pm cuando se encuentran estos centros en la calle y 10pm cuando se encuentren estos centros de atención dentro de un centro comercial.

Asimismo, para los puntos de atención que no se encuentran en centros comerciales, nuestra representada tendría que invertir en seguridad para el personal y el equipamiento adecuado para ello, pues se tendría que trabajar en horas de la madrugada.

Como consecuencia de ello, nuestros centros de atención se verían significativamente perjudicados o, inclusive, tendrían que cerrar algunos pues los costos superarían ampliamente los beneficios, lo cual, como ya indicamos anteriormente, solo genera perjuicios para los consumidores.

Finalmente, haciendo una comparativa con otros países:
(...)

- Respecto al artículo 5 inciso 4, consideramos que se debe seguir la práctica internacional, la cual señala, por ejemplo, que la atención en canales presenciales solo es obligatoria en horarios y días hábiles. Por ejemplo, en el caso de Ecuador los Contratos de Concesión establecen esta obligación restringiéndose solo a los días y horas hábiles de atención:

“Cláusula 12.11: Recibir y atender los reclamos de los Usuarios, en días y



horas hábiles, los que podrán hacerse mediante atención presencial en los centros de atención al usuario en los días y horas en los que exista atención al público para venta de servicios, en páginas electrónicas o en centros de llamadas (call center), estos dos últimos con atención durante veinticuatro (24) horas, todos los días del año; “[El énfasis en negrita es nuestro]

En línea con ello, podemos observar que el marco normativo aplicable a la regulación de centros de atención físicos, por ejemplo, en Colombia, no precisa un horario o días obligatorios de atención:

“Artículo 2.1.25.2. Oficinas físicas.

En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que estos tengan mayor número de usuarios, los operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). En su defecto, los operadores deberán celebrar acuerdos con otros operadores que puedan brindar dicha atención.

La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medios de atención.

Estas oficinas deben ser claramente identificables de los puntos de venta o de pago del operador”.

Teniendo en cuenta lo antes descrito, agradeceremos reevaluar el periodo propuesto en el artículo bajo comentarios, para exigir la obligación de atención presencial en nuestros centros de atención, teniendo como base la referencia de la experiencia internacional, dejado a evaluación de las empresas operadoras los horarios de atención al público teniendo como premisa la libertad de empresa, y con ello poder competir por calidad de atención a usuarios con los demás operadores.

Con respecto al costo aproximado de implementación, nos remitimos a los comentarios descritos para el artículo 9 de la presente Matriz.

• **Telefónica – Carta – Anexo 3, pg. 5-6:**

Sobre este punto, consideramos que se debe seguir la práctica internacional, la cual señala, por ejemplo, que la atención en canales presenciales solo es obligatoria en horarios y días hábiles. Por ejemplo, en el caso de Ecuador los Contratos de Concesión establecen esta obligación restringiéndose solo a los días y horas hábiles de atención:

“Cláusula 12.11: Recibir y atender los reclamos de los Usuarios, **en días y horas hábiles**, los que podrán hacerse mediante atención presencial en los centros de

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



atención al usuario en los días y horas en los que exista atención al público para venta de servicios, en páginas electrónicas o en centros de llamadas (call center), estos dos últimos con atención durante veinticuatro (24) horas, todos los días del año;” [El énfasis en negrita es nuestro]

En línea con ello, podemos observar que el marco normativo aplicable a la regulación de centros de atención físicos, por ejemplo, en Colombia, no precisa un horario o días obligatorios de atención:

“Artículo 2.1.25.2. Oficinas físicas. En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que estos tengan mayor número de usuarios, los operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). En su defecto, los operadores deberán celebrar acuerdos con otros operadores que puedan brindar dicha atención.

La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medios de atención.

Estas oficinas deben ser claramente identificables de los puntos de venta o de pago del operador”.

Teniendo en cuenta lo antes descrito, agradeceremos reevaluar el periodo propuesto en el artículo bajo comentarios, para exigir la obligación de atención presencial en nuestros centros de atención, teniendo como base la referencia de la experiencia internacional, dejado a evaluación de las empresas operadoras los horarios de atención al público teniendo como premisa la libertad de empresa, y con ello poder competir por calidad de atención a usuarios con los demás operadores.

• **AMÉRICA MÓVIL – Carta 1 – Anexo, pg. 9:**

La propuesta descrita en este artículo establece que las oficinas y puntos de atención deben encontrarse disponibles al menos 18 horas por día durante los 6 días de la semana.

La propuesta descrita no solo carece de base legal que habilite su imposición, sino que carece de parangón en toda la regulación sectorial de nuestro país. Se trata de una medida altamente intervencionista e inconstitucional que implica la potencial afectación a derechos empresariales y laborales mínimos, la imposición de sobre costos no justificados y la omisión de las condiciones reales de operación en muchos establecimientos de atención al público (Centros Comerciales).

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



En la actualidad nuestra empresa cuenta con contratos laborales y de intermediación que contemplan la prestación de servicios únicamente durante un máximo de ocho (8) horas diarias y bajo condiciones de disponibilidad reducidas durante los fines de semana. La propuesta del OSIPTEL implicaría la contratación específica de cientos de operadores adicionales para cubrir los períodos de tiempo requeridos. Desde un plano de evaluación de costos, se trata de una medida cuya implementación tomaría cuando menos más de medio año, pero además supondría una restructuración correlativa de nuestra fuerza y proyecciones laborales, perjudicando en última instancia a nuestros propios trabajadores y colaboradores. Todo este impacto, claro está, no ha sido previsto en el informe de sustento del Proyecto.

Por otro lado, la medida descrita no contempla que existen una serie de establecimientos (por ejemplo, malls y centros comerciales) en los que el horario máximo de apertura o disponibilidad para atención al público es de diez (10) horas, siendo imposible que nuestros trabajadores y colaboradores puedan permanecer físicamente las 18 horas pretendidas, pues se configuraría un incumplimiento a nivel contractual relacionado a la permanencia de nuestro personal en los establecimientos de terceros que podrían implicar la posible imposición de penalidades.

Esta limitación, presente e imposible de superar nos pondría en una situación de permanente incumplimiento (y sin poder satisfacer los objetivos de protección al usuario) que no ha sido prevista en el sustento del Proyecto. Estamos, por tanto, ante una medida irrazonable que representa una barrera burocrática.

Por lo descrito, el presente artículo debe ser removido del Proyecto sin mayor análisis de fondo al resultar irrazonable y alejado de toda realidad sobre la normativa laboral aplicable en el país.

• **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 23-26:**

Ahora bien, el numeral 4 del artículo bajo comentario establece que las oficinas y puntos de atención deben encontrarse disponibles las **dieciocho (18) horas por día durante los seis (6) días de la semana.**

Como primer punto, agradeceremos tener en consideración que en muchas zonas se tendrán serias dificultades o será imposible cumplir con dicha disposición principalmente por las restricciones de horarios que existe a nivel municipal pues al emitirse las respectivas licencias de funcionamiento se indica expresamente los rangos de horarios autorizados en los que pueden funcionar

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



los locales comerciales, los cuales oscilan, de manera bastante excepcional, entre las 8:00 a.m. a las 11:00 p.m., por lo que resultaría imposible cumplir con la previsión del proyecto de atender un total de dieciocho (18) horas, tal como se desprende del ejemplo que trasladamos a continuación:

HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO		
Artículo 44.- HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO		
El horario de funcionamiento y atención al público en los establecimientos comerciales y de servicios en el distrito de Miraflores es de cuatro tipos, siendo estos los siguientes:		
TIPO	HORARIO	GIRO
Ordinario	De 8:00 a 23:00 De 6:00 a 23:00	Todos los giros bazar, bodega, florería, panadería y pastelería, gimnasio u otros.

Ejemplo: ORDENANZA N° 593/MM

Así, solo por citar otro ejemplo, la Ordenanza N° 470-MVES, que regula el horario de establecimientos comerciales y otros establecimientos en el distrito de Villa El Salvador, impone un límite de 12 horas diarias para la atención en centros o galerías comerciales como las que suelen acoger los centros de atención de las empresas operadoras. Sin embargo, ello es un ejemplo excepcional que no se replica en todos los distritos.

Vemos entonces con especial preocupación que el Proyecto omite totalmente la normativa municipal -aprobada a lo largo y ancho del país- que expresamente limita el horario de atención de los establecimientos de venta y entrega de información al público.

Asimismo, debemos mencionar que, aun si no se contara con restricciones de horarios a nivel municipal, muchos de nuestros centros de atención se ubican dentro de establecimientos comerciales (centros comerciales) que cuentan con horarios de atención menores a los establecidos en las licencias de funcionamiento, situación que escapa del control de las empresas operadoras, lo cual también imposibilitaría poder cumplir con el rango horario propuesto en el proyecto.

En efecto, la medida descrita no contempla que existen una serie de establecimientos (por ejemplo, malls y centros comerciales) en los que el horario máximo de apertura o disponibilidad para atención al público es de diez (10)

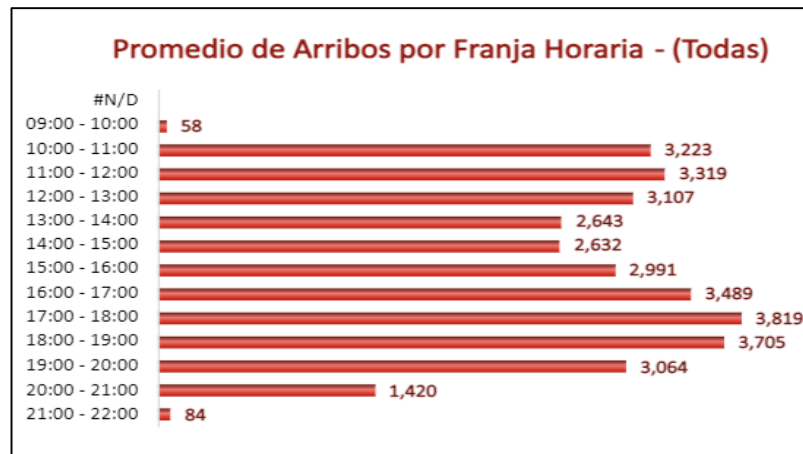


horas, siendo imposible que nuestros trabajadores y colaboradores puedan permanecer físicamente las 18 horas pretendidas, pues se configuraría un incumplimiento a nivel contractual relacionado a la permanencia de nuestro personal en los establecimientos de terceros que podrían implicar la posible imposición de penalidades.

Por otro lado, así no existieran las limitaciones anteriormente mencionadas debemos poner en conocimiento del OSIPTEL que los datos con los que contamos sobre la afluencia a nuestros centros de atención nos arrojan una clara tendencia que indica lo siguiente:

- (i) Los abonados acuden de forma residual en horas menores a las 10:00 A.M.
- (ii) A partir de las 8:00 P.M la afluencia a los centros de atención se reduce en más del 50% y;
- (iii) En la última hora de atención (9:00 – 10:00 P.M.) las atenciones son netamente residuales

Para un mejor entendimiento trasladamos a continuación un cuadro que contiene el promedio estadístico por franja horaria con los arribos a nuestros centros de atención:



Dicha estadística nos indica que, para cumplir con las cantidades de horas propuestas por el OSIPTEL se tendría que ampliar los horarios de atención **en horas donde los usuarios no suelen ir a atender sus consultas haciendo**



que las empresas operadoras pongamos a disposición recursos que no serán utilizados eficientemente por los abonados.

Ahora bien, sin perjuicio de lo antes señalado y; en línea con lo sustentado en nuestros Comentarios Preliminares remitidos a través del Anexo 1 adjunto a nuestra carta DMR/CE/N°1977/23 de fecha 11 de Julio de 2023, la propuesta descrita no solo carece de base legal que habilite su imposición, sino que carece de parangón en toda la regulación sectorial de nuestro país. Se trata de una medida altamente intervencionista e inconstitucional que implica la potencial afectación a derechos empresariales y laborales mínimos, la imposición de sobre costos no justificados y la omisión de las condiciones reales de operación en muchos establecimientos de atención al público (Centros Comerciales).

En la actualidad nuestra empresa cuenta con contratos laborales y de intermediación que contemplan la prestación de servicios únicamente durante un máximo de ocho (8) horas diarias y bajo condiciones de disponibilidad reducidas durante los fines de semana. La propuesta del OSIPTEL implicaría la contratación específica de cientos de operadores adicionales para cubrir los períodos de tiempo requeridos. Desde un plano de evaluación de costos, se trata de una medida cuya implementación tomaría cuando menos más de medio año, pero además supondría una reestructuración correlativa de nuestra fuerza y proyecciones laborales, perjudicando en última instancia a nuestros propios trabajadores y colaboradores. Todo este impacto, claro está, no ha sido previsto en el informe de sustento del Proyecto.

Estas limitaciones, presentes e imposibles de superar nos pondrían en una situación de permanente incumplimiento (y sin poder satisfacer los objetivos de protección al usuario) que no ha sido prevista en el sustento del Proyecto. Estamos, por tanto, ante una medida irrazonable que representa una barrera burocrática.

Como hemos indicado previamente, el Decreto Legislativo N° 1256 contempla una serie de parámetros que, previo análisis del caso concreto habilita al órgano decisor declarar una medida como barrera burocrática ilegal o carente de razonabilidad.

Respecto del análisis de razonabilidad, el artículo 18 de la referida norma establece que los elementos verificados por la entidad para determinar la razonabilidad de una medida son los siguientes:



1. Que la medida no es arbitraria, lo que implica que la entidad acredite: (i) la existencia de un interés público que la sustente, (ii) la existencia del problema que se pretendía solucionar con ella y (iii) que la medida cuestionada resulta idónea o adecuada para lograr la solución del problema y/o para alcanzar su objetivo.

2. Que la medida es proporcional a sus fines, lo que implica que la entidad acredite: (i) una evaluación de los beneficios y/o el impacto positivo que generaría la medida y de los costos y/o su impacto negativo para los agentes económicos obligados a cumplirla, para otros agentes afectados y/o para la competencia en el mercado, (ii) que la referida evaluación permite concluir que la medida genera mayores beneficios que costos, y (iii) que otras medidas alternativas no resultarían menos costosas o no serían igualmente efectivas.

Tal como hemos señalado, la documentación que fundamenta el Proyecto no presenta un sustento fáctico ni una alineación con la realidad que permita superar el examen de razonabilidad previamente señalado.

Por lo descrito, el presente artículo debe ser removido del Proyecto sin mayor análisis de fondo al resultar irrazonable y alejado de toda realidad sobre la normativa laboral y municipal aplicable en el país.”

• **Guinea – Carta – Anexo, pg. 4-5:**

GUINEA en la actualidad cuenta con 3 centros de atención o puntos de venta presenciales, en las cuales el horario de atención difiere en base a la magnitud y afluencia de clientes.

Los horarios son los siguientes:

- Centro de Atención ubicado en Av. José Larco, Miraflores - de 08:00 a 18:00 (10 horas diarias)
- Punto de venta ubicado en Diagonal 494, Miraflores - de 08:00 a 18:00 (10 horas diarias)
- Punto de venta ubicado en el Aeropuerto internacional Jorge Chávez - 24 horas al día.

El motivo de nuestro horario es que se ha determinado **que** en esas horas se presenta un flujo de trabajo mayor que va ligado con el dimensionado y la afluencia de clientes. La ampliación de ese horario a 18 horas en nuestros dos locales que atienden 10 horas, sería desproporcional e irrazonable con la cantidad de clientes que recibimos diariamente, lo cual a su vez sería perjudicial para nuestra empresa porque el costo extra en personal y servicios no se

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



justificaría ni con ingresos, ni con mayor disponibilidad de atención a nuestros clientes, ya que con nuestra disponibilidad actual la satisfacción está cubierta.

En ese sentido, consideramos que esta obligación no debe implementarse o, caso contrario, debe estar solo dirigida a operadores que cuenten con gran número de clientes.”

- **Cipriano – Informe – Anexo 2, pg. 25:**
d.-Sobre la disponibilidad de horarios de las oficinas de atención (18horas) los seis días de la semana (inciso 4 del artículo 5 del PROYECTO DE NORMA).

Similar a los casos anteriores, encontramos este supuesto y es el referido al número de horas de las oficinas de atención.

No se deduce que haya un correlato entre medir la calidad de los servicios esté vinculado con las horas de atención de una oficina de atención al público. Pues, bajo dicho supuesto, el que mayor tenga el número de oficinas de atención al público y más amplio horario de atención, debería tener un mejor desempeño en la calidad de los servicios de telecomunicaciones que se brindan.

Incluso, resulta contraproducente por la forma como vienen operando los operadores, pues muchos de los puntos de ventas funcionan en centros comerciales que ya tienen horarios establecidos y que no cumplen con dicho rango horario. Por ejemplo, abren a las 11 am y cierran a las 9 o 10 pm. Por lo que, de aprobarse el PROYECTO DE NORMA, los operadores tendrían que cerrar dichos locales por no cumplir con la norma horaria fijada por OSIPTEL, lo cual, incluso, terminaría afectando a los mismos usuarios.”

- **Defensoría – Informe, pg. 4-5:**
14. En cuanto a la obligación de las empresas de brindar la disponibilidad de los centros y puntos de atención por dieciocho (18) horas por día durante los seis (6) días de la semana, es importante asegurar que la medida se aplique considerando la capacidad de respuesta a la demanda de los usuarios y el respeto de los derechos laborales del personal a cargo de la atención. Conforme a ello, se recomienda la siguiente redacción:

“Artículo 5.- Obligaciones de la atención en el canal presencial

La empresa operadora tiene la obligación de:
(...)

4. Garantizar que las oficinas y puntos de atención se encuentren disponibles las dieciocho (18) horas por día durante los seis (6) días de la semana, con **personal a**

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



cargo de la atención necesario según turnos de atención y afluencia de público, y que se cumplan las normas laborales vigentes.

• **Defensoría – Informe, pg. 8:**

Sobre los canales de atención en el canal presencial:

(...)

iii. Incorporar en el artículo 5 una disposición expresa sobre la obligación de las empresas operadoras de garantizar el personal de atención necesario en función a demanda de usuarios y el respeto de los derechos laborales.

• **GTD – Carta – Anexo, pg. 2-3:**

En lo que respecta al cuarto punto, se puede apreciar los horarios de atención en el canal presencial. No obstante, consideramos que un punto relevante es la complejidad laboral, debiendo tener personal capacitado que pueda estar presente durante las 18 hrs. Esto es un horario excesivo, sabiendo que la cartera de clientes que tenemos son del segmento corporativo, los cuales ya tienen un horario preestablecido.

Asimismo, sería conveniente que también tomen en cuenta los comentarios que se han hecho respecto a la Consulta Pública sobre la necesidad de evaluar el establecimiento de una regulación diferenciada entre el segmento corporativo y residencial presente en el Documento Soporte No 02-2023/DPRC. Por lo tanto, el regulador tendría que consecuente con dicha consulta pública.

En esa misma línea, de plasmarse dicho horario, entendemos que el regulador también tendría que ser coherente con la atención de los usuarios en sus sedes descentralizadas, puesto a que hay usuarios que no solo acuden a las empresas operadoras, sino que luego transitan al regulador.

Asimismo, es pertinente señalar que en la actualidad se encuentra vigente el Decreto Supremo No 085-2023-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030, la cual se aplica a las entidades de la administración pública señaladas en el artículo I²² del Título Preliminar del T.U.O de la Ley No 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Por lo tanto, las empresas operadoras también se verían involucradas a esta norma.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



²² Artículo I del Título Preliminar de la LPAG: Ámbito de aplicación de la ley

La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública.

Para los fines de la presente Ley, se entenderá por “entidad” o “entidades” de la Administración Pública:

(...)

8. Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.

Los procedimientos que tramitan las personas jurídicas mencionadas en el párrafo anterior se rigen por lo dispuesto en la presente Ley, en lo que fuera aplicable de acuerdo a su naturaleza privada.

• **AFIN – Informe preliminar, pg. 10-12:**

Las medidas bajo comentario en la presente sección se encuentran relacionadas a la regulación de la disponibilidad horaria de los canales de atención presenciales, telefónicos y digitales.

En dicha materia, la Norma de Condiciones de Uso ha dispuesto las siguientes reglas:

- Las empresas operadoras deben prestar servicios de información y asistencia gratuitos en los cuales orienten, absuelvan consultas y reciban reclamos a través de un número telefónico libre de costo conforme a los siguientes criterios: (i) cuando la empresa obtenga ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones mayores a 150 UIT, el servicio debe estar habilitado durante 18 horas los 7 días a la semana; y (ii) cuando los ingresos sean iguales o menores a 150 UIT, el servicio debe estar habilitado durante 12 horas y 6 días a la semana como mínimo y el número telefónico puede implicar un costo.
- Las empresas operadoras están obligadas a tener disponibles los aplicativos informáticos para realizar los trámites durante 7 días a la semana.
- La empresa operadora que dispone de una página web debe incluir en su página principal información sobre la ubicación y horario de atención de las oficinas o centros de atención a usuarios y los puntos de venta.

En ese sentido, las medidas impuestas en la presente sección se encontrarían extralimitando las disposiciones de la Norma de Condiciones de Uso en tanto:

- La medida 5 establece la obligación de contar con determinada disponibilidad horaria de las oficinas y puntos de atención; sin embargo, la Norma de Condiciones de Uso únicamente señala la aplicación de este tipo de especificaciones respecto de los servicios de asistencia a través de número telefónico, no físico. Asimismo, dicho dispositivo normativo ha establecido que la disponibilidad horaria de los centros de atención debe ser colocada por los operadores a través de sus páginas web, por lo que se entiende que dicho aspecto sobre el funcionamiento de los centros de atención se encuentra a libre elección de los operadores de telecomunicaciones.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Adicionalmente, se debe considerar que el horario de funcionamiento de un establecimiento comercial no se encuentra dentro de las facultades del OSIPTEL, siendo un ámbito de competencia del correspondiente gobierno local.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

• **AFIN – Informe final (Comentario extemporáneo), pg. 14-17:**

Las medidas bajo comentario en la presente sección se encuentran relacionadas a la regulación de la disponibilidad horaria de los canales de atención presenciales, telefónicos y digitales.

En dicha materia, la Norma de Condiciones de Uso ha dispuesto las siguientes reglas:

- Las empresas operadoras deben prestar servicios de información y asistencia gratuitos, en los cuales orienten, absuelvan consultas y reciban reclamos a través de un número telefónico libre de costo, conforme a los siguientes criterios: (i) cuando la empresa obtenga ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones mayores a 150 UIT, el servicio debe estar habilitado durante 18 horas los 7 días a la semana; y (ii) cuando los ingresos sean iguales o menores a 150 UIT, el servicio debe estar habilitado durante 12 horas y 6 días a la semana como mínimo y el número telefónico puede implicar un costo.
- Las empresas operadoras están obligadas a tener disponibles los aplicativos informáticos para realizar los trámites durante 7 días a la semana.
- La empresa operadora que dispone de una página web debe incluir en su página principal información sobre la ubicación y horario de atención de las oficinas o centros de atención a usuarios y los puntos de venta.

En ese sentido, las medidas impuestas en la presente sección se encontrarían extralimitando las disposiciones de la Norma de Condiciones de Uso en tanto:

- La medida 5 establece la obligación de contar con determinada disponibilidad horaria de las oficinas y puntos de atención; sin embargo, la Norma de Condiciones de Uso únicamente señala la aplicación de este tipo de especificaciones respecto de los servicios de asistencia a través de un número telefónico, no un teléfono físico. Asimismo, dicho dispositivo normativo ha establecido que la disponibilidad horaria de los centros de atención debe ser colocada por los operadores a través de sus páginas web, por lo que se



entiende que dicho aspecto sobre el funcionamiento de los centros de atención se encuentra a libre elección de los operadores de telecomunicaciones.

Adicionalmente, se debe considerar que el horario de funcionamiento de un establecimiento comercial no se encuentra dentro de las facultades del Osiptel, siendo un ámbito de competencia del correspondiente gobierno local o municipal.

Cabe resaltar que el Informe N° 00050-DAP/2023 del Osiptel - que sustenta el Proyecto de Norma - sostiene que la regulación horaria se encuentra alineada a la normativa internacional, en específico a Estados Unidos de América en donde se regulan los horarios de atención de los canales de atención presencial. Sin perjuicio de ello, se debe resaltar que Estados Unidos de América no establece un horario de disponibilidad tan extenso ni específico, sino que dispone que la atención presencial debe realizarse en horarios laborales normales, entendiendo esto como el horario estándar de servicios similares, incluyendo algunas horas nocturnas y fines de semana.

- La medida 6 establece que la disponibilidad mínima de atención telefónica y digital con asesor humano debe ser realizada con disponibilidad de 18 horas durante los 7 días a la semana; sin embargo, se debe considerar que la Norma de Condiciones de Uso precisa que ello únicamente corresponderá cuando la empresa obtenga ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones mayores a 150 UIT.
- Asimismo, si bien la participación humana para los sistemas de atención automatizada (sea digital o telefónico) se encuentra establecida en el literal l) del artículo 1.1 del Código de Consumo, ello solo será realizado dentro de los rangos horarios de disponibilidad que correspondan.
- La medida 7 establece que la atención telefónica o digital con asesor virtual debe ser realizada durante 24 horas los 7 días de la semana; sin embargo, la Norma de Condiciones de Uso únicamente establece que la disponibilidad deberá darse durante los 7 días de la semana respecto de los aplicativos informáticos. En ese sentido, corresponde que dicha obligación no sea impuesta o extendida a los sistemas de asistencia telefónica.

• **MTC – Informe – Anexo, pg. 11-12:**

Nótese que, el referido numeral incrementa el horario de atención de las *oficinas y puntos de atención*, toda vez que el artículo 18 del Texto Único Ordenado del

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado mediante 099-2022-CD/OSIPTEL (en adelante, Reglamento de Reclamos) establece la obligación de atención en los centros de atención y puntos habilitados durante ocho (8) horas ininterrumpidas por día y cuarenta (40) horas a la semana, exigible únicamente para las empresas con más de 500 mil abonados. A diferencia de ello, ahora se plantea una atención de dieciocho (18) horas por día durante los seis (6) días de la semana, aplicable a todas las empresas operadoras independientemente de la cantidad de abonados que tengan.

Sobre el particular, como punto de partida, consideramos necesario que se aclare si cuando el numeral 4 del artículo 5 del Proyecto de Reglamento, hace referencia a “oficinas” se está refiriendo a los centros de atención. De ser así, sugerimos mantener uniformidad en los términos usados en el Proyecto de Reglamento, a fin de no generar confusión en su aplicación.

Adicionalmente, no se advierte en el Informe N° 00050-DAPU/2023, una evaluación de los costos y beneficios que implicará esta medida de ampliar el horario de atención de las oficinas y puntos de atención, así como tampoco las razones que justificarían su adopción.

En ese sentido, es necesario que OSIPTEL sustente la adopción de esta medida, a fin de tener certeza sobre el impacto que podría tener en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, máxime si en el Informe N° 00050-DAPU/2023, se indica que los canales digitales (página web, correo electrónico, aplicativo móvil, WhatsApp, etc.), han presentado una demanda creciente durante los últimos años, lo cual no se condice con el planteamiento de reforzar el canal de atención presencial.

• **MTC – Informe – Anexo, pg. 16:**

Conclusiones

(...)

4.4. De acuerdo a lo indicado en el numeral 3.4.4 del presente informe, con relación al numeral 4 del artículo 5 del Proyecto de Reglamento, no se advierte en el Informe N° 00050-DAPU/2023, una evaluación de los costos y beneficios que implicará la medida de ampliar el horario de atención de las oficinas y puntos de atención, así como tampoco las razones que justificarían su adopción, siendo necesario que dicho sustento, a fin de tener certeza sobre el impacto que podría tener en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, máxime si en el Informe N° 00050-DAPU/2023, se indica que los canales digitales (página web, correo electrónico, aplicativo móvil, WhatsApp, etc.), han

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



presentado una demanda creciente durante los últimos años, lo cual no se condice con el planteamiento de reforzar el canal de atención presencial.

- **DirectTV – Carta – Anexo 1, pg. 15-16:**

- iii. Limitaciones geográficas y horarias

La obligación de que las oficinas y puntos de atención estén disponibles las dieciocho (18) horas al día durante seis (6) días a la semana es un hecho imposible respecto a lo logístico y operativo. Esto se acentúa especialmente en áreas con baja demanda o recursos limitados.

Este problema se relaciona tanto con la necesidad de realizar inversiones (costos adicionales) como con la de contratación de personal calificado (costos laborales). Ello, en razón a que no se ha practicado ninguna exclusión sobre aquellos puntos con alta o baja demanda; es decir, se ha tratado **de crear una regla general sin tomar en cuenta** que no todos los centros en donde se realiza la atención presencial están organizados a fin de lograr una eficiencia.

La existencia de centros presenciales con menor demanda involucra la asignación y contratación de personal necesario. De lo contrario, se estaría obligando a las empresas operadoras a la contratación de personal laboral que, en su mayoría, se encontraría realizando actividades ajenas a la atención del usuario debido a que representaría una fuerza residual dentro de cada centro presencial.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.





• **AFIN – Informe final (Comentario extemporáneo), pg. 27-49:**
Obligaciones de atención horaria:

82. Las obligaciones planteadas que se encuentran relacionadas a la atención horaria son (i) garantizar que las oficinas y puntos de atención se encuentren disponibles 18 horas por día durante 6 días de la semana, (ii) garantizar una disponibilidad mínima de la atención telefónica y digital con asesor humano de 18 horas por día durante los 7 días de la semana, y (iii) garantizar una disponibilidad mínima de veinticuatro 24 horas durante los siete 7 de la semana para la atención telefónica o digital con asesor virtual.

83. Un primer aspecto para notar en relación con esta medida es que ninguna de las causas previamente señaladas por el Osiptel permite considerar que la ampliación de horarios generará una reducción en la insatisfacción de los usuarios.

84. Si bien se ha planteado, para el caso presencial, la existencia de altos niveles de deserción no entrega de constancias de arribo, o incluso condiciones inadecuadas al formar las colas, ninguno de estos sucesos se encuentra relacionado con el hecho de que los centros o puntos de venta tengan determinado horario de apertura y cierre.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

85. En particular, una afirmación de esta naturaleza implicaría afirmar que existen colas y dificultades de atención durante la primera o la última hora de atención, y que existen usuarios que desean asistir presencialmente a realizar sus trámites en horarios que se encuentran fuera de aquellos establecidos por las empresas, hechos sobre los cuales no se ha aportado evidencia alguna.

86. Más aún, el propio Proyecto de Norma identifica la existencia de horas valle y horas punta, encontrándose la hora punta, para el canal presencial, telefónico y digital, en horarios que fluctúan entre las 12:00 pm y 02:00 pm, y las 04:00 pm y 07:00 pm, lo que se encuentra naturalmente asociado al comportamiento habitual de los usuarios, quienes suelen disponer el horario comprendido o cercano al almuerzo para realizar trámites, o al término de su horario de trabajo. En ninguno de estos casos las horas pico se encuentran cerca del momento de apertura o de cierre de los centros de atención, motivo por el cual es posible afirmar que los horarios cercanos a la apertura o cierre son horas valle, de baja congestión, por lo que su ampliación no tendría mayor incidencia en la reducción de colas.

87. Seguidamente, tampoco existen razones para esperar que la ampliación de horarios genere que los usuarios modifiquen sus hábitos y empiecen a realizar sus trámites a las 06:00 am o a las 11:00 pm, reduciendo la afluencia en horas pico. Esto implicaría contar, cuanto menos, con alguna encuesta o estudio que permita arribar a una conclusión contraria, lo cual no ha sido aportado por el Osiptel.

88. Para el caso de los canales telefónico y digital la evidencia es aún más escasa, pues no se encuentran razones por las cuales el horario actual de estos canales esté incidiendo sobre la satisfacción de los usuarios, más aún si se considera que el sector ha venido implementando horarios de 24 horas en atención digital, y ampliando sus horarios de atención telefónica.

89. Sumado a lo anterior, debe resaltarse que el horario exigido por el regulador para la atención presencial tampoco sería factible de ser implementado en una amplia cantidad de centros de atención. Así, por ejemplo, la gran mayoría de centros comerciales donde normalmente se arriendan espacios para oficinas y puntos de atención manejan un horario de atención de 09:00 a 22:00 horas, por lo que no resultaría posible atender en horarios que excedan, en 5 horas, dichos límites. Además, muchos distritos establecen el cumplimiento de horarios de funcionamiento como condición para poder operar, los cuales tampoco resultan compatibles con una operación de 18 horas al día.



90. La ampliación de horarios también implicaría problemas de seguridad para los usuarios y para el personal de las empresas, más aún si se considera que, solo durante el primer semestre de 2023, y según las propias estadísticas del Osiptel, se robaron más de 860 mil celulares en el país, lo que puede terminar generando una mayor afectación al sector.

91. De esta forma, las medidas relacionadas a horarios de atención no resultan idóneas para abordar el problema planteado, e incluso no son factibles de implementar en múltiples casos.



C. SOBRE EL CAPÍTULO III: ATENCIÓN TELEFÓNICA Y DIGITAL

MODALIDADES DE ATENCIÓN EN EL CANAL TELEFÓNICO
TEXTO NORMATIVO

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

Artículo 6.- Modalidades de atención en el canal telefónico

La empresa operadora brinda la atención telefónica a través de sus servicios de información y asistencia, según las siguientes modalidades que pueden concurrir en una misma atención:

- (i) **Atención telefónica con menú de opciones:** Atención que tiene un carácter pasivo, en tanto que el usuario y abonado solo debe elegir la opción y recibir la información solicitada, o registrar el trámite solicitado. Las opciones pueden ser numéricas o mediante una secuencia de preguntas. Este tipo de atención se restringe a las tecnologías Dual Tone Multi Frequency (DTMF) y los Interactive Voice Response (IVR).
- (ii) **Atención telefónica con asesor virtual:** Atención que tiene un carácter interactivo, similar a la atención con asesor humano, donde el usuario y abonado debe experimentar la posibilidad de realizar consultas o trámites. Este tipo de atención tiene capacidad de aprendizaje autónomo, comprensión de las comunicaciones de los usuarios y abonados, rapidez en capturar la necesidad del usuario y abonado; así como flexibilidad en sus respuestas. Esta definición se circunscribe solamente a los chatbot de voz. En caso no se verifique estos aspectos, el canal se considera como una atención telefónica con menú de opciones.
- (iii) **Atención telefónica con asesor humano:** Aquella atención que es realizada por un asesor humano quien tiene un carácter activo y debe recibir y atender consultas y trámites.

En la secuencia del proceso de atención telefónica no se puede implementar simultáneamente la atención telefónica con menú de opciones y la atención telefónica con asesor virtual, por lo que la empresa operadora tiene la obligación de ofrecerlos a través de números diferentes.

VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO

Artículo 7.- Modalidades de atención en el canal telefónico

La empresa operadora que brinda la atención telefónica a través de sus servicios de información y asistencia, puede utilizar las siguientes modalidades:

- (i) **Atención telefónica con menú de opciones:** Atención que tiene un carácter pasivo, en tanto que el usuario solo debe elegir la opción y recibir la información solicitada, o registrar el trámite solicitado. Las opciones pueden ser numéricas o mediante una secuencia de preguntas.
- (ii) **Atención telefónica con asesor virtual:** Atención que tiene un carácter interactivo, similar a la atención con asesor humano, donde el usuario debe experimentar la posibilidad de realizar consultas o trámites. Este tipo de atención tiene capacidad de aprendizaje autónomo, comprensión de las comunicaciones de los usuarios, rapidez en capturar la necesidad del usuario; así como flexibilidad en sus respuestas.
- (iii) **Atención telefónica con asesor humano:** Aquella atención que es realizada por un asesor humano quien tiene un carácter activo y debe recibir y atender consultas y trámites.

Para las modalidades (i) y (ii), la empresa operadora debe incluir la opción que le permita al usuario comunicarse con un asesor humano.

ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS



COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

- **Starlink – Carta, pg. 8:**

Propuesta.

“Artículo 6.- Modalidades de atención en el canal telefónico

La empresa operadora que brinde brinda la atención telefónica a través de sus servicios de información y asistencia, lo hará según las siguientes modalidades que pueden ocurrir en una misma atención:

(...)”

- **Telefónica – Carta – Anexo 3, pg. 7:**

La regulación sobre la secuencia o procesos de la atención telefónica por las diferentes modalidades de atención no se evidencia en ningún país de la región.

- **Telefónica – Carta – Anexo 3, pg. 7:**

Limitar el tipo de tecnología que se debe emplear para la atención vía menú de opciones no se evidencia en ningún país de la región. Sugerimos que se deje abierta la posibilidad de utilizar las tecnologías vigentes o cualquier otra que pudiese comercializarse en el futuro para tal fin.”

- **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 23:**

En este punto, haciendo una comparativa con otros países, respecto al artículo 6 inciso 1, el hecho de limitar el tipo de tecnología que se debe emplear para la atención vía menú de opciones no se evidencia en ningún país de la región. Sugerimos que se deje abierta la posibilidad de utilizar las tecnologías vigentes o cualquier otra que pudiese comercializarse en el futuro para tal fin.

Finalmente, la regulación sobre la secuencia o procesos de la atención telefónica por las diferentes modalidades de atención no se evidencia en ningún país de la región.

Con respecto al costo aproximado de implementación, nos remitimos a los comentarios descritos para el artículo 9 de la presente Matriz.”

- **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 27:**

En el artículo propuesto se definen las diferentes modalidades de atención mediante el canal telefónico que pueden optar las empresas operadoras del sector, sin embargo, se establece una limitación sobre poder utilizar simultáneamente el menú de opciones y la atención telefónica con asesor virtual debiendo brindarlas mediante números diferenciados.

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Con relación a los comentarios sobre limitar el uso de tecnologías a las empresas operadoras y que cada modalidad de atención telefónica disponga de un número distinto, el Osiptel acoge en parte los comentarios propuestos por las empresas operadoras. Por consiguiente, se ha dispuesto que se excluirá del presente artículo lo siguiente:

- La restricción de las tecnologías Dual Tone Multi Frequency (DTMF) y los Interactive Voice Response (IVR) en la modalidad de **Atención telefónica con menú de opciones.**
- La definición de Chatbot de voz en la modalidad de **Atención telefónica con asesor virtual.**
- La obligación de cada modalidad de atención telefónica tenga un diferente en cada empresa operadora.

Adicionalmente, Osiptel está flexibilizando la obligación de que las empresas operadoras deban utilizar todas las modalidades de atención telefónica; sin embargo, como ente regulador continuará realizando un seguimiento del desempeño del canal telefónico de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Respecto a la propuesta de la Defensoría, se mencionó que el Osiptel retirará la obligación de que cada empresa operadora disponga de un número distinto por cada modalidad de atención telefónica; por consiguiente, la propuesta sobre los diferentes números se desestima. Sin perjuicio de ello, es de precisar que, según lo establecido en el texto normativo, las empresas operadoras deberán incluir en sus páginas web información detallada de sus canales telefónicos y digitales, con sus correspondientes números o enlaces.

Con relación a que los números telefónicos de atención al usuario se puedan utilizar desde líneas telefónicas del mismo operador o de otros operadores, se debe señalar que tecnológicamente se puede marcar el número de un canal telefónico desde cualquier red; sin embargo, cuando la llamada se hace desde la red del mismo proveedor de servicio esta es gratuita, mientras que si se hace desde una red distinta se tiene que asumir un cargo por minuto.



Consideramos que dicha limitación podría generar un direccionamiento inadecuado del tráfico de las llamadas generadas por lo abonados, los cuales terminarán escogiendo las opciones más convencionales al estar familiarizados con las mismas, dejando de lado las opciones nuevas (asesor virtual) con poco o nulo tráfico y teniendo como consecuencia una irremediable saturación y/o encolamientos en las opciones más comunes, lo cual conllevará necesariamente a incumplimiento en el indicador.

La normativa propuesta debería considerar la posibilidad de permitir a las empresas operadoras utilizar sin restricciones dichas modalidades de atención telefónica, inclusive existiendo la posibilidad de utilizar todas en un mismo número siempre que se asegure la atención del cliente de forma simple, rápida y oportuna, de acuerdo a la consulta y/o trámite que requiere, puesto que no existe ningún impedimento real para que ello ocurra.

Por otro lado, agradeceremos precisar si el artículo bajo comentario exige que las empresas operadoras necesariamente tengan que implementar las tres (3) modalidades de atención en el canal telefónico, o podría darse el caso que la empresa operadora decida voluntariamente implementar únicamente dos (2) opciones tales como: (i) la atención telefónica con menú de opciones y (ii) la atención telefónica con asesor humano. Consideramos que dicha precisión resultará relevante en la operación.

Sin perjuicio de ello, nuestra representada solicita que se excluya del Proyecto la restricción de utilizar más de una modalidad de atención telefónica por número.

• **Entel - Carta, pg. 34-35:**
USO DIFERENCIADO DE LA ATENCIÓN

Sobre el particular, debemos resaltar que todas las empresas operadoras han implementado distintas formas de atención, puesto que dichas acciones se enmarcan en la libertad empresarial²³ que tienen cada una de ellas para atender su negocio; y que constitucionalmente se encuentra amparado.

De otro lado, con relación a la sugerencia referida a que la empresa operadora difunda en los recibos de consumo, el detalle de sus números de atención; es pertinente mencionar que, dicha obligación se encuentra recogida actualmente en el artículo 14 de la Norma de las Condiciones de Uso:

“Artículo 14.- Información adicional a ser proporcionada por la empresa operadora

(...)

Asimismo, **la empresa operadora debe remitir al abonado a través del recibo del servicio, con periodicidad mensual, información relativa al número telefónico del servicio de información y asistencia de la empresa operadora y del OSIPTEL.** En caso de

imposibilidad de enviar información a través del recibo, se utiliza la dirección electrónica señalada por el abonado, o a la casilla de mensajes de voz o de texto.

(...)”. El resaltado y subrayado es nuestro.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



²³ STC Exp. No3330-2004-AA/TC

(...)

De este modo, cuando el artículo 59º de la Constitución reconoce el derecho a la libertad de empresa está garantizado a todas las personas una libertad de decisión no sólo para crear empresas (libertad de fundación de una empresa) y, por tanto, para actuar en el mercado (libertad de acceso al mercado), sino también para establecer los propios objetivos de la empresa (libertad de organización del empresario) y dirigir y planificar su actividad (libertad de dirección de la empresa) en atención a sus recursos y a las condiciones del propio mercado, así como la libertad de cesación o de salida del mercado.”

Asimismo, el regulador al pretender que se establezca diferenciaciones de canales para ser atendidos por asesor humano o asesor virtual estaría desincentivando a los clientes de utilizar nuevas tecnologías de atención como es la virtual. Toda vez que el comportamiento natural de una persona es acceder a canales que ya conoce, por lo que el Regulador en línea con la digitalización debería impulsar es que los clientes tengan la experiencia con las nuevas herramientas que se cuentan y no efectuar medidas que busquen aislarlos.

En ese sentido, **rechazamos la presente propuesta dado que afecta a la libertad de empresa y el desarrollo que la industria está impulsando para la utilización de canales virtuales** a fin de mejorar la atención a nuestros clientes de una forma ágil y eficiente.

Finalmente, proponemos que **la secuencia del proceso de atención telefónica debe dejarse a la discrecionalidad de cada empresa operadora y como herramienta de competencia en el mercado**, puesto que cada empresa operadora impulsa las mejores herramientas que brinden la mejor experiencia para su cliente.”

• **Defensoría – Informe, pg. 5:**

15. El artículo 6 del proyecto de norma obliga a las empresas operadoras con más de 500 mil abonados, a ofrecer la atención telefónica con menú de opciones, con asesor virtual y con asesor humano, a través de números diferentes. En ese sentido, para nuestra institución es de vital importancia que estos números sean difundidos debidamente y en forma accesible desde diferentes operadores, con la finalidad de facilitar la realización de consultas o trámites. Por tales motivos, se recomienda la siguiente redacción:

Artículo 6.- Modalidades de atención en el canal telefónico

(...)

En la secuencia del proceso de atención telefónica no se puede implementar simultáneamente la atención telefónica con menú de opciones y la atención telefónica con asesor virtual, por lo que la empresa operadora tiene la obligación de ofrecerlos a través de números diferentes, **que permita la comunicación desde líneas telefónicas del mismo operador o de otros operadores. Esta información debe publicarse debidamente en los recibos de consumo y las plataformas web de las empresas operadoras”.**

• **Defensoría – Informe, pg. 8:**

Sobre la modalidad de atención en el canal telefónico y digital:

i. Incorporar en el artículo 6 la obligación de las empresas operadoras de difundir en los recibos de consumo que emiten y en sus plataformas web los números



de atención telefónica disponibles desde líneas del mismo operador y otros operadores.

- **Guinea – Carta – Anexo, pg. 5:**

Respecto a esta obligación consideramos que se debe especificar que la empresa operadora tiene la opción de escoger habilitar las modalidades de atención que desee, ya que no es razonable, ni proporcional que se deba contar con todas.

- **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 8:**

En relación al punto donde se desarrolla la figura del Interactive Voice Response (IVR), la norma no ha precisado si las empresas operadoras pueden contar con un mismo canal en donde se cuente con atenciones con un asesor humano y un menú de opciones o, en su defecto, se debe contar con numero de contacto diferenciado al tipo de atención.

- **DirecTV – Carta – Anexo 1, pg. 16:**

Sobre las modalidades de atención en el canal telefónico (art. 6 del Proyecto)

Los problemas que se han identificado con relación a las disposiciones del Proyecto sobre la atención de usuarios y abonados en el canal telefónico son los siguientes:

i. Limitación injustificada en el uso de la atención telefónica con menú de opciones de forma simultánea con la atención telefónica con asesor virtual

La convergencia en un solo número disminuye la burocracia en la atención de las peticiones de los abonados y/o usuarios, asimismo, permite que la información se encuentre más accesible.

Cabe tener en cuenta que los chatbots de voz pueden brindar respuestas inmediatas y precisas a las consultas más frecuentes, ya que están diseñados para ofrecer información predefinida y soluciones a problemas comunes. Esto reduce el tiempo de espera y acelera el proceso de atención al cliente, lo que resulta en una experiencia más ágil y eficiente. Por lo mismo, resulta imprescindible que el usuario y/o abonado pueda interactuar con un asesor virtual a través de la atención telefónica con menú de opciones.

Injustificadamente se ha creado una prohibición general sin siquiera haber reunido evidencias contundentes de la existencia de una supuesta

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



incompatibilidad entre el uso de la atención telefónica con menú de opciones de forma simultánea con la atención telefónica con asesor virtual.



MODALIDADES DE ATENCIÓN EN EL CANAL DIGITAL

TEXTO NORMATIVO

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO

Artículo 7.- Modalidades de atención en el canal digital

Las atenciones digitales se realizan a través de páginas web, aplicativos móviles informáticos u otra plataforma digital, según las siguientes modalidades:

- (i) **Autogestión:** Aquella atención que tiene un carácter pasivo, en tanto que el usuario y abonado solo debe seguir la secuencia lógica de un trámite o consulta definido previamente.
- (ii) **Atención digital con asesor virtual:** Aquella atención que tiene un carácter activo y emula una atención con asesor humano, por lo que el usuario y abonado debe experimentar la posibilidad de consultar o solicitar aspectos no considerados dentro de las opciones configuradas por defecto. Esta definición se circunscribe solamente a los chatbot escritos y de voz. En caso no se verifique estos aspectos, el canal se considera como autogestión.
- (iii) **Atención digital con asesor humano:** Aquella atención que es realizada por un asesor humano, quien tiene un carácter activo y debe recibir y atender consultas y trámites.

No se considera como canales de atención digital a las plataformas públicas (foros, chats grupales, etc.) en las que no se brinde una atención personalizada. En el caso de las redes sociales, la atención se inicia solamente si el usuario y abonado es trasladado a un espacio privado donde puede formular sus trámites o consultas.

Artículo 8.- Modalidades de atención en el canal digital

Las atenciones digitales se pueden realizar a través de páginas web, aplicativos móviles informáticos u otra plataforma digital, según las siguientes modalidades:

- (i) **Autogestión:** Aquella atención que tiene un carácter pasivo, en tanto que el usuario solo debe seguir la secuencia lógica de un trámite o consulta definido previamente.
- (ii) **Atención digital con asesor virtual:** Aquella atención que tiene un carácter interactivo y emula una atención con asesor humano, por lo que el usuario debe experimentar la posibilidad de consultar o solicitar aspectos no considerados dentro de las opciones configuradas por defecto.
- (iii) **Atención digital con asesor humano:** Aquella atención que es realizada por un asesor humano, quien tiene un carácter activo y debe recibir y atender consultas y trámites.

Para las modalidades (i) y (ii), la empresa operadora debe incluir la opción que le permita al usuario comunicarse con un asesor humano.

No se considera como canales de atención digital a las plataformas públicas (foros, chats grupales, etc.) en las que no se brinde una atención personalizada. En el caso de las redes sociales, la atención se inicia solamente si el usuario es trasladado a un espacio privado donde puede formular sus trámites o consultas.

ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

- **Entel - Carta, pg. 35:**
Sobre el particular, debemos indicar que **las tres (03) modalidades de atención digital no deben ser de implementación obligatoria**, sino dejarlo a discrecionalidad de la empresa operadora para utilizar la modalidad de atención en el canal digital que sea más conveniente para el cliente y su experiencia de atención; esto constituye un elemento competitivo que permitirá a los clientes poder elegir la empresa que satisfaga sus necesidades de atención.
- **Defensoría – Informe, pg. 5-6:**

Con relación a los comentarios recibidos, se debe precisar que la implementación de las 3 modalidades de la atención digital no es obligatoria; pero si en caso, una empresa desarrollase un canal digital, lo tendría que hacer cumpliendo las obligaciones que se establecen en este artículo.

Con respecto a los comentarios de América Móvil corresponde explicar lo siguiente:



16. El artículo 7 del proyecto señala que las atenciones digitales se realizan a través de páginas web, aplicativos móviles informáticos u otra plataforma digital. Sobre el particular, el Informe N° 00050-DAPU/2023 resalta que existe un porcentaje importante de usuarios que consideran que la atención recibida por este canal es de baja calidad o insatisfactoria, siendo los aspectos peor valorados el de efectividad y oportunidad.

Sin embargo, este documento ni la Exposición de Motivos presentan información que identifique los canales digitales que actualmente opera cada empresa operadora, como tampoco los canales considerados en el análisis y las fallas encontradas, lo cual dificulta la identificación de los problemas a superar en los canales existentes.

Por lo tanto, y con la finalidad de ofrecer al usuario todos los canales digitales disponibles para efectuar trámites y consultas, es necesario que cada empresa operadora incorpore en los recibos de consumo y portales web información sobre sus plataformas digitales en operación y una guía de usuario básica para el acceso correspondiente. Para tal efecto, se propone incorporar el siguiente texto:

“Artículo 7.- Modalidades de atención en el canal digital

(...)

Es obligatoria la implementación de guías digitales con orientación para los usuarios respecto del procedimiento a seguir en la creación y registro de una cuenta para realizar las consultas o trámites y el ingreso al registro de las consultas o trámites realizados.

La información de los canales digitales disponibles debe ser consignada de manera visible en los recibos de consumo y las plataformas web de las empresas operadoras.”

• **Defensoría – Informe, pg. 8-9:**

Sobre la modalidad de atención en el canal telefónico y digital:

(...)

ii. Incorporar en el artículo 7 la obligación de implementar guías digitales con orientación para los usuarios respecto al procedimiento a seguir en la creación y registro de una cuenta para realizar las consultas o trámites y el ingreso al registro de las consultas o trámites realizados. La consignación de la información de los canales digitales en los recibos de consumo y las plataformas web de las empresas operadoras.

• **GILAT – Carta, pg. 6-7:**

- Los cajeros (ATM) podrían ser considerados como un canal digital no solo de autogestión si permiten la realización de trámites y no se limitan a ejecutar transacciones automatizadas o gestiones financieras.
- Las cabinas de telepresencia podrían ser calificadas como un canal digital con asesor humano.

Respecto a lo comentado por Viettel acerca de incluir mayores características a las modalidades de atención en el canal digital, se ha retirado la referencia a las tecnologías que se vienen implementando como los chatbots.

En tal sentido, para poder determinar si la atención es “Autogestión” o “Asesor virtual”, dependerá del funcionamiento del sistema, ya que en tanto que haya sido configurado con respuestas predefinidas y reglas programadas, corresponderá a una atención autogestionada; mientras que, el asesor virtual, es aquel que se encuentra en mejor capacidad para entender el lenguaje humano en su contexto, lo que le permite responder de manera más efectiva a preguntas complejas y no configuradas por defecto.

En línea con ello, en tanto que el Chatbot de VIETTEL, según lo indicado por la empresa, ha sido configurado con preguntas y respuestas predefinidas, es un canal digital de autogestión.

Por último, con relación a los comentarios de la Defensoría sobre la implementación de guías digitales con orientación; es oportuno mencionar que, este Organismo viene impulsando diferente material informativo, como como guías interactivas considerando la relevancia de poner a disposición de los usuarios información pertinente e idónea sobre los trámites que realiza ante las empresas operadoras, como el “El ABC de los reclamos en telecomunicaciones” al cual se puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/guiareclamos/>.

De otro lado, con relación a la información de los canales digitales de las empresas operadoras, conforme se expuso previamente, corresponderá se difundan la lista de canales digitales, con sus correspondientes enlaces, en la página o sección principal de cada una de las páginas web que disponga la empresa operadora para ofrecer y/o comercializar servicios.



Con relación a la redacción del presente artículo, debemos evidenciar que no queda claro si:

- 1) Se estaría creando la obligación (para todas las empresas operadoras) de contar con canales de atención digitales, o;
- 2) Se estaría definiendo condiciones que se deberían cumplir una vez que las empresas operadoras opten por contar con dichos canales.

En caso se trate del primer escenario, consideramos necesario incidir nuevamente que no se estaría tomando en cuenta la realidad de las empresas operadoras con menos de 500,000 abonados, así tampoco la ausencia de necesidad de estas empresas en utilizar estos tres (03) nuevos canales.

En efecto, las empresas con menos de 500,000 abonados no reflejan los problemas con los que sí cuenta una empresa con más de 500,000 abonados, que por el volumen de sus operaciones requiere contar con canales digitales.

La principal diferencia entre ambos tipos de empresa, recae en que las empresas con menos de 500,000 abonados no tienen largos turnos de espera de clientes en el canal presencial o telefónico, grandes cantidades de quejas de usuarios por no ser atendidos o por no poder utilizar los canales tradicionales de atención, lo cual hace innecesaria la habilitación de dichos canales.

En ese sentido, recomendamos exceptuar de estas disposiciones a aquellas empresas operadoras con menos de 500,000 abonados o en su defecto precisar, que las obligaciones del presente artículo son aplicables solo en caso de que las empresas operadoras decidan empezar a utilizar canales digitales de atención.

• **Guinea – Carta – Anexo, pg. 6:**

Conforme a lo señalado en el comentario del artículo 6 consideramos que se debe especificar que las empresas operadoras tienen la facultad de escoger cuáles de los canales desean utilizar.

• **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 27:**

En el numeral 1 del artículo bajo comentario se establece que una de las modalidades de atención previstas en el canal digital es la “Autogestión” que tiene un carácter pasivo, en tanto que el usuario y abonado solo deben seguir la secuencia lógica de un trámite o consulta definido previamente.

Como es de conocimiento del OSIPTEL, casi todas las empresas operadoras del sector cuenta con los denominados ATM (cajeros) para realizar

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



determinadas transacciones sin la intervención de un asesor humano. Dichos ATM se encuentran dentro de nuestros centros de atención, por lo que si bien calzan dentro de la definición propuesta para la “Autogestión” el hecho de encontrarse en un local presencial podría excluirlo de la modalidad de atención en canal digital. Por ello agradeceremos se nos precise como deberán considerarse las atenciones efectuadas mediante equipos electrónicos sin intervención de un operador humano.

• **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 27-28:**

Por su parte, en numeral 3 del artículo bajo comentario establece que una de las modalidades de atención previstas en el canal digital es la “Atención digital con asesor humano” la cual se define como aquella atención que es realizada por un asesor humano, quien tiene un carácter activo y debe recibir y atender consultas y trámites.

Como es de conocimiento del OSIPTEL, nuestra representada actualmente cuenta en sus centros de atención con “Cabinas de Telepresencia”, que no son otra cosa que módulos con pantallas donde un asesor humano atiende los trámites y consultas de los abonados, tal como lo haría un asesor humano ubicado físicamente ahí. Sin embargo, en vista de que dicha atención se da con el apoyo de medios electrónicos consideramos necesario que se nos precise como debería considerarse dicho tipo de atenciones, a fin de clarificar la operativa bajo dicho esquema.

Al respecto, y en línea con el comentario anterior, solicitamos que las disposiciones propuestas sean especificadas con el mínimo detalle posible. Conforme a lo establecido en el artículo 257 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el “error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal” constituye un eximente de responsabilidad administrativa que limita la posibilidad de imponer sanciones ante -potenciales incumplimientos.

El regulador no puede aprobar disposiciones confusas o con interpretaciones supuestas o contrapuestas que puedan afectar el cumplimiento requerido y posteriormente sancionar por ello. Nuestra empresa deja constancia desde ya las incongruencias y omisiones encontradas en el proceso de diseño normativo a fin de prevenir requerimientos y/o sanciones sin debido sustento.

Finalmente agradeceremos precisar si el artículo bajo comentario exige que las empresas operadoras necesariamente tengan que implementar las tres (3) modalidades de atención en el canal digital, o podría darse el caso que la



empresa operadora decida voluntariamente no implementar la atención digital con asesor virtual.

- **Viettel – Carta 1 - Anexo, pg. 3-4:**

En relación al punto “Atención digital con asesor virtual”, se hace referencia a una solución de chatbot con Inteligencia Artificial (IA); sin embargo, Bitel utiliza un chatbot configurado con preguntas y respuestas predefinidas de acuerdo a los posibles problemas que el cliente podría presentar con el servicio prestado por Bitel. En base a ello y a las definiciones propuestas, solicitamos tenga a bien confirmarnos si el chatbot podría ser considerado como un canal de autogestión.

Sin perjuicio de ello, consideramos necesario se pueda incluir mayores características a las modalidades de atención en el canal digital, a efectos de poder diferenciar correctamente ante qué modalidad nos encontramos. Agregamos que, la definición a establecer debería tener un carácter meramente técnico y explicativo a modo de tener certeza respecto a la nueva obligación impuesta.

- **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 9-10:**

En relación al punto “Atención digital con asesor virtual”, se hace referencia a una solución de chatbot con Inteligencia Artificial (IA); sin embargo, Bitel utiliza un chatbot configurado con preguntas y respuestas predefinidas de acuerdo a los posibles problemas que el cliente podría presentar con el servicio prestado por Bitel. En base a ello y a las definiciones propuestas, solicitamos tenga a bien confirmarnos si el chatbot podría ser considerado como un canal de autogestión.

Sin perjuicio de ello, consideramos necesario se pueda incluir mayores características a las modalidades de atención en el canal digital, a efectos de poder diferenciar correctamente ante qué modalidad nos encontramos.



OBLIGACIONES DE LA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y DIGITAL**TEXTO NORMATIVO****ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS****VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO****Artículo 8.- Obligaciones de la atención telefónica y digital**

La empresa operadora tiene la obligación de:

1. Garantizar una disponibilidad mínima de la atención telefónica y digital con asesor humano de dieciocho (18) horas por día durante los siete (7) días de la semana y, de veinticuatro (24) horas durante los siete (7) días de la semana para la atención telefónica o digital con asesor virtual.
2. Incluir en los canales de atención con menú de opciones y los canales de autogestión una opción específica destinada exclusivamente a la atención y formulación de averías y reclamos por parte de los usuarios y abonados; salvo que la empresa operadora haya establecido e implementado la utilización de un número corto en su red o tenga una plataforma digital exclusiva para estos trámites.
3. Remitir, a solicitud del OSIPTEL, un estudio, con pruebas técnicas de sus canales de atención telefónico o digital con asesor virtual, en el que se evidencie que la plataforma digital tiene (i) capacidad de aprendizaje autónomo, (ii) comprensión de las comunicaciones de los usuarios y abonados, (iii) rapidez en capturar la necesidad del usuario y abonado y (iv) flexibilidad en sus respuestas, a fin de que pueda ser categorizado como servicio de atención con asesor virtual.
4. Informar al usuario y abonado al inicio de una atención con asesor virtual el tipo de asesor que le atenderá, e indicarle que puede solicitar la atención con un asesor humano luego de culminar la identificación del usuario y abonado; así como de los datos de su consulta o trámite, o si lo desea, continuar con el asesor virtual.
5. Brindar la posibilidad de que el usuario y abonado pueda solicitar la atención por un asesor humano en cualquier etapa de la atención por asesor virtual, ello sin perjuicio de la obligación indicada en el numeral anterior. En el caso de una autogestión, la plataforma debe poner a disposición del usuario y abonado el número telefónico o el enlace que le traslade con el asesor humano.

Artículo 9.- Obligaciones de la atención telefónica y digital

La empresa operadora tiene la obligación de:

1. Garantizar una disponibilidad mínima para la atención con asesor humano, en los canales telefónico y digital, de dieciocho (18) horas por día durante los siete (7) días de la semana y, de veinticuatro (24) horas durante los siete (7) días de la semana para la atención telefónica con asesor virtual y/o de autogestión con menú de opciones y para la atención digital con asesor virtual y/o autogestión.

Para el caso de la atención de los reportes por sustracción o pérdida del equipo terminal móvil de los usuarios, la empresa operadora debe garantizar la disponibilidad del canal telefónico con asesor humano durante las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana.

La empresa operadora con ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones iguales o menores a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias garantiza la disponibilidad de la atención telefónica de acuerdo a lo establecido en la Norma de las Condiciones de Uso.

2. Incluir en los canales de atención con menú de opciones y los canales de autogestión una opción específica destinada exclusivamente a la atención y formulación de averías y reclamos por parte de los usuarios; salvo que en el caso del canal telefónico la empresa operadora haya establecido e implementado la utilización de un número corto en su red, específico para estas atenciones.
3. Dentro de los primeros cuarenta (40) segundos luego de establecida la llamada, la empresa operadora debe brindarle al usuario la opción expresa de ser atendido por un asesor humano.



6. Garantizar que la interacción con el usuario y abonado en la atención digital con asesor humano o con asesor virtual aplicando un plazo máximo de respuesta de treinta (30) segundos respecto de cada interacción, salvo en los casos que se informe al usuario y abonado que se requiere un tiempo de espera mayor.

La referida obligación no es exigible a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados a nivel nacional; sin perjuicio de ello, dichas empresas deben brindar al usuario la posibilidad de que pueda solicitar la atención por un asesor humano en cualquier etapa de la atención por asesor virtual.

4. En caso de que, durante la atención telefónica con asesor virtual o menú de opciones, el usuario solicite o marque la opción de atención con asesor humano, debe ser derivado inmediatamente a fin de continuar la atención con dicho asesor, sin necesidad de que existan interacciones o validaciones previas.
5. Brindar la posibilidad de que el usuario pueda solicitar la atención por un asesor humano en cualquier etapa de la atención digital con asesor virtual. En el caso de una autogestión, la plataforma debe poner a disposición del usuario el número telefónico o el enlace que le traslade con el asesor humano.
6. Garantizar que la interacción con el usuario en la atención digital con asesor humano o con asesor virtual sea en el menor plazo posible en cada interacción.

ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

- **Starlink – Carta, pg. 9: Propuesta.**
 “Artículo 8.- Obligaciones de la atención telefónica y digital
 La empresa operadora que cuente con canales de atención telefónico y/o digitales, tiene la obligación de:
 (...)”
- **Telefónica – Carta – Anexo 3, pg. 7-8:**
 Sobre la regulación de los canales digitales se observa que en la experiencia internacional no se regula al asesor digital, a los canales digitales ni los horarios de atención de público. La regulación solo establece que la atención de reclamos vía telefónica o vía web debe estar disponible 24/7.

 Por ejemplo, en Colombia, solo se regula los horarios de atención al público:

*“Artículo 2.1.25.3. Línea telefónica.
 El usuario podrá presentar cualquier PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible entre las*

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Con relación a lo comentado por Starlink, corresponde indicar que, según lo establecido en la Norma de las Condiciones de Uso, las empresas operadoras, deben habilitar el canal telefónico a fin de prestar el servicio de información y asistencia, de manera gratuita. Según la referida obligación, las empresas operadoras, dependiendo de la cantidad de sus ingresos, implementan dicho canal debiendo garantizar la atención en un determinado periodo mínimo.

Con relación al canal digital, se ha determinado que las empresas operadoras con una cantidad de abonados mayor a 500 mil abonados deben poner a disposición de sus usuarios, los aplicativos informáticos.

Sin perjuicio de lo señalado, las empresas operadoras pueden implementar otros canales de atención para lo cual corresponde que observen las reglas mínimas aplicables a dicho canal previstas en el artículo 9 del texto normativo.



5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana. Ahora bien, cuando la PQR esté relacionada con: i) Reporte de hurto y/o extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.”

Teniendo en cuenta lo antes descrito y la experiencia internacional, y siendo los medios digitales servicios aún en periodo de maduración, respetuosamente solicitamos a su Despacho, suprimir este apartado del proyecto de modificación bajo comentarios, hasta que estos medios digitales consigan desarrollarse.

Respecto a lo comentado por Telefónica acerca de la experiencia internacional en donde no se regula al asesor virtual, se debe señalar que tecnológicamente no hay razón o justificación para que los canales de atención que no requieren de asesor humano tengan horas de no atención, salvo las ventanas de mantenimiento.

SOBRE LA DISPONIBILIDAD DEL CANAL TELEFÓNICO Y EL CANAL DIGITAL

- **Flash – Carta 2 – anexo, pg. 3:**

Respecto a la disponibilidad de atención telefónica y digital. De acuerdo al artículo 12 del TUO de las Condiciones de Uso, la obligación de asistencia se encuentra diferenciada; de tal manera que, solo es exigible una atención mínima de (18) horas por día por siete (7) días para aquellas empresas con ingresos anuales facturados a ciento cincuenta (150) UIT.

- **Guinea – Carta – Anexo, pg. 7-8:**

El call center de GUINEA en la actualidad se encuentra laborando 14 horas diarias de lunes a viernes (08:00 a las 22:00), en el caso de los fines de semana y feriados se labora 12 horas (08:00 a 20:00).

El motivo de nuestro horario es que se ha determinado que en esas horas se presenta un flujo de trabajo mayor que va ligado con el dimensionado de clientes y la afluencia de llamadas. Por ejemplo, hemos comprobado que los horarios de entre 07:00 a 08:00 cuentan con una actividad promedio de 1.43 llamadas diarias y el horario de 21:00 a 23:00 cuenta con un flujo mínimo de un promedio de 1 llamada diaria. En ese sentido, para GUINEA no existe una necesidad razonable para ampliar su horario de atención.

Adjuntamos como Anexo 1 una tabla de datos ejemplos de la afluencia de llamadas en los horarios mencionados, los cuales fueron tomados durante el mes de diciembre 2021 en el cual la empresa contó con el mayor flujo de atención.

- **DirectTV – Carta – Anexo 1, pg. 16:**

Sobre las obligaciones relativas a la atención telefónica y digital (art. 8 del Proyecto)

En el caso de lo comentado por Flash y Guinea sobre la disponibilidad mínima para la atención con asesor humano en los canales telefónicos y digitales, se mantiene lo previsto en el artículo 12 de la Norma de las Condiciones de Uso; por tanto, las empresas operadoras cuyos ingresos sean igual iguales o menores a ciento cincuenta (150) UIT solo deben garantizar como mínimo la atención telefónica de 12 horas al día por 6 días a la semana.

AFIN comenta que la disponibilidad de atención de 24 horas al día por 7 días a la semana no debe ser obligatorio para los sistemas de asistencia telefónica y digital. En vista de lo comentado, el Osiptel acoge en parte el comentario, estableciendo para la atención con asesor humano, un horario general de 18 horas por 7 días, y un horario de atención de 24 horas por 7 días solo para atender problemas de sustracción o robo de equipos.

Con respecto al comentario de Directv, se debe indicar que las ventanas de mantenimiento han sido consideradas en el contexto de la conceptualización de la inoperatividad del sistema, donde se está indicando que las empresas operadoras deben comunicar la ejecución de esas acciones de mantenimiento para que no sean incluidas como eventos de inoperatividad.



i. La disponibilidad del canal de atención telefónico o digital con asesor virtual no toma en cuenta los espacios de mantenimiento

Esta precisión de tener estos canales disponibles las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, no toma en cuenta los espacios de adecuación o mantenimiento que la empresa operadora pueda realizar sobre sus propios sistemas automatizados.

• **AFIN – Informe preliminar, pg. 11-12:**

La medida 6 establece que la disponibilidad mínima de atención telefónica y digital con asesor humano debe ser realizada con disponibilidad de 18 horas durante los 7 días a la semana; sin embargo, se debe considerar que la Norma de Condiciones de Uso precisa que ello únicamente corresponderá cuando la empresa obtenga ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones mayores a 150 UIT.

Asimismo, si bien la participación humana para los sistemas de atención automatizada (sea digital o telefónico) se encuentra establecida en el literal I) del artículo 1.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ello solo será realizado dentro de los rangos horarios de disponibilidad que correspondan.

La medida 7 establece que la atención telefónica o digital con asesor virtual debe ser realizada durante 24 horas durante los 7 días de la semana; sin embargo, la Norma de Condiciones de Uso únicamente establece que la disponibilidad deberá darse durante los 7 días de la semana respecto de los aplicativos informáticos. En ese sentido, corresponde que dicha obligación no sea impuesta a los sistemas de asistencia telefónica.

SOBRE LA OPCIÓN ESPECÍFICA PARA AVERÍAS Y RECLAMOS

• **Defensoría – Informe, pg. 6:**

17. Sobre las obligaciones de las empresas operadoras respecto de la atención telefónica y digital, el artículo 8 establece que en los canales de atención con menú de opciones y de autogestión debe incorporarse una opción específica destinada exclusivamente a la atención de averías y reclamos por parte de los usuarios y abonados. Sobre el particular, si bien esta medida garantiza el derecho de los usuarios a presentar reclamos, esta opción debe ser accesible y visible, para evitar que los enlaces se encuentren ocultos en las diferentes plataformas de atención de las empresas. En atención a lo expresado se recomienda la siguiente redacción:

Con relación a la propuesta de la Defensoría, el Osiptel se encuentra de acuerdo con que la opción para la atención y formulación de averías y reclamos debe ser accesible y visible; por tanto, se va evaluar el desarrollo de campañas informativas para usuarios a fin de enseñarle como identificar estas opciones en cada empresa operadora.



“Artículo 8.- Obligaciones de la atención telefónica y digital

(...)

2. Incluir en los canales de atención con menú de opciones y los canales de autogestión una opción específica **visible y accesible** destinada exclusivamente a la atención y formulación de averías y reclamos por parte de los usuarios y abonados; salvo que la empresa operadora haya establecido e implementado la utilización de un número corto en su red o tenga una plataforma digital exclusiva para estos trámites.

(...)”

Defensoría – Informe, pg. 9:Sobre la modalidad de atención en el canal telefónico y digital:(...)

Incorporar en el artículo 8 disposiciones para que la opción destinada exclusivamente a la atención y formulación de averías y reclamos sea visible y accesible para los usuarios y abonados.

LOS CRITERIOS TÉCNICOS PARA DETERMINAR UN ASESOR VIRTUAL

• **Entel - Carta, pg. 35-37:**

PRUEBA TÉCNICA DE ASESOR VIRTUAL

Al respecto, consideramos relevante explicar el acceso del servicio del asesor virtual, toda vez que esta plataforma no es propia de la empresa operadora sino de un proveedor internacional.

Los proveedores en el mercado digital son internacionales y a lo largo de los años han desarrollado software que cuentan con derechos de propiedad intelectual y constituyen secretos empresariales, por lo que es imposible sean brindados, tal como la regulación peruana también ampara; por lo que a pesar de que la autoridad lo solicite, al constituir un secreto empresarial, no podría brindarse el mismo, ejemplo Fórmula de coca cola o del amargo de angostura.

Nos explicamos, como es de su conocimiento, al asesor virtual es un software desarrollado para la interacción con humanos, el cual es capaz de reconocer preguntas y contestarlas de manera fluida y natural; dicho software no es diseñado por Entel sino por una empresa internacional que nos brinda servicio para utilizar su plataforma, situación que hace imposible cumplir con esta propuesta normativa dado que se tendría que solicitar estas acreditaciones a la empresa que nos brinda el servicio, el cual por competencia y confidencialidad sería negada.

Para entender la magnitud de la propuesta, procedemos a establecer un ejemplo de lo antes expuesto, solicitar pruebas técnicas del asesor virtual es como solicitar una acreditación del funcionamiento del WhatsApp que se utiliza

Con relación a la prueba técnica para evaluar el desempeño del asesor virtual, se debe señalar que el objetivo era viabilizar el desarrollo de los canales que usan técnicas de inteligencia artificial. En efecto, el Osiptel es consciente de que las nuevas tecnologías generan nuevas oportunidades para brindar a los usuarios una mejor experiencia en la atención.

Sin embargo, de acuerdo a los comentarios recibidos, se ha considerado que la regulación emitida por este Organismo sea acorde con la próxima reglamentación de la Ley 31814 – Ley que promueve el uso de la Inteligencia Artificial en favor del desarrollo económico y social del país. En tal sentido, no se ha considerado en la propuesta final la prueba técnica de asesor virtual, a efectos que luego de contar con la emisión de dicho marco normativo, y en tanto, sea pertinente y necesario se evaluaría una adecuación normativa en la regulación sectorial.

Sin perjuicio de lo anterior, resulta pertinente recordar que a partir del levantamiento de información realizado (ver informe sustentatorio) y estudio cualitativo realizado por la empresa Consumer Truth, se ha evidenciado que los usuarios tienen una pésima percepción del asesor virtual telefónico y que no cumplen con el objetivo de emular una atención con asesor humano. Si bien es cierto que la adopción de asistentes virtuales en la atención es una tendencia a nivel global, en muchos casos con buenos resultados, no es concebible que se adopten tecnologías deficientes, no llegando a cumplir con las expectativas de los usuarios.



para atención al cliente de Entel, si bien WhatsApp es nuestro proveedor, este nos brinda un servicio en su plataforma digital, por lo que en caso se presente una falla, lentitud o caída del WhatsApp no es responsabilidad de las empresas operadoras, sino de la citada plataforma.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, nos causa mucha preocupación que el OSIPTEL pretenda tener injerencia en ámbitos que se encuentran fuera de su competencia, toda vez que el desarrollo de las tecnologías como la inteligencia artificial se efectúan fuera del ámbito del sector de las telecomunicaciones, además dicho accionar desincentivaría a que las empresas operadoras utilicen herramientas que a nivel mundial se encuentran en la vanguardia tecnológica. Además, debemos mencionar que los estándares de atención son los más altos del mercado mundial y se encuentran avalados por META.

En ese sentido, **rechazamos la presente propuesta dado que no es posible realizar dicho estudio con pruebas técnicas respecto del asesor virtual dado que ENTEL únicamente hace uso del a plataforma brindada por un proveedor internacional.**

• **Cipriano – Informe – Anexo 2, pg. 30-33:**
g.- Reglamentación de la inteligencia artificial (art.8 numeral 3 del PROYECTO DE NORMA). –

El 5 de julio pasado, se publicó la Ley N° 31814, Ley que promueve el uso de la inteligencia artificial en favor del desarrollo económico y social del país, que tiene por objeto promover el uso de la inteligencia artificial en el marco del proceso de transformación digital, privilegiando a la persona y el respeto de los derechos humanos a fin de fomentar el desarrollo económico y social del país, en un entorno ético, sostenible, transparente, replicable y responsable.

Dicha ley en su Única Disposición Complementaria Final dispone que el Poder Ejecutivo, que entendemos será a través de la Presidencia del Consejo de Ministros y su Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, aprobarán el reglamento de la mencionada ley en un plazo de 90 días hábiles computados desde su entrada en vigencia, es decir, desde el 6 de julio de 2023.

En ese sentido, llama la atención que, en PROYECTO DE NORMA, en su artículo 8 de establezcan “obligaciones de atención telefónica y **digital**”, prevea en su numeral 3) que la empresa operadora deba:

“3. Remitir, a solicitud del OSIPTEL, **un estudio, con pruebas técnicas** de sus canales de atención telefónico o digital con asesor virtual, en el que **se evidencie que la plataforma digital tiene (i) capacidad de aprendizaje autónomo, (ii) comprensión**

Esto significa que, en términos prácticos, los actuales asesores telefónicos virtuales son más cercanos a un IVR, pero con considerables deficiencias; por lo que se recomienda a las empresas operadoras adoptar las acciones necesarias para mejorar la eficiencia de estos nuevos canales de atención.

Por otra parte, no resulta válida la argumentación de algunas empresas que sugieren implementar una herramienta para reemplazar la atención humana sabiendo que la tecnología requiere algún tiempo para su entrenamiento, ya que lo lógico es que estas herramientas sean probadas y testeadas en ambientes de experimentación controlada (o tipo *sandbox*) antes de masificarse, puesto ello puede derivar en una grave afectación al usuario, lo cual para este Organismo no resulta aceptable.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



de las comunicaciones de los usuarios y abonados, (iii) rapidez en capturar la necesidad del usuario y abonado y (iv) flexibilidad en sus respuestas, a fin de que pueda ser categorizado como servicio de atención con asesor virtual” (resaltado nuestro).

Asimismo, cabe indicar que la misma ley de IA dispone en su art. 2 que el uso de la inteligencia artificial en el país es de **interés nacional** y que su uso también involucra a los **servicios públicos**, así como cualquier otra actividad económica y social del país. Por su parte, el artículo 4 dispone con toda claridad que:

“La Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, en su calidad de ente rector del Sistema Nacional de Transformación Digital, **es la autoridad técnico-normativa a nivel nacional responsable de dirigir, evaluar y supervisar el uso y la promoción del desarrollo de la inteligencia artificial y las tecnologías emergentes**, a fin de alcanzar los objetivos del país en materia de transformación digital y los objetivos de desarrollo sostenible conforme a la normativa vigente” (resaltado y subrayado nuestro).

Adicionalmente, mediante el Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, publicado el 28 de julio del año en curso, se hizo oficial la aprobación de la **Política Nacional de Transformación Digital (PNTD) al 2030**, a fin de garantizar el pleno goce y ejercicio de los derechos de las personas en medios digitales y contribuir a la inclusión digital; lo que permitirá alcanzar la situación futura de incrementar el ejercicio de la ciudadanía digital. Dichas políticas en principio son aplicables a las entidades del sector público, pero conforme a su art. 2 también alcanzan a las empresas del sector privado, en cuanto les sea aplicable, pues como se indica en la norma aprobada, la transformación digital es transversal a todos los sectores económicos y sociales del país.

Cabe indicar que, en el numeral 3.5, **situación futura deseada**, se establece que al año 2023 se incrementa el ejercicio de cada capacidad digital de los ciudadanos y ciudadanas en los siguientes porcentajes:

- Incremento al **85.7 %** del uso de la capacidad de obtener información usando medios digitales; y,
- Incremento al **86.1 %** del uso de la capacidad de comunicarse a través de medios digitales.

Por otro lado, en el Objetivo Prioritario N° 3, referido a **garantizar la disponibilidad de servicios públicos digitales inclusivos, predictivos y empáticos con la ciudadanía**, se pretende que en el ecosistema digital



peruano se desarrollen soluciones pensadas en la ciudadanía, sus realidades y sus necesidades, utilizando los medios digitales para ello.

Por último, conforme al numeral VI, **Seguimiento y Evaluación**, se dispone que el proceso de seguimiento y evaluación de la PNTD será acompañado y asistido por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto (OGPP) junto con la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SGTD) de la PCM.

Incluso, así no fuera aplicable a las actividades del sector privado, deberían alinearse a la política general recién aprobada sobre transformación digital, pues no resulta coherente que mientras las actividades y acciones del estado sigan un determinado rumbo, las del privado tomen otra dirección totalmente opuesta.

Más allá que la propuesta pudiera resultar razonable en el uso de una plataforma digital y las posibilidades de la misma, que en realidad vendría ser el uso de la **inteligencia artificial**, se considera que **no resulta adecuado a todas luces que en una norma que pretende regular la calidad de atención a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones**, se pretenda adelantar en la normativa que emita la Presidencia del Consejo de Ministros, estableciendo las características de una tecnología como la inteligencia artificial o IA, cuyo uso está recién en pleno desarrollo y respecto de la cual aún no se ha aprobado su reglamentación en el país, tal como lo dispone la reciente Ley 31814 y el Decreto Supremo N°085-2023-PCM. Incluso la misma PCM ha establecido un plazo de 90 días para su reglamentación, que deberá ser el resultado de un debate con actores del sector público y privado en el caso de la IA.

Entonces, cualquier propuesta normativa que pretenda regular el uso de la IA y la PNTD en el país tendrá que alinearse al reglamento y parámetros que sobre esta tecnología apruebe la Presidencia del Consejo de Ministros.

Por ello no resulta oportuno y adecuado en estos momentos que la norma de OSIPTEL proponga regular el uso de la IA y el uso de los medios digitales, con determinadas condiciones técnicas, que aún no han sido contempladas en el reglamento y demás normas, las que aún no está aprobadas y cuya competencia es de la Presidencia del Consejo de Ministros.

• **Flash – Carta 2 – anexo, pg. 3-4:**
Respecto a la capacidad de aprendizaje autónomo. De acuerdo con el Informe No. 00050-DAPU/2023, OSIPTEL busca promover el desarrollo de

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



soluciones de inteligencia artificial, que pueda sustituir la atención de un asesor humano. Conforme a ello, somos de la opinión que la medida señalada debe regir sólo para las empresas operadoras que ya hayan incorporado esta tecnología o para quienes deseen incorporar en futuro, es decir, no se debería imponer la obligación de incorporar la inteligencia artificial en las plataformas digitales debido al costo de implementación que podría producir a las empresas operadoras. Cabe resaltar, que tampoco existe una necesidad de implementar este medio de atención, ya que la norma prevé la posibilidad de que el usuario se comunique por medio de un asesor humano, ya sea vía telefónica o digital, es decir, no habría razón para reemplazar este tipo de atención.

• **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 28-29:**

El numeral 3 del artículo bajo comentario establece la obligación de remitir, a solicitud del OSIPTEL, un estudio, con pruebas técnicas de sus canales de atención telefónico o digital con asesor virtual, en el que se evidencie que la plataforma digital tiene (i) capacidad de aprendizaje autónomo, (ii) comprensión de las comunicaciones de los usuarios y abonados, (iii) rapidez en capturar la necesidad del usuario y abonado y (iv) flexibilidad en sus respuestas, a fin de que pueda ser categorizado como servicio de atención con asesor virtual.

En principio, hacemos notar que, nuevamente, el regulador no tiene competencias expresas para requerir información y evaluar los mecanismos bajo los cuales se conduzcan los programas y herramientas informáticas que, para favorecer el proceso de atención a los usuarios, implemente la empresa operadora.

Por otro lado, debemos mencionar que, si bien esta clase de asesores virtuales (Inteligencia Artificial) pueden ser certificados para acreditar que efectivamente tienen un aprendizaje autónomo, dicho proceso de aprendizaje se desarrolla cuando la Inteligencia Artificial interactúa con los usuarios, siendo dichas interacciones las que nutrirán a la misma de nuevos conocimientos, usándolas de base para mejorar su capacidad de respuesta.

Para garantizar un óptimo desempeño de los Asesores Virtuales (IA), **no solo basta con la emisión de un informe o estudio con pruebas técnicas donde se indiquen sus características o capacidades**, sino que es indispensable que las mismas tengan un tiempo prudente de aprendizaje contemplado en la norma (marcha blanca o curva de aprendizaje) para que la misma pueda pasar su etapa de prueba sin que sus errores iniciales, comunes en este tipo de soluciones inteligentes, sean considerados como incumplimientos pasibles de sanción por parte del Regulador.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Consideramos que, dicha etapa de pruebas no debe ser menor a un plazo de seis (6) meses, contabilizado desde la fecha de activación de dicho Asesor Virtual, para garantizar el funcionamiento adecuado del mismo y que las empresas contemos con los tiempos suficientes para corregir cualquier problema que detectemos en los mismos. Reiteramos, este tipo de inteligencia artificial no viene preconfigurada con una capacidad de aprendizaje determinada para que sea utilizada de inmediato, sino que con el transcurso del tiempo se va nutriendo y aprendiendo conforme va interactuando con las personas en el día a día.

En tal sentido, consideramos que el Proyecto deberá incorporar un plazo mínimo de seis (6) meses para la etapa de pruebas de los Asesores Virtuales quienes conforme vayan interactuando tendrán capacidad de aprendizaje autónomo, comprensión de las comunicaciones y rapidez en capturar las necesidades de sus interlocutores.

• **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 24-26:**

Sobre el inciso 3:

1. El 5 de julio de 2023, se publicó la Ley N° 31814, Ley que promueve el uso de la inteligencia artificial a favor del desarrollo económico y social del país, la cual tiene por objeto promover el uso de la inteligencia artificial en el marco del proceso de transformación digital, privilegiando a la persona y el respeto de los derechos humanos a fin de fomentar el desarrollo económico y social del país, en un entorno ético, sostenible, transparente, replicable y responsable.

En la Única Disposición Complementaria Final de esta ley se establece que el Poder Ejecutivo aprobará el reglamento de la mencionada ley en un plazo de 90 días hábiles computados desde su entrada en vigencia, es decir, desde el 6 de julio de 2023.

Asimismo, cabe indicar que la misma ley de la IA dispone en su artículo 2 que el uso de la inteligencia artificial en el país es de interés nacional y que su uso también involucra a los servicios públicos, así como cualquier otra actividad económica y social del país. Por su parte, el artículo 4 dispone con toda claridad que *“La Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, en su calidad de ente rector del Sistema Nacional de Transformación Digital, es la autoridad técnico-normativa a nivel nacional responsable de dirigir, evaluar y supervisar el uso y la promoción del desarrollo de la inteligencia artificial y las tecnologías emergentes, a fin de alcanzar los objetivos del país en materia de transformación digital y los*

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



objetivos de desarrollo sostenible conforme a la normativa vigente”.

En ese sentido, llama la atención que en este inciso se establezca como obligación que la empresa operadora deba remitir el estudio al que hace referencia -por solicitud del Osiptel- para determinar si un canal puede ser categorizado como servicio de atención con asesor virtual, cuando ello le corresponde a la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros. En tal sentido, este numeral debería ser retirado toda vez que, de lo contrario, el Osiptel se estaría subrogando competencias que le corresponden a otra entidad.

Para tales efectos, adicionalmente, debe considerarse que, mediante el Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, publicado el 28 de julio del año en curso, se hizo oficial la aprobación de la Política Nacional de Transformación Digital (PNTD) al 2030, a fin de garantizar el pleno goce y ejercicio de los derechos de las personas en medios digitales y contribuir a la inclusión digital; lo que permitirá alcanzar la situación futura de incrementar el ejercicio de la ciudadanía digital. Dichas políticas en principio son aplicables a las entidades del sector público, pero conforme su artículo 2 también alcanzan a las empresas del sector privado, en todo lo que les sea aplicable, pues, como se indica en la norma aprobada, la transformación digital es transversal a todos los sectores económicos y sociales del país.

En el numeral VI de esta política, denominada Seguimiento y Evaluación, se dispone que el proceso de seguimiento y evaluación de la PNTD será acompañado y asistido por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto (OGPP) junto con la la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SGTD) de la PCM. Por tanto, el Osiptel no podría pretender asumir esta competencia sin que haya sido expresamente establecida.

Incluso si esta política no fuera aplicable a las actividades del sector privado, es necesario que el Osiptel se alinear a la política general recién aprobada sobre transformación digital, pues no resulta coherente que mientras las actividades y acciones del estado sigan un determinado rumbo, las del privado tomen otra dirección totalmente opuesta.

Más allá de que la propuesta pudiera resultar razonable en el uso de una plataforma digital y las posibilidades de la misma, que en realidad vendría a ser el uso de la inteligencia artificial, se considera que no resulta adecuado a todas luces que en una norma infralegal que pretende regular la calidad de atención a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones pretenda adelantarse en



la normativa que emita la Presidencia del Consejo de Ministros, estableciendo las características de una tecnología como la inteligencia artificial, cuyo uso está recién en pleno desarrollo y respecto de la cual aún no se ha aprobado su reglamentación en el país, tal como lo dispone la reciente Ley 31814 y el Decreto Supremo N°085-2023-PCM. Incluso la misma PCM ha establecido un plazo de 90 días para su reglamentación, que deberá ser el resultado de un debate con actores del sector público y privado en el caso de la IA.

Entonces, **cualquier propuesta normativa que pretenda regular el uso de la IA en el país tendrá que alinearse al reglamento y parámetros que sobre esta tecnología apruebe la Presidencia del Consejo de Ministros.** Por ello, no resulta oportuno y adecuado en estos momentos que la norma del OSIPTEL propone regular el uso de la misma, con determinadas condiciones técnicas, que aún no han sido contempladas en el reglamento, el mismo que aún no está aprobado y cuya competencia es de la Presidencia del Consejo de Ministros.

2. En el supuesto negado de que considere que el Osipitel puede regular el uso de la IA en el Perú, se debe realizar las siguientes precisiones que consideramos deben ser tomadas en cuenta al momento de establecer las obligaciones señaladas en este numeral:

- El **aprendizaje no puede ser autónomo**, pues este proceso es regulado. Si la Inteligencia Artificial fuera autónoma, realizaría lo que cree conveniente, sin cumplir puntos regulatorios.
- La **flexibilidad en sus respuestas**: En el lenguaje natural existe solo una respuesta a una pregunta, por lo que no queda claro a qué se refiere el proyecto con este atributo. En tal sentido, consideramos necesario precisar tomando en cuenta que solo existe una respuesta a una pregunta.

• **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 10:**

En relación al numeral 3 del artículo materia de comentario, solicitamos mayores alcances al estudio al que se hace referencia. Específicamente, a la entidad que debería emitir dicho informe, la periodicidad de la solicitud, el plazo de cumplimiento para dicha obligación.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

SOBRE BRINDAR LA OPCIÓN DE ATENCIÓN HUMANA

• **Entel - Carta, pg. 37-38:**

SOLICITUD DEL ASESOR HUMANO

Sobre el particular, consideramos que al iniciar una sesión se opte por informar al cliente que lo está atendiendo un asesor virtual y le indica que puede solicitar una atención con asesor humano, **se estaría impulsando la utilización de un**

Al respecto, se debe señalar, en primer lugar, que los asesores virtuales desarrollados por las empresas operadoras para atender las solicitudes de los usuarios no estaría funcionando de manera eficiente ni satisfactoria para los usuarios. Según Consumer Truth, el bot o asesor virtual resalta por su lentitud en las respuestas y la falta de interacción personal. Además,



asesor humano frente al virtual, a pesar de que la atención pueda realizarse sin ningún problema con este último.

En efecto, indicar un “mecanismos de auxilio” (en el ejemplo, asesor humano) en un primer momento de la atención, conllevaría a generar la certeza que el asesor virtual no cuenta con la capacidad de poder ayudarlo en su atención, situación que no es real, pero con la propuesta del regulador el cliente concluiría en ello.

Ahora bien, como hemos venido manifestando a lo largo de nuestros comentarios, el OSIPTEL debe enfocar sus esfuerzos en fomentar y educar a los usuarios respecto de la utilización de los canales digitales.

Si bien las empresas operadoras se encuentran en una constante oportunidad de mejora con los canales digitales, es relevante que el OSIPTEL promueva las ventajas de la digitalización, dado que es contradictorio que el regulador del sector de telecomunicaciones, en cual está en la vanguardia tecnológica, priorice la utilización de canales presenciales frente a los digitales. Asimismo, es importante que el regulador impulse la digitalización considerando que ello es una política de estado y es el rumbo que el mundo está tomando.

En ese sentido, consideramos importante que el cliente cuente con la mejor experiencia de atención; por lo que, si el cliente solicita en el desarrollo de la llamada a un asesor humano, la empresa operadora debe de brindarle dicha opción. Sin embargo, **en los casos en que los trámites se enmarcan en una autogestión mediante un asesor virtual, este debe de mantenerse con dicho asesor dado que no tendría sentido convocar al asesor humano frente a un trámite pasivo que se encuentra diseñado para que el propio cliente -con guía del asesor virtual- pueda realizarlo.**

En esa línea, **solicitamos revalorar la propuesta eliminado que se brinde en el inicio de la atención “la opción, asesor humano”** y que el OSIPTEL se oriente a brindar esa oportunidad de mejora a las empresas operadoras, las cuales invierten fuertes cantidades de dinero con la finalidad de brindar una mejor calidad de atención mediante herramientas ágiles y seguras como son las digitales.

- **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 26-27:**

los usuarios manifiestan un descontento en cuanto a las respuestas automatizadas ya que se las asocia como poco cercanas y, por ende, no comprensivas:

“Solo el robot te atiende, no hay asesores y eso molesta, la señal es lenta, hay muchos reclamos, el técnico se demora, no vienen rápido después de 24 horas, no hay asesores para hacer los reclamos”.

Sara, 54 años, Lima

“Utilizan robots para que te atiendan y estos te pasean: marca el 1, marca el 2... No hay un servicio personalizado”

Ángel 41 años, Chiclayo

Según Chacón R. y Salvatierra V. (2022)²⁴, la aceptación del asistente virtual depende del uso continuado. En este caso, cuando los clientes conocen las ventajas del uso de una tecnología para la atención al cliente, se encuentran más predispuestos a seguir usándola, probar nuevos procesos e invitar a su entorno a usarlo (Vallejo, 2018).

Sin embargo, las expectativas respecto al servicio de atención están condicionados por la búsqueda de información y la evaluación de alternativas por parte del cliente. En la medida que el servicio del Asistente virtual esté bien diseñado y responde bien a las necesidades o consultas del cliente, el nivel de aceptación será bueno.

Por ello, el éxito en la adopción de estas tecnologías por parte de los clientes, no responden solo al fomento o implementación progresiva de la misma, sino a la capacidad del sistema y su facilidad en el uso. Así, los asistentes virtuales y demás herramientas de IA, suelen ser más exitosos si son accesibles, entendibles y cómodos para el usuario.

Como puede concluirse, el éxito de la adopción de dichas tecnologías recae exclusivamente en las características del sistema implementado por las empresas y su capacidad de corregir errores rápidamente centrándose en satisfacer a su cliente, lo cual no se ajusta a la experiencia recogida en el caso del mercado peruano

En este contexto, se debe señalar que, se han realizado varias evaluaciones de los bot, las cuales están disponibles en el informe

²⁴ “Factores que se relacionan con la aceptación de un asistente virtual en clientes de telefonía móvil, en hombres y mujeres de 18 a 45 años que residen en la zona 7 y 9 de Lima Metropolitana”. Chacón R. y Salvatierra V. (2022) ESAN.



Sobre el inciso 4: Este inciso establece la obligación de indicar al usuario y abonado que puede solicitar la atención con un asesor humano luego de culminar la identificación del usuario y abonado. Consideramos que dicha obligación generaría un desuso o, incluso, eliminación de la atención digital y telefónica a través de una IVR, ya que se preferiría ir directamente con un asesor humano, aun cuando la atención podría ser atendida de manera celer e eficiente a través del canal digital o telefónico sin mediar con un asesor humano.

Como consecuencia de ello, los niveles de solución y tiempo en el cual se completa una atención se vería significativamente disminuido, siendo perjudicial para los usuarios y abonados, generando el efecto adverso al que busca el Osiptel con el proyecto.

Siguiendo la misma línea, generaría un retroceso en la digitalización y en el desarrollo de la IA, ya que, en tanto los usuarios o abonados preferirían un asesor humano al permitirles acceder a estos, nuestra representada se vería en la obligación de orientar sus recursos en contratar y capacitar a un mayor número de asesores, impidiendo que se pueda invertir en mejorar la digitalización y en las IA.

En consecuencia, es claro que permitir desde un inicio, o incluso durante toda una atención, que el abonado o usuario pueda acceder directamente a un asesor humano, no es adecuado ni proporcional, pues los efectos negativos que genera son superiores a sus posibles beneficios.

En ese sentido que se especifique de manera expresa y precisa el flujo de atención. A manera de propuesta, creemos que el flujo ideal sería el siguiente:

Identificación de asesora virtual -> identificación de usuario-> toma de solicitud del cliente -> informar que la asesora virtual brindará la información y al finalizar su atención, o en caso carezca de dicha información, podrá solicitar un asesor humano -> entrega de información -> toma de solicitud adicional -> en caso de que el usuario o abonado lo solicite, se pase a un asesor

Con respecto al costo aproximado de implementación, nos remitimos a los comentarios descritos para el artículo 9 de la presente Matriz.

Finalmente, haciendo una comparativa con otros países, sobre la regulación de los canales digitales se observa que en la experiencia internacional no se regula al asesor digital, a los canales digitales ni los horarios de atención de público. La regulación sólo establece que la atención de reclamos vía telefónica o vía web debe estar disponible 24/7.

sustentatorio. A partir de estas evaluaciones, se ha identificado que los asesores virtuales han sido configurados para atender contrataciones y otras solicitudes comerciales, pero cuando el usuario solicita la migración de plan, la baja o la portabilidad, el algoritmo del asesor tiende a dilatar la atención con introducción de preguntas de verificación adicionales.

Asimismo, también se han encontrado casos en los que el asesor virtual corta cuando el usuario formula solicitudes que no son convenientes para las empresas operadoras y, en otros casos, se corta con la llamada indicando que ese tipo de trámite se realiza con un asesor humano. Esto implica que el usuario pierde tiempo considerable en cumplir las validaciones del asesor virtual, para que al final, el asesor indique que no está programado para atender esa solicitud.

A manera de ejemplo, en la siguiente figura se reproduce una atención con un asesor virtual, en la que se puede apreciar que cuando el usuario indica expresamente que desea presentar un reclamo, el *bot* innecesariamente pregunta: "Entiendo que tu solicitud es por un reclamo, ¿es correcto?".

Luego, el *bot* en lugar de recibir el reclamo, indica al usuario que para comunicarle con un asesor especializado necesita más información. Todas estas interacciones innecesarias llegan a acumular un tiempo de espera de 87 segundos, más de un minuto. Comparando este desempeño con lo que suele pasar en la atención con un IVR, donde las preguntas y respuestas están más predefinidas, se podría concluir que los actuales asesores virtuales no son un sustituto adecuado de la atención telefónica con opción múltiple, mucho menos son sustitutos de la atención telefónica con asesor humano.



Por ejemplo, en Colombia, solo se regula los horarios de atención al público:
"Artículo 2.1.25.3. Línea telefónica.

El usuario podrá presentar cualquier PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana. Ahora bien, cuando la PQR esté relacionada con: i) Reporte de hurto y/o extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana."

Teniendo en cuenta lo antes descrito y la experiencia internacional, y siendo los medios digitales servicios aún en periodo de maduración, respetuosamente solicitamos a su Despacho, suprimir este apartado del proyecto de modificación bajo comentarios, hasta que estos medios digitales consigan desarrollarse.



Ingresar la llamada
– después de 1" –
(transcripción del audio)
Primer menú de opciones:
Bienvenido a Movistar, ¿tu consulta es sobre el celular del que llamas?
Usuario: Si
– después de 12" –
Bien, desde Whatsapp, atendemos tus consultas con asesores, escríbenos al 999955555 ahora
– después de 4" –
Dime, ¿en qué te puedo ayudar?
Usuario: Quiero presentar un reclamo
– después de 16" –
Entiendo que tu solicitud es por un reclamo, ¿es correcto?
Usuario: Si
– después de 14" –
Bien, para comunicarte con un asesor especializado necesito más información, por favor, dime si tu reclamo es por un problema técnico, por tu facturación o por otro motivo
Usuario: Por otro motivo
– después de 14" –
Antes de comunicarte con un asesor especializado te informe que, si necesitas gestionar tus consultas puedes hacerlo a través de nuestra App, descárgala en tu celular o ingresando a nuestro web www.movistar.com.pe, mejora tu plan y obtén una bolsa de gigas adicionales para navegar en internet desde tu celular, pide más información en esta llamada, para continuar con tu solicitud te voy a comunicar con un asesor especializado, por favor mantente en línea (26")
– después de 3" –
Asesor humano: Hola, buenas tardes, bienvenido a Movistar, le saluda Jana Soquisca, me indica su nombre y si el número del que está llamando es el mismo en consulta
(...)

En el siguiente ejemplo, se puede observar que, en algunos casos, inclusive la herramienta no es capaz de interpretar los requerimientos llegando al punto en el que el asistente virtual interrumpe la llamada de manera abrupta y unilateralmente, dejando desprotegido al usuario.



-Ingresa llamada

Amelia [05/05/2022 13:33:23]: Bienvenido a Movistar.

Amelia [05/05/2022 13:33:24]: Para descubrir Movistar total marca 0, para servicios móvil marca 1, para servicios hogar marca 2, para servicios de playas marca 3. Para compras con tu RUC 20, marca la opción 4.

-Después de 12"

Usuario [05/05/2022 13:33:35]: 2

Amelia [05/05/2022 13:33:36]: Para adquirir internet, televisión o telefonía fija, marca 1, para mejorar tu velocidad de internet, aumentar canales o adquirir equipos, marca 2, para realizar consultas sobre tu línea fija, internet o tv marca 3.

Usuario [05/05/2022 13:33:55]: 3

-Después de 20"

Amelia [05/05/2022 13:33:56]: ¡Bienvenido a Movistar!

Amelia [05/05/2022 13:33:57]: Ingrese el celular a consultar. Para productos hogar ingresa el número fijo, o ingresa el DNI del titular.

Usuario [05/05/2022 13:34:20]: 0870XXXX

Amelia [05/05/2022 13:34:22]: Lo siento.

Amelia [05/05/2022 13:34:22]: El número que me diste no está asociado a Movistar.

Amelia [05/05/2022 13:34:22]: Por favor ingrésalo nuevamente. Para líneas fijas recuerda anteponer el código de ciudad.

Usuario [05/05/2022 13:34:55]: 0876XXXX

-Después de 37"

Amelia [05/05/2022 13:34:57]: Dime, ¿En qué te puedo ayudar?

Usuario [05/05/2022 13:35:04]: idk

Amelia [05/05/2022 13:35:04]: Para poder ayudarte necesito que me digas cuáles te consulta. Por ejemplo me puedes decir, quiero saber cuánto debo, no puedo navegar. ¿En qué te puedo ayudar?

Usuario [05/05/2022 13:35:23]: reclamos

Amelia [05/05/2022 13:35:25]: Entiendo que tu solicitud es por un reclamo.

Amelia [05/05/2022 13:35:25]: ¿es correcto?

Usuario [05/05/2022 13:35:37]: sí

-Después de 60"

Amelia [05/05/2022 13:35:39]: Para comunicarte con un asesor especializado necesito más información.

Amelia [05/05/2022 13:35:39]: Por favor, dime si tu consulta es por facturación, por una avería en tu servicio, o por otro motivo.

Usuario [05/05/2022 13:35:57]: idk

Amelia [05/05/2022 13:35:57]: No te escuché, por favor dime si tu consulta es por facturación, por una avería en tu servicio, o por otro motivo.

Usuario [05/05/2022 13:36:06]: idk

Amelia [05/05/2022 13:36:09]: Disculpame, no logro escucharte. Por favor llámanos nuevamente cuando tengas tu solicitud.

Amelia [05/05/2022 13:36:09]: Gracias por llamar a Movistar.

En ese sentido, los actuales asesores virtuales (*bots*) de las empresas operadoras no tendrían una buena acogida por parte de los usuarios debido a la mala calidad y sus abundantes deficiencias en sus diseños, por lo que resulta absurdo pretender que las normas que propone el Osiptel podrían causar el abandono de estos canales.

En efecto, las empresas operadoras deben ser conscientes de que los usuarios estarían rechazando a los *bots* no por motivos idiosincráticos de apego a la atención humana o debido a las acciones regulatorias del Osiptel, sino porque objetivamente, los asesores virtuales presentarían ciertas deficiencias y serían de baja calidad.

Por lo tanto, en el estado actual, los asesores virtuales no serían sustitutos del asesor humano, y requerirían ser regulados de manera similar a la aplicada en la atención telefónica con opción múltiple. Esto implica que se



deba establecer la obligación de brindar la opción con asesor humano dentro de los primeros 40 segundos, y que se deba iniciar la atención con asesor humano dentro de los 20 segundos. Esto supone una flexibilización respecto a la propuesta planteada para comentarios, dado que originalmente se propuso que se brinde la opción de asesor humano al inicio de la llamada, luego de las preguntas de validación.

Finalmente, la adopción de esta medida regulatoria favorecerá el desarrollo de los asesores virtuales, debido a que elimina uno de los principales temores de los usuarios, perder el tiempo con las preguntas de validación del asesor humano y no concretar la solicitud. Efectivamente, el cumplimiento del umbral de 40 segundos, brinda al usuario la confianza de poder usar el *bot*, dado que tiene la certeza de que, si no es satisfactoria la atención, podrá continuar rápidamente con el asesor humano.

Por lo tanto, si las empresas operadoras desean continuar con el desarrollo de asesores virtuales, tendrían que mejorar los algoritmos y buscar que, dentro de esos primeros 40 segundos, la experiencia del usuario sea totalmente satisfactoria como para no solicitar un asesor humano. Asimismo, las empresas operadoras requieren tomar con mayor preocupación y responsabilidad las solicitudes de sus usuarios, y mejorar priorizando la atención adecuada al usuario versus el ahorro de costos a través de asesores virtuales que todavía se encuentran en una fase de entrenamiento.

SOBRE BRINDAR LA OPCIÓN DE ASESOR HUMANO EN CUALQUIER ETAPA

- **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 10-11:**

Respecto al numeral 5, se puede advertir que al habilitar en cualquier etapa de la atención la transferencia a un asesor humano produciría un encolamiento en las gestiones, la cual afectaría en los resultados de los indicadores. Esto debido a que los clientes al advertir que la atención está siendo realizada por un IVR o un BOT optarían por que dicha gestión sea trasladada a un asesor humano. En ese contexto, proponemos que, si el cliente no se encuentra satisfecho con la respuesta brindada durante la atención realizada por un asesor virtual, se le habilite la opción de ser transferido a un asesor humano.

Como se ha indicado previamente, los actuales asesores virtuales tendrían un desempeño más deficiente que los IVR, y no serían equiparables a una atención humana. En el caso de un IVR, la secuencia de opciones está plenamente predefinida, lo que permite evitar que el usuario experimente bucles o interacciones circulares en la atención, y al final, pueda optar por el usuario humano, si lo desea.

En cambio, en el caso del asesor virtual, dado que es una solución intermedia entre una inteligencia artificial y menú de opciones, el algoritmo frecuentemente requiere hacer repreguntas confirmatorias, las que suelen ser muy incómodas para los usuarios.

Estas repreguntas, en algunos casos, se constituyen en auténticos bucles que desesperan a los usuarios. Considerando que, en muchos casos, los usuarios realizan la llamada para formular un problema y, por ello, ya se



encuentran en un estado anímico negativo, el hecho de entrar en bucle de repreguntas exacerba la indignación y la decepción de los usuarios.

Asimismo, luego de que el usuario cansado y fastidiado solicita un asesor humano, los asesores virtuales realizan repreguntas confirmatorias o intentan nuevas validaciones, lo cual no solo agrava la experiencia negativa del usuario, sino que también proyecta la idea de que la empresa operadora está intentando evitar que el usuario concrete su solicitud.

En atención a esta problemática, en esta propuesta normativa se ha considerado pertinente desarrollar el derecho del usuario de solicitar en cualquier momento de la atención con asesor virtual la asistencia de un asesor humano; ello en el marco de lo establecido en el artículo 1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y sus modificatorias.

Además, a fin de evitar que la empresa agobie al usuario con otras preguntas de validación, se está prohibiendo que el asesor virtual realice nuevas interacciones y que se limite a ejecutar el traslado con un asesor humano. Cabe señalar que las empresas operadoras podrían indicar que estas medidas afectan el desarrollo de estos nuevos canales de atención; sin embargo, desde la perspectiva del Osiptel, lo que realmente afecta el uso de asesores virtuales es la baja calidad y los errores de diseño que las empresas operadoras tienen con los *bots* que impactan negativamente en la atención de los usuarios.

SOBRE GARANTIZAR UNA ATENCIÓN FLUIDA

• **DirecTV – Carta – Anexo 1, pg. 16-17:**

ii. Plazo irrazonable de treinta (30) segundos en la atención digital

La recepción el análisis de las consultas o peticiones puede involucrar un análisis complejo que supere cualquier medida de tiempo. Claro está que el tiempo de espera debe ser razonable a fin de generar satisfacción en el usuario o abonado; no obstante, en límite de tiempo de treinta (30) segundos resulta extremadamente corto.

Considerando todo lo antes expuesto, solicitamos que se precise que el Proyecto resultará aplicable a aquellas empresas del servicio de telefonía fija y móvil, que además deberá observarse el umbral previsto en el Reglamento Vigente el cual fija la eficacia de sus disposiciones frente a aquellas empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones que cuentan con más de 500,000 usuarios.”

Por otra parte, con respecto a la propuesta de establecer un límite de tiempo por interacción de 30 segundos, se debe precisar que se trata del tiempo que tarda el asesor (humano o virtual) de la empresa operadora en responder al usuario, y no del tiempo que tarda el usuario en responder. Es decir, lo se buscaba en este proyecto normativo es establecer reglas a las empresas operadoras a fin de tener una comunicación fluida con el usuario que usa un canal digital (WhatsApp, redes sociales, correo electrónico, etc.), pero no establecer un plazo de respuesta para el usuario. Esto significa que la empresa debería responder en plazos no mayores de 30 segundos, prescindiendo que el usuario no lo haga o se tome un mayor tiempo.

Asimismo, el proyecto normativo no establecía que la empresa deba brindar una solución en 30 segundos, dado que claramente se indicó que, si la evaluación del caso podría llevar más tiempo, la empresa podría

• **Flash – Carta 1 – Anexo, pg. 3:**

Respecto a la interacción entre el usuario y abonado con el asesor.

Consideramos que imponer un plazo máximo de respuesta de 30 segundos en la atención digital con asesor humano, específicamente, no es razonable debido a que la respuesta dependerá del grado de complejidad de la pregunta. Es decir, es posible que el asesor necesite de un mayor intervalo de tiempo para redactar la respuesta a la interrogante del usuario y abonado, por lo cual, 30 segundos no serían suficientes, y, al contrario, producirían que el asesor no otorgue una respuesta completa y satisfactoria. Bajo ese contexto, no se estaría brindando una atención eficaz, incumpliendo la finalidad de la normativa propuesta al producir la insatisfacción del usuario y abonado.

• **Entel - Carta, pg. 38-40:**

RESPUESTA DE ATENCIÓN EN 30 SEGUNDOS

Al respecto, el dinamismo de una atención digital con asesor humano o asesor virtual tiene otra dinámica a la atención tradicional como la telefónica, por dar un ejemplo; en ese sentido, el cumplimiento del tiempo de respuesta depende de varios factores y no únicamente de la empresa operadora.

En efecto, el dinamismo de atención virtual es diferente al tradicional, dado que el desarrollo de la atención depende del cliente; nos explicamos, por ejemplo en el caso de un Chatbot, el cliente puede realizar una consulta y este responderá de forma rápida, pero para continuar con el desarrollo de la atención depende de la interacción del usuario el cual puede demorar minutos o hasta una hora, toda vez que esa es la facilidad de estas herramientas, poder atender al cliente en base a su tiempo y necesidad.

Asimismo, el factor externo es elemental para el cumplimiento de dicha propuesta, por ejemplo: el estado de la red, la cobertura, el equipo con que cuenta el cliente, entre otros; no obstante, dichos los elementos externos que se involucran en el desarrollo de la atención no son responsabilidad de la empresa operadora. Por lo que, el OSIPTEL no ha realizado un análisis adecuado de la atención mediante canales digitales, los cuales dependen de la respuesta del cliente y factores externos, esto es, se encuentran fuera de la esfera de control de las empresas operadoras por lo que no pueden ser imputables.

En efecto, proponer 30 segundos de respuesta a cada interacción es una acción leonina para las empresas operadoras y más si se pretende establecer como infracción administrativa, sin embargo, no se ha considerado el tiempo de respuesta del cliente ¿Cuánto debemos esperar las empresas operadoras para

comunicarle al usuario el tiempo que le tomará. De esta manera, el usuario que espera más de 30 segundos por una respuesta, debería haber sido informado previamente de ello.

Como se puede apreciar, la obligación propuesta es bastante razonable y no supone mayores costos, dado que las empresas operadores solo tendrían que configurar sus sistemas para brindar esa fluidez en la atención.

Sin embargo, dado que los canales digitales son bastante heterogéneos, la aplicación del umbral de 30 segundos podría resultar inadecuado para algún tipo de canal. Por ello, se ha optado por flexibilizar esta obligación, y definirla de una manera más general:

“Garantizar que la interacción con el usuario en la atención digital con asesor humano o con asesor virtual sea en el menor plazo posible en cada interacción.”

De esta manera, se acoge en parte los comentarios propuestos por las empresas operadoras.

Con relación a lo comentado por Directv, corresponde indicar que esta obligación tiene una aplicación general para todas las empresas operadoras que desarrollen canales digitales, y no se está estableciendo excepciones por la cantidad de abonados. Esta decisión se sustenta en que se busca determinar reglas mínimas que garanticen el respeto del derecho de los usuarios a una atención de calidad.

Asimismo, es de mencionar que, dicha obligación no ha sido recogida en el Régimen de Infracciones y Sanciones de la versión final del texto normativo; por lo que su cumplimiento se verificará a través de medidas correctivas. Por lo tanto, en caso que se advierta una alta incidencia de reclamos, denuncias o se evidencie un fuerte malestar por parte de los usuarios, el Osipitel implementará las correspondientes medidas de levantamiento de información, a fin de poder evaluar si las empresas operadoras se están alineando con esta disposición.



que el cliente nos responda? Este es un factor importante para considerar porque en la dinámica de la atención virtual, los clientes muchas veces se olvidan de seguir con éste. Y si nos ponemos objetivos y equitativos, a la falta de respuesta del cliente dentro de los 30 segundos debería iniciar nuevamente el trámite. Esta situación también sería perjudicial para la experiencia del cliente, por lo que debe dejarse a la discrecionalidad de las empresas operadoras establecer los tiempos de respuesta como un elemento competitivo del mercado.

Lo señalado, **evidencia que tratar de regular determinadas situaciones conlleva a escenarios que en lugar de mejorar la atención traerían insatisfacción a los clientes.**

Por lo expuesto, consideramos que las atenciones digitales cuentan con diferentes elementos que permiten una atención ágil y rápida; y, que el tiempo de respuesta no depende únicamente del asesor sino de elementos externos y dinamismo de la atención por parte de los usuarios. **En ese sentido, consideramos que dicha propuesta no se acopla al dinamismo propio de la atención digital y se basa en elementos de atenciones tradicionales, por lo que rechazamos dicha propuesta.**

- **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 29:**

Por otro lado, el numeral 6 del artículo bajo comentario establece la obligación de garantizar que la interacción con el usuario y abonado en la atención digital con asesor humano o con asesor virtual aplicando un plazo máximo de respuesta de treinta (30) segundos respecto de cada interacción, salvo en los casos que se informe al usuario y abonado que se requiere un tiempo de espera mayor.

Con motivo a nuestra experiencia previa, consideramos que dicha obligación debe ser eliminada del Proyecto, pues en lugar de generar un beneficio al usuario traerá consigo efectos contraproducentes. La razón es sencilla. Contabilizar ese máximo de respuesta de treinta (30) segundos definitivamente traerá consigo una distracción en el asesor cuando la finalidad principal de la interacción deviene en una comunicación fluida y continua entre el asesor y el cliente. Lo que se busca es establecer un periodo de tiempo de respuesta, sin embargo, se termina por parametrizar las conversaciones y según nuestra experiencia ello no es recomendable.

En efecto, lo que se debe buscar en la atención brindada es que la misma este orientada a que el cliente tenga una mejor experiencia y su contacto con el asesor sea natural y fluida, por ello no es recomendable parametrizar a un máximo de 30 segundos los tiempos en silencio e ir informando al cliente una



espera mayor, esto puede llevar a incrementar el tiempo de la llamada, incomodidad por parte del cliente y una atención robotizada.

Se sugiere eliminar este extremo del Proyecto y en vez de parametrizar a 30 segundos los tiempos máximos de respuesta, se debe asegurar el escuchar al cliente, entender su necesidad y brindar solución.

- **Hughes – Carta – Anexo, pg. 4:**

De acuerdo con el Informe Sustentatorio, OSIPTEL propone establecer el plazo de respuesta en atención digital a 30 segundos en base a experiencias internacionales. Sin embargo, como bien se ha indicado, bajo la normativa actual *“en la atención telefónica el tiempo de espera para que se brinde la opción de comunicarse con un asesor humano es de 40 segundos y para ser atendido con el asesor no humano 20 segundos”*, sumando un total de 60 segundos. Bajo ese contexto, consideramos que se deberían mantener los valores actualmente definidos para el canal telefónico y no reducirlo a treinta (30) segundos.

- **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 11:**

En relación al numeral 6, debemos señalar que el plazo máximo de 30 segundos para brindar una respuesta es muy corto. Por lo que, solicitamos se pueda evaluar la ampliación de la misma a un periodo razonable.



D. SOBRE EL CAPÍTULO IV: ACCESO VIRTUAL A INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

TEXTO NORMATIVO

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO

Artículo 9.- Acceso virtual y descarga de información del servicio de atención

La empresa operadora tiene la obligación de brindar al OSIPTEL acceso y descarga de los registros de atención presencial, telefónico y digital, registro de centros y puntos de atención y registro de eventos de inoperatividad. El acceso y descarga debe estar disponible de forma permanente y directa, las 24 horas del día, durante los 7 días de la semana, siguiendo las indicaciones señaladas en el Manual Técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTEL.

El acceso virtual brindado al OSIPTEL debe permitir la visualización completa y legible, así como la búsqueda y extracción de la información incluida en los registros de atención presencial, telefónico y digital, registro de centros y puntos de atención y el registro de eventos de inoperatividad, por un periodo mínimo de doce (12) meses.

El acceso virtual debe contar con dos modalidades de búsqueda y extracción: (i) no aleatorio con filtros de búsqueda y (ii) aleatorio con filtros de búsqueda. En la primera modalidad, los filtros deben permitir la búsqueda por:

- Canal de atención: presencial, telefónico y digital
- Modalidad de atención
- Código del centro o punto de atención, solo para las atenciones presenciales
- Tipo y número de documento legal de identificación del abonado y usuario
- Nombres y apellidos del abonado y usuario
- Fecha y hora: en canal presencial es respecto a la emisión de la constancia de arribo al centro o punto de atención, en canal telefónico es cuando se establece la llamada y en el canal digital cuando se inicia la sesión.
- Código de atención.
- Detalle de atención: consulta o tipo de trámite.
- Ámbito geográfico: departamental y nacional.

Artículo 10.- Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario

El Osipitel diseña e implementa el Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario, a través del cual las empresas operadoras con más 500 000 abonados a nivel nacional, realizan la entrega de los siguientes reportes y registros:

- a) Reportes de información agregada:
 - a.1) Formato 1: Arribos a la atención presencial
 - a.2) Formato 2: Atenciones presenciales
 - a.3) Formato 3: Llamadas al canal telefónico
 - a.4) Formato 4: Atenciones telefónicas y digitales

La empresa operadora debe entregar estos reportes a través del referido sistema dentro de los primeros cinco (5) días hábiles posteriores al cierre de cada mes para el cálculo de los indicadores de calidad de atención, en la forma y detalle establecido en el Manual Técnico que, para tal efecto, apruebe el Osipitel. Los formatos de estos reportes se encuentran en el Anexo 1. Dicha información tiene carácter de declaración jurada.

- b) Registros de los canales de atención:
 - b.1) Registro de centros de atención, puntos de atención y puntos de venta
 - b.2) Registro de arribos presenciales
 - b.3) Registro de atenciones presenciales
 - b.4) Registro de atenciones por vía telefónica
 - b.5) Registro de trámites en canales digitales
 - b.6) Registro de un evento de inoperatividad

Con respecto a los registros b.1 y b.6, la empresa operadora tiene la obligación de realizar la entrega de la totalidad de dichos registros el último día hábil de cada mes.



El filtro de fecha y hora debe permitir una búsqueda para diversos períodos de tiempo (diario, mensual, trimestral, semestral, anual y periodo libre). En el caso de los registros de inoperatividad, se debe aplicar solo un filtro de búsqueda basado en la fecha del evento de inoperatividad. La efectividad de descarga de solicitudes de menos o igual que 400 registros debe ser como mínimo de 99% y la efectividad de solicitudes de más de 400 registros debe ser como mínimo de 70%.

En la segunda modalidad, la búsqueda y extracción debe permitir un muestreo para variable continua y para variable discreta, aplicando las fórmulas determinadas en el anexo N° 3. La efectividad mínima de este tipo de búsqueda debe ser de 90%.

En caso de indisponibilidad técnica, la empresa operadora tiene la obligación de comunicar al OSIPTEL en un plazo máximo de treinta (30) minutos a través de la dirección electrónica comunicada por el OSIPTEL, y si se tratase de acciones de mantenimiento la comunicación se debe realizar con diez (10) días hábiles de antelación.

La información debe actualizarse en un plazo máximo de un (1) día hábil, salvo en el para el registro de eventos de inoperatividad, cuya actualización se realiza en el plazo máximo de quince (15) minutos.

Al personal designado del OSIPTEL se le brinda acceso a la información señalada en el presente artículo a través de un usuario y contraseña únicos brindado por la empresa operadora. Luego de dicho acceso, la empresa operadora no debe requerir el registro de contraseñas de accesos adicionales para la revisión de la información.

Con relación a los registros b.2, b.3, b.4 y b.5, la empresa operadora debe presentar muestras de dichos registros a través del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario, en el plazo de dos (2) días hábiles de solicitada por este Organismo.

El Osiptel realiza el procedimiento de solicitud de muestra en dos (2) etapas:

- Etapa exploratoria
Se solicita la totalidad de los registros realizados en siete (7) fechas distintas, cuya antigüedad sea no menor de diez (10) días calendario respecto a la fecha de solicitud de la muestra. En esta etapa, los registros entregados solo debe contener la lista campos de información definida en el Anexo 3.
- Etapa muestral
Se solicita una muestra de registros con la totalidad de los campos definidos en los artículos 12, 13, 14, 15 y 16. Esta muestra es un subconjunto de los registros entregados en la etapa exploratoria.

En atención a una problemática identificada, el Osiptel puede disponer un muestreo de registros ad hoc, para lo cual, a través del referido sistema, comunica a la empresa operadora las características de la extracción de la información y los plazos de atención.

A través del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario la empresa operadora recoge la información de los errores en los reportes de información y registros de los canales de atención y otras observaciones identificadas por parte del Osiptel; así como remite la información subsanada respecto de los mencionados errores y observaciones detectadas en el plazo de dos (2) días hábiles. El Manual Técnico, aprobado por el Osiptel, determina los aspectos técnicos relacionados con el proceso de entrega y de validación de la información.

Artículo 17.- Responsabilidades

La empresa operadora es responsable de:

- a) Verificar la consistencia, coherencia y validez de la información reportada, de tal forma que los campos enviados no se encuentren





- vacíos, correspondan a la información requerida, no comprendan datos inexactos y se encuentren en el formato solicitado.
- b) Subsanan los reportes en el plazo establecido.
 - c) La seguridad física y lógica de sus sistemas empleados para el reporte de la información.
 - d) La confidencialidad y uso adecuado de las contraseñas y nombre de usuario que le hayan sido otorgados por el Osiptel para el acceso al Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario.
 - e) La confidencialidad de la información y el acceso restringido de su personal a la información que se genere a través del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario
 - f) La instalación, configuración y administración de su sistema para el reporte de la información requerida por el Osiptel a través del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario.
 - g) La disponibilidad de sus sistemas usados para el reporte de la información.
 - h) La empresa operadora se encuentra prohibida de obstaculizar el funcionamiento del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario, a través de la reiterada entrega de información inconsistente que genere códigos de error, u otras prácticas de efecto equivalente.

Artículo 18.- Mecanismo de entrega de información alternativo

Se consideran los siguientes supuestos:

- (i) En caso de indisponibilidad del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario por problemas técnicos, de conectividad u otros, el Osiptel comunicará a las empresas operadoras, según corresponda, los medios y mecanismos alternativos a ser implementados, a efectos de realizar la carga de la información en el plazo máximo de un (1) día hábil desde el día siguiente de recibida dicha comunicación.
- (ii) En caso de indisponibilidad de los sistemas de la empresa operadora o de su conectividad de red, la empresa operadora debe comunicar dicha indisponibilidad en el plazo de un (1) día hábil y precisar la causa y acreditarla dentro de cuatro (4) días hábiles, ambos computados desde la fecha de producida la indisponibilidad. La acreditación se realiza mediante un informe técnico que detalle la causa de la indisponibilidad y adjunte los medios probatorios respectivos.
- (iii) En caso de indisponibilidad de los sistemas de la empresa operadora o de su conectividad de red, por una situación de

mantenimiento preventivo o mejoras tecnológicas, ésta debe ser acreditada con una anticipación mínima de tres (3) días calendario al Osiptel.

Ante el cese de la indisponibilidad, la empresa operadora debe cumplir con regularizar el reporte de la información en un plazo no mayor de un (1) día hábil, contado a partir del día siguiente de finalizada la referida indisponibilidad. Toda acreditación que presente la empresa operadora a razón del presente artículo se encuentra sujeta a verificación posterior. Las comunicaciones, acreditaciones y coordinaciones que debe realizar la empresa operadora en atención a lo dispuesto en el presente artículo, se presentan al correo electrónico que se establezca en el Manual Técnico.

ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

• **AMÉRICA MÓVIL – Carta 1 – Anexo, pg. 9-11:**

El artículo bajo comentario propone establecer una disposición por la cual se incluye la exigencia de brindar al OSIPTEL acceso y descarga de los registros de atención presencial, telefónico y digital, registro de centros y puntos de atención y registro de eventos de inoperatividad. Como se observa a partir del siguiente extracto, la referida incluye una serie de disposiciones específicas para el otorgamiento del acceso en cuestión:

“Artículo 9.- Acceso virtual y descarga de información del servicio de atención

La empresa operadora tiene la obligación de brindar al OSIPTEL acceso y descarga de los registros de atención presencial, telefónico y digital, registro de centros y puntos de atención y registro de eventos de inoperatividad. El acceso y descarga debe estar disponible de forma permanente y directa, las 24 horas del día, durante los 7 días de la semana, siguiendo las indicaciones señaladas en el Manual Técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTEL.

(...)

El acceso virtual debe contar con dos modalidades de búsqueda y extracción: (i) no aleatorio con filtros de búsqueda y (ii) aleatorio con filtros de búsqueda. En la primera modalidad, los filtros deben permitir la búsqueda por:

- Canal de atención: presencial, telefónico y digital
- Modalidad de atención
- Código del centro o punto de atención, solo para las atenciones presenciales
- Tipo y número de documento legal de identificación del abonado y usuario
- Nombres y apellidos del abonado y usuario

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Conforme ha sido sustentado previamente, negamos la ilegalidad aludida por América Móvil, en tanto que la Ley N° 27336 brinda al Osiptel la habilitación legal para establecer los plazos, condiciones y formas para la entrega de información por parte de la empresa operadora, inclusive se menciona que se puede requerir el uso de formatos de reporte. Del mismo modo, la referida Ley, de forma expresa, señala que la facultad del Osiptel de requerir que la entrega de la información solicitada se realice mediante mecanismos informáticos o de transmisión de datos en línea o similares.

Ley N° 27336

Artículo 13.- Plazos y condiciones para la entrega de información

13.1 OSIPTEL **establecerá los plazos, condiciones y formas para la entrega de información**, los cuales deberán ser obligatoriamente observados por la empresa supervisada para la entrega de la información requerida, atendiendo a su tipo, disponibilidad y volumen. Ello incluye la posibilidad de OSIPTEL para presentar formularios o formatos a ser llenados por la empresa supervisada.

13.2 OSIPTEL, de estimarlo conveniente, podrá disponer en ciertos casos la entrega de información **mediante el empleo de mecanismos informáticos o de transmisión de datos en línea o similares**.

13.3 En cualquier caso, el plazo otorgado por OSIPTEL para la entrega de información no podrá ser inferior a 2 (dos) días hábiles. Este plazo no será aplicable si la acción supervisora se realiza en las instalaciones



- *Fecha y hora: en canal presencial es respecto a la emisión de la constancia de arribo al centro o punto de atención, en canal telefónico es cuando se establece la llamada y en el canal digital cuando se inicia la sesión.*
- *Código de atención.*
- *Detalle de atención: consulta o tipo de trámite.*
- *Ámbito geográfico: departamental y nacional.”*

De manera adicional a lo expuesto, el artículo contempla distintas condiciones que deben ser observadas por el operador. A manera de ejemplo, se incluyen observaciones sobre condiciones en caso de indisponibilidad técnica, condiciones para la actualización de información, condiciones de acceso, entre otros.

Como se observa, mediante la obligación en desarrollo se pretende exigir al operador otorgar el acceso de OSIPTEL a la información sobre el servicio de atención al cliente –presencial, telefónico y digital- y otros registros que forman parte de los sistemas que emplean los operadores para el desarrollo de sus actividades. Ello supone la imposición de una medida sin cobertura o habilitación legal que al mismo tiempo resulta altamente intrusiva y carece de la proporcionalidad y adecuación requeridas.

De acuerdo con el texto de la exposición de motivos que pretende sustentar esta medida, la exigencia planteada constituiría una “solución tecnológica intermedia” al no implicar conectarse de manera permanente a los sistemas de las empresas operadoras o recargar de información a los servidores de OSIPTEL.

No obstante, en realidad se pretende establecer una obligación que igualmente generará un acceso indebido a la información y software de la empresa, generando altos costos de implementación, tanto por lo específico de sus requerimientos como por los recursos humanos que serían necesarios para monitorear los requerimientos del regulador.

El Proyecto no ha evaluado ni considerado que la información requerida podría ser puesta a conocimiento del regulador bajo mecanismos existentes legales y que supongan menores costos a los operadores, tales como la entrega de información a requerimiento de OSIPTEL.

Sin perjuicio de ello y en línea con lo señalado precedentemente, los últimos años el regulador ha venido aprobando una serie de disposiciones normativas que han implicado la modificación continua de nuestros sistemas, situación que definitivamente afecta su operativa pues se vienen implementando diversas

de la entidad supervisora y los documentos, archivos o equipos se encuentran disponibles en las mismas.

Cabe precisar que, inclusive la citada Ley autoriza al Osiptel a establecer procedimientos especiales de fiscalización cuando lo considere conveniente para facilitar el desarrollo de sus funciones.

Ley N° 27336

Artículo 9.- Procedimientos especiales

OSIPTEL podrá establecer procedimientos especiales de supervisión cuando lo considere conveniente para facilitar el desarrollo de sus acciones supervisoras. Tales procedimientos deben estar enmarcados en las disposiciones contenidas en la presente Ley y deben ser aprobados por Resolución del Consejo Directivo de OSIPTEL, sin perjuicio del procedimiento general que deberá aprobar el Consejo Directivo de dicho organismo y que será de aplicación supletoria.

Por tanto, no cuenta con asidero legal los argumentos de la empresa operadora que pretenden limitar las facultades con las que cuenta el Osiptel según la Ley N° 27336.

Asimismo, con relación a lo señalado por Telefónica, el ejercicio de las facultades específicas con las que cuenta el Osiptel, dadas por las Leyes N° 27332 y N° 27336, en su calidad de Organismo Regulador del sector de telecomunicaciones no pueden considerarse como una afectación a la Ley N° 27444 por cuanto en la referida norma se lista una serie de facultades de la actividad de fiscalización de la Administración; no obstante menciona expresamente que las autoridades también ejercen otras establecidas por las leyes especiales, en el caso del Osiptel por la Ley N° 27336.

“TUO de la Ley N° 27444 - LPAG

Artículo 240.- Facultades de las entidades que realizan actividad de fiscalización

240.1 Los actos y diligencias de fiscalización se inician siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada o por denuncia.

240.2 La Administración Pública en el ejercicio de la actividad de fiscalización **está facultada para realizar lo siguiente: (...)**



modificaciones sustanciales que puede afectar el rendimiento y/o performance de cara a la atención a los usuarios.

Por esta razón solicitamos remover la exigencia planteada del texto final del Proyecto.

• **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 30-34:**

En el artículo bajo comentario establece que las empresas operadoras deben brindar al OSIPTEL acceso y descarga de los registros de atención presencial, telefónico y digital, registro de centros y puntos de atención y registro de eventos de inoperatividad. El acceso y descarga, según precisa el Proyecto, deberá estar disponible de forma permanente y directa, las 24 horas del día, durante los 7 días de la semana, conforme a las indicaciones señaladas en el Manual Técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTEL.

Para un mejor entendimiento de esta obligación, consideramos pertinente remitirnos a lo señalado por la exposición de motivos, la misma que indica:

“4.6 Acceso virtual y descarga de información del servicio de atención

*Esta es una parte medular del nuevo reglamento de calidad de atención, dado que su eficacia depende fundamentalmente de la fiabilidad de la información de calidad que remitan las empresas operadoras, así como de la capacidad del regulador para monitorear su desempeño. Con la finalidad de evitar la asimetría de información, **se ha optado por una solución tecnológica intermedia, que no implique conectarse permanentemente a los sistemas de las empresas operadoras, no suponga recargar de información a los servidores del OSIPTEL, pero tampoco signifique mantenerse en la reportería de información a través de cartas.** Así, en el caso del nuevo Reglamento de Calidad de Atención se está proponiendo un acceso virtual semejante al acceso a expedientes virtuales de reclamos.”*

De dicho apartado se desprende lo siguiente:

- (i) Lo que se busca lograr con el presente sistema es contar con una solución intermedia que permita al OSIPTEL acceder a la información de las atenciones brindadas a los abonados por parte de las empresas operadoras, **lo cual, según lo ha reconocido el propio OSIPTEL, no implicará de forma alguna brindar acceso a los sistemas en línea.**
- (ii) La finalidad principal de esta obligación sería la de buscar eliminar la reportería mediante cartas, para brindar un mayor dinamismo al análisis de dicha información.

8. Las demás que establezcan las leyes especiales”. El resaltado y subrayado es nuestro.

En ese sentido, pese a contar con las facultades, a fin de facilitar la implementación, este Organismo no ha dispuesto de un sistema en línea que acceda directamente a los sistemas comerciales de las empresas operadoras, sino un mecanismo para intercambiar información sobre el servicio de atención de las empresas operadoras por medio del uso de un protocolo de transferencia segura de archivos.

Por otra parte, acogiendo comentarios de las empresas, los costos de diseño e implementación de un sistema de información del servicio de atención serán incurridos por el Osiptel, asumiendo las empresas solo el costo de adecuación a dicho sistema desarrollado por este Organismo Regulador.

Con relación a los comentarios de América Móvil y AFIN referidos a la falta de análisis de la solución tecnológica corresponde indicar que carecen de sustento, ya que como se puede apreciar en el Informe N° 050-2023-DAPU/OSIPTEL, en la sección 7.2.4 se ha tratado los costos del acceso virtual a la información del servicio de atención.

Asimismo, contrario a lo comentado por Entel, transparentar información no debiera entenderse como un costo, sino como una oportunidad de analizar el desempeño de sus actividades y con ello mejorar la atención ofrecida a sus clientes. Cabe resaltar que la mayoría de los campos de información solicitados ya son requeridos por la normativa vigente; así mismo, se está brindando un plazo adicional para que las empresas se adapten a los campos nuevos.

En cuanto al tipo de acceso, corresponde indicar que se ha adoptado la propuesta de las empresas, cambiando el acceso virtual por uno tipo SFTP, es decir empleando un protocolo de transferencia segura de archivos. Adicionalmente, se establece que la entrega de reportes de información y registros de los canales de atención es responsabilidad de la empresa y esta debe realizarla periódicamente vía el sistema de información del servicio de atención al usuario.

Cabe señalar que, a través de esta plataforma SFTP, las empresas operadoras deberán realizar la entrega de los reportes de información agregada y de los registros. Asimismo, se debe precisar que el Osiptel solo



Sin embargo, debemos dejar en claro que de la redacción del artículo y por los plazos establecidos para informar cualquier caída en el sistema, **se denota una intención muy diferente a la recogida en la exposición de motivos**, pues se estaría enmascarando esta solución como una ventana en tiempo real (en línea) de nuestros sistemas de atención al usuario, situación que, adelantamos, si generaría una saturación y posible afectación en la performance de los mismos, perjudicando enormemente nuestras atenciones y demás transacciones que utilicen dichos sistemas.

En tal sentido, solicitamos al OSIPTEL reformule dicho artículo a fin de que recoja expresamente la intención expuesta en la exposición de motivos, esto es, que la solución que se pretenda implementar sea lo más parecido a un repositorio virtual, evitando confusiones o interpretaciones inadecuadas que nos coloquen en una situación de indefensión, tales como considerar que el acceso al sistema deba ser en tiempo real, lo cual no puede ni debe ser así.

Ahora bien, conforme sustentamos en nuestros Comentarios Preliminares remitidos a través del Anexo 1 adjunto a nuestra carta DMR/CE/N°1977/23 de fecha 11 de Julio de 2023, el OSIPTEL incluye en el artículo bajo comentario la exigencia de que les brindemos el acceso y descarga de los registros de atención presencial, telefónico y digital, registro de centros y puntos de atención y registro de eventos de inoperatividad, a partir de una serie de reglas específicas para el otorgamiento del acceso en cuestión:

“Artículo 9.- Acceso virtual y descarga de información del servicio de atención

La empresa operadora tiene la obligación de brindar al OSIPTEL acceso y descarga de los registros de atención presencial, telefónico y digital, registro de centros y puntos de atención y registro de eventos de inoperatividad. El acceso y descarga debe estar disponible de forma permanente y directa, las 24 horas del día, durante los 7 días de la semana, siguiendo las indicaciones señaladas en el Manual Técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTEL.

(...)

El acceso virtual debe contar con dos modalidades de búsqueda y extracción: (i) no aleatorio con filtros de búsqueda y (ii) aleatorio con filtros de búsqueda. En la primera modalidad, los filtros deben permitir la búsqueda por:

- Canal de atención: presencial, telefónico y digital
- Modalidad de atención
- Código del centro o punto de atención, solo para las atenciones presenciales
- Tipo y número de documento legal de identificación del abonado y usuario
- Nombres y apellidos del abonado y usuario

solicitará muestras de registros de atenciones (presenciales, telefónicas y digitales) y registros de arribos; y ya no se requerirá la totalidad de todos

que busca minimizar los costos que podría suponer a las empresas operadoras realizar estas entregas de información.

En cuanto al comentario referido a que el Osipitel no ha presentado evidencia de que la problemática ocurra en la etapa de medición del indicador, corresponde indicar que las mismas empresas deberían conocer de primera mano el problema y su afectación, conforme se ha recogido en distintas resoluciones. Algunos ejemplos se pueden encontrar en las siguientes resoluciones:

- Resolución N° 008-DFI/SDF/2020, en donde para el indicador TEAP se señala que *“Telefónica no habría aplicado el cálculo conforme a los criterios establecidos en el Anexo C del Reglamento de Calidad de Atención toda vez que:*
 - *Habría considerado dentro de la estadística de atenciones de consultas; altas, reclamos y atenciones que debieron ser excluidas entre los meses de setiembre de 2018 a febrero de 2019.*
 - *Habría considerado dentro de la estadística de atenciones de reclamos atenciones de consultas durante el mes de mayo de 2019.*
 - *Habría considerado dentro de la estadística de atenciones de altas; atenciones que debieron ser excluidas los meses de setiembre y noviembre de 2018.*
 - *No habría considerado dentro de las estadísticas de atenciones de altas, reclamos y consultas aquellas que estuvieron marcadas como NO UTILIZADO dentro del campo Servicio, entre los meses de setiembre y noviembre de 2018, sin evidenciarse que estas atenciones hayan sido preferenciales.*
 - *Asimismo, TELEFÓNICA no habría considerado para el cálculo del indicador TEAP hasta cincuenta y cinco mil ochenta y un (55 081) registros de atenciones el mes de diciembre de 2018. En ese sentido, se evidencia que al momento del proceso y la generación de las tablas REPORTE DE VISITAS, se habrían perdido registros que deberían ser considerados en el cálculo.*



- Fecha y hora: en canal presencial es respecto a la emisión de la constancia de arribo al centro o punto de atención, en canal telefónico es cuando se establece la llamada y en el canal digital cuando se inicia la sesión.
- Código de atención.
- Detalle de atención: consulta o tipo de trámite.
- Ámbito geográfico: departamental y nacional.”

De manera adicional a lo expuesto, el artículo contempla distintas condiciones que deben ser observadas por el operador. A manera de ejemplo, se incluyen observaciones sobre condiciones en caso de indisponibilidad técnica, condiciones para la actualización de información, condiciones de acceso, entre otros.

Como se observa, mediante la obligación en desarrollo se pretende exigir al operador otorgar el acceso de OSIPTEL a la información sobre el servicio de atención al cliente –presencial, telefónico y digital- y otros registros que forman parte de los sistemas que emplean los operadores para el desarrollo de sus actividades. Ello supone la imposición de una medida sin cobertura o habilitación legal que al mismo tiempo resulta altamente intrusiva y carece de la proporcionalidad y adecuación requeridas.

Ciertamente las normas del sector no habilitan al regulador para imponer un acceso virtual como el descrito.

Una lectura detallada de algunas de las normas que especifican las facultades regulatorias del OSIPTEL nos demuestra la inexistencia de una disposición que faculte a la entidad a exigir cargas relacionadas con la entrega de la información relacionada con el servicio de atención al cliente mediante un sistema de acceso y descarga.

El artículo 9° de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, señala que el regulador “podrá establecer procedimientos especiales de supervisión cuando lo considere conveniente para facilitar el desarrollo de sus acciones supervisoras”, pero agrega que “[t]ales procedimientos deben estar enmarcados en las disposiciones contenidas en la presente Ley y deben ser aprobados por Resolución del Consejo Directivo de OSIPTEL”.

Es decir, dicha norma no autoriza expresamente la emisión de cargas sino la aprobación de procedimientos que -se entiende, bajo una interpretación favorable al administrado- deben permitir la entrega de información considerando únicamente las habilitaciones contenidas en la ley. No existe una

- En ese sentido, podemos señalar que TELEFÓNICA habría incumplido con lo dispuesto por el artículo 15 del RCAU, en el extremo referido al indicador TEAP (específico y general), en los meses de setiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2018; y, enero, febrero y mayo de 2019 por las razones antes expuestas”.

Así como este caso, las empresas cuentan con diversas resoluciones emitidas por el Osiptel en las cuales se expusieron y detallaron los principales defectos que presentan sus cálculos de indicadores publicados.

Cabe resaltar que el acceso a la información a nivel de registro resulta importante, ya que se garantiza la fiabilidad en el cálculo de los indicadores, así como la homogenización en la interpretación de las variables y detalles metodológicos. De manera adicional, contar con información a nivel desagregado permite que el regulador pueda detectar, mediante la aplicación de test estadísticos rigurosos, posibles anomalías o errores en los registros para así poder retroalimentar a las empresas para mejorar la precisión de los cálculos, entre otras acciones que se puedan realizar.

Con relación a los comentarios de Telefónica y América Móvil, cabe resaltar que, si bien las empresas pueden contar con información en diversos sistemas, es responsabilidad de las mismas consolidar dicha información para realizar entregarlos indicadores de calidad de atención vigentes. Resulta contradictorio que, si las empresas ya vienen cumpliendo con presentar dicho reporte, se sugiera la posibilidad de presentarse algún inconveniente técnico de la naturaleza indicada. Cabe indicar que, para la entrega de reportes de información y registros, se consideran tanto los trámites y las consultas dado que el objetivo del Osiptel es recabar información estadística de la atención recibida por los usuarios.

De manera adicional, la propuesta no resta predictibilidad ni resulta en un exceso de discrecionalidad, ya que la medida aboga exigir un mayor nivel de transparencia a las empresas y más bien, el hecho de que los indicadores y su metodología de cálculo sean públicos, resta espacio para alguna discrecionalidad por parte del regulador, por lo cual carece de sentido dicha aseveración.

De otro lado, la presente norma no se limita a reclamos y quejas, sino que su ámbito de aplicación abarca a todos los trámites y consultas. Asimismo, el Osiptel no pretende interferir en la primera instancia administrativa, lo



autorización expresa de imposición de cargas específicas que desvirtúen el sentido de las condiciones de entrega de información a solicitud del regulador aprobadas por la propia Ley N° 27336.

Las condiciones de entrega de información a las que hacemos referencia se encuentran contenidas en el artículo 13.2 de la Ley N° 27336 el cual señala que el: “OSIPTEL, de estimarlo conveniente, podrá disponer en ciertos casos la entrega de información mediante el empleo de mecanismos informáticos o de transmisión de datos en línea o similares”. Esta norma regula expresamente una carga regulatoria, especificando la forma en que el regulador puede exigir la entrega de información, usando medios como CDs, USBs o la subida de documentos a través de plataformas en línea (no un sistema de carga y descarga). No va más allá de eso, no habilita al OSIPTEL a exigir la entrega de la información contenida en el artículo que comentamos.

Tampoco existe sustento en el artículo 16.2 de la misma Ley N° 27336, al referirse a la obligación de las empresas operadoras de “brindar todas las facilidades a los funcionarios de OSIPTEL para ejecutar todas las pruebas técnicas y mediciones solicitadas con motivo de la acción de supervisión, con aparatos y equipos de la propia empresa o, si OSIPTEL lo considera conveniente, con sus aparatos y equipos o los de terceros”.

Dicha disposición se refiere a los actos de supervisión en las instalaciones de la propia empresa en los cuales se produzca algún tipo de levantamiento de información (no la remisión de información de contraseñas, ni monitoreo de acceso permanente ni tampoco la habilitación de programas específicos). No estamos ante una norma que autorice al regulador a cargar a las operadoras con la implementación de las obligaciones citadas.

Por otro lado, el Reglamento General del OSIPTEL (aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM), cuando establece en su artículo 25 que el regulador podrá levantar información “a través de la visualización, captura de pantalla, de audio o de video, trazas, recolección de datos o impresión de la información contenida en una página Web, aplicativo, acceso remoto, u otras fuentes que guarden relación con el objeto de la supervisión, ya sean de la entidad supervisada, de un tercero o del mismo OSIPTEL”, tampoco otorga una habilitación expresa para la entrega de la información descrita.

Dicha disposición (que por lo demás no proviene de una fuente de rango legal) no podría sustentar las cargas impuestas porque no establece: (i) las condiciones bajo las cuáles puede efectuarse la entrega de información relativa

cual no es objeto de la norma, sino por el contrario busca garantizar que el usuario sea atendido con estándares de calidad, independientemente del resultado de su atención, lo cual ya es regulado por otras normativas vigentes.

Cabe indicar que, la información solicitada no se contrapone con otras solicitudes ya que la presente normativa se centra en información relacionada a la atención, no al fondo de los requerimientos del usuario como son el caso de otros requerimientos como por ejemplo información para el Sistema Interoperable aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 185-2021-CD/OSIPTEL.

Respecto a lo indicado sobre la disponibilidad de los campos de información, la mayoría de dichos campos ya son exigibles dentro de los sistemas de las empresas, sin los cuales no sería posible el cálculo de los indicadores vigentes que actualmente son reportados por las empresas. Sin embargo, se ha decidido ampliar el periodo de implementación para que las empresas puedan adaptarse a los nuevos campos solicitados.

En cuanto a los comentarios de Viettel, corresponde indicar que se ha decidido eliminar el campo de registro de ubicación geográfica para los canales de atención telefónico y digital. En el caso del canal presencial se considerará la ubicación del centro o punto de atención en el cual se originó el registro. En el caso de la definición de llamada establecida, esta se considera de acuerdo a la normativa vigente. Finalmente, en cuanto a la intención de la atención, cabe resaltar que, dado que se considera como unidad de medida el código de arribo al centro de atención o punto de atención en canal presencial, la llamada establecida en canal telefónico y el trámite iniciado en canal digital, los intentos sí deben ser considerados para el cálculo de deserciones.

Respecto al comentario referido al reporte de eventos de inoperatividad, corresponde indicar que se ha modificado la periodicidad de entrega de registros.

Con relación de las empresas obligadas a entregar los registros solicitados, se acoge los comentarios recibidos, por lo que estarán obligadas aquellas empresas operadoras que cuenten con más de 500 mil abonados a nivel nacional.



a la atención al cliente, incluyendo datos personales; y, (ii) que las empresas operadoras estén obligadas a implementar un sistema de carga y descarga que en la práctica supone un acceso permanente.

Por tanto, el OSIPTEL carece de cobertura legal a efectos de exigir la información descrita. Estamos ante un requerimiento que interviene sobre la libertad de empresa (organización y dirección de nuestras actividades) al imponer una serie de cargas regulatorias adicionales y por ello constituye una barrera burocrática ilegal.

Asimismo, de acuerdo con el texto de la exposición de motivos a la que hemos hecho referencia precedentemente y que pretende sustentar esta medida, la exigencia planteada constituiría una “**solución tecnológica intermedia**” al no implicar conectarse de manera permanente a los sistemas de las empresas operadoras o recargar de información a los servidores de OSIPTEL.

No obstante, en realidad se pretende establecer una obligación que igualmente generará un acceso indebido a la información y software de la empresa, generando altos costos de implementación, tanto por lo específico de sus requerimientos como por los recursos humanos que serían necesarios para monitorear los requerimientos del regulador.

El Proyecto no ha evaluado ni considerado que la información requerida podría ser puesta a conocimiento del regulador bajo mecanismos existentes legales y que supongan menores costos a los operadores, tales como la entrega de información a requerimiento de OSIPTEL.

Es decir, el regulador ha omitido evaluar el impacto que generaría la implementación de la denominada “solución tecnológica intermedia” sobre los operadores, así como la inexistencia de medidas igualmente satisfactorias que la propuesta para los intereses de los usuarios afectados. Con ello, una eventual aprobación de la exigencia bajo los términos contemplados en el mismo no supera los parámetros de razonabilidad reconocidos por la propia normativa de alcance general y se convierte también en una barrera burocrática carente de razonabilidad.

Sin perjuicio de ello y en línea con lo señalado precedentemente, los últimos años el regulador ha venido aprobando una serie de disposiciones normativas que han implicado la modificación continua de nuestros sistemas, situación que definitivamente afecta su operativa pues se vienen implementando diversas

Respecto a los comentarios de Flash, corresponde indicar que la propuesta normativa no busca modificar la forma en que las empresas atienden, solamente se trata de la consulta de información a la cual las empresas ya están obligadas de registrar, de manera ordenada y en estructura de bases de datos, por lo cual este requerimiento no tiene relación con una afectación a las atenciones, ya que solo afectaría a aquellas empresas que no han venido cumpliendo con la normativa vigente.

Respecto de los comentarios referidos a que el Osiptel pueda emplear otros canales para recabar información, es de destacar la predisposición de algunas empresas; sin embargo, en los hechos esta predisposición no llegaría a cumplirse. En el caso de la publicación de resultados, la normativa vigente establece que los resultados “deberán ser publicados en la sección Información a Abonados y Usuarios” de sus páginas web, la cual debe mantenerse publicada de forma permanente con una periodicidad mensual dentro de los 15 días hábiles siguientes al término del periodo de medición. Sin embargo, de acuerdo a la revisión de dicha sección de sus páginas web se observa que ello no ocurriría. Por ejemplo, al 26/10/2023 se observa que, con relación a los indicadores de calidad de atención, la información de Telefónica está disponible hasta el mes de agosto 2023 como se puede apreciar a continuación:

[Indicador Tiempo de Espera para Atención Presencial TdP - Mayo 2023](#)
[Indicador de Deserción en Atención Personal TdP - Junio 2023](#)
[Indicador de Rapidez en Atención por Voz Humana TdP - Junio 2023](#)
[Indicador de Tiempo de Corte de la Atención Telefónica TdP - Junio 2023](#)
[Indicador de Tasa de Caídas del Sistema de Atención TdP - Junio 2023](#)
[Indicador Tiempo de Espera para Atención Presencial TdP - Junio 2023](#)
[Indicador de Deserción en Atención Personal TdP - Julio 2023](#)
[Indicador de Rapidez en Atención por Voz Humana TdP - Julio 2023](#)
[Indicador de Tiempo de Corte de la Atención Telefónica TdP - Julio 2023](#)
[Indicador de Tasa de Caídas del Sistema de Atención TdP - Julio 2023](#)
[Indicador Tiempo de Espera para Atención Presencial TdP - Julio 2023](#)
[Indicador de Deserción en Atención Personal TdP - Agosto 2023](#)
[Indicador de Rapidez en Atención por Voz Humana TdP - Agosto 2023](#)
[Indicador de Tiempo de Corte de la Atención Telefónica TdP - Agosto 2023](#)
[Indicador de Tasa de Caídas del Sistema de Atención TdP - Agosto 2023](#)
[Indicador Tiempo de Espera para Atención Presencial TdP - Agosto 2023](#)

Por otra parte, en el caso de América Móvil la situación resultaría menos favorable ya que la información mensual está disponible hasta junio del presente año, de acuerdo al siguiente detalle en su página web:



modificaciones sustanciales que puede afectar el rendimiento y/o performance de cara a la atención a los usuarios.

Por esta razón solicitamos remover la exigencia planteada del texto final del Proyecto.

• **Flash – Carta 1 – Anexo, pg. 4:**

Respecto al acceso virtual y descarga de información del servicio de atención. Si bien esta medida busca reducir la asimetría informativa entre OSIPTEL y las empresas operadoras, la carga administrativa que produce para estas últimas impide una rápida y efectiva atención a los usuarios y abonados debido a que, en cada etapa del proceso de atención, se verán obligados a completar distintos formularios (ej. Anexo 4 del nuevo RCA), los cuales la empresa tendrá que registrar. La demora que producirá este proceso, podría implicar el descontento con la atención de los propios usuarios, a quienes se supone esta norma busca satisfacer. Teniendo en cuenta, que este registro no impide que OSIPTEL realice supervisiones posteriores de la información remitida, creemos que es necesario establecer otras medidas que permitan mayor facilidad en la remisión de información a OSIPTEL, para lo cual, será necesario que se revise la necesidad de establecer este sistema y su impacto en la atención de los usuarios y abonados”



EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2022
 MES: JUNIO
 INDICADOR: TASA DE CAIDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN (CSA)
 OBJETIVO: Medir el porcentaje de horas en que estuvo inoperativo el sistema de atención de la empresa.

NOMBRE DE OFICINA	Nº DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN AL MES	CSA (%)
CAC ANGAMOS	0.00	207.50	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	248.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	359.33	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	208.50	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	207.50	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	326.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	330.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	330.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	214.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	214.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	354.00	0.00%
-----	---	-----	-----

En el caso tanto de Entel como Viettel la actualización de sus indicadores habría sido realizada hasta el mes de setiembre 2023, como se puede apreciar a continuación:

Indicadores de calidad de atención

RO Histórico - Tif Actualizado a Septiembre 2023

[Indicadores de calidad de atención a usuarios - Septiembre 2023](#)

[Indicadores de calidad de atención a usuarios - Agosto 2023](#)

[Indicadores de calidad de atención a usuarios - Julio 2023](#)

[Indicadores de calidad de atención a usuarios - Junio 2023](#)

[Indicadores de calidad de atención a usuarios - Mayo 2023](#)

[Indicadores de calidad de atención a usuarios - Abril 2023](#)

[Indicadores de calidad de atención a usuarios - Marzo 2023](#)

4.1. Indicadores de calidad de atención en oficinas y vía telefónica.

Nota informativa

Año 2023

[Indicadores de calidad de la atención a los usuarios septiembre 2023](#) ↓

[Indicadores de calidad de la atención a los usuarios agosto 2023](#) ↓

[Indicadores de calidad de la atención a los usuarios julio 2023](#) ↓

[Indicadores de calidad de la atención a los usuarios junio 2023](#) ↓

[Indicadores de calidad de la atención a los usuarios mayo 2023](#) ↓

Cabe indicar que al 15/11/2023, tanto Telefónica como Claro han publicado información de indicadores del mes de setiembre.



Telefónica también llega a mencionar que un sistema de información resulta innecesario, dado que el regulador cuenta con otros mecanismos y a través de ellos puede solicitar información de manera “precisa y celer”, con lo cual además niega la existencia de asimetría de información tanto para el usuario como para el regulador. Sin embargo, al despacho de DAPU dicha aseveración no contrasta con la realidad, pues se tiene que, se han realizado requerimientos de información a las empresas operadoras, que no han sido atendidos de manera oportuna y sin seguir las especificaciones establecidas por este Organismo. En tal sentido, la propuesta planteada por Telefónica carece de viabilidad y denotaría una falta de conocimiento de la problemática del acceso a la información solicitada por el regulador ocasionada por las mismas operadoras. En vista del retraso en la entrega de diversa información requerida, que genera una afectación en el ejercicio de funciones del regulador, no se acoge la propuesta de solución planteada por la empresa.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

²⁵ Reglamento General del OSIPTEL- “Artículo 13.- Principio de Análisis de Decisiones Funcionales”.





Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

²⁶ Reglamento General del OSIPTEL: "Artículo 6.- Principio de Actuación basado en el Análisis Costo – Beneficio Los beneficios y costos de las acciones periódicas y programadas emprendidas por el OSIPTEL, serán evaluados antes de su realización y deberán ser adecuadamente sustentados en estudios y evaluaciones técnicas que acrediten su racionalidad y eficacia. Esta evaluación tomará en cuenta tanto las proyecciones de corto como de largo plazo, así como los costos y beneficios directos e indirectos, monetarios o no monetarios."



• Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 5-6:
4. Acceso Virtual de OSIPTEL es una medida intromisiva y desnaturaliza función fiscalizadora:

Respecto del acceso virtual y descarga de información del servicio de atención, vemos a bien resaltar que nuestra representada comprende la preocupación del Osiptel de poder conocer la fiabilidad de la información de calidad que remiten las empresas operadoras a los usuarios y abonados, así como de la capacidad del regulador para monitorear su desempeño y poder disminuir la supuesta asimetría informática que existe entre las empresas operadoras y/o el usuario.

En principio, es importante acotar que el organismo regulador cuenta con los mecanismos de supervisión y fiscalización para verificar la atención de los servicios de telecomunicaciones mediante acciones de monitoreo y pedidos expresos de información. De hecho, las empresas operadoras tienen la obligación, por mandato legal, de entregar información veraz a la entidad reguladora, por lo que no se condice con la argumentación dada en la exposición de motivos sobre lo referente a que podría darse el caso de que no exista una fiabilidad en la información brindada a Osiptel. En nuestros comentarios específicos planteamos mayor detalle sobre porque consideramos que la medida de acceso virtual de OSIPTEL a nuestros registros de atenciones constituye una medida que no se condice con las funciones fiscalizadoras con las que ya cuenta OSIPTEL.

También es importante precisar que, al amparo de la Ley de Transparencia y

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Acceso a la Información Pública, toda entidad pública se encuentra obligada a brindar información solicitada por cualquier usuario considerando su derecho fundamental de acceso a la información.

Por todo ello, no resulta necesario que se exija esta obligación intrusiva de acceso virtual y descarga de información, cuando ya existen vías de fiscalización, monitoreo y accesos a reclamos que ya están normados. Además, estos mecanismos rompen cualquier tipo de asimetría informativa existente en el mercado de las telecomunicaciones ya que procura brindar información específica al usuario y al ente regulador, quienes pueden requerir la información que consideran relevante de manera precisa y celeridad. Por lo expuesto, es claro que estos mecanismos -actualmente vigentes- son medidas eficientes y más accesibles que la medida planteada por este proyecto normativo.

5. Se deben establecer eximentes de responsabilidad y excepciones:

Creemos importante que se establezcan excepciones y eximentes de responsabilidad frente a los posibles incumplimientos; específicamente, que se establezca que los casos de fuerza mayor o caso fortuito sean incluidos.

Lo anterior es relevante toda vez que pueden ocurrir eventos que impidan una adecuada atención a los usuarios y abonados, como las recientes manifestaciones sociales, durante las cuales no es posible asegurar la atención de los reclamos de averías y/o calidad reportadas por los usuarios que requieran el desplazamiento del personal técnico al domicilio de los abonados o ciertos lugares para revisión de nuestra planta externa, siendo aplicable al marco sectorial, con independencia de que se encuentra expresamente previsto o no en el mismo, las excepciones de caso fortuito y fuerza mayor. Un escenario similar ocurrió ante la pandemia del COVID-19. Cuando se presentan eventos como los señalados, la cláusula 19 de los contratos de concesión suscritos por Telefónica establece que “[l]a EMPRESA CONCESIONARIA quedará exonerada del cumplimiento del presente CONTRATO, incluyendo sin limitación alguna las sanciones, daños y perjuicios, y efectos del incumplimiento de este CONTRATO, sólo en la medida y por el período de tiempo en que dicho cumplimiento sea (i) obstaculizado o impedido por caso fortuito o fuerza mayor conforme a la definición contenida en el Artículo 1315º del Código Civil Peruano (...)”. En ese sentido, **es necesario establecer que no se deben considerar los días en los que los eventos de fuerza mayor o caso fortuito para efectos de medir los indicadores.**

Adicionalmente, creemos que es importante que en la propuesta se haya considerado un margen de error en la determinación de muestras aleatorias.



Sin embargo, consideramos importante también que el margen de error sea un factor en caso de que se opte por una muestra no aleatoria; sobre todo, en las fases iniciales de implementación de la propuesta.

• **Telefónica – Carta – Anexo 3, pg. 9-10:**

Con relación al acceso virtual por parte del Regulador, no hemos podido observar esta como una práctica habitual en los países de la región. En dicha legislación solo se hace referencia a la obligación de las empresas operadoras de proveer información sobre los reclamos de usuarios en un plazo específico o a solicitud del Regulador, es así que, en el caso de Venezuela, la regulación determina la obligación, por ejemplo, de brindar la misma en un plazo posterior a concluido el mes:

“Informe a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones

Artículo 77. Todo operador debe remitir a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en los primeros cinco (5) días hábiles del mes, un informe que contenga la relación de todos los reclamos procesados en el mes inmediatamente anterior, agrupados por Estado como entidad geográfica, que contemple como mínimo, tipo de servicio, datos del reclamo y estatus del mismo”.

Del mismo modo, en el caso de Chile, el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones la obligación de informar al Regulador sobre los reclamos de los usuarios solo se relaciona a remitir al mismo los indicadores de calidad de atención a usuarios:

“Artículo 6° Las concesionarias y los ISP deberán reportar mensualmente a la Subsecretaría y publicar en su sitio web, los siguientes indicadores de calidad de atención del nivel o línea telefónica: 1) Porcentaje de llamadas que entraron o que fueron “enrutadas” al servicio de atención de reclamos sobre el total de llamadas realizadas por los usuarios a dicho servicio. 2) Tiempo de espera del reclamante, promedio y desviación estándar, medido desde que ingresa la llamada, hasta que le contesta un(a) ejecutivo(a) para atender su reclamo, sobre el total de llamadas efectivamente atendidas. 3) Porcentaje de llamadas para las que el reclamante, habiendo ingresado la llamada y habiendo comenzado la espera, cuelga sin ser atendido, sobre el total de llamadas entrantes a la línea de atención. Será facultad de la Subsecretaría el hacer pública la información señalada, definiendo todo tipo de indicadores pertinentes con el objetivo de informar a los usuarios y proteger sus derechos.” [El subrayado en nuestro]”

• **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 28-34:**

1. Si bien se entiende la preocupación de la entidad reguladora sobre un acceso más sencillo a la información de las empresas operadoras, el Osiptel tiene los mecanismos de supervisión y fiscalización para verificar la atención de los



reclamos por calidad de los servicios de telecomunicaciones mediante acciones de monitoreo, **pero no por ello resulta necesario que exija esta obligación de antemano, cuando los mecanismos de atención al usuario y las vías para que los reclamos y quejas de los usuarios ya están normados.**

Efectivamente, debe tenerse en cuenta que de conformidad con el artículo 24 de la Resolución N° 099-2022-CD/OSIPTEL, Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, y el artículo 94 del Reglamento del Osiptel, el organismo regulador conoce y resuelve los reclamos (en segunda instancia) y quejas, a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU). Una propuesta como la formulada en el proyecto resulta tergiversando las mismas normas del regulador y contradiciendo todo el procedimiento de reclamos previsto actualmente, **pues implicaría que el Osiptel asuma INDIRECTAMENTE la competencia desde la primera instancia, lo cual no corresponde conforme a la normativa vigente.**

Ello sin dejar de reiterar que además en este extremo se vulnera también la facultad de regular solamente los estándares de calidad mediante la norma que se propone.

En igual sentido se encuentran las demás obligaciones y facultades que OSIPTEL propone asumir conforme al proyecto de norma en comentario, pues, como bien se indica estaría transgrediendo el marco normativo vigente.

2. Por otro lado, el informe N° 00050-DAPU/2023 del OSIPTEL, que sustenta el proyecto de norma en comentario, da cuenta de la información obtenida de la experiencia internacional en países como: Argentina, Bélgica, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Estados, Unidos, Italia, México, Paraguay y Portugal.

Sin embargo, al revisar el mencionado análisis del mismo Osiptel respecto de la experiencia internacional señalada, no se encuentran referencias a la atención presencial. Por el contrario, en el mencionado informe se da cuenta de 12 países de Europa y América en los que se regula la atención por canal virtual, pero solamente 3 de ellos regulan también la atención en canal presencial. En todos los casos se regula solamente parámetros de tiempo o modo de atención, pero de horarios de atención presencial únicamente se refiere al caso de Estados Unidos.

En consecuencia, no existe un sustento real y cierto que justifique que el Osiptel



imponga estas obligaciones a las empresas operadoras, por lo que resulta arbitrario, desproporcionado e irrazonable estas sean impuestas, pues no se han señalado razones adecuadas y existentes en la exposición de motivos que generen la necesidad o demuestren el beneficio de estas.

Sin perjuicio de ello, se debe tener en cuenta que realizar un cambio en nuestro sistema comercial (change request) para implementar el acceso virtual, consistente en 7 reportes, nos genera un costo aproximado de un millón de soles y la construcción del aplicativo un monto aproximado de 300k soles y haciendo una comparativa los costos superarían ampliamente los beneficios, lo cual, como ya indicamos anteriormente, solo genera perjuicios para los consumidores.”

3. El ejercicio de la función fiscalizadora y supervisora debe realizarse dentro del marco legal, dispuesto por la Ley 27336 y el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobada por el Decreto Supremo N° 004-2009-JUS (en adelante, “TUO-LPAG”). El Osiptel pretende, **para el ejercicio de esta facultad**, obligar a las operadoras que creen un sistema informático de intercambio de información que hoy no es necesario.

El artículo 240 del TUO-LPAG, regula la actividad de fiscalización precisando que, en el marco de la misma, la Administración Pública puede:

1. *Requerir al administrado objeto de la fiscalización, la exhibición o presentación de todo tipo de documentación, expedientes, archivos u otra información necesaria, respetando el principio de legalidad. El acceso a la información que pueda afectar la intimidad personal o familiar, así como las materias protegidas por el secreto bancario, tributario, comercial e industrial y la protección de datos personales, se rige por lo dispuesto en la Constitución Política del Perú y las leyes especiales.*
2. *Interrogar a las personas materia de fiscalización o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones. La citación o la comparecencia personal a la sede de las entidades administrativas se regulan por los artículos 69 y 70.*
3. *Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales y/o bienes de las personas naturales o jurídicas objeto de las acciones de fiscalización, respetando el derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio cuando corresponda.*
4. *Tomar copia de los archivos físicos, ópticos, electrónicos u otros, así como tomar fotografías, realizar impresiones, grabaciones de audio o en video con conocimiento previo del administrado y, en general, utilizar los medios necesarios para generar un registro completo y fidedigno de su acción de fiscalización.*
5. *Realizar exámenes periciales sobre la documentación y otros aspectos técnicos relacionados con la fiscalización.*
6. *Utilizar en las acciones y diligencias de fiscalización equipos que consideren*



necesarios. Los administrados deben permitir el acceso de tales equipos, así como permitir el uso de sus propios equipos, cuando sea indispensable para la labor de fiscalización.

7. Ampliar o variar el objeto de la acción de fiscalización en caso que, como resultado de las acciones y diligencias realizadas, se detecten incumplimientos adicionales a los expresados inicialmente en el referido objeto.
8. Las demás que establezcan las leyes especiales.

Es así que, en base a esta norma, la Administración cuenta con distintas opciones y alternativas para poder realizar sus acciones de supervisión y fiscalización. El Osiptel puede elegir entre todas estas, pero no crear una facultad adicional por la vía reglamentaria. Los sistemas de monitoreo como el que se pretende sólo han sido recogidos en el marco legal y en los contratos de concesión de manera muy aislada.

Si revisamos lo dispuesto por la Ley 27336, el artículo 15 dispone las siguientes obligaciones:

“Artículo 15.- Facultades de supervisión

En cualquier acción de supervisión, los funcionarios responsables de efectuarlas, las gerencias o las instancias competentes de OSIPTEL, dentro de los límites establecidos en el Artículo 8 de la presente Ley, están facultados para:

- a) *Exigir a las entidades supervisadas la exhibición o presentación de todo tipo de documentos, expedientes, archivos y otros datos, incluyendo planos, libros contables, comprobantes de pago, correspondencia comercial, registros magnéticos y, de ser el caso, todos los programas e instrumentos que fueran necesarios para su lectura.*
- b) *Exigir a las entidades supervisadas que presente información relacionada con facturación, tasación, lugar y fecha de instalación de líneas o circuitos, tráfico entrante y saliente, y otras que establezca el Reglamento, con el detalle, forma y condiciones que dicho organismo establezca para cada situación.*
- c) *Acceder a las dependencias, equipos e instalaciones de operación y de gestión de red de la entidad supervisada.*
- d) *Tomar copia de los archivos físicos o magnéticos, así como tomar las fotografías, realizar impresiones, grabaciones magnetofónicas o en vídeo y, en general, utilizar los medios necesarios para generar un registro completo y fidedigno de su acción supervisora.*
- e) *Realizar exámenes sobre aspectos técnicos o tecnológicos, para lo cual pueden efectuar pruebas, analizar las características de los equipos, revisar instalaciones y, en general, llevar a cabo cualquier diligencia conducente al cumplimiento del objeto de la acción supervisora.*
- f) *Citar o formular preguntas tanto a funcionarios de la empresa como a terceros, cuyos testimonios puedan resultar útiles para el esclarecimiento de los hechos a que se refiere la acción de supervisión y utilizar los medios técnicos que se consideren*



necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o en vídeo.”

No es pues necesario exigir a las operadoras desarrollar un sistema de acceso y descarga para el Osiptel de los registros de atención presencial, telefónico, digital de manera permanente y directa las 24 horas del día los 7 días de la semana.

Además, toda acción de supervisión debe tener un alcance y reglas. Así, el artículo 12 de la Ley de Facultades establece que: “12.1 *Cualquier acción de supervisión puede ser iniciada de oficio o a instancia de parte, existiendo o no indicios de comisión de una infracción, con o sin citación previa de la o las entidades supervisadas. (...)*”.

Del mismo modo, el TUO-LPAG también dispone lo siguiente:

“Artículo 240.- *Derechos de los administrados fiscalizados Son derechos de los administrados fiscalizados:*

1. *Ser informados del objeto y del sustento legal de la acción de supervisión y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.*
2. *Requerir las credenciales y el documento nacional de identidad de los funcionarios, servidores o terceros a cargo de la fiscalización.*
3. *Poder realizar grabaciones en audio o video de las diligencias en las que participen.*
4. *Se incluyan sus observaciones en las actas correspondientes.*
5. *Presentar documentos, pruebas o argumentos adicionales con posterioridad a la recepción del acta de fiscalización.*
6. *Llevar asesoría profesional a las diligencias si el administrado lo considere”.*

Con la obligación que el Osiptel pretende brindar acceso permanente, se pretende que las empresas operadoras estén sometidas en una especie de acción de supervisión permanente, sin inicio y sin fin, sin garantías para el ejercicio de sus derechos. **Esto va mucho más allá del ejercicio de la función supervisora por parte del Regulador, por lo que no debería ser incluido.**

Asimismo, es necesario que la Administración fomente la participación del administrado y que las acciones de supervisión se realicen con su conocimiento a fin de que pueda cooperar en las indagaciones correspondientes, lo que se encuentra recogido en la Guía Práctica sobre la actividad administrativa de fiscalización emitida por el MINJUS (Guía de Fiscalización), mediante la cual señala que durante la actividad de fiscalización:

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



“Es importante tener presente, que la actuación del administrado fiscalizado en el curso de las actuaciones inspectivas o de supervisión no debe ser pasiva. Más allá de que tengan la obligación legal de colaborar, las autoridades deben fomentar su participación activa, pues depende de los administrados, el que se pueda esclarecer de mejor manera los hechos que son materia de fiscalización”.

Lo señalado en la guía se encuentra sustentado en que el administrado no debe ser un participante pasivo sino colaborativo:

“(…) tampoco puede ser un mero sujeto pasivo del procedimiento, porque el ideal de la inspección exige que tanto el órgano inspector como el sujeto inspeccionado ejerzan un rol preponderante en el procedimiento administrativo, y no en el sentido de un enfrentamiento entre ambos, sino en el de prestar la colaboración que permita el correcto desarrollo de la misma. Es difícil concebir una inspección eficaz sin la colaboración del sujeto inspeccionado, dado que resultaría del todo compleja la determinación de las condiciones exactas en que lleva a cabo la actividad inspeccionada”²⁷.

Por ello, el Acceso virtual y descarga de información del servicio de atención propuesto, no permitiría la participación activa de los administrados pues la información se remitiría de manera automática, lo cual impediría que se conozca de manera adecuada los hechos supervisados, es así que no sería una herramienta que colaboré de manera eficaz con los objetivos perseguidos.

Más allá de que el Sistema propuesto no permite tener un conocimiento pleno de las circunstancias en las que se realizan las acciones, dicha herramienta, ya que no es el único medio por el que se pueden ejecutar las acciones de supervisión, pues como indicamos de manera previa en nuestra comunicación de la referencia el regulador ya ha realizado solicitudes de información de manera previa.

La inclusión de una herramienta de supervisión como la que pretende imponer a las operadoras, resta predictibilidad, e implica un exceso de discrecionalidad en la actividad de fiscalización del Estado.

4. Finalmente, haciendo una comparativa con otros países, con relación al acceso virtual por parte del Regulador, no hemos podido observar esta como una práctica habitual en los países de la región. En dicha legislación solo se hace referencia a la obligación de las empresas operadoras de proveer información sobre los reclamos de usuarios en un plazo específico o a solicitud

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



²⁷ GALLARDO URRUTIA, Camila (2010). “Aplicación del Procedimiento Administrativo a la Función Fiscalizadora de la Dirección del Trabajo”. Memoria para optar el grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de Chile. Facultad de Derecho, 2010. p. 55.

del Regulador, es así que, en el caso de Venezuela, la regulación determina la obligación, por ejemplo, de brindar la misma en un plazo posterior a concluido el mes:

“Informe a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones

Artículo 77. Todo operador debe remitir a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en los primeros cinco (5) días hábiles del mes, un informe que contenga la relación de todos los reclamos procesados en el mes inmediatamente anterior, agrupados por Estado como entidad geográfica, que contemple como mínimo, tipo de servicio, datos del reclamo y estatus del mismo”.

Del mismo modo, en el caso de Chile, el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones la obligación de informar al Regulador sobre los reclamos de los usuarios solo se relaciona a remitir al mismo los indicadores de calidad de atención a usuarios:

“Artículo 6° Las concesionarias y los ISP deberán reportar mensualmente a la Subsecretaría y publicar en su sitio web, los siguientes indicadores de calidad de atención del nivel o línea telefónica: 1) Porcentaje de llamadas que entraron o que fueron “enrutadas” al servicio de atención de reclamos sobre el total de llamadas realizadas por los usuarios a dicho servicio. 2) Tiempo de espera del reclamante, promedio y desviación estándar, medido desde que ingresa la llamada, hasta que le contesta un(a) ejecutivo(a) para atender su reclamo, sobre el total de llamadas efectivamente atendidas. 3) Porcentaje de llamadas para las que el reclamante, habiendo ingresado la llamada y habiendo comenzado la espera, cuelga sin ser atendido, sobre el total de llamadas entrantes a la línea de atención. Será facultad de la Subsecretaría el hacer pública la información señalada, definiendo todo tipo de indicadores pertinentes con el objetivo de informar a los usuarios y proteger sus derechos”.

En tal sentido, no existe fundamento para que se regulen estos aspectos en el país, pues no existen razones que demuestren en la práctica que estos generan beneficios.”

• **Cipriano – Informe – Anexo 2, pg. 25-29:**

e.- Acceso virtual y descarga de información del servicio de atención (artículo 9 del PROYECTO DE NORMA)

e.1.- Observaciones de orden legal. –

Al respecto nuevamente encontramos la misma observación en la propuesta contenida en el artículo 9) que propone establecer obligatoriamente un **acceso virtual y descarga de información para el OSIPTEL del servicio de atención**. Pues si bien se entiende la preocupación de la entidad reguladora,

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



este tiene los mecanismos de supervisión y fiscalización para verificar la atención de los reclamos por calidad de los servicios de telecomunicaciones mediante acciones de monitoreo, pero no por ello, resulta necesario que exija esta obligación de antemano, **cuando los mecanismos de atención al usuario y las vías para que los reclamos y quejas de los usuarios ya están normados.**

Efectivamente, debe tenerse en cuenta que de conformidad con el art. 24 de la Resolución N° 099-2022-CD/OSIPTTEL, **Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones**, y el art. 94 del Reglamento del OSIPTTEL, el OSIPTTEL conoce y resuelve los reclamos (en segunda instancia) y quejas, a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU). **Una propuesta como la formulada en el PROYECTO DE NORMA resulta tergiversando las mismas normas del regulador y contradiciendo todo el procedimiento de reclamos previsto actualmente, pues implicaría que OSIPTTEL asuma INDIRECTAMENTE la competencia desde la primera instancia, lo cual no corresponde conforme a la normativa vigente.**

Ello sin dejar de reiterar que además en **este extremo se vulnera también la facultad de regular solamente los estándares de calidad mediante la norma que se propone.**

En igual sentido, se encuentran las demás obligaciones y facultades que OSIPTTEL propone asumir conforme al PROYECTO DE NORMA en comentario, pues, como bien se indica estaría transgrediendo el marco normativo vigente.

e.2.- La legislación comparada del informe N° 00050-DAPU/2023 no muestra referentes similares al que contiene el PROYECTO DE NORMA del OSIPTTEL.

El informe N° 00050-DAPU/2023 del OSIPTTEL que sustenta el PROYECTO DE NORMA en comentario da cuenta de la información obtenida de la experiencia internacional en países como: Argentina, Bélgica, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Estados Unidos, Italia, México, Paraguay y Portugal.

Sin embargo, al revisar el mencionado análisis del mismo OSIPTTEL respecto de la experiencia internacional señalada, se aprecia lo siguiente:

[En el informe original se adjunta un cuadro sobre la experiencia internacional]

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Tal como podemos apreciar, tomando la experiencia internacional que se da cuenta en el Informe N° 00050-DAPU/2023, de los 12 países de Europa y América, todos ellos regulan la atención por canal virtual, pero solamente 3 de ellos regulan también la atención en canal presencial.

En el caso presencial, en todos ellos **se regula solamente parámetros de tiempo o modo de atención, pero sobre horarios de atención presencial únicamente se da cuenta de la regulación de los Estados Unidos.”**

- **Guinea – Carta – Anexo, pg. 8:**

Consideramos que las obligaciones que estipulan la creación de nuevos sistemas, aplicativos, softwares, plataformas de almacenamiento, etc. se encuentren dirigidas a empresas que cuenten con más de 500,000 abonados.

Genera un costo de trabajo humano y creación digital muy grande imponer este tipo de obligaciones, que resultan desproporcionales, siendo que actualmente Osiptel puede acceder a la misma información en caso desee realizar una supervisión si la requiere formalmente conforme a sus facultades.

- **AFIN – Informe preliminar, pg. 12:**

Las presentes medidas deben considerar el análisis en materia de razonabilidad dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1256, Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, explicadas con mayor detalle en la siguiente sección. Cabe precisar que ello resulta concordante con el Principio de Actuación basado en el Análisis Costo - Beneficio y el Principio de Análisis de Decisiones Funcionales a los que se encuentra obligado el OSIPTEL, según lo establecido en el Reglamento del Osiptel.

- **AFIN – Informe final (Comentario extemporáneo), pg. 18:**

Las presentes medidas deben considerar el análisis en materia de razonabilidad dispuesto en el DL 1256, explicadas con mayor detalle en la siguiente sección. Cabe precisar que ello resulta concordante con el Principio de Actuación basado en el Análisis Costo - Beneficio y el Principio de Análisis de Decisiones Funcionales a los que se encuentra obligado el Osiptel, según lo establecido en el Reglamento del Osiptel.

- **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 12-13:**

En el presente artículo, consideramos necesario que se precise si los intentos de registros de trámite que no son finalizados por el usuario deberían ser considerados como registros de atención.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Respecto a los filtros de búsqueda por fecha y hora mediante canal telefónico, solicitamos precisar si la frase “cuando se establece la llamada”, se refiere el ingreso de la comunicación al IVR.

Sobre la actualización de la información, debemos señalar que el plazo que establece el proyecto es muy corto. Por lo que, solicitamos se considere un plazo aproximado de tres a cinco días hábiles, en atención al volumen de la información a remitir.

Con relación al ámbito geográfico requerimos que nos precisen lo siguiente:

- ¿El campo es completado con las opciones “departamental” o “nacional”? De ser así, solicitamos se precisen las definiciones de cada término.
- ¿Se trata de la ubicación indicada por el abonado donde ocurrió el problema, o es la ubicación desde donde el abonado presenta el reporte?
- En caso se refiera a la ubicación desde donde el abonado esté reportando el problema: para obtener esta información en los canales de autogestión, es necesario solicitar al usuario que acepte el permiso de compartir la ubicación para obtener el ámbito geográfico, de lo contrario no se podría obtener esta información. En caso el usuario no aceptara, ¿Qué dato sería registrado?

• **MTC – Informe – Anexo, pg. 12-13:**

3.4.4 Sobre las disposiciones contenidas en el Capítulo IV

En el capítulo IV del Proyecto de Reglamento, OSIPTEL ha establecido nuevas obligaciones a cargo de las empresas operadoras de brindar a dicho regulador el acceso virtual y descarga de información del servicio de atención.

Al respecto, en la Exposición de Motivos y el Informe N° 00050-DAPU/2023 se indica que el Regulador ha optado por esta medida con la finalidad de evitar la asimetría informativa, pues con el actual Reglamento de calidad de la atención a usuarios existiría casi una dependencia ciega a los cálculos de las empresas operadoras, y que la autenticidad de la información recién se verificaría al cabo de un año.

Con relación a ello, consideramos importante que el OSIPTEL disponga de información fidedigna de las empresas operadoras para que, en base a ello, realice el seguimiento del cumplimiento de obligaciones y determine las acciones que corresponde adoptar ante las infracciones que advierta. No



obstante, toda intervención regulatoria debe estar debidamente sustentada en base a evidencia real y considerando las distintas alternativas con las que se cuenta, a fin de elegir aquella que sea estrictamente necesaria para solucionar el problema advertido.

Si bien OSIPTEL ha realizado una evaluación de las alternativas de solución, ello ha sido efectuado a nivel general, refiriéndose a dos posibilidades: i) alternativa 1, de mantener el marco regulatorio vigente y ii) alternativa 2, mejorar la capacidad de monitorear la calidad de atención e incluir indicadores para canales digitales. Sin embargo, no ha evaluado de manera específica las alternativas de solución para cada nueva medida que está proponiendo como parte del Proyecto de Norma, como es en este caso, la implementación del acceso virtual y descarga de información del servicio de atención.

En efecto, de la revisión del Informe N° 00050-DAPU/2023, no se advierte que OSIPTEL haya evaluado otras alternativas para solucionar el problema de asimetría informativa que alude, sino que únicamente menciona que se ha optado por una solución tecnológica intermedia, que no implique conectarse permanentemente a los sistemas de las empresas operadoras, no suponga recargar de información a los servidores del OSIPTEL, pero tampoco signifique mantenerse en la reportería de información a través de cartas.

En ese sentido, es recomendable que se evalúe de forma particular la necesidad de esta medida, analizando los costos reales que implican su implementación y las alternativas que existirían para solucionar el problema de asimetría de información advertido.

Por otro lado, es importante que OSIPTEL evalúe en qué medida este sistema de acceso virtual y descarga de información, le permitirá reducir o mejorar la asimetría informativa que según indica existiría, pues inclusive contando con este sistema, la información sería cargada por las empresas operadoras y actualizada por estas en el plazo de un día, con lo cual, también en este caso podría ser necesario realizar acciones de supervisión para verificar la autenticidad de la información registrada en el sistema por las empresas operadoras.

• **MTC – Informe – Anexo, pg. 16:**

Conclusiones

(...)

4.5. De acuerdo a lo indicado en el numeral 3.4.5 del presente informe, con relación al Capítulo IV del Proyecto de Reglamento, que contiene nuevas



obligaciones a cargo de las empresas operadoras para brindar a OSIPTEL el acceso virtual y descarga de información del servicio de atención, de la revisión del Informe N° 00050-DAPU/2023, no se advierte que OSIPTEL haya evaluado otras alternativas para solucionar el problema de asimetría informativa que alude, razón por la cual, es recomendable que se evalúe de forma particular la necesidad de esta medida, analizando los costos reales que implican su implementación y las alternativas que existirían para solucionar el problema advertido.

Asimismo, es importante que OSIPTEL evalúe en qué medida este sistema de acceso virtual y descarga de información, le permitirá reducir o mejorar la asimetría informativa que según indica existiría, pues inclusive contando con este sistema, podría ser necesario realizar acciones de supervisión para verificar la autenticidad de la información registrada en el sistema por las empresas operadoras.

• **AFIN – Informe final (Comentario extemporáneo), pg. 27-49:**
Obligaciones informativas (accesos para el Osiptel en cada etapa):

92. Esta medida consiste en que las empresas operadoras tiene la obligación de brindar al Osiptel acceso y descarga de los registros de atención presencial, telefónico y digital, registros de centros y puntos de atención y registro de eventos de inoperatividad. El acceso y descarga debe estar disponible de forma permanente y directa, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días a la semana.

93. Al respecto, se entiende que esta medida se basa en considerar que la información presentada por las empresas operadoras es incorrecta, motivo por el cual el regulador desea acceder directamente a los registros de las empresas, a fin de verificar que la información es cierta y así se realice un mejor seguimiento.

94. Sobre esto, debe notarse que el proceso para arribar al cálculo de indicadores tiene, al menos, 2 etapas diferenciadas: el recojo de información y el procesamiento de información.

95. El recojo de información se encuentra referido a cómo las empresas recolectan la información que servirá de insumo para el cálculo de indicadores, lo que comprende actividades operativas como la entrega de la constancia de arribo, o registrar cada una de las actividades o pasos que realizan los usuarios durante su trámite. Por otra parte, el procesamiento de información se refiere al tratamiento que se le dará a esta información, estandarizándola y convirtiéndola



en cifras e indicadores que puedan comprenderse, conforme a lo que establezca el propio regulador.

96. Al respecto, el Osiptel, dentro del análisis realizado en el Informe de Sustento, ha presentado evidencias que, aun con los cuestionamientos que se han desarrollado, se encuentran exclusivamente referidas al recojo de información y no al procesamiento de la misma.

97. En efecto, el regulador no ha presentado evidencia de que las empresas se encuentren realizando cálculos incorrectos con la información que poseen, o que esta carezca de veracidad, sino que los problemas identificados se encuentran asociados a las limitaciones para medir el tiempo de espera y la deserción, las cuales se centran en el momento en que se recoge la información.

98. Si bien en la sección 5.4.8 del Informe de Sustento describen que la ausencia de un sistema de registro de las atenciones estandarizado dificulta la fiscalización, las razones que esgrimen se encuentran referidas a que el Osiptel recibe bases de datos con campos de información, estructura y criterios heterogéneos por parte de las empresas operadoras. Esto no implica, nuevamente, que las empresas estén realizando cálculos erróneos, sino que existen problemas de estandarización.

99. En ese sentido, bajo el supuesto de que las observaciones realizadas por el Osiptel sean ciertas, esta entidad podría priorizar las actividades de monitoreo que realiza para verificar el proceso de recojo de información, así como establecer lineamientos que permitan estandarizar las bases de datos de las empresas operadoras.

100. Sin embargo, ninguno de estos motivos justifica la nueva exigencia del Osiptel en torno a acceder directamente a estos registros de información, pues ello no permite resolver los problemas asociados al recojo de información, y tampoco es una solución para la no estandarización en la base de datos.

101. Si en todo caso el Osiptel considera que las empresas presentan cálculos erróneos obtenidos durante la etapa de procesamiento de la información, entonces debería aportar evidencia que así lo respalde. Sin embargo, la evidencia aportada no permite afirmar que la medida propuesta contribuya a resolver un problema en particular.



**REGISTRO DE CENTROS DE ATENCIÓN, PUNTOS DE ATENCIÓN Y PUNTOS DE VENTA
TEXTO NORMATIVO**

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO

Artículo 10.- Registro de centros y puntos de atención

La empresa operadora tiene la obligación de registrar en el acceso virtual definido en el artículo 9, la totalidad de sus centros y puntos de atención, de acuerdo con el siguiente detalle:

1. Código del centro o punto de atención.
2. Tipo de establecimiento (centro o punto de atención).
3. Departamento, provincia, distrito, dirección específica del centro o punto de atención.
4. Coordenadas geográficas del centro o punto de atención.
5. Horario de atención de lunes a viernes, sábado, domingo y feriados.
6. Nombre del supervisor encargado.
7. Teléfono fijo o móvil de contacto.
8. N° de ventanillas o módulos disponibles
9. N° promedio de personal dedicado a la atención.

La empresa operadora debe comunicar cualquier modificación al OSIPTEL en el plazo máximo de un (1) día hábil.

Artículo 11.- Registro de centros de atención, puntos de atención y puntos de venta

La empresa operadora tiene la obligación de entregar a través del sistema definido en el artículo 10, de acuerdo a lo solicitado por el Osiptel, la totalidad de su registro de centros de atención y puntos de atención, con el siguiente detalle:

1. Código único del centro de atención, punto de atención o punto de venta.
2. Tipo de establecimiento [centro de atención, punto de atención (propio o del distribuidor) o punto de venta (propio o del distribuidor)].
3. Departamento, provincia, distrito, dirección física específica.
4. Coordenadas geográficas
5. Horario de atención de lunes a viernes, sábado, domingo y feriados.
6. Nombre de la persona responsable.
7. Número telefónico de contacto del responsable.
8. Código único del distribuidor.
9. Fecha de inicio de operaciones.

Para el caso de los puntos venta, la empresa operadora tiene la obligación de entregar a través del sistema definido en el artículo 10, los numerales del 1 al 4, 8 y 9 del párrafo anterior; y, de forma facultativa, los campos de información 5, 6 y 7; sin perjuicio de la facultad del Osiptel de requerir esta última información de considerarlo conveniente.

ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

• **Entel - Carta, pg. 46:**
Sobre el particular, debemos manifestar que nuestra representada remite periódicamente al regulador la información correspondiente a los centros y puntos de atención, no obstante, precisar que nuestros centros y puntos de atención no cuentan con número telefónico específico de contacto, por lo que consideramos que este punto sea opcional.

Asimismo, mismo solicitamos que la información en caso se presente modificación se actualice en los cinco (5) días hábiles contados a partir de la modificación, considerando que la información vertida de las tiendas mayormente es estática."

POSICIÓN DEL OSIPTEL

En atención a los comentarios recogidos, se ha considerado necesario retirar la obligación referida al establecimiento del plazo máximo para comunicar modificaciones.

Respecto a los comentarios sobre los campos de información como coordenadas geográficas, horarios de atención, nombre del supervisor encargado y número telefónico de contacto, corresponde indicar que se verifica que dicha información, actualmente requerida mediante cartas, es remitida a este Organismo bajo un formato de reporte que contiene la relación de las oficinas de atención de las empresas operadoras activas (centros y



- **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 34-35:**

Al respecto, se está exigiendo campos como coordenadas, horarios, supervisor encargado, número de ventanillas o módulos disponible, entre otros, que, si bien lo manejamos a nivel de información, lo cierto es que no se tiene registrado a nivel de sistema comercial como para extraer un reporte. Se tendría que construir el mismo con los costos en implementación y desarrollo que esto involucra.”

- **Guinea – Carta – Anexo, pg. 8-9:**

Consideramos que las obligaciones que estipulan la creación de nuevos sistemas, aplicativos, softwares, plataformas de almacenamiento, etc. se encuentren dirigidas a empresas que cuenten con más de 500,000 abonados.

Además, actualmente conforme con el penúltimo y último párrafo del artículo 43 del TUO de las Condiciones de Uso, las empresas operadoras tienen la obligación de informar a OSIPTEL de la relación de oficinas, centros de atención y puntos de venta con los que cuentan, asimismo de informar de cualquier modificación sobre esta información. En ese sentido, a través de esta nueva obligación OSIPTEL estaría solicitando información con la que cuenta y a través de una manera más costosa para las empresas operadoras.

“Artículo 43.- Atención en oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta

(...)

Asimismo, la empresa operadora deberá comunicar al OSIPTEL la relación de las oficinas o centros de atención, y los puntos de venta antes mencionados, incluyendo el horario de atención, la dirección y el número telefónico de los mismos.

Cuando la empresa operadora realice cualquier modificación en la información de los lugares de atención antes indicados, deberá remitir dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la modificación, la relación completa y actualizada de la información a que se refiere el párrafo anterior.”

- **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 14:**

Respecto al numeral 7 del registro, reiteramos nuestros comentarios insertados en el artículo 3. En el sentido que, consideramos que resultaría innecesario incluir el número de contacto de los centros y puntos de atención a usuarios y abonados, en tanto estos canales no realizan atención vía telefónica.

puntos de atención), por lo que carece de sentido dejar de seguir cumpliendo con esta obligación en beneficio de los usuarios; más aún cuando dicho requerimiento de información se basa en el artículo 8-A del Reglamento de Calidad de Atención, según la Resolución 172-2022-CD/OSIPTEL. En ese sentido, se mantienen los campos de información en cuestión, adecuándose el texto normativo para requerir el nombre de la persona responsable.

En cuanto al comentario de Telefónica sobre el número de ventanillas o módulos disponibles, corresponde indicar que se acoge su comentario, por lo que se retira dicho campo de información de la obligación de registro en el Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario.

Con relación al comentario de Guinea sobre que la obligación aplique a empresas con más de 500 mil abonados, corresponde indicar que se acoge su comentario, por lo que se precisa en el artículo 10 que solo las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional estén obligadas a registrar, reportar, en el Sistema de Información del Servicio de Atención. No obstante, las demás empresas operadoras deben considerar contar con dichos campos de información en sus sistemas de información sin la necesidad de reportarlos, en beneficio de sus propios usuarios.



REGISTRO DE ATENCIONES PRESENCIALES**TEXTO NORMATIVO****ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS****VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO****Artículo 11.- Registro de las atenciones presenciales**

La empresa operadora tiene la obligación de registrar en el acceso virtual definido en el artículo 9, por cada constancia de arribo generada, la siguiente información:

1. Código del centro o punto de atención.
2. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) de emisión de la constancia de arribo al centro de atención, punto de atención o cola externa.
3. Número telefónico del abonado y usuario, de ser el caso.
4. Nombres y apellidos del abonado y usuario.
5. Tipo y número de documento legal de identificación del abonado y usuario.
6. Departamento, determinado en función de la ubicación del centro de atención o punto de atención.
7. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) del inicio de la atención en ventanilla o módulo de atención o la indicación de deserción.
8. Detalle de atención: consulta o tipo de trámite.
9. Código de atención.
10. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) de envío del mensaje de texto o correo electrónico u otro medio que comunica el registro del trámite o consulta realizada con detalle de la fecha y código de atención.
11. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) fin de la atención.

Los numerales 6 al 11 no aplica para casos de deserción.

Artículo 12.- Registro de los arribos presenciales

La empresa operadora tiene la obligación de entregar a través del sistema definido en el artículo 10, de acuerdo a la muestra requerida por el Osiptel, por cada constancia de arribo generada, la siguiente información:

1. Código del centro o punto de atención.
2. Código correlativo de la constancia de arribo.
3. Fecha y hora de emisión de la constancia de arribo al centro de atención, punto de atención o cola externa.
4. Fecha y hora de recepción de la constancia de arribo al centro de atención, punto de atención o cola externa.
5. Tipo de atención: trámite, consulta, gestión financiera o equipos.

Artículo 13.- Registro de las atenciones presenciales

La empresa operadora tiene la obligación de entregar a través del sistema definido en el artículo 10, de acuerdo a la muestra requerida por el Osiptel, por cada constancia de arribo generada, la siguiente información:

1. Código del centro o punto de atención.
2. Código correlativo de la constancia de arribo.
3. Número de teléfono móvil del usuario.
4. Nombres y apellidos del usuario.
5. Tipo y número de documento legal de identificación del usuario.
6. Fecha y hora del inicio de la atención en ventanilla o módulo de atención.
7. Consulta(s) o tipo de trámite(s).
8. Servicio objeto de la atención.
9. Código(s) de atención(es), de ser el caso.
10. Fecha y hora de envío del mensaje de texto o correo electrónico u otro medio que comunica el registro del trámite realizado con detalle de la fecha y código de atención.
11. Fecha y hora fin de la atención en ventanilla o módulo de atención.



ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

• **Entel - Carta, pg. 47-48:**

Sobre el particular, consideramos que en el presente reporte no se debe incluir la fecha y hora del envío de mensaje, sin considerar que las plataformas de atención son independientes a las plataformas de envío de información como el SMS, correo u otro.

Asimismo, en caso el regulador decida implementar mensaje informativo, debemos resaltar que dicho mensaje únicamente debe ser para unos trámites específicos y no para consultas, debido a que remitir mediante sms u otro medio información sobre la consulta realizada, no tendría objeto alguno; esto debido a que, las consultas no generan código de atención al no forjar ninguna orden a nivel de nuestros sistemas comerciales y no agregaría valor mencionar el detalle de la consulta. En ese sentido, solicitamos no incluir la fecha y hora del envío de la comunicación (punto 10), por lo antes expuesto.

Ahora bien, en relación que el presente reporte debe ser puesto a disposición del regulador al día siguiente de la atención (D-1), debemos manifestar que dicha acción no es posible, considerando que para la información requerida se encuentra alojada en diferentes plataformas, por ejemplo se cuenta con un en un sistema independiente a nuestros sistemas comerciales que cuenta con la información del arribo (el cual es administrado por un tercer), la información del cliente se encuentra registrado en nuestros sistemas comerciales (el cual no se encuentra disponible hasta ser extraído y puesto a disposición de las áreas internas al D-1); y, la mensajería se encuentra en una plataforma independiente.

En ese sentido, la pretensión del regulador de querer contar con dicha información diariamente no es posible, considerando los diferentes sistemas que se involucran en una atención y los procesos internos de extracción; así como la disponibilidad de información para elaborar el registro que solicita la presente propuesta. **Por lo que, rechazamos la presente propuesta de cargar la presente información al D-1. No obstante, proponemos que la remisión de información de los registros se realice de forma trimestral.**

• **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 35:**

No tenemos esta información consolidada en un solo sistema comercial o plataforma. Si bien es información con la que contamos lo cierto es que no la tenemos en un reporte único. Ello implica construir el reporte con los desarrollos y tiempos de implementación respectivos.”

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Teniendo en cuenta los comentarios remitidos se indica que la mayor parte de los campos o ya constituyen una obligación actualmente o son campos indispensables para realizar el cálculo de los indicadores vigentes, por lo que no correspondería mayor esfuerzo por parte de las empresas en la modificación de campos o bases de datos. De manera adicional, se precisa que la obligación de reportar los registros solicitados corresponde a empresas con más de 500 mil abonados, sin embargo, para todas las demás empresas se establece la obligación de contar con los campos referidos dentro de sus sistemas.

Respecto a los comentarios de la Defensoría del Pueblo, es necesario indicar que la finalidad del Sistema de información del servicio de atención es contar con registros que permitan el cálculo de indicadores, los cuales serán empleados para el monitoreo y seguimiento estadístico. Cabe resaltar que este sistema no incluye funcionalidades que permitan la interacción con los usuarios a nivel de caso, por lo cual no se requiere contar con los campos solicitados, sin embargo, en caso que el usuario lo requiera, el OSIPTEL ya cuenta con el servicio de orientación al usuario a través del cual el usuario puede realizar el seguimiento de su caso y donde los orientadores del OSIPTEL podrían acceder a los sistemas y extraer la información que el usuario requiera.

En cuanto a la fecha y hora del envío de la comunicación al usuario, dicho registro resulta importante para corroborar estadísticamente el nivel de cumplimiento de dicha comunicación.

Respecto a los comentarios de Telefónica, cabe resaltar que, si bien las empresas pueden contar con información en diversos sistemas, es responsabilidad de las mismas consolidar dicha información para poder realizar el reporte de los indicadores vigentes. Resulta contradictorio que, si las empresas ya vienen cumpliendo con presentar dicho reporte, se sugiera la posibilidad de que se presente algún inconveniente técnico de la naturaleza indicada.





• **Guinea – Carta – Anexo, pg. 9:**

Consideramos que las obligaciones que estipulan la creación de nuevos sistemas, aplicativos, softwares, plataformas de almacenamiento, etc. se encuentren dirigidas a empresas que cuenten con más de 500,000 abonados.

Genera un costo de trabajo humano y creación digital muy grande imponer este tipo de obligaciones, que resultan desproporcionales, siendo que actualmente Osiptel puede acceder a la misma información en caso desee realizar una supervisión si la requiere formalmente conforme a sus facultades.

• **Defensoría – Informe, pg. 6:**

18. La implementación de un registro de atenciones presenciales es de suma importancia para la fiscalización posterior. Sin embargo, la información a consignarse en el acceso virtual, conforme a lo señalado en el artículo 11, debe asegurar el acceso a medios de comunicación con el usuario que recibió la atención. Por ello, se recomienda modificar el numeral 3 del mencionado artículo de la siguiente manera:

“Artículo 11.-Registro de las atenciones presenciales

(...)

3. **Número telefónico y correo electrónico del usuario atendido.**

(...)”

• **Defensoría – Informe, pg. 9:**

Sobre la modalidad de atención en el canal telefónico y digital:

(...)

iv. Establecer en el artículo 11 sobre el registro de atenciones presenciales, que se consigne el correo electrónico del usuario atendido.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

REGISTRO DE ATENCIONES POR VÍA TELEFÓNICA

TEXTO NORMATIVO

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO

Artículo 12.- Registro de las atenciones telefónicas

La empresa operadora tiene la obligación de registrar en el acceso virtual definido en el artículo 9, por cada llamada establecida a su canal de atención telefónico, la siguiente información:

1. Fecha y hora del establecimiento de la llamada.

Artículo 14.- Registro de atenciones por vía telefónica

La empresa operadora tiene la obligación de entregar a través del sistema definido en el artículo 10, de acuerdo a la muestra requerida por el Osiptel, por cada llamada establecida a su canal de atención telefónico, la siguiente información:

1. Código inicial de llamada.

2. Nombres y apellidos del abonado y usuario.
3. Tipo y número de documento legal de identificación del abonado y usuario.
4. Número telefónico desde donde se comunica el abonado y usuario, de ser el caso.
5. Departamento, determinado en función al origen de la llamada.
6. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) en que se brinda la opción de comunicarse con asesor humano, de ser el caso.
7. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) de inicio de la atención con un asesor humano, de ser el caso.
8. Código de atención.
9. Detalle de atención: consulta o tipo de trámite.
10. Modalidad(es) de atención de conformidad con la clasificación establecida en el artículo 6.
11. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) de envío del mensaje de texto, correo electrónico u otro medio que comunica el registro del trámite o consulta realizada, con detalle de la fecha y código de atención y el código de atención, de corresponder.
12. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) fin de la llamada o del corte de la llamada.
13. Identificación de la parte que corta la llamada.
14. Cantidad de veces que se trasladó al usuario y abonado con otro asesor.
15. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) de la llamada de re-contacto, de corresponder.

El numeral 11 no aplica para casos de llamadas cortadas.

2. Fecha y hora del establecimiento de la llamada.
3. Nombres y apellidos del usuario.
4. Tipo y número de documento legal de identificación del usuario.
5. Número de teléfono móvil desde donde se comunica el usuario, de ser el caso.
6. Fecha y hora en que se brinda la opción de comunicarse con asesor humano, de ser el caso.
7. Fecha y hora en que el usuario solicita un asesor humano, o cuando se le indica que se transferirá con un asesor humano ante la imposibilidad técnica para la atención de un trámite, de ser el caso.
8. Fecha y hora de inicio de la atención con un asesor humano, de ser el caso.
9. Consulta(s) o tipo de trámite(s).
10. Servicio objeto de la atención.
11. Código(s) de atención(es), de ser el caso.
12. Modalidad(es) de atención elegida por el usuario para su atención, de conformidad con la clasificación establecida en el artículo 7.
13. Fecha y hora de envío del mensaje de texto, correo electrónico u otro medio que comunica el registro del trámite realizado, con detalle de la fecha y código de atención y el código de atención, de corresponder.
14. Fecha y hora de fin de la llamada o del corte de la llamada.
15. Identificación de la parte que corta la llamada (empresa o usuario).
16. Cantidad de veces que se trasladó al usuario con otro asesor.
17. Fecha y hora de la llamada realizada por la empresa operadora para volver a contactar al usuario, en caso de interrupción o corte de la llamada.

ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

- **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 35:**
No tenemos esta información consolidada en un solo sistema comercial o plataforma. Si bien se puede contar con algunos campos lo cierto es que no la tenemos en un reporte o sistema único. Ello implica construir el reporte con los desarrollos y tiempos de implementación respectivos.”
- **Entel - Carta, pg. 48-49:**
Sobre el particular, debemos resaltar que el Regulador no expone la necesidad de contar con dicha información y no manifiesta ninguna justificación de la necesidad del detalle del registro requerido. Por lo tanto, el

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Teniendo en consideración los comentarios recibidos, se ha dispuesto que la obligación de reportar los registros solicitados solo aplique para aquellas empresas que cuenten con más de 500 mil abonados; no obstante, se recomienda que el resto de empresas mantengan un sistema de registro con campos de información similares a los propuesto en este proyecto normativo, a fin de garantizar una mayor calidad de atención.

Respecto a lo indicado sobre la disponibilidad de los campos de información, la mayoría de los campos ya son exigibles dentro de los sistemas de las



OSIPTEL no ha vertido lo argumentos que justifiquen la razonabilidad y la proporcionalidad del presente registro.

Por otro lado, en el presente reporte se solicita información del “Departamento, en función al origen de la llamada”, al respecto y como bien hemos manifestado al regulador en anteriores comunicaciones, nuestra representada no puede obtener información del Departamento en función al origen de la llamada, es por ello que para determinar el departamento se toma en consideración el lugar que se efectuó la contratación. Por lo tanto, el punto 05 no es factible obtener la información del departamento en base al criterio del regulador.

Asimismo, en relación al “código de atención” debemos indicar que, en el marco de las consultas, nuestra representada considera que brindar un código de atención a una consulta no genera valor agregado a la atención, por lo que dicha disposición debe de reevaluarse.

Con relación, a la fecha y hora del envío de la comunicación (punto 11), agradeceremos considerar nuestros comentarios vertidos en el artículo 11, el cual concluye que dicha información no debe ser incluida en el presente reporte.

Asimismo, rechazamos que se pretenda registrar esta información en una plataforma digital al día siguiente hábil de la atención, en el caso de la telefonía debemos resaltar que para obtener información que nos solicita, se cuenta con todo un proceso, el cual se detalla a continuación:

- **Primero:** esta nace de una llamada,
- **Segundo:** los datos de la llamada se registran en los CDR de la red,
- **Tercero:** se procede a realizar un proceso de extracción de los datos de la CDR que se encuentra en la red,
- **Cuarto:** posteriormente, culminada la extracción, se pone a disponibilidad para que los procesos internos --como la presente reportaría—pueda ser generadas.
- **Quinto:** se procede a realizar los reportes correspondientes en base a la información de los CDR.

En ese sentido, **es imposible contar con dicha información al D-1 como pretende la presente propuesta normativa del regulador; por lo que, reiteramos nuestra propuesta de contar con una ruta exclusiva con el regulador y poder trasladar la información correspondiente de manera trimestral.**

empresas, sin los cuales no sería posible el cálculo de los indicadores vigentes que actualmente son reportados por las empresas.

Respecto a los comentarios de Telefónica, cabe resaltar que, si bien las empresas pueden contar con información en diversos sistemas, es responsabilidad de las mismas consolidar dicha información para poder realizar el reporte de los indicadores vigentes. Resulta contradictorio que, si las empresas ya vienen cumpliendo con presentar dicho reporte, se sugiera la posibilidad de presentarse algún inconveniente técnico de la naturaleza indicada.

En cuanto a la fecha y hora del envío de la comunicación al usuario, dicho registro resulta importante para corroborar estadísticamente el nivel de cumplimiento de dicha comunicación.

Asimismo, dado que para la muestra solicitada se requiere contar con información con una periodicidad de entrega menor o diferente a la de un trimestre, no se acoge la propuesta de entregar los registros con los campos solicitados de forma trimestral.



- **Guinea – Carta – Anexo, pg. 10:**

Consideramos que las obligaciones que estipulan la creación de nuevos sistemas, aplicativos, softwares, plataformas de almacenamiento, etc. se encuentren dirigidas a empresas que cuenten con más de 500,000 abonados.

Genera un costo de trabajo humano y creación digital muy grande imponer este tipo de obligaciones, que resultan desproporcionales, siendo que actualmente Osiptel puede acceder a la misma información en caso desee realizar una supervisión si la requiere formalmente conforme a sus facultades.



REGISTRO DE LAS ATENCIONES EN CANALES DIGITALES

TEXTO NORMATIVO

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO

Artículo 13.- Registro de trámites en canales digitales

La empresa operadora tiene la obligación de registrar en el acceso virtual definido en el artículo 9, por cada sesión establecida a su canal de atención digital, la siguiente información:

1. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) del inicio de la sesión.
2. Nombres y apellidos del abonado y usuario.
3. Tipo y número de documento legal de identificación del abonado y usuario, de ser el caso.
4. Departamento, determinado en función al origen de la conexión de red.
5. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) en que se brinda la opción de comunicarse con asesor humano, de ser el caso.
6. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) de inicio de la atención con un asesor humano, de ser el caso
7. Código de atención.
8. Detalle de atención: consulta o tipo de trámite.
9. Modalidad(es) de atención de conformidad con la clasificación establecida en el artículo 7.
10. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) de envío del mensaje de texto, correo electrónico u otro medio que comunica el registro del trámite o consulta realizada, con detalle de fecha y código de atención, de corresponder.
11. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) fin de la sesión
12. Cantidad de veces que se trasladó al usuario y abonado con otro asesor.
13. Identificación de la parte que suspende la sesión.
14. Cantidad de veces que se trasladó al usuario y abonado a otro canal.
15. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) de la comunicación de recontacto, de corresponder.

El numeral 11 no aplica para casos de atenciones suspendidas.

Artículo 15.- Registro de trámites y consultas en canales digitales

La empresa operadora tiene la obligación de entregar a través del sistema definido en el artículo 10, de acuerdo a la muestra requerida por el Osiptel, por cada trámite realizado vía su canal de atención digital, la siguiente información:

1. Fecha y hora del inicio del trámite o consulta.
2. Nombres y apellidos del usuario.
3. Tipo y número de documento legal de identificación del usuario.
4. Número de teléfono móvil del usuario
5. Fecha y hora en que se brinda la opción de comunicarse con asesor humano, de ser el caso.
6. Fecha y hora de inicio de la atención del trámite o consulta con un asesor humano, de ser el caso
7. Código de atención, de ser el caso.
8. Consulta(s) o tipo de trámite.
9. Servicio objeto de la atención.
10. Tipo de canal de atención digital (aplicativo web, aplicativo móvil, WhatsApp u otro utilizado para trámites)
11. Modalidad(es) de atención de conformidad con la clasificación establecida en el artículo 8.
12. Fecha y hora de envío del mensaje de texto, correo electrónico u otro medio que comunica el registro del trámite realizado, con detalle de fecha y código de atención, de corresponder.
13. Fecha y hora de fin del trámite, consulta o del corte.
14. Cantidad de veces que se trasladó al usuario con el asesor humano.
15. Identificación de la parte que suspende la atención del trámite o consulta (empresa o usuario).
16. Cantidad de veces que se trasladó al usuario a otro canal, de corresponder.
17. Fecha y hora de la comunicación realizada por la empresa operadora para volver a contactar al usuario, en caso de corte u otro, de corresponder.



ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

• Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 36:

No tenemos esta información consolidada en un solo sistema comercial o plataforma. Si bien se puede contar con algunos campos, lo cierto es que no la tenemos en un reporte o sistema único. Ello implica construir el reporte con los desarrollos y tiempos de implementación respectivos.”

• Entel - Carta, pg. 50:

Sobre el particular, debemos resaltar que el Regulador no expone la necesidad de contar con dicha información y no manifiesta ninguna justificación de la necesidad del detalle del registro requerido. Por lo tanto, el OSIPTEL no ha vertido lo argumentos que justifiquen la razonabilidad y la proporcionalidad del presente registro.

Ahora bien, en el presente reporte se solicita información del “Departamento, en función al origen de la conexión de red”, al respecto, nuestra representada no puede obtener información del Departamento en función al origen de la conexión de red, es por ello que para determinar el departamento se toma en consideración el lugar que se efectuó la contratación. Por lo tanto, el punto 04 no es factible obtener la información del departamento en base al criterio del regulador.

Asimismo, en relación al “código de atención” debemos indicar que, en el marco de las consultas, nuestra representada considera que brindar un código de atención a una consulta no genera valor agregado a la atención, por lo que dicha disposición debe de reevaluarse.

Con relación, a la fecha y hora del envío de la comunicación (punto 10), agradeceremos considerar nuestros comentarios vertidos en el artículo 11, el cual concluye que dicha información no debe ser incluida en el presente reporte.

Por lo antes expuesto, rechazamos la propuesta de elaborar un reporte de las atenciones por los canales digitales, considerando que las interacciones realizadas en dichos canales tiene un dinamismo diferente a los canales tradicionales y por ende no se puede pretender realizar un registro igual que los demás canales.

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Para el reporte de registros de las atenciones digitales, se considerará solamente los trámites y no las consultas dado que el objetivo del Osiptel es recabar información estadística de la atención recibida por los usuarios respecto de los principales trámites realizados.

Teniendo en consideración los comentarios recibidos, se ha considerado la obligación de reportar los registros solicitados para aquellas empresas que cuenten con más de 500 mil abonados, sin embargo, las demás empresas tienen la obligación de considerar los campos solicitados dentro de sus sistemas.

Respecto a lo expuesto por Entel, la motivación de los campos solicitados reside en la necesidad de evaluar la calidad de la atención en los canales digitales. Como se ha manifestado en el informe 050-2023-DAPU/OSIPTEL, se espera que los canales digitales permitan descongestionar los canales tradicionales; sin embargo, para que ello sucede es absolutamente necesario se garantice a los usuarios una adecuada calidad de atención en los canales digitales.

En ese sentido, dada la necesidad incrementar la digitalización de los trámites y consultas, es un imperativo determinar no solo las obligaciones relacionadas a la calidad de la atención digital, sino también acceder a la información de los registros de atención, a fin de realizar métricas acerca de la rapidez de la atención, los niveles de deserción y la tasa de éxito de los canales digitales.

Con relación a la sugerencia de Entel de evaluar el campo de ubicación geográfica, se ha considerado la dificultad que podrían presentar las empresas operadoras para determinar el departamento donde se realizó la atención, por lo que se ha dispuesto no incluir este campo de información en la versión final de reglamento.

Respecto a los comentarios de Telefónica, cabe resaltar que, si bien las empresas pueden contar con información en diversos sistemas, es responsabilidad de las mismas consolidar dicha información para poder realizar el reporte de los indicadores vigentes. Resulta contradictorio que, si



- **Guinea – Carta – Anexo, pg. 11:**

Consideramos que las obligaciones que estipulan la creación de nuevos sistemas, aplicativos, softwares, plataformas de almacenamiento, etc. se encuentren dirigidas a empresas que cuenten con más de 500,000 abonados.

Genera un costo de trabajo humano y creación digital muy grande imponer este tipo de obligaciones, que resultan desproporcionales, siendo que actualmente Osiptel puede acceder a la misma información en caso desee realizar una supervisión si la requiere formalmente conforme a sus facultades.

- **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 16:**

En el presente artículo, debemos señalar que, para obtener la información de la ubicación en los canales de autogestión, es necesario solicitar al usuario que acepte el permiso de compartir su ubicación a fin de obtener el ámbito geográfico, de lo contrario no se podría dicha información. En caso el usuario no aceptara, ¿cuál sería el criterio y/o término a completar en este campo?

- **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 16:**

En relación al numeral 12, solicitamos se precise si sería aplicable para el caso de autogestión. Asimismo, en el numeral 13 solicitamos precisar “suspensión de la sesión” considerando la modalidad de autogestión.

las empresas ya vienen cumpliendo con presentar dicho reporte en el marco del cálculo del Ranking de Calidad de Atención, se sugiera la posibilidad de que pueda presentarse algún inconveniente técnico de la naturaleza indicada.

En cuanto a la fecha y hora del envío de la comunicación al usuario, dicho campo de información resulta importante para corroborar estadísticamente el nivel de cumplimiento de dicha comunicación.

Asimismo, dado que para la muestra solicitada se requiere contar con información con una periodicidad de entrega menor o diferente a la de un trimestre, no se acoge la propuesta de entregar los registros con los campos solicitados de forma trimestral.



REGISTRO DE UN EVENTO DE INOPERATIVIDAD**TEXTO NORMATIVO****ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS****VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO****Artículo 14.- Registro de eventos de inoperatividad**

La empresa operadora tiene la obligación de registrar en el acceso virtual definido en el artículo 9, cada evento de inoperatividad respecto de sus canales de atención presencial, telefónico y digital, con la siguiente información:

1. Tipo de sistema afectados
2. Alcance de la afectación: centro o punto de atención afectado del canal presencial, número afectado del canal telefónico, y/o plataforma afectada del canal digital.
3. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) en la que inicia el evento de inoperatividad
4. Razón o motivo que generó el evento: mantenimiento programado, caso fortuito o mayor, o fallas en el sistema.
5. Detalle del evento y las acciones realizadas para la solución del problema.
6. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) de finalización del evento de inoperatividad.

El tiempo que los centros y puntos de atención solo permiten la comercialización de servicios y/o equipos terminales, será contabilizado como periodo de inoperatividad.

No se considerará como inoperatividad en los sistemas de atención a las ventanas de mantenimiento que la empresa operadora pueda programar siempre que estas se realicen en el horario de 0 a 6 horas del día y se comuniquen previamente al OSIPTEL hasta con 24 horas de anticipación.

La empresa operadora debe comunicar el evento de inoperatividad al OSIPTEL, a la cuenta de correo que designe, en el plazo máximo de sesenta (60) minutos de ocurrido el evento, y la información de los numerales 4 al 6 se registran en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas de finalizado el evento de inoperatividad.

Artículo 16.- Registro de eventos de inoperatividad

La empresa operadora tiene la obligación de entregar a través del sistema definido en el artículo 10, de acuerdo a la muestra requerida por el Osiptel, cada evento de inoperatividad respecto de sus canales de atención presencial, telefónico y digital, con la siguiente información:

1. Sistema afectado.
2. Alcance de la afectación: centro o punto de atención afectado del canal presencial, número telefónico afectado del canal telefónico, y/o plataforma afectada del canal digital (web, aplicativo móvil, WhatsApp, otros).
3. Fecha y hora en la que inicia el evento de inoperatividad
4. Razón o motivo que generó el evento: mantenimiento programado, caso fortuito o mayor, o fallas en el sistema.
5. Detalle del evento y las acciones realizadas para la solución del problema.
6. Fecha y hora de finalización del evento de inoperatividad.

El tiempo que los centros y puntos de atención solo permiten la comercialización de servicios y/o equipos terminales, será contabilizado como periodo de inoperatividad.

No se considera como evento de inoperatividad a las ventanas de mantenimiento que la empresa operadora pueda programar siempre que estas se realicen en el horario de 0:00 a 6:00 horas del día y se comuniquen previamente al Osiptel con una anticipación mínima de 24 horas.

En el canal digital no se considera como evento de inoperatividad aquellas interrupciones o caídas del sistema que sean ocasionados por caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.



ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

• **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 37:**

Si bien contamos con un registro de inoperatividades, lo cierto es que no lo tenemos necesariamente incluyendo los canales digitales. En ese sentido, estamos revisando con mayor detalle la disponibilidad de esta información.

• **Entel - Carta, pg. 51-52:**

Al respecto, como bien hemos manifestado en puntos anteriores, pretender regular los canales digitales – los cuales fueron impulsados por las empresas operadoras con la finalidad de tener más y mejores herramientas de atención—establece un precedente de regulación y manda señales negativas que desincentivan futuras inversión que buscan seguir modernizando al sector de telecomunicaciones.

Ahora bien, el OSIPTEL en su exposición de motivos señala que la intención del presente reporte es poder identificar si los sistemas de atención están disponibles; sin embargo, el Regulador debe evaluar los costos y beneficios de las acciones que pretende implementar, así como también sustentar la razonabilidad y eficacia de las propuestas planteadas por medio de diversos estudios y evaluaciones técnicas, los mismo que no ha sido desarrollado por el regulador.

En base a ello, la presente propuesta no está considerando que incluir los canales digitales conlleva a un desarrollo que impactará a nuestros sistemas comerciales debido a que estos canales no se encuentran diseñados para este tipo de reportería. Con lo cual, establecer esta obligación conllevaría un alto costo de inversión y de gestores técnicos, lo cual no se justifica, considerando que actualmente la información es reportada al regulador.

Asimismo, el OSIPTEL no toma en cuenta que los sistemas que se utilizan para la establecer la presencia de un evento de inoperatividad son independientes a las herramientas que permiten solucionar dicho evento, por lo que no es viable el registro de la información de las acciones realizadas para solucionar un problema en la presente reportaría, debido que dichos registros deben ser extraídos de forma individual y manual.

En línea con lo expuesto, en el marco del flujo de atención de un reporte de inoperatividad, no es posible efectuar una comunicación dentro del periodo de 60 minutos de ocurrido la incidencia.

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Con relación al comentario de Telefónica, respecto a que no disponen registros de inoperatividad de los canales digitales, se debe señalar que dicha información confirma la necesidad de ampliar la regulación de la calidad de atención a los canales digitales, dado que hay evidencias que estos se vienen prestando en condiciones de baja confiabilidad. Por ello, se considera que la remisión de la información de eventos de inoperatividad de los canales digitales favorecerá a que las empresas operadoras tengan una mayor vigilancia de la calidad de los canales digitales.

Con respecto a los comentarios de Entel, sorprende y preocupa que no se tenga un sistema integral que permita el seguimiento de los eventos de inoperatividad, su ocurrencia y solución. En ese sentido, se considera que la propuesta normativa contribuirá positivamente a una mejor trazabilidad de los eventos de inoperatividad.

Cabe señalar que la reportería de los eventos de inoperatividad permitirá identificar los factores de riesgo y los elementos que ha sido afectados, información que podría ser útil para mejorar la inversión en canales de atención. En general, se recomienda a las empresas operadoras invertir en mejorar sus canales de atención y, no solo se limiten a las inversiones en infraestructura de redes, ello debido a que el servicio que prestan incluye intrínsecamente la post venta.

Respecto a los comentarios de América Móvil sobre el acceso virtual y el reporte de la información de eventos de inoperatividad, se ha evaluado la posibilidad de que esta información se remita a través de un módulo SFTP y se ha encontrado que podría ser una solución más efectiva, dado que el Osiptel podrá tener acceso trimestral a toda la información de eventos de inoperatividad sin requerir de motores de búsqueda. Por lo tanto, se está disponiendo que la información de eventos de inoperatividad se reporte a través de un módulo de SFTP, para lo cual se están incluyendo artículos relacionados con (i) las responsabilidades de la empresa operadora y (ii) mecanismo de entrega de información alternativo.

En relación con los comentarios del MTC, se debe indicar que se ha considerado ya no requerir que se comunique los eventos de inoperatividad a través de correo electrónico, sino que la obligación se está restringiendo a



En ese sentido, rechazamos la presente propuesta y solicitamos a **vuestro Despacho que el reporte de inoperatividad de los sistemas de atención se continúe remitiendo como actualmente se realiza al presentarse una falla en el sistema de atención.**

• **Guinea – Carta – Anexo, pg. 11:**

Consideramos que las obligaciones que estipulan la creación de nuevos sistemas, aplicativos, softwares, plataformas de almacenamiento, etc. se encuentren dirigidas a empresas que cuenten con más de 500,000 abonados.

Genera un costo de trabajo humano y creación digital muy grande imponer este tipo de obligaciones, que resultan desproporcionales, siendo que actualmente Osiptel puede acceder a la misma información en caso desee realizar una supervisión si la requiere formalmente conforme a sus facultades.

Comentario sobre los Artículos 10, 11, 12, 13 y 14.- Registros de centros y puntos de atención, registro de atenciones presenciales, telefónicas, digitales y Registro de eventos de inoperatividad.

• **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 34-35:**

Los artículos bajo comentario establecen diversas obligaciones estrechamente relacionadas con el Artículo 9° del Proyecto, referidas a la disponibilizar diversa y extensa información en el acceso virtual sobre los registros de atención presencial, telefónico y digital, registro de centros y puntos de atención y registro de eventos de inoperatividad.

Como hemos indicado, el Artículo 9° del Proyecto establece que el acceso y descarga deberá estar disponible de forma permanente y directa, las 24 horas del día, durante los 7 días de la semana, conforme a las indicaciones señaladas en el Manual Técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTEL.

Ahora bien, si la solución que pretende implementar el OSIPTEL responde a un ingreso a nuestros sistemas de atención al usuario en tiempo real (en línea) que permita descargar la información unificada según los ítems descritos en los Artículos 10°, 11°, 12°, 13° y 14°, debemos adelantar al regulador que nuestros sistemas no se encuentran preparados para ese tipo de atención en línea.

De hecho, luego de la evaluación respectiva realizada por nuestro personal técnico a cada una de las obligaciones previstas en los artículos bajo comentario, se ha llegado a la conclusión que el desarrollo de la propuesta

la reportaría de los eventos de inoperatividad a través del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario.

Cabe señalar que originalmente se planteó esta obligación con el objetivo de intensificar la supervisión de los eventos de inoperatividad; sin embargo, se está optando por flexibilizar la obligación, y evaluar la información de los eventos de inoperatividad que se reportarán a través del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario, y en función de lo que se encuentre se podría plantear en el futuro replantar una supervisión más intensiva.

Finalmente, respecto al comentario de la Defensoría, no se está incluyendo los tipos de trámites que no se pudieron registrar debido a los eventos de inoperatividad, debido a que dicha información sí podría resultar complicada de reportar para las empresas operadoras.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



planteada por el OSIPTEL implica la implementación y/o ejecución de un nuevo sistema de atención a usuarios que contenga los flujos requeridos (nuevo CRM similar a Salesforce), lo cual tomaría un tiempo aproximado de entre 3 a 4 años, con un costo de inversión de no menos US\$ 25,000,000 millones de dólares, y un costo operativo de US\$ 4,000,000 millones de dólares, situación por demás desproporcionada.

En efecto, consideramos que no existe sustento técnico y económico que conlleve a que la empresa operadora despliegue un nuevo sistema de atención a usuarios con los flujos requeridos en el proyecto bajo un costo de US\$ 25,000,000 millones de dólares y con un tiempo aproximado de despliegue de 4 años, cuando se pueden buscar soluciones alternativas de compartición de información.

En efecto, el regulador no ha evaluado ni considerado que la información requerida podría ser puesta a conocimiento del regulador bajo mecanismos alternativos que satisfagan sus requerimientos y que supongan menores costos de inversión a los operadores, tales como la entrega de información a través de un módulo SFTP, en donde se pueda disponibilizar la información requerida por el regulador de manera trimestral, cumpliendo con la finalidad principal pretendida que no es otra cosa que la de buscar eliminar la reportería mediante cartas, situación que además brinda un mayor dinamismo al análisis de dicha información.

No podemos dejar de mencionar que actualmente venimos manejando módulos o archivos SFT para el intercambio de información, y la experiencia demuestra que ello viene funcionando dentro de parámetros aceptados.

Sin embargo, debemos aclarar que debido a la extensa información unificada de nuestros sistemas que se requiere según los ítems descritos en los Artículos 10°, 11°, 12°, 13° y 14°, nuestra compañía debe igualmente efectuar un desarrollo que conlleva inversiones y sobre todo un periodo de tiempo, **a efectos de analizar la viabilidad y adecuación de nuestros sistemas a lo requerido por el regulador.**

Dejamos expresa constancia que la obligación contenida en el numeral 2 del Artículo 3 del Proyecto, referida a la obligación de contar con sistemas de información o aplicativos diseñados para brindar al usuario y abonado la trazabilidad de sus trámites, mediante un módulo de consulta que permita visualizar la fecha y hora de los hitos del trámite, el estatus actual, el asesor que participó en el proceso, el plazo otorgado para la atención y la decisión



final, se encuentra relacionado con los costos de inversión y tiempo descritos precedentemente, pues uno se alimenta del otro, salvo que los trámites obligatorios a los cuales debemos dar trazabilidad sean aquellos enlistados específicamente en el artículo 8 de la Noema de las Condiciones de Uso, siendo que el resto de trámites no incluidos en los aplicativos informáticos sean opcionales y a discrecionalidad de la empresa operadora.

• **MTC – Informe – Anexo, pg. 13:**
Sobre el artículo 14 del Proyecto de Reglamento

Al respecto, como podemos advertir, el primer párrafo del artículo 14 del Proyecto de Reglamento, señala que los registros de inoperatividad se deben realizar en el sistema de acceso virtual que se brindará a OSIPTEL; mientras que, en el último párrafo de dicho artículo, se establece que la comunicación de la referida inoperatividad deberá efectuarse a la cuenta de correo que OSIPTEL designe.

Así, si la empresa realizará el registro de la inoperatividad a través del sistema de acceso virtual ¿sería necesario también comunicar a OSIPTEL dicha situación a través de correo? ¿O es que la información contenida en los numerales del 1 al 3 del artículo 14 del Proyecto de Reglamento, se deberá comunicar por correo electrónico y la contenida en numerales 4 al 6 se deberá registrar en el sistema de acceso virtual?

En ese sentido, sugerimos que se uniformice los medios de comunicación a OSIPTEL sobre los eventos de inoperatividad de los canales de atención presencial, telefónico y digital, a fin de que exista un solo canal a ser utilizado por las empresas operadoras.

• **Defensoría – Informe, pg. 6-7:**

19. Sobre el registro de eventos de inoperatividad en los canales de atención presencial, telefónico y digital, debe incorporarse parte de los alcances del artículo 6 del actual Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, respecto al reporte de información sobre los tipos de trámite que no pudieron ser ingresados en los sistemas a causa de las fallas producidas. En ese sentido, se sugiere redactar el numeral 2 del artículo 14 de la siguiente manera:

“Artículo 14.- Registro de un evento de inoperatividad

(...)

2. Alcance de la afectación: centro o punto de atención afectado del canal presencial, número afectado del canal telefónico, y/o plataforma afectada del canal digital, **tipos de consultas o trámites que no pudieron ser atendidos.**

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



(...)"

• **Defensoría – Informe, pg. 9:**

Sobre la modalidad de atención en el canal telefónico y digital:

(...)

v. Establecer en el artículo 14 sobre el registro de eventos de inoperatividad en los canales de atención presencial, telefónica y digital, que se consigne como parte del alcance de la afectación los tipos de consultas o trámites que no pudieron ser atendidos.



ACCESO A AUDIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

TEXTO NORMATIVO

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO

Artículo 15.- Acceso a audios de atención telefónica

La empresa operadora debe habilitar un módulo que permita la descarga de los audios de las atenciones del canal telefónico requeridos por el OSIPTEL a través de comunicación escrita. En el caso de las atenciones telefónicas con asesor virtual, se puede usar transcripciones.

El OSIPTEL solo puede solicitar los audios que las empresas operadoras deben conservar conforme a la normativa vigente. Dicho módulo debe realizarse a través del acceso virtual a la información del servicio de atención al usuario y abonado. Los audios solicitados se conservarán en el acceso virtual por un período de tres (3) meses, el inicio de plazo se contabiliza a partir de la comunicación escrita de la empresa operadora en la que se señala que los audios están disponibles.

Se eliminó el artículo referido al acceso a audios de atención telefónica.

ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

• **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 37:**

Nuestros comentarios sobre la viabilidad y razonabilidad de solicitar acceso a audios a través del acceso virtual ya las trasladamos en los comentarios generales. No obstante, reiteramos que como pedido en el marco de la función fiscalizadora si podemos entregar audios a OSIPTEL. Lo que consideremos una medida excesiva es la descarga en línea de audios.”

• **Entel - Carta, pg. 52-53:**

Sobre el particular, consideramos que esta pretensión no tiene ningún fundamento razonable que motive el desarrollo de una plataforma exclusiva para el regulador, con la finalidad de concentrar los audios solicitados por carta y que estos se conserven por 3 meses.

Motivo por el cual, expresamos nuestra preocupación con este tipo de propuestas, dado que no presenta ninguna justificación en la exposición de motivos del porque es necesario contar una plataforma que guarde los audios requeridos, toda vez que los requerimientos hechos por carta son respondidos y adjuntos los audios.

En ese sentido, **rechazamos la presente propuesta; no obstante, proponemos que los audios requeridos sean incluidos en la ruta que**

Respecto a los comentarios recopilados, es de precisar que solamente se refieren a audios que el Osipitel solicitará previa coordinación y comunicación con las empresas, sin embargo, la obligación de brindar audios al OSIPTEL ya se encuentra vigente en otras disposiciones normativas, por lo que se eliminará el presente artículo.



proporcione OSIPTEL en reemplazo de una plataforma virtual (acceso virtual) a fin de que el regulador cuente con la información correspondiente mediante un acceso directo, de fácil extracción y con la posibilidad de conservará los audios por 3 meses.

• **Guinea – Carta – Anexo, pg. 11:**

Consideramos que las obligaciones que estipulan la creación de nuevos sistemas, aplicativos, softwares, plataformas de almacenamiento, etc. se encuentren dirigidas a empresas que cuenten con más de 500,000 abonados.

Genera un costo de trabajo humano y creación digital muy grande imponer este tipo de obligaciones, que resultan desproporcionales, siendo que actualmente Osipitel puede acceder a la misma información en caso desee realizar una supervisión si la requiere formalmente conforme a sus facultades.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



E. SOBRE EL CAPÍTULO V: MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	
TEXTO NORMATIVO	
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO
<p>Artículo 16.- Medición de la calidad de atención</p> <p>La medición técnica de la calidad de atención de las empresas operadoras se realiza mediante los siguientes indicadores de calidad de atención:</p> <p>(i) <u>Indicador de Caída del Sistema de Atención (CSA):</u> Medido como el porcentaje del total de horas en que los sistemas de atención se encuentran imposibilitados de atender los trámites de los usuarios y abonados, respecto del total de horas en que los referidos sistemas debieron estar operativos.</p> <p>(ii) <u>Indicador de Deserción de la Atención Presencial (DAP):</u> Medido como el porcentaje de usuarios y abonados que recibieron una constancia de arribo a la oficina comercial, pero que se retiraron antes de empezar su trámite.</p> <p>(iii) <u>Indicador de Tiempo de espera de la atención presencial (TEAP):</u> Medido como el porcentaje de atenciones presenciales en cada centro y punto de venta habilitado para la atención que empezaron dentro de los quince (15) minutos contados desde que el usuario y abonado recibió la constancia de arribo de manera física o virtual hasta que se inicia la atención.</p> <p>(iv) <u>Indicador de Corte de la atención telefónica (CAT):</u> Medido como el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario y abonado.</p> <p>(v) <u>Deserción de la atención telefónica (DAT):</u> Medido como el porcentaje de las llamadas cortadas entre el total de llamadas establecidas.</p> <p>(vi) <u>Indicador de Tiempo de espera en la atención telefónica - tramo 1 (AVH1):</u> Medido como el porcentaje de llamadas establecidas dentro de los primeros 40 (cuarenta) segundos de iniciada la llamada por parte del usuario y abonado hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano.</p>	<p>Artículo 19.- Medición de la calidad de atención</p> <p>La medición técnica de la calidad de atención de las empresas operadoras se realiza mediante los siguientes indicadores de calidad de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador de Caída del Sistema de Atención (CSA) Medido como el porcentaje del tiempo en que las plataformas de atención (centros de atención, puntos de atención, canal telefónico y canales digitales) se encuentran imposibilitadas de atender algún trámite o consulta de los usuarios respecto del tiempo en que las referidas plataformas deben estar disponibles. • Indicador de Deserción de la Atención Presencial (DAP) Medido como el porcentaje de usuarios que recibieron una constancia de arribo en el centro de atención o punto de atención, pero que se retiraron antes de empezar su trámite. • Indicador de Tiempo de Espera de la Atención Presencial (TEAP) Medido como el porcentaje de atenciones presenciales en cada centro y punto de atención que empezaron dentro de los quince (15) minutos contados desde que se emitió la constancia de arribo de manera física o virtual hasta que se inicia la atención. • Indicador de Corte de la Atención Telefónica (CAT) Medido como el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario respecto al total de llamadas atendidas. • Indicador de Tiempo de Espera en la Atención Telefónica - tramo 1 (AVH1) Medido como el porcentaje de llamadas establecidas en las que se brindó al usuario la opción de comunicarse con un asesor humano dentro de los primeros 40 segundos de establecida la llamada.



- (vii) **Indicador de Tiempo de espera en la atención telefónica - tramo 2 (AVH2):** Medido como el porcentaje de llamadas atendidas dentro de los primeros 20 (veinte) segundos desde que el usuario y abonado elige la opción de asesor humano, solicita comunicarse con un asesor humano, o desde que el asesor virtual informa por primera vez que procederá a derivar la atención al asesor humano, hasta ser atendido por un operador humano.
- (viii) **Indicador de Tiempo de espera de atención digital – tramo 1 (ADH1):** Medido como el porcentaje de solicitudes o trámites atendidas dentro de los primeros 80 (ochenta) segundos de iniciada la sesión por parte del usuario y abonado hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano.
- (ix) **Indicador de Tiempo de espera de atención digital – tramo 2 (ADH2):** Medido como el porcentaje de solicitudes o trámites atendidas dentro de los primeros 20 (veinte) segundos desde que el usuario y abonado elige la opción de asesor humano, solicita comunicarse con un asesor humano, o desde que el asesor virtual informa por primera vez que procederá a derivar la atención al asesor humano, hasta ser atendido por un operador humano.

El procedimiento de medición de cada uno de los indicadores y los correspondientes umbrales de desempeño mínimo se describen en el Anexo 2.

- **Indicador de Tiempo de Espera en la Atención Telefónica - tramo 2 (AVH2)**
Medido como el porcentaje de llamadas atendidas dentro de los primeros veinte (20) segundos desde que el usuario elige o solicita atenderse con un asesor humano, hasta ser efectivamente atendido por un asesor humano.

El procedimiento de medición y detalles de cada uno de los indicadores se describen en el Anexo 2.

Para el caso del canal telefónico, la empresa operadora debe cumplir con las siguientes metas mensuales: AVH1 y AVH2 \geq 85%.

ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

- **Telefónica – Carta – Anexo 3, pg. 10-12:**
Con relación a los indicadores de calidad de atención, no observamos en la experiencia internacional una cantidad tan robusta de indicadores de calidad que deban ser medidos y reportados por las empresas operadoras.

En esa línea de ideas, si vemos de cerca la experiencia colombiana, en la Resolución 5050 del 2016 (y sus modificatorias), podemos observar solo el siguiente nivel de detalle de indicadores:

“ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN. Los operadores deben medir y publicar mensualmente a través de los distintos medios de atención los siguientes indicadores:

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Como se puede apreciar en el apartado de Comparación-internacional del Informe N° 050-2023-DAPU/OSIPTEL, los indicadores se alinean a los requerimientos de otros reguladores.

Si bien es cierto que la mayor parte de indicadores medidos corresponden a los canales presencial y telefónico, dada la magnitud e importancia creciente de las nuevas tecnologías, es importante que el regulador inicie el monitoreo del comportamiento del mercado en los nuevos canales disponibles para así poder garantizar la mínima afectación a los clientes de las empresas de telecomunicaciones, lo cual resulta en una visión compartida con otros reguladores de telecomunicaciones a nivel global como en el caso de España



2.1.25.7.1. Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios.

2.1.25.7.2. Para las oficinas físicas.

a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada;

b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.

2.1.25.7.3. Para la línea telefónica.

a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente;

b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos;

c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada”.

Del mismo modo, en el caso de Ecuador, en el Contrato de Concesión se establecen solo los siguientes índices de calidad relacionados con la atención al cliente:

- **Porcentaje de Reclamos Generales $\leq 0.5\%$** (Todos los reclamos reportados por los abonados sobre el total del parque de clientes)
- **Tiempo de resolución de reclamos** (porcentaje de reclamos solucionados en 5 días continuos $\geq 90\%$ y porcentaje de reclamos solucionados en 15 días término = 100 %)
- **Tiempo de espera por respuesta de operador humano - Call Center** (porcentaje de cumplimiento del tiempo de espera por respuesta del operador humano $\geq 85\%$ (para llamadas atendidas en un tiempo ≤ 20 segundos))
- **Porcentaje de reclamos de Facturación y Tasación $\leq 0.3\%$** (Todos los reclamos reportados por los abonados sobre el total del parque de clientes).

Así, en el caso de Chile, la información requerida para los indicadores de calidad de atención, son aún menores:

donde, por ejemplo, se plantea la exigencia de brindar a los usuarios la posibilidad de acceder a una atención personalizada o inclusive prohibiendo el uso de contestadores automáticos de manera exclusiva como se recoge en el “Anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela”.

De manera adicional, el hecho de contabilizar el número de indicadores totales sin haber evaluado que no todos los indicadores son exigidos para todos los canales puede inducir al error de objetar la norma, pues, por ejemplo, no es que se haya decidido incorporar 3 indicadores relacionados a los tiempos de espera, sino que un indicador (TEAP) corresponde al canal presencial y dos indicadores (AVH1 y AVH2) corresponden al canal telefónico.

Teniendo en consideración los comentarios recibidos en secciones anteriores del proyecto normativo, los reportes que publique el OSIPTEL informarán solo sobre las empresas que cuenten con más de 500 mil abonados a nivel nacional. Sin embargo, las demás empresas operadoras tienen la obligación de considerar los campos solicitados dentro de sus sistemas y como buena práctica se recomienda que las mismas tomen los indicadores como un estándar a emplear de manera interna y monitorearlos periódicamente.

Respecto a los comentarios de AFIN, corresponde indicar que el análisis de razonabilidad realizado mediante el Análisis Costo Beneficio expuesto en el Informe N° 050-2023-DAPU/OSIPTEL, se ha considerado todos los aspectos relevantes de la presente norma como, por ejemplo, los costos de adecuación de los sistemas de las empresas para poder realizar la recopilación y reporte de los registros con los campos de información solicitados, entre otros costos y beneficios adicionales.



“1.1. Informe Calidad Atención Telefónica Para el informe de Calidad Atención Telefónica, los prestadores deberán reportar los siguientes campos de información: (...)

- Llamadas atendidas
- Llamadas abandonadas
- Total de Llamadas
- Tiempo espera promedio
- Desviación estándar tiempo espera”

Teniendo en cuenta los puntos antes descritos, solicitamos respetuosamente a su Despacho, evaluar la pertinencia de incluir un número tan elevado de indicadores de calidad, lo cual se distancia de la práctica internacional.”

• **Flash – Carta 2 – anexo, pg. 4:**

Respecto a los indicadores de calidad de atención de tiempo de espera.

Se advierte que los indicadores señalados ya son regulados actualmente en el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos, mediante el indicador Respuesta de operadora (RO), por lo cual no consideramos que exista la necesidad de regular esta materia nuevamente.

• **AFIN – Informe preliminar, pg. 12-13:**

Las presentes medidas deben considerar el análisis en materia de razonabilidad dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1256, Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, explicadas con mayor detalle en la siguiente sección. Cabe precisar que ello resulta concordante con el Principio de Actuación basado en el Análisis Costo - Beneficio y el Principio de Análisis de Decisiones Funcionales a los que se encuentra obligado el OSIPTEL, según lo establecido en el Reglamento del Osiptel.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

RESPECTO AL INDICADOR DAT

• **Entel - Carta, pg. 53-54:**

DESERCIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA (DAT)

Sobre el particular, consideramos que la DAT es contraria a la propuesta de la “no deserción de la atención telefónica (NDT)”, la cual fue materia de análisis y comentarios en anteriores oportunidades, siendo que nuestra representada manifestara que la NDT se encuentra en un proceso de perfeccionamiento en su metodología toda vez que incluir el IVR con atenciones automáticas en dicho indicador, desnaturaliza la información que se prendía extraer.

Con respecto a los comentarios recogidos por las empresas, es de precisar que el objetivo del indicador DAT es recoger la cantidad de atenciones no realizadas o culminadas ya sea por el usuario o por la empresa. Este indicador debiera resultar de especial relevancia para las mismas empresas, ya que su propósito es garantizar que los usuarios accedan a una atención frente a algún inconveniente. No obstante, se ha decidido retirar del proyecto final la medición del indicador DAT hasta poder recopilar mayor cantidad de información.



Ahora bien, la DAT, presenta un análisis que incluye i) las llamadas cortadas incluyen a las llamadas no finalizadas por el usuario y abonado, ii) las llamadas cortadas por el usuario y abonado durante los períodos de espera y iii) las llamadas cortadas por el usuario y abonado durante la atención telefónica.

Con lo que se puede concluir que el regulador continúa considerando para el presente indicador interacciones del IVR y atenciones automáticas, con lo cual resaltamos que se estaría desnaturalizado en presente indicado que debe basarse en la atención con asesor humano.

En ese sentido, solicitamos replantear la propuesta a fin de que se considere para el presente indicador únicamente la atención del asesor humano.

• **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 35-37:**

El numeral 5 del artículo bajo comentario ha incluido nuevos indicadores de calidad de atención, tales como el denominado “Deserción de la atención telefónica” (DAT), el cual busca contabilizar el porcentaje de las llamadas cortadas entre el total de llamadas establecidas.

Sin embargo, hacemos notar al OSIPTEL que dicho indicador ya incluiría llamadas reguladas y contabilizadas mediante el indicador de calidad de atención denominado “Corte de la atención telefónica” (CAT), tal como se desprende de las fórmulas propuestas para ambos:

[En el original se adjunta una captura de pantalla sobre el Corte de la atención telefónica (CAT) y Deserción de la atención telefónica]

Como se puede apreciar, las llamadas no cortadas por los abonados se estarían contabilizando en dos (2) indicadores diferentes, situación que, en definitiva, generará distorsiones en los valores de los indicadores de calidad de atención, no permitiendo conocerse realmente la situación actual de las empresas operadoras del sector pues un valor positivo o negativo estaría contándose en un doble indicador de calidad.

En tal sentido, nuestra representada solicita expresamente se modifique las fórmulas de los indicadores “Deserción de la atención telefónica” (DAT) y “Indicador de Corte de la atención telefónica” (CAT), de tal forma que en solo uno de ellos se tome en consideración las llamadas no finalizadas por los usuarios. Lo contrario implicaría duplicar resultados negativos.

En cuanto a lo indicado por Entel, para el cálculo del indicador se solicita registrar todos los trámites que no se llegaron a realizar, independientemente de si el usuario haya optado atenderse por tipo de asesor (humano, virtual o IVR), el indicador se calcula a nivel general. Por ello la observación respecto de una presunta desnaturalización del indicador no tiene cabida, corresponde indicar que la recopilación de información en esta etapa indagatoria a un nivel de desagregación solicitado para el tipo de asesor resulta con el fin de analizar los campos y plantear mejoras progresivas al cálculo de indicadores mitigando así alguna posible afectación a las empresas procurando la protección de los usuarios.

Por parte de los comentarios remitidos por América Móvil, es de precisar que, si bien el indicador DAP y CAT pueden compartir algunas variables necesarias para su cálculo, el indicador CAT solamente se circunscribe a aquellas atenciones no realizadas específicamente ocasionadas por los asesores de la empresa operadora, es decir es un nivel de detalle más específico que el indicador DAP, por lo cual no son sustitutos uno de otro, sino complementarios.

Sin perjuicio de ello, se ha considerado necesario requerir el indicar CAT dado que resulta necesario e indispensable para el análisis estadístico del OSIPTEL.



Ahora bien, entendemos que este nuevo indicador (DAT) se refiere al porcentaje de llamadas que son abandonadas por los usuarios antes de ser atendidas, pero en el Anexo 2 del Proyecto adjuntan indicaciones metodológicas las cuales contradicen este concepto dando a entender que se deben de adjuntar las llamadas cortadas y no cortadas por cliente en estado abandonadas y atendidas.

[En el original se adjunta una captura de pantalla sobre la Deserción de la atención telefónica]

Estas indicaciones podrían generar una mala interpretación en la definición de los componentes para el cálculo del DAT distorsionando el resultado mensual, para evitar múltiples perspectivas y en búsqueda de un lineamiento de cuáles son los criterios correctos vemos necesario que el regulador aclare las siguientes consultas:

- ¿Cuál es el real objetivo de la medición del indicador DAT - Deserción de la llamada telefónica?
- Los componentes y criterios que se toman para el cálculo del % DAT
- ¿Cómo y por qué se ha determinado el umbral del 5%?"
-

SOBRE EL AVH1

• Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 38:

Sobre el inciso (vi): La propuesta de modificación del indicador AVH1 se fundamenta en la obligación establecida en el numeral 4 del artículo 8 del proyecto, el cual, como se indicó al momento de comentar dicha disposición, es una obligación que afectaría la digitalización y generaría un desuso o, incluso, eliminación de la atención digital, ya que se preferiría ir directamente con un asesor, aun cuando la atención podría ser atendida de manera celer y eficiente a través del canal digital. Como consecuencia de ello, también se ha generado una errada propuesta de modificación del indicador AVH1.

El objetivo del indicador AVH1 es asegurar el tiempo que toma el cliente para llegar a una atención; sin embargo, con la propuesta, se tomaría en cuenta el momento en el que tenga la opción de acceder a un operador humano. Con esta disposición se desconoce que el asesor virtual es también una atención, la cual tiene por finalidad que tenga las mismas herramientas que el asesor humano, por lo que el cliente ya está siendo atendido desde el mensaje de bienvenida del asesor virtual. En tal sentido, no es coherente el indicador AVH1 con una inteligencia artificial, la cual debe tener otros parámetros para medir su calidad de atención.

Con respecto a los comentarios de Telefónica, es de indicar que el objetivo del AVH1 es garantizar que el usuario cuente con la opción de ser consultado sobre la posibilidad de ser atendido por un asesor humano. En ese sentido, no se busca restringir otras iniciativas de la empresa operadora, sino evitar malas prácticas que puedan surgir en la industria donde por evitar costos de atención, la calidad de la misma se vea perjudicada, aumentando con ello los niveles de satisfacción percibida por los usuarios.

Así, en el Informe N° 050-2023-DAPU/OSIPTEL, se señala que existiría evidencia de una incorrecta implementación de las herramientas virtuales generando un aumento de los niveles de insatisfacción del usuario. Al respecto, se señala que los monitoreos recabados entre el 15 y 19 de noviembre de 2021 correspondiente a 207 transcripciones, el Asistente Virtual de Telefónica presentó una alta tasa de no derivación al Asesor Humano cuando los usuarios lo solicitaron, lo cual va en detrimento del ejercicio de sus derechos.



En los términos que ha sido planteado este indicador, en caso de que el asesor no sea atendido por un asesor humano, sino solo por el asesor virtual, no se tendría este indicador, ignorando los niveles de satisfacción que la IA puede generar en los clientes y abonados.

Sin perjuicio de los comentarios señalados, estamos evaluando la forma adecuada para que pueda ser evaluado el indicador AVH1, que, como señalamos, no es la planteada por el Osiptel.

De manera adicional, se observa que la herramienta que Telefónica pone a disposición de sus usuarios presenta posibles errores para entender los requerimientos de sus usuarios. Por ejemplo, en el 20.3% de los casos se requiere que los usuarios repitan dos o más veces sus reclamaciones para recién ser atendidos. Cabe destacar que en el informe también se señala que el asistente virtual en mención brindó información incorrecta en el 18% de los casos mientras que en el 25% de los casos la herramienta se limitó a cortar la llamada de manera unilateral afectando directamente a los clientes de Telefónica.

Por lo antes señalado, las empresas operadoras presentan niveles de insatisfacción que podrían ser altos para los canales en los cuales han implementado las mencionadas soluciones tecnológicas.

Sin embargo, el OSIPTEL sigue considerando que las empresas pueden y deben adaptarse a las nuevas soluciones tecnológicas acordes a la tendencia de mercado, aunque ello no puede implementarse afectando los derechos de los clientes.

Finalmente, la metodología empleada para el cálculo del indicador AVH1 permitirá que el cálculo ahora sea realizado por el OSIPTEL, mientras que la empresa operadora brindará los registros necesarios para dicho cálculo del indicador.

SOBRE EL ADH1

• **Entel - Carta, pg. 54-60:**
TIEMPO DE ESPERA DE ATENCIÓN DIGITAL (ADH1 – ADH2)
 Sobre el particular, nos causa mucha preocupación que el regulador pretenda establecer elementos de medición al igual que los elementos utilizados en la atención telefónica, sin considerar que las atenciones virtuales cuentan con otras características.

Nos explicamos, en una atención realizada por un Bot este establecerá preguntas de bienvenida y de perfilamiento para su atención, en ese sentido, el continuar con la atención dependerá del cliente por lo que este puede responder de forma inmediata o después de minutos; o, simplemente no responder.

Un ejemplo de ello es Lito, nuestro asesor virtual el cual te da la bienvenida y te perfila a que, tipo de cliente eres y tu necesidad, en ese sentido, **si el cliente**

Con respecto a los comentarios remitidos por las empresas, se ha recogido la propuesta de reconsideración de los indicadores, por lo cual, debido a la heterogeneidad en la definición del inicio de la atención virtual, se ha decidido no incluir el indicador ADH1.

En cuanto al comentario de Entel referidos a la proporcionalidad y razonabilidad de la medida, se reitera que en el informe en mención se ha analizado la propuesta normativa bajo los requerimientos del Análisis Costo Beneficio, el cual resulta ser el más riguroso dentro de las opciones disponibles para la evaluación de impacto. En la sección de comentarios asociados al tema de Razonabilidad y proporcionalidad se realiza una respuesta más detallada a los comentarios de Entel y otras empresas al respecto.



no responde Lito no podrá continuar con la atención, a continuación, la presentación de Lito:

[La Carta original adjunta imagen sobre el Menú Whatsapp]

En ese sentido, la propuesta del regulador en establecer el ADH-1 no es posible; dado que, el cumplimiento de los ochenta (80) segundos --desde el inicio de la sesión hasta que se le brinda la opción de asesor humano--, no depende únicamente del Bot sino del cliente en su modo de interactuar.

En ese sentido, la presente propuesta no puede ser aplicado a la atención digital dado que su dinamismo es la interacción bot y cliente, por lo que rechazamos la presente propuesta normativa.

APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE RACIONALIDAD

Al respecto, la presente propuesta de tres (03) nuevos indicadores deben considerar el Principio de Razonabilidad establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimientos Administrativos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el cual rige la actuación de la Administración Pública en general, y señala lo siguiente:

1.4. Principio de razonabilidad. -

Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

(El subrayado es nuestro).

En dicho contexto, también resulta pertinente mencionar que el Artículo 2° del Decreto Legislativo 1310 (D.L. que aprueba medidas adicionales de la simplificación administrativa) establece que, mediante el Análisis de Calidad Regulatoria, toda iniciativa normativa debe ser evaluada bajo los siguientes cuatro (4) principios: (i) legalidad; (ii) necesidad; (iii) efectividad y (iv) proporcionalidad, conforme se puede apreciar a continuación;

Artículo 2.- Análisis de Calidad Regulatoria de procedimientos administrativos.-

2.1. Las entidades del Poder Ejecutivo deben realizar un Análisis de Calidad Regulatoria de procedimientos administrativos establecidos en disposiciones normativas de alcance general. (...)

Respecto a los comentarios de Telefónica, se indica que, si bien es cierto que el Asesor virtual no cuenta con tiempos de espera para su propia atención, un indicador que mida ello no resultaría relevante, ya que supone que las empresas adquieren dicho servicio para que se encuentre disponible de acuerdo a las necesidades del cliente 24/7.

La evaluación de un Asistente Virtual por el contrario debe recoger indicadores de efectividad para la realización de los procedimientos (en este caso trámite) y tiempos de duración de la atención, los cuales no se están midiendo por el momento, dado que estas tecnologías recién se están introduciendo en el mercado y más aun teniendo en cuenta que son justamente los usuarios de Telefónica quienes cuentan con el mayor nivel de insatisfacción percibida en comparación a los usuarios de las otras empresas operadoras evaluadas, tal como se ve reflejado en el Informe N° 050-2023-DAPU/OSIPTTEL.

De manera adicional, consideramos que por el momento bastará con que sea el usuario quien decida libremente en función a sus pasadas experiencias si opta o no por la atención con un determinado tipo de asesor, es decir, dependerá de manera exclusiva de la empresa el mejorar las tecnologías con las que ya cuentan o invertir en mejores tecnologías para así poder convencer a sus clientes de optar por una solución con asistente virtual.

Finalmente, en cuanto a la precisión solicitada por Viettel, los indicadores solicitados solo requerirán registros a nivel de trámites.



2.2. Mediante el Análisis de Calidad Regulatoria se evalúan principios de legalidad, necesidad, efectividad, proporcionalidad, de los procedimientos administrativos señalados en el numeral 2.1. (...)

(El subrayado es nuestro)

Asimismo, consideramos importante efectuar una evaluación respecto de que, si la propuesta resulta razonable en el marco del reglamento de calidad de atención, para lo cual resulta indispensable invocar el test de razonabilidad y proporcionalidad, el cual, el mismo Tribunal Constitucional ha utilizado en diversa jurisprudencia (<http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2009/00579-2008-AA.html>), conforme se muestra a continuación:

“el test de proporcionalidad incluye, a su vez, tres subprincipios: idoneidad, necesidad y ponderación o proporcionalidad en sentido estricto. En cuanto al procedimiento que debe seguirse en la aplicación del test de proporcionalidad, hemos establecido que la decisión que afecta un derecho fundamental debe ser sometida, en primer término, a un juicio de idoneidad o adecuación, esto es, si la restricción en el derecho resulta pertinente o adecuada a la finalidad que se busca tutelar; en segundo lugar, superado este primer análisis, el siguiente paso consiste en analizar la medida restrictiva desde la perspectiva de la necesidad; esto supone, como hemos señalado, verificar si existen medios alternativos al adoptado por el legislador. Se trata del análisis de relación medio-medio, esto es, de una comparación entre medios; el medio elegido por quien está interviniendo en la esfera de un derecho fundamental y el o los hipotéticos medios que hubiera podido adoptar para alcanzar el mismo fin. Finalmente, en un tercer momento y siempre que la medida haya superado con éxito los test o pasos previos, debe proseguirse con el análisis de la ponderación entre principios constitucionales en conflicto. Aquí rige la ley de la ponderación, según la cual “cuanto mayor es el grado de la no satisfacción o de la afectación de un principio, tanto mayor tiene que ser la importancia de la satisfacción del otro”.”

(El subrayado es nuestro)

De acuerdo con lo señalado, consideramos relevante que vuestro Despacho tenga a bien realizar una ponderación idónea, previamente a la emisión de la norma definitiva, recogiendo los principios rectores del “test de proporcionalidad” conforme procedemos a detallar a continuación;

Análisis de idoneidad. ¿introducir al reglamento los indicadores es el medio más idóneo para mejorar la calidad de atención para el cliente?, Nuestra respuesta es no, dado que los indicadores DAT, ADH-1 y ADH-2 son elementos estadísticos que muestran cierto comportamiento y posición del cliente frente una atención, pero no representa elementos que permitan mejorar la calidad de atención en concreto.



En ese sentido, el regulador debe priorizar indicadores que incentiven la competitividad entre las empresas operadoras y con ello, cumplir con el objetivo de mejorar la calidad de atención.

Análisis de necesidad. En el punto anterior, se ha podido apreciar que la medida analizada no resulta idónea; y, por ende, se puede concluir con el test de razonabilidad y proporcionalidad. No obstante, y asumiendo por un instante que la medida propuesta (incluir indicadores DAT, ADH-1 y ADH-2) resulta idónea, haremos un análisis respecto a la “necesidad” de la medida propuesta.

En ese sentido, resulta válido preguntarse ¿Es necesario establecer en un marco normativo los indicadores DAT, ADH-1 y ADH-2 para conseguir una mejor calidad de atención? Consideramos que no, dado que para mejorar la calidad de atención se debe de incentivar la competitividad entre las empresas operadoras y ello podría lograrse con el ranking de calidad, en donde se observa que las empresas operadoras se encuentran realizando sus mayores esfuerzos para mejorar cada periodo. Lo mismo sucede con el estudio de SAT que es expuesto a las empresas operadoras para determinar acciones que mejoren el resultado de dicho estudio.

Análisis de ponderación o proporcionalidad. El tercer paso del test de proporcionalidad consiste en establecer el peso o importancia de los principios jurídicos en conflicto. Dicha operación debe hacerse aquí siguiendo la ley de la ponderación conforme a la cual, “Cuanto mayor sea la afectación en el ámbito del derecho (libre competencia), mayor debe ser el grado de satisfacción o cumplimiento de los objetivos de mejorar la calidad de atención”. Al respecto, se presenta una grave afectación a la libertad de competir entre las empresas operadoras mediante la calidad de atención que estas brindan, toda vez que las empresas pueden marcar un diferencial en el mercado de las telecomunicaciones por medio de la satisfacción del cliente en su atención; lo cual, es afectado, estableciendo indicadores estadísticos que no aportan a la mejora de la calidad de atención sino por el contrario desincentivan a las empresas implementar nuevas herramientas de atención al ver que corren en riesgo de ser enmarcadas en una regulación con consecuencias punitivas.

Al respecto, es importante resaltar que el establecer nuevos indicadores en el reglamento de calidad de atención no brindará ningún **impacto de mejora en la calidad de atención al cliente mayor a lo que puede brindar los elementos de competitividad** entre las empresas operadoras. Asimismo, ha quedado acreditado que la propuesta de indicadores no superó el test de proporcionalidad en los niveles de idoneidad, necesidad y proporcionalidad, en base a lo antes expuesto.



En ese sentido, consideramos de suma importancia se **revalúe la incorporación de los indicadores antes mencionados, considerando que dicha incorporación no es un elemento que permita cumplir el objetivo de mejorar la calidad de atención al cliente.**”

• **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 37:**

Ahora bien, en el numeral 8 del artículo bajo comentario, se pretende crear el indicador de calidad de atención denominado “Indicador de Tiempo de espera de atención digital – tramo 1 (ADH1)”, el cual consistirá en medir el tiempo de espera que tienen los abonados hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano, teniendo un tiempo de espera definido de máximo de 80 segundos.

Sobre el particular debemos manifestar que, el texto propuesto para dicho indicador no indica ni precisa cómo se considerará aquellas sesiones en las cuales el abonado, por decisión propia, se encuentre navegando de forma atípica en los canales digitales de la empresa operadora y no busca ser atendido ni derivado a un asesor humano.

Dicha situación puede deberse a diversos factores tales como por ejemplo (i) abonados con internet lento que no les facilita una interacción fluida con el canal, (ii) abonados que están explorando el sistema para conocer las funcionales del canal sin tener un requerimiento de atención, (iii) abonados con poca digitalización que no comprenden cómo funciona el canal, etc.

En tal sentido, nuestra representada considera necesario que se hagan las precisiones necesarias en dichos nuevos indicadores a fin de contar con reglas claras y excluir del análisis, por ejemplo, escenarios atípicos, los cuales escapan del control de las operadoras.

• **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 38-40:**

Sobre los incisos 8 y 9: Por las mismas razones señaladas, los indicadores ADH1 y ADH2 han sido planteados de manera incorrecta, pues cometen el mismo error de medir la calidad de atención en base a parámetros no adecuados para una inteligencia artificial.

Se entiende que si el cliente es atendido solo por el asesor virtual digital no se tendría estos indicadores, no permitiendo considerar los niveles de satisfacción en la atención a través de la IA.

Ello pues en el canal digital (asesor virtual digital), no hay tiempo de espera

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



para la atención, la atención de nuestro chatbot es al segundo a partir de la primera interacción del cliente con nosotros.

Con respecto al costo aproximado de implementación, nos remitimos a los comentarios descritos para el artículo 9 de la presente Matriz.

Finalmente, haciendo una comparación con otros países, Con relación a los indicadores de calidad de atención, no observamos en la experiencia internacional una cantidad tan robusta de indicadores de calidad que deban ser medidos y reportados por las empresas operadoras.

En esa línea de ideas, si vemos de cerca la experiencia colombiana, en la Resolución 5050 del 2016 (y sus modificatorias), podemos observar solo el siguiente nivel de detalle de indicadores:

“ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN.

Los operadores deben medir y publicar mensualmente a través de los distintos medios de atención los siguientes indicadores:

2.1.25.7.1. Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios.

2.1.25.7.2. Para las oficinas físicas.

a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada;

b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.

2.1.25.7.3. Para la línea telefónica.

a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente;

b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos;

c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada”.

Del mismo modo, en el caso de Ecuador, en el Contrato de Concesión se establecen solo los siguientes índices de calidad relacionados con la atención al cliente:

- **Porcentaje de Reclamos Generales $\leq 0.5\%$** (Todos los reclamos reportados por los abonados sobre el total del parque de clientes)
- **Tiempo de resolución de reclamos** (porcentaje de reclamos solucionados en 5 días continuos $\geq 90\%$ y porcentaje de reclamos solucionados en 15 días término = 100 %)
- **Tiempo de espera por respuesta de operador humano - Call Center** (porcentaje de cumplimiento del tiempo de espera por respuesta del operador humano $\geq 85\%$)



(para llamadas atendidas en un tiempo ≤ 20 segundos)

- **Porcentaje de reclamos de Facturación y Tasación $\leq 0.3\%$** (Todos los reclamos reportados por los abonados sobre el total del parque de clientes).

Así, en el caso de Chile, la información requerida para los indicadores de calidad de atención, son aún menores:

“1.1. Informe Calidad Atención Telefónica

Para el informe de Calidad Atención Telefónica, los prestadores deberán reportar los siguientes campos de información:

(...)

- *Llamadas atendidas*
- *Llamadas abandonadas*
- *Total de Llamadas*
- *Tiempo espera promedio*
- *Desviación estándar tiempo espera”*

Teniendo en cuenta los puntos antes descritos, solicitamos respetuosamente a su Despacho, evaluar la pertinencia de incluir un número tan elevado de indicadores de calidad, lo cual se distancia de la práctica internacional.

- **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 18:**

En relación al punto (viii) del presente artículo, solicitamos se sirva precisar si dicho requerimiento se realizará también para las consultas, tomando en cuenta que por el canal de atención digital no se viene realizando solicitudes o tramites.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

SOBRE EL ADH2

- **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 18:**

Sobre el punto (ix), observamos que el tiempo nos parece muy corto, por lo que solicitamos amablemente puedan volver a revisar la forma de cálculo o eliminarlo, en su defecto.

En el caso de los canales digitales, dada la heterogeneidad que presentan en la atención, es recomendable recolectar mayor cantidad de información, por lo cual se ha decidido acoger el comentario, con lo cual se retira el indicador ADH1 y ADH2 de la medición en el proyecto final de la norma.



INFORMACIÓN NECESARIA PARA EL CÁLCULO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN.

TEXTO NORMATIVO

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO

Artículo 17.- Información necesaria para el cálculo de los indicadores de calidad de atención

La empresa operadora debe habilitar un módulo que permita la descarga de la información indicada en el anexo 1 para el cálculo de los indicadores de calidad de atención. Este módulo debe realizarse a través del acceso virtual a la información del servicio de atención al usuario y abonado. Dicha información tiene carácter de declaración jurada.

Dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al último día del mes, las empresas operadoras deben subir al módulo implementado en el acceso virtual a información del servicio de atención al usuario y abonado, los formatos de información del Anexo N° 1. La empresa operadora en el plazo máximo cinco (5) días hábiles subsana la información observada por el OSIPTEL, según corresponda, para lo cual deberá remitir los formatos corregidos. La permanencia de esta información en el acceso virtual es por seis (6) meses contabilizados desde la fecha en que la empresa operadora cumplió con ponerla a disponibilidad.

Se eliminó el artículo referido a la *información necesaria para el cálculo de los indicadores de calidad de atención* para incluirlo en el artículo 10 (Sistema de información del servicio de atención al usuario).

ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

- **Entel - Carta, pg. 60:**
Sobre el particular, rechazamos que la presente información sea remitida a un módulo del “acceso virtual”; no obstante, **reiteramos nuestra propuesta en el cual se le establezca una ruta exclusiva para el regulador en reemplazo de una plataforma virtual (acceso virtual) a fin de que el regulador cuente con la información correspondiente mediante un acceso directo.**
- **Telefónica – Carta – Anexo 3, pg. 12:**
Esta práctica no se evidencia en ningún país de la región.
- **Flash – Carta 2 – anexo, pg. 4:**
Sobre la habilitación de un módulo de descarga. Saludamos esta iniciativa; sin embargo, se advierte que la publicación de los resultados de medición de los indicadores de calidad ya se encuentra regulado en el Reglamento, artículo 17, por lo cual no consideramos que exista una necesidad para regular nuevamente la misma materia.

Para la entrega de reporte y registros se consideran tanto los trámites y las consultas, dado que el objetivo del Osiptel es recabar información estadística de la atención recibida por los usuarios.

Teniendo en cuenta los comentarios recibidos, se ha considerado que la obligación de entregar dicha información resulta exigible para aquellas empresas que cuenten con más de 500 mil abonados. Sin embargo, las demás empresas tienen la obligación de considerar los campos de información solicitados dentro de sus sistemas.

Respecto a la reportería, se ha decidido modificar el requerimiento para que se adecue a un sistema SFTP.

En cuanto a la información requerida, los formatos de reporte están contenidos en el Anexo N° 1 del nuevo Reglamento, así como los campos de



• **Guinea – Carta – Anexo, pg. 12:**

Consideramos que las obligaciones que estipulan la creación de nuevos sistemas, aplicativos, softwares, plataformas de almacenamiento, etc. se encuentren dirigidas a empresas que cuenten con más de 500,000 abonados.

Genera un costo de trabajo humano y creación digital muy grande imponer este tipo de obligaciones, que resultan desproporcionales, siendo que actualmente Osiptel puede acceder a la misma información en caso desee realizar una supervisión si la requiere formalmente conforme a sus facultades.

• **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 20:**

En relación al presente artículo consideramos pertinente consultar si la información que se hace mención se refiere a una información fuente o a una información tratada que contenga los requerimientos propios que nos solicitan.

información de los registros se listan en los artículos 11, 12, 13, 14, 15 y 16sus campos de esta se refieren a la de los artículos previos.

Finalmente, en lo referido a los comentarios de Telefónica, como puede apreciarse en la evidencia internacional recopilada por el Regulatel²⁸, en la mayoría de países se están implementando aplicativos e indicadores desarrollando herramientas de *business intelligence*, con el objetivo de transparentar información y poder empoderar a los usuarios con la finalidad de que estos puedan tomar decisiones informadas.

En ese sentido, las propuestas normativas impulsadas por el Osiptel tienen similar finalidad, para lo cual resulta necesario contar con el nivel de especificidad (registros) y campos requeridos en la presente norma para así poder brindar la mejor y más precisa información posible al usuario, conforme con la evidencia internacional. Por ejemplo, en el caso de Colombia, las empresas reportan la información desagregada que sirve de insumo para el cálculo de indicadores, los que son publicados en sus portales de datos abiertos, como por ejemplo se puede apreciar a continuación para la información de puntos de atención:

Ver | Volver al conjunto de datos | Descargar | Data API

Puntos de Atención Móviles y Virtuales de Postales de Pago

★ Agregar a favoritos | Regístrate o inicia sesión para seguir tu contenido favorito

Información de puntos móviles y virtuales de atención al público del servicio postal de pago.

CSV PUNTOS_ATENCION_MOVILES_PP.csv

● Vista previa de datos: Tenga en cuenta que, de forma predeterminada, la vista previa solo muestra hasta 100 registros. Use el paginador para ver más registros o ajuste los campos de inicio y fin para mostrar la cantidad de registros que desea ver.

Grid	20541 records										Q	Search data ...	Go »	Filters	Fields
anno	seme...	mes...	id_e...	empr...	id_m...	muni...	cod_...	nom...	id_s...	servi...	id_ti...	tipo_...	id_ti...	ti	
2020	2	12	83013...	EFFECT...	5686	SANT...	NA	NA	3	Giros ...	2	Móvil	1	Pr	
2020	2	12	83013...	EFFECT...	5686	SANT...	NA	NA	7	Giros ...	2	Móvil	1	Pr	
2020	2	12	83013...	EFFECT...	8560	PONE...	NA	NA	3	Giros ...	2	Móvil	1	Pr	
2020	2	12	83013...	EFFECT...	8560	PONE...	NA	NA	7	Giros ...	2	Móvil	1	Pr	
2020	2	12	83013...	EFFECT...	11001	BOGO...	NA	NA	3	Giros ...	2	Móvil	1	Pr	
2020	2	12	83013...	EFFECT...	11001	BOGO...	NA	NA	3	Giros ...	3	Virtual	1	Pr	
2020	2	12	83013...	EFFECT...	11001	BOGO...	NA	NA	7	Giros ...	2	Móvil	1	Pr	
2020	2	12	83013...	EFFECT...	11001	BOGO...	NA	NA	7	Giros ...	3	Virtual	1	Pr	



²⁸ https://regulatel.osiptel.gob.pe/wp-content/uploads/2019/10/DiagProtecCalidServicUsua20197ma.pdf



Diccionario de datos:

CAMPO	TIPO DE DATO	DESCRIPCIÓN
ANNO	Numérico	Corresponde al año para el cual se reporta la información.
SEMESTRE	Numérico	Corresponde al semestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores entre 1 y 2. Para el año 2020 este campo corresponde al último semestre de reporte en atención a las disposiciones de la Resolución CRC 5900 de 2020.
MES_DEL_ANNO	Numérico	Corresponde al mes del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 12. Para el año 2020 este campo corresponde al último mes de reporte en atención a las disposiciones de la Resolución CRC 5900 de 2020.
ID_EMPRESA	Numérico	Corresponde al NIT del operador postal habilitado para prestar los servicios postales de pago.
EMPRESA	Texto	Corresponde a la razón social del operador postal habilitado para prestar los servicios postales de pago.
ID_MUNICIPIO	Numérico	Corresponde a la codificación DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE, del municipio en el cual se ubica cada uno de los puntos de atención en los cuales se puede realizar la admisión y/o entrega de objetos postales.
MUNICIPIO	Texto	Corresponde al nombre del municipio donde está ubicado el punto de atención.
COD_UNICO_PUNTO_ATENCION	Texto	Corresponde al código asignado por el operador postal a cada punto de atención. Tomará valores "NA" para la información correspondiente al año 2020.
NOMBRE_PUNTO_ATENCION	Texto	Corresponde al nombre del punto de atención donde se presta el servicio. Tomará valores "NA" para la información correspondiente al año 2020.

VALORIZACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN

TEXTO NORMATIVO

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO

Artículo 18.- Valoración de la percepción de la satisfacción de la atención

Una vez culminada la atención, la empresa operadora debe aplicar una encuesta virtual sobre la satisfacción de la atención a cada usuario y abonado atendido en el canal presencial, telefónico y digital. Los resultados de esta encuesta y las bases de datos deben estar disponibles dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al último día del mes a través del acceso virtual establecido en el artículo 9. La permanencia de esta información en el acceso virtual es por seis (6) meses contabilizados desde la fecha en que la empresa operadora cumplió con ponerla a disponibilidad.

Los indicadores que se deben obtener a través de esta encuesta son los siguientes:

(i) Tasa de no respuesta: Mide el porcentaje de usuarios y abonados que no cumplieron con realizar la encuesta.

Se eliminó el artículo referido a la valoración de la percepción de la satisfacción de la atención.

- (ii) **Índice de claridad de la atención (IC):** Media aritmética de la percepción de los usuarios y abonados respecto a la capacidad de los asesores por transmitir con claridad la información solicitada.
- (iii) **Índice de la rapidez de la atención (IR):** Media aritmética de la percepción de los usuarios y abonados respecto a la capacidad de los asesores por brindar una atención de manera rápida.
- (iv) **Índice de satisfacción con la atención (IS):** Media aritmética de la percepción de los usuarios y abonados respecto a la satisfacción experimentada por el usuario y abonado durante la atención.

La empresa debe realizar la encuesta con el cuestionario definido en el Anexo N° 4.

ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

- **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 6:**

6. No se deben considerar indicadores subjetivos (nivel de satisfacción): Sobre la disposición de aplicar una encuesta virtual después de la atención, en la exposición de motivos se indica que se espera que los resultados obtenidos a través de esta encuesta reflejan la percepción más cercana del usuario con la atención recibida, y que de esta manera se complementa la información que se obtiene con otras encuestas que el Osipitel desarrolla por su parte.

No obstante, en la manera que el indicador de satisfacción ha sido planteado, se obtendrán resultados subjetivos, los cuales, evidentemente, no pueden ser analizados, pues una data solo es útil cuando se fundamenta o haya sido obtenido a partir de información objetiva.

- **Telefónica – Carta – Anexo 3, pg. 12-13:**

Sobre el presente punto, podemos observar el caso de Brasil, donde solo se ha establecido la realización de una Encuesta de Satisfacción y Calidad Percibida (Res. 654/2015), la cual es una encuesta anual y es realizada por un instituto de investigación contratado por los Prestadores de Servicios.

El cuestionario es elaborado por Anatel y evalúa, además de la Satisfacción General con el servicio prestado, otros atributos como atención telefónica, operación, información al consumidor, servicio digital y Facturación/Recarga.

Teniendo en cuenta lo antes descrito, ponemos a su consideración se evalúe la posibilidad de no establecer aún más indicadores de los ya existentes, lo cual no es una práctica común en la región e incrementa la carga de los operadores,

Teniendo en consideración los comentarios recogidos, y en vista de que actualmente el OSIPTEL realiza encuestas que buscan recoger el nivel de satisfacción y calidad de atención de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, se ha considerado conveniente prescindir del presente artículo en la versión final de la norma.



los cuales deben voluntariamente mejorar sus índices de satisfacción al usuario, y competir en la calidad de atención y satisfacción de atención de sus usuarios.

• **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 41:**

Comentarios sobre cada inciso del artículo 18:

1. Consideramos erróneo que se obligue a las empresas operadoras que apliquen una encuesta virtual una vez culminada la atención, ya que ello ocasiona que, en caso de que la atención sea satisfactoria, el usuario o abonado mostraría una satisfacción; sin embargo, pocos minutos u horas posteriores podría resurgir el problema por el cual requirió la atención de la empresa operadora. Dichos casos serían considerados como satisfactorios aun cuando la atención no lo haya sido en la práctica. Por ejemplo, un abonado pide la atención por un problema de falta de servicio, el cual se soluciona durante la atención, pero minutos posteriores vuelve a quedarse sin servicio.

Es por ello que nuestra representada realiza encuestas entre las 24 y 48 horas posteriores, con el fin de determinar si la atención efectivamente resolvió el problema del abonado o usuario.

Por tal motivo, creemos que no es correcto que se establezca un momento específico para que se realice la valoración de la percepción, sino que depende de cada operadora y de cada caso en particular determinar el momento adecuado para realizar la encuesta de satisfacción.

2. En el negado supuesto de que el Osiptel considere que es necesario establecer al momento en que se finalizó la atención como la oportunidad adecuada para realizar la encuesta de satisfacción, es errado que se establezca un único modelo de cuestionario para todos los tipos de atenciones que pueden realizarse, pues cada caso en particular tiene elementos particulares que deben ser analizados en cada caso en concreto. Por tal motivo, es incorrecto que se establezca un parámetro único, sino que estos deberían ser determinados por cada empresa operadora en función a las cuestiones importantes en cada situación particular.”

• **Entel - Carta, pg. 61-65:**

Sobre el particular, el OSIPTEL al proponer que las empresas operadoras realicen una encuesta a fin de obtener información de los clientes sobre su atención, afecta al dinamismo propio de las actividades de la empresa operadora y las acciones de encuesta que realiza la propia empresa a fin de mejorar elementos del servicio y atención.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Además, debemos indicar que el regulador efectúa diferentes encuestas a los clientes a fin de obtener sus indicadores de atención, ello identificándose que la persona que realiza la encuesta es representante del OSIPTEL; en ese sentido, no se encuentra justificación que se trasladen las obligaciones del regulador a las empresas operadoras considerando que estas realizan una misma acción, pero con fines internos de la compañía para mejorar la calidad de servicio y atención.

Nos explicamos, nuestra representada en el marco de las 48 horas de la atención realiza una encuesta virtual (IVR) a fin de conocer la experiencia del cliente respecto de nuestra atención, esta encuesta nos permite conocer la experiencia del cliente sobre la atención e identificar elementos de mejora. Ahora bien, establecer otra encuesta (regulatoria) conllevará una mala experiencia para el cliente dado que se realizará (02) encuestas por la misma atención, lo cual no es factible.

Sumado a ello, nuestra encuesta se basa en estándares internacionales de puntuación, los mismos que pertenece a la escala de 0 al 10 a diferencia de lo que propone el regulador que se enmarca en una escala del 1 al 5, lo cual llevaría al cliente a una confusión al momento de brindar su puntuación.

Además, el regulador propone efectuar una encuesta al término de las atenciones realizadas por el canal presencial, telefónico y digital, lo cual consideramos no es viable, dado que el cliente puede realizar diversas acciones en diferentes momentos y ello conllevará aplicar una encuesta por cada atención, afectando la experiencia cliente con una saturación de encuestas que causará un rechazo a estas.

En efecto, la propuesta del regulador puede conllevar a un efecto contraproducente –tanto para el regulador como para la empresa operadora— respecto a la experiencia del cliente, dado que este al realizar --por ejemplo— cuatro (4) trámites y dos (2) consultas en diferentes atenciones, conllevará a realizar seis (6) llamadas de encuesta, lo cual causaría 3 efectos:

- Molestia de los clientes con la saturación de llamadas de encuesta.
- Generaría un rechazo a las encuestas, la cual afectaría a las encuestas que realiza la empresa operadora de forma posterior.
- El cliente vincularía a la empresa operadora como la culpable de dicha accionar y causante de su malestar.



Asimismo, el regulador propone efectuar de manera obligatoria encuesta de manera posterior a las atenciones (trámite y consulta) realizadas en los canales presenciales, telefónicos y digitales; al respecto, vemos con preocupación que el regulador imponga la realización de encuestas e incluya las consultas y el canal digital, sin presentar argumentación que justifique ello.

Ahora bien, consideramos que el regulador no ha tomado en cuenta el impacto que significará implementar la presente propuesta a los canales Digitales, solo para observar la magnitud de dicha propuesta, **al día los canales digitales pueden llegar a tener 200 000 mil usuarios que realizan tramite y consultas** –resaltar que estamos considerando número de usuarios, no de trámites ni de consultas, lo cual representaría un número mucho mayor—, **lo cual conllevará a que al día se efectúe como mínimo 200 000 mil encuestas**, obligación que afectaría claramente a la experiencia del cliente y a los recursos de la empresa.

Además, la encuesta que propone el regulador se orienta a calificar una atención asistida y no auto-atenciones como el IVR. En efecto, las preguntas que propone el regulador se enmarcan en que se brindó la información de forma clara, rápida y satisfactoria, la misma que puede ser medida en una atención realizada en nuestros canales asistidos (presencial y telefónico) **con nuestros asesores humanos.**

En ese sentido, **rechazamos la presente propuesta** debido a que contrapone las acciones que realiza la empresa operadora y **consideramos que el regulador debe de continuar realizando sus encuestas periódicas de forma independiente, sin interferir en las encuestas que realiza nuestra representada en ejercicio de su libertad empresarial.**

Sin perjuicio a lo antes expuesto, en el caso el regulador mantenga la presente posición, **proponemos se realice una única encuesta en base a la atención realizada por el cliente en un día**, a fin de no aplicarle una encuesta por cada trámite, sino en base a los realizados en todo un día, teniendo presente las siguientes consideraciones:

- (i) La encuesta se realizará alineado al Net Promoter Score (NPS)
- (ii) Realizar la encuesta **dentro de las 48 horas**,
- (iii) Que se efectuó la encuesta virtual mediante un IVR,
- (iv) La encuesta aplicará una única escala de puntuación: **de 0 a 10**,
- (v) La encuesta se aplica **únicamente para trámites en los canales presenciales y telefónicos.**



(vi) La encuesta se aplica **únicamente para trámites atendidos por asesores humanos.**

Asimismo, como propuesta hemos agregado a nuestra encuesta la pregunta SAT, tal como se puede observar a continuación:

[La Carta original adjunta cuadro sobre la respuesta a la pregunta SAT en la encuesta de Entel]

En esa línea, consideramos que la pregunta SAT, la cual formaría parte de la encuesta NPS, englobará las tres (3) preguntas que propone realizar el regulador para conocer si el trámite se realizó de forma clara, rápida y satisfactoria. Motivo por el cual, se le brindaría al regulador la información concerniente dentro del rango de 0 a 10 de la pregunta SAT.

Resaltar que, la propuesta realizada se alinea con El Net Promoter Score (NPS), el cual es una metodología desarrollada por Fred Reichheld (consultor de gestión de empresas y autor de "The Ultimate Question", en 2003).

La NPS es una herramienta que se ha convertido en una medición global e ideal para evaluar la satisfacción y lealtad de los clientes con una empresa o marca.

¿por qué usar el Net Promoter Score (NPS)?

El NPS es una herramienta global e ideal por diferentes razones, las cuales resalto a continuación:

1. **Simplicidad y fácil comprensión:** Una sola pregunta y una escala del 0 al 10 permiten recopilar datos de manera rápida y sencilla.
2. **Enfoque en la lealtad:** La pregunta se centra en la intención de recomendar, lo que refleja la lealtad y el impacto directo en el crecimiento de la empresa.
3. **Benchmarking:** El uso generalizado del NPS permite comparar el desempeño de diferentes empresas y sectores a nivel mundial.
4. **Acciones concretas:** La clasificación en Promotores, Pasivos y Detractores facilita la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones estratégicas.

En ese sentido, la presente propuesta brinda una opción para lograr un punto medio entre la necesidad del regulador y la empresa operadora; así como también, utilizar herramientas que se encuentran en la vanguardia mundial."



• **Defensoría – Informe, pg. 7:**

20. Respecto a la aplicación de una encuesta virtual, conforme a lo establecido en el artículo 18 del proyecto, debe incluirse en el cuestionario una interrogante conducente a obtener la percepción de los usuarios respecto a la amabilidad en la atención, información que, además de ser empleada en la valoración de la satisfacción del usuario que es atendido, pueda ser considerada en la evaluación del cumplimiento de la dimensión empatía del Ranking de calidad de Atención que elabora el Osiptel.

• **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 37-38:**

El artículo bajo comentario busca establecer la obligación que las empresas operadoras, una vez culminada la atención, apliquen encuestas virtuales sobre la satisfacción de la atención a cada usuario o abonado atendido en el canal presencial, telefónico y digital.

Sin embargo, dicha obligación no toma en consideración que, en el caso en particular de CLARO, actualmente se vienen aplicando encuestas propias de satisfacción al cliente, las cuales también se aplican de forma inmediata a la culminación de la atención.

Como resulta evidente, con la creación de esta nueva encuesta se podría llegar a saturar de preguntas a los usuarios o abonados del servicio, generando percepciones negativas respecto a responder las mismas, lo cual consideramos sería contraproducente para los objetivos de la norma, que no es otra cosa que captar realmente la percepción de los abonados.

En línea con ello, proponemos que las encuestas que se realicen en base a la normativa vigente no sean a la totalidad de los abonados sino a una base muestral para evitar que la existencia de dos (2) encuestas en paralelo perjudique negativamente la percepción de los abonados sobre las mismas.

Por otro lado, hacemos notar al OSIPTEL que entre las preguntas propuestas a aplicarse a los abonados se utilizan términos totalmente subjetivos como, por ejemplo: “suficientemente rápido” o “suficientemente clara”. Como comprenderá el regulador, ese tipo de términos podría generar incorrectas interpretaciones por parte de los abonados, perjudicando finalmente a la empresa operadora con sus respuestas.

Consideramos que el fraseo de las preguntas a efectuarse no debe prestarse a ambigüedades o subjetividades, pues al ser encuestas de satisfacción,

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



deberían basarse en criterios objetivos o preguntas directas para evitar malinterpretaciones por parte de los abonados a encuestarse.

Bajo ese contexto, solicitamos se modifiquen las preguntas a efectuarse en las encuestas de modo tal que se eviten subjetividades y ambigüedades que puedan afectar las respuestas de los abonados, o en todo caso, se prevea que las mismas sean acordadas previamente con la empresa operadora.”

• **Guinea – Carta – Anexo, pg. 13:**

Consideramos que las obligaciones que estipulan la creación de nuevos sistemas, aplicativos, softwares, plataformas de almacenamiento, etc. se encuentren dirigidas a empresas que cuenten con más de 500,000 abonados.

Genera un costo de trabajo humano y creación digital muy grande imponer este tipo de obligaciones, que resultan desproporcionales, siendo que actualmente Osiptel puede acceder a la misma información en caso desee realizar una supervisión si la requiere formalmente conforme a sus facultades.

• **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 21:**

Respecto al presente artículo, solicitamos se sirvan precisar si se podrá incluir otras preguntas considerando que, como empresa operadora, a través de estas encuestas, también se realizan encuestas a fin de medir ciertos comportamientos para implementar mejoras.

Sobre las encuestas a aplicar a los usuarios, consideramos pertinente que se excluya de la obligatoriedad de remitir dicha encuesta cuando este no hubiere brindado datos de contacto o hubiere finalizado la atención.

Sobre el envío de encuesta, se menciona que esta deberá enviarse por cada "atención". Siendo así, consideramos necesario que se absuelvan las siguientes consultas:

¿Qué se entiende por atención?

¿Qué sucedería en el caso que el usuario o abonado realice varios tipos de trámites en diferentes canales durante el día?

¿Deberíamos remitir una encuesta por cada consulta que realice?

Dicho esto, recomendamos se limite el envío de encuestas a los trámites prioritarios a efectos evitar que nuestras comunicaciones enviadas sean consideradas “SPAM” por los abonados o usuarios.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Asimismo, consideramos pertinente consultar el momento en el que deberían enviarse dichas encuestas. Además, sugerir que se realicen durante el día, teniendo en cuenta que el sistema tendrá que procesar según las operaciones realizadas a nivel nacional, a efectos de evitar saturación.

PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN

TEXTO NORMATIVO

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO

Artículo 19.- Publicación y difusión de resultados de los indicadores de calidad de atención

El OSIPTEL, de manera trimestral, publicará el informe sobre los resultados de los indicadores de calidad de atención en su página institucional, y notificará a las empresas operadoras para que realicen la correspondiente publicación en la sección de “Información a abonados y usuarios” de la página web en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

Artículo 20.- Publicación y difusión de resultados de los indicadores de calidad de atención

El Osipitel, de manera trimestral, publicará los resultados de los reportes de los indicadores de calidad de atención en su página institucional u otro mecanismo informativo que considere, y notificará a las empresas operadoras para que realicen la correspondiente publicación en la sección de “Información a abonados y usuarios” de la página web en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

- **Flash – Carta 1 – Anexo, pg. 5:**
Respecto a la publicación y difusión de los Resultados de Medición. El artículo 17 del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones regula esta materia, por lo cual, no vemos la necesidad de sobrerregular la publicación y difusión reduciendo el plazo para realizar la publicación por parte de las empresas operadoras. Si bien se indica en el Informe No. 00050-DAPU/2023 que OSIPTEL busca dar una interpretación y establecer una presentación entendible de estos resultados, no consideramos que la reducción del plazo produzca un impacto positivo para cumplir con este fin.”
- **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 38:**
El artículo bajo comentario establece que, de manera trimestral, el OSIPTEL publicará el informe sobre los resultados de los indicadores de calidad de atención en su página institucional, y notificará a las empresas operadoras para que realicen la correspondiente publicación en la sección de “Información a abonados y usuarios” de la página web.

Teniendo en consideración los comentarios recogidos, se establece que las empresas operadoras tendrán la obligación de publicar en sus respectivas páginas institucionales los resultados de los reportes de los Indicadores de Calidad de Atención elaborado por el OSIPTEL.

En cuanto a los comentarios de Claro, es preciso indicar que el plazo consignado en el presente artículo solamente se refiere a la publicación de los resultados proporcionados por el OSIPTEL, y no se refiere a los plazos de presentación de registros. Cabe señalar que el plazo establecido de 5 días hábiles resulta más que suficientes para empezar con la publicación y difusión de los resultados.

Respecto al comentario provisto por Viettel, se detalla que el reporte a publicarse es independiente del Ranking de Calidad de Atención y cumple con otros fines.

Por otra parte, dado que la obligación del presente artículo está referida a la publicación de información comparativa con la finalidad de que los usuarios de



Sin embargo, en la redacción del artículo no se indica claramente si las empresas operadoras deberemos publicar los resultados de nuestros propios indicadores de calidad de atención o si se deberá publicar la totalidad del informe elaborado por el OSIPTEL, incluyéndose los resultados del resto de operadoras, lo cual, adelantamos, sería ilegal.

En tal sentido, consideramos necesario que el Proyecto efectúe una aclaración en este extremo y precise que la información que finalmente publiquen las empresas operadoras en sus páginas web corresponda a los resultados de los indicadores de calidad de atención obtenidos por ellas mismas, sin dar lugar a interpretaciones carentes de razonabilidad.”

- **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 22:**

Al respecto, solicitamos se sirvan precisar si se refiere al Ranking de Calidad de Atención, que actualmente tiene una periodicidad trimestral; o a los resultados de los indicadores de calidad de atención previamente definidos en el artículo 16 del proyecto comentado.

cada empresa puedan evaluar a su operador respecto de otros competidores, es necesario que los resultados reflejen dicha comparativa. Por ello, el Osipitel no comparte los comentarios de la empresa, ya que no se considera que la publicación de información comparada implique contravenir el marco normativo vigente, por el contrario, consideramos que ello mejorará las condiciones de mercado al destacar a las empresas que brindan un mejor servicio a los usuarios, lo cual genera un beneficio social significativo; además, es de considerar que ya aplican algunas empresas en otros sectores para destacar sus productos o servicios.

PRIMA ^{APP} Soy afiliado Soy beneficiario Soy empleador Aportes voluntarios [Cámbiate a Prima](#) [Mi cu](#)

SEPTIEMBRE 22 - SEPTIEMBRE 23

► Prima Hábitat Integra Profuturo

10.16% 8.04% 7.62% 6.79%

¡La mejor rentabilidad en el Fondo 2 a 1 año!

Traspásate aquí

SPP PROMEDIO: 8.25%

Fuente: www.sbs.gob.pe: Estadísticas y publicaciones, Estadísticas, Sistema Privado de Pensiones, Boletín informativo mensual de AFP, Rentabilidad de los aportes obligatorios, rentabilidad anualizada del fondo tipo 2 por AFP, septiembre 2023.
Rentabilidad nominal anualizada: 1 año (septiembre 2022/ septiembre 2023).
Rentabilidad promedio del SPP del Fondo 2 a 1 año en: 8.25%.
La rentabilidad de los distintos tipos de fondo de pensiones es variable, su nivel en el futuro puede cambiar en función con la rentabilidad pasada.





AFP **HABITAT**
Aliados a una vida mejor

Inversion

Conoce los resultados de rentabilidad por tipo de fondo y por AFP

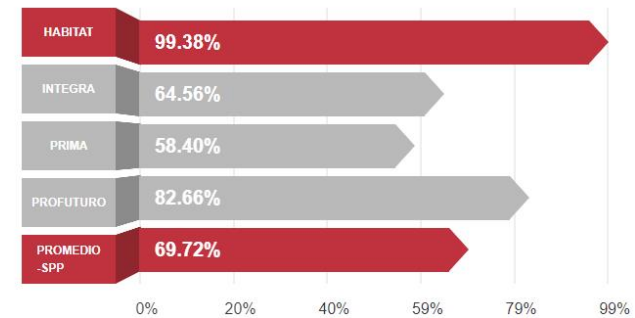
YouTube Facebook Twitter WhatsApp LinkedIn

Cámbiate a Habitat

Resultados de Rentabilidad

Resultados de [rentabilidad](#) Nominal Acumulada por tipo de Fondo y AFP / Set. 2023 - Set. 2013

Fondo 1 Fondo 2 **Fondo 3**



Respecto al comentario provisto por Viettel, se detalla que el reporte a publicarse es independiente del Ranking de Calidad de Atención y cumple con otros fines.

RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

TEXTO NORMATIVO

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO

Artículo 20.- Régimen de infracciones y sanciones

Constituyen infracciones administrativas las siguientes:

N°	Infracción administrativa
1	La empresa operadora que no cuente con un sistema de información o aplicativos diseñados con un módulo de consulta que permita al usuario y abonado visualizar la fecha y hora de los hitos del trámite, el estatus actual, el asesor que participó en el proceso, el plazo otorgado para la atención y la decisión final, incurre en infracción administrativa.
2	La empresa operadora que (i) al inicio de la atención, el personal designado para atender a los usuarios y abonados, no se identifique con su primer nombre y apellido paterno; y/o (ii) al culminar la atención de un trámite, no remita al usuario y abonado un mensaje de texto, correo electrónico u otro medio con el detalle del trámite solicitado, la fecha y código de atención, incurre en infracción administrativa.
3	La empresa operadora que no incluya en la página o sección principal de cada una de las páginas web: (i) la lista de los centros y puntos de atención, con el detalle de departamento, provincia, distrito, dirección específica, horario de atención, número de contacto, (ii) la lista de sus canales telefónicos y canales digitales con sus correspondientes números o enlaces y los trámites disponibles, incurre en infracción administrativa.
4	La empresa operadora que no tenga operativo al menos un centro de atención por departamento en el cual presta y comercializa de forma presencial el servicio, o la empresa operadora con más de 300 000 abonados en algún departamento, que no tenga como mínimo dos (2) centros de atención operativos en distritos distintos, incurre en infracción administrativa.
5	La empresa operadora que tenga un establecimiento comercial con más de cuatro (4) ventanillas o módulos y no esté acondicionado para ser un centro de atención o no brinde plenamente el servicio de atención de conformidad con las normas definidas en este Reglamento, incurre en infracción administrativa.

Artículo 21.- Régimen de infracciones y sanciones

Constituyen infracciones administrativas las siguientes:

N°	Infracción administrativa
1	La empresa operadora cuyo personal designado para atender a los usuarios no se identifique con su nombre y apellido paterno, incurre en infracción administrativa (Artículo 4, numeral 1).
2	La empresa operadora que no brinde, a solicitud del usuario, información sobre el detalle de su trámite incluyendo, como mínimo, la fecha y hora de presentación, el estado del trámite, el plazo otorgado para la atención y la decisión final, en caso corresponda, incurre en infracción administrativa (Artículo 4, numeral 2).
3	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que, no remita al usuario, durante el día de haber efectuado su solicitud, mensajes o notificaciones, a través de cualquier medio que permita su acreditación, como: SMS, USSD, aviso a través del aplicativo móvil instalado o correo electrónico, con información sobre el tipo de trámite realizado, la fecha y código de atención, incurre en infracción administrativa (Artículo 4, numeral 4).
4	La empresa operadora que no incluya en la página o sección principal de cada una de las páginas web que disponga para ofrecer y/o comercializar servicios, información actualizada sobre: (i) la lista de sus centros y puntos de atención, con el detalle de departamento, provincia, distrito, dirección específica, horario de atención, y/o (ii) la lista de sus canales telefónicos y canales digitales con sus correspondientes números o enlaces y los trámites disponibles, incurre en infracción administrativa (Artículo 4, numeral 5).
5	La empresa operadora que no permita efectuar al usuario el pago del servicio en su centro de atención, incurre en infracción administrativa (Artículo 5)
6	La empresa operadora que no designe como mínimo un punto de atención en la provincia en la cual presta y comercializa el servicio de forma presencial y no cuenta con un centro de atención, incurre en infracción administrativa (Artículo 5).





6	La empresa operadora que no tenga operativo como mínimo un punto de atención por cada provincia en la cual presta el servicio y comercializa de forma presencial el servicio y no cuenta con un centro de atención, incurre en infracción administrativa.	7	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que, al arribo del usuario al centro o punto de atención, no haya entregado la constancia de arribo física o virtual; y/o que no incluya en la constancia de arribo el código correlativo y/o la fecha y hora de entrega; incurre en infracción administrativa (Artículo 6, numeral 1).
7	La empresa operadora que tenga personas en la cola externa o dentro del centro o punto de atención sin la constancia de arribo, física o virtual; y/o que no incluya en la constancia de arribo la fecha y hora de entrega y/o el número del documento legal de identificación de la persona que acude al centro y/o punto de atención; incurre en infracción administrativa.	8	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que no proporcione a solicitud del Osiptel un espacio físico en sus centros de atención, a efectos de que el Osiptel pueda instalar un equipo telefónico y/u otro equipo que le permita atender de forma directa y rápida las consultas y/o inconvenientes de los usuarios, así como brindar información vinculada con los servicios de telecomunicaciones, incurre en infracción administrativa (Artículo 6, numeral 2).
8	La empresa operadora que no proporcione a solicitud del OSIPTEL un espacio físico y/o facilidades técnicas en sus centros y/o puntos de atención, a efectos de que pueda instalar un equipo telefónico del OSIPTEL u otro equipo que permita al OSIPTEL atender de forma directa y rápida las consultas y/o inconvenientes de los usuarios y abonados, así como brindar material informativo vinculado con los servicios de telecomunicaciones, incurre en infracción administrativa.	9	La empresa operadora que no cumpla con tener disponible su servicio de atención telefónica con asesor virtual y/o de autogestión con menú de opciones; y/o la atención digital con asesor virtual y/o autogestión, durante las veinticuatro (24) horas por día durante los siete (7) días de la semana, incurre en infracción administrativa (Artículo 9, numeral 1).
9	La empresa operadora que tenga una tasa de inasistencia mayor que 5% del personal de atención al usuario y abonado, seleccionado por el OSIPTEL para actividades de capacitación y evaluación de conocimientos, incurre en infracción administrativa.	10	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que no cumpla con tener disponible su servicio de atención telefónica con asesor humano para la atención de los reportes por sustracción o pérdida del equipo terminal móvil de los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana, incurre en infracción administrativa (Artículo 9, numeral 1).
10	La empresa operadora que no remita la lista completa del personal encargado de atender las consultas y trámites de los usuarios y abonados, con la especificación del centro o punto de atención donde labora, incurre en infracción administrativa.	11	La empresa operadora que no cumpla con incluir en los canales de atención con menú de opciones y en los canales de autogestión, una opción específica destinada exclusivamente a la atención y formulación de averías y reclamos por parte de los usuarios, incurre en infracción administrativa (Artículo 9, numeral 2).
11	La empresa operadora que no cumpla con tener disponible su servicio de atención telefónica con asesor humano, o atención digital con asesor humano, dieciocho (18) horas por día durante los siete (7) días de la semana; o su servicio de atención telefónica con asesor virtual o atención digital con asesor virtual, las veinticuatro (24) horas por día durante los siete (7) días de la semana, incurre en infracción administrativa.	12	La empresa operadora que no brinde la posibilidad de que el usuario pueda solicitar la atención por un asesor humano en cualquier etapa de la atención telefónica y/o digital con asesor virtual o que en un canal de autogestión no ponga a disposición del usuario el número telefónico o enlace para su traslado con un asesor humano, incurre en infracción administrativa (Artículo 9 numerales 4 y 5).
12	La empresa operadora que no cumpla con incluir en los canales de atención con menú de opciones y en los canales de autogestión, una opción específica destinada exclusivamente a la atención y formulación de averías y reclamos por parte de los usuarios y abonados, incurre en infracción administrativa.	13	La empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional: (i) no entregue al Osiptel los reportes de información y/o registros de los canales de atención; y/o (ii) no remita la información subsanada respecto de los errores
13	La empresa operadora que no remita, a solicitud del OSIPTEL, un estudio, con pruebas técnicas de sus canales de atención telefónico o digital con asesor virtual, en el que se evidencie que la plataforma		



	digital tiene (i) capacidad de aprendizaje autónomo, (ii) comprensión de las comunicaciones de los usuarios, (iii) rapidez en capturar la necesidad del usuario y (iv) flexibilidad en sus respuestas, a fin de que pueda ser categorizado como servicio de atención con asesor virtual, incurre en infracción administrativa.
14	La empresa operadora que no informe al usuario y/o abonado al inicio de una atención con asesor virtual el tipo de asesor que le atenderá, e indicarle que puede solicitar la atención con un asesor humano luego de culminar la identificación del usuario y abonado y de los datos de su consulta o trámite, o si lo desea, continuar con el asesor virtual, incurre en infracción administrativa.
15	La empresa operadora que no brinde la posibilidad de que el usuario y abonado pueda solicitar la atención por un asesor humano en cualquier etapa de la atención por asesor virtual o que en una canal de autogestión no ponga a disposición del usuario y abonado el número telefónico o enlace para trasladarse con un asesor humano, incurre en infracción administrativa.
16	La empresa operadora que no garantice que la interacción con el usuario y abonado en la atención digital con asesor humano o con asesor virtual aplicando un plazo máximo de respuesta de treinta (30) segundos respecto de cada interacción, incurre en infracción administrativa.
17	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que no permita al OSIPTEL la visualización completa y/o legible, el acceso y/o la descarga de los registros de atención presencial, telefónico y/o digital, registro de centros y puntos de atención y/o registro de eventos de inoperatividad, de forma permanente y directa, las 24 horas del día, durante los 7 días de la semana, en las dos modalidades de búsqueda y extracción para el personal designado por el OSIPTEL, siguiendo las indicaciones señaladas en el Manual Técnico aprobado por la Gerencia General del OSIPTEL, incurre en infracción administrativa.
18	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que (i) no actualice en un plazo máximo de un día hábil la información de los registros de atención presencial, telefónico y/o digital y el registro de centros y puntos de atención, y/o (ii) no actualice en un plazo máximo de quince (15) minutos la información del registro de eventos de inoperatividad, y/o (iii) no comunique al OSIPTEL cualquier modificación del Registro de sus centros y/o puntos de atención en el plazo máximo de un (1) día hábil de efectuada dicha modificación; incurre en infracción administrativa.

	en los reportes de información y/o registros de los canales de atención y/u otras observaciones identificadas por parte del Osipitel, a través del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario de acuerdo al plazo establecido y/o conforme a las especificaciones establecidas en el Manual Técnico aprobado por la Gerencia General del Osipitel, incurre en infracción administrativa (Artículo 10).
14	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que tenga registros de: a) centros de atención, puntos de atención y puntos de venta, b) arribos presenciales, c) atenciones presenciales, d) atenciones por vía telefónica, e) trámites en canales digitales y/o f) evento de inoperatividad, que no cumplen con los campos de información definidos en los artículos 11, 12, 13, 14, 15, y/o 16 de este Reglamento; incurre en infracción administrativa (Artículo 10).
15	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que obstaculice el funcionamiento del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario, mediante la entrega de información inconsistente que genere códigos de error, u otra práctica de efecto equivalente, incurre en infracción administrativa (Artículo 17).
16	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que no obtenga un porcentaje mayor o igual a 85% para el indicador AVH1 y/o el indicador AVH2, incurre en infracción administrativa (Artículo 19).
17	La empresa operadora que no publique en la sección de "Información a abonados y usuarios" de su página web los resultados de los indicadores de calidad de atención comunicados por el Osipitel, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles siguientes; incurre en infracción administrativa (Artículo 20).

El incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente Reglamento es sancionado por el Osipitel, de acuerdo con el procedimiento y disposiciones previstas en la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osipitel y al Reglamento General de Infracciones y Sanciones aprobado por este Organismo.



19	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que tenga registros de atención presencial, telefónico y/o digital, registro de centros y puntos de atención y/o registro de eventos de inoperatividad que no cumplen con los campos de información definidos en los artículos 10, 11, 12, 13 y 14 de este Reglamento; incurre en infracción administrativa.
20	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que (i) no comunique un evento de inoperatividad al OSIPTEL en el plazo máximo de sesenta minutos de ocurrido el evento, incurre en infracción administrativa; y/o (ii) no registre la información de los numerales 4 al 6 del artículo 14 en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas de iniciado el evento de inoperatividad; incurre en infracción administrativa.
21	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que, a través del acceso virtual a información del servicio de atención al usuario, no habilite un módulo que permita la descarga de los audios de las atenciones del canal telefónico que sean requeridos por el OSIPTEL mediante comunicación escrita o no los conserve en dicho acceso por un período de tres (3) meses; incurre en infracción administrativa.
22	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que: (i) dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al último día del mes, no cargue en el módulo implementado en el acceso virtual la información del servicio de atención al usuario, los formatos del Anexo N° 1 con la información requerida; y/o (ii) en el plazo máximo cinco (5) días hábiles no subsane la información incluida en los formatos del Anexo N° 1 observada por el OSIPTEL; y/o (iii) no aplique al final de cada atención una encuesta virtual sobre la satisfacción de la atención, y/o no ponga a disposición del OSIPTEL los resultados de esta encuesta y las bases de datos dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al último día del mes a través del acceso virtual; y/o (iv) no cumpla con tener la información de la encuesta disponible por seis (6) meses; incurre en infracción administrativa.
23	La empresa operadora que no publique en la sección de "Información a abonados y usuarios" de su página web los resultados de los indicadores de calidad de atención comunicados por el OSIPTEL, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles siguientes; incurre en infracción administrativa.

El incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente Reglamento es sancionado por el OSIPTEL, de acuerdo con el procedimiento y disposiciones previstas en la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL y al Reglamento General de Infracciones y Sanciones aprobado por este Organismo.

ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

- **GILAT – Carta, pg. 7:**

Conforme hemos requerido en nuestros comentarios anteriores, solicitamos que se retire la obligación de contar con un Sistema de Información o aplicativo para las empresas que cuentan con menos de 500,000 abonados y que, en consecuencia, se precise que el incumplimiento de esta obligación es sancionable para empresas con más de 500,000 abonados.

- **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 22:**

En el presente artículo, debemos señalar que, si bien no estamos tratando de cuestionar la facultad supervisora y sancionadora con la que cuenta el OSIPTEL, sí se puede advertir que el ente regulador no está precisando la gradualidad de la sanción que se imputaría por cada incumplimiento de obligación. Por lo que, solicitamos puedan realizar una precalificación de las sanciones.”

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Al respecto, con relación al comentario de Viettel es pertinente considerar que de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021-CD/OSIPTEL, a partir del 1 de enero de 2022 entró en vigencia las “Fórmulas y Parámetros de la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas, Atenuantes y Agravantes, en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el Osiptel”, así como el desarrollo de la “Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el Osiptel”.

Por tanto, la gravedad de la infracción será determinada en cada caso en concreto, según lo establecido en la referida resolución, así como en concordancia con lo establecido en la “Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del OSIPTEL”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00118-2021-CD/OSIPTEL.



**F. SOBRE LAS DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO

Primera. - Aplicación

Las disposiciones previstas en los artículos 6, 9 al 20 solo son aplicables para aquellas empresas operadoras que cuentan con más de 500 000 abonados.

Segunda. - Vigencia

La presente norma entra en vigencia a los seis (6) meses desde la publicación del Manual Técnico indicado en la Tercera Disposición Complementaria Final de la presente norma en lo que respecta a las obligaciones definidas en los artículos 6, 9 al 20; mientras que respecto a los artículos 1 al 5 y 7 al 8, la vigencia a los treinta (30) días hábiles posteriores a la publicación de la Resolución de aprobación.

Tercera. - Manual Técnico

La Gerencia General del OSIPTEL, en el plazo de cuatro (4) meses posteriores a la publicación de la Resolución que aprueba este reglamento, debe emitir un Manual Técnico en el cual se detalle lo siguiente:

1. La estructura de los campos de información de los registros de atención presencial, telefónico y digital, así como del registro de centros y punto de atención y registro de eventos de inoperatividad, así como de los formatos.
2. Las instrucciones para el acceso virtual a la información del servicio de atención al usuario.
3. La estructura y acceso a los módulos que permitan la descarga de los audios de atención telefónica, la información necesaria para el cálculo de los indicadores y la información de la encuesta virtual de la satisfacción del usuario y abonado atendido.

La información e indicaciones contenidas en el Manual Técnico pueden ser modificadas por la Gerencia General otorgándose un plazo para su ejecución.

Primera. - Vigencia

La presente norma entra en vigencia a los siete (7) meses posteriores a su publicación en el diario oficial El Peruano; salvo las disposiciones definidas en los artículos 10 al 21 las cuales entran en vigencia a los doce (12) meses desde la publicación del Manual Técnico indicado en la Tercera Disposición Complementaria Final de la presente norma.

Segunda. - Reporte de registros

La obligación de reportar los registros e información de los artículos 11 al 17 corresponde a las empresas operadoras que cuenten con más de 500 mil abonados; sin embargo, las demás empresas deben contar con los campos de información dentro de sus sistemas.

Tercera. - Manual Técnico

La Gerencia General del Osiptel, en el plazo de seis (6) meses posteriores a la publicación de la Resolución que aprueba este reglamento, debe emitir un Manual Técnico del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario, en el cual se detalle lo siguiente:

1. La estructura de los campos de información de los registros de los canales de atención y los reportes de información para el cálculo de los indicadores de calidad de atención brindado por las empresas operadoras.
2. Las instrucciones para la entrega y recojo de información, que incluye los horarios y periodicidad, entre otra información que se considere necesaria.

La información e indicaciones contenidas en el Manual Técnico pueden ser modificadas por la Gerencia General otorgándose un plazo para su ejecución.

ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL: VIGENCIA

- GILAT – Carta, pg. 13:



Con relación a la disposición “Primera.- Aplicación”, debemos incidir que, de conformidad con los comentarios antes descritos, solicitamos que todas las disposiciones establecidas en la propuesta normativa del RCA sean de aplicación exclusiva a las empresas con más de 500,000 abonados.

- **Century/Cirion – Carta, pg. 2:**

Si bien se menciona que la aplicación de las disposiciones previstas en los artículos 6, 9 al 20 solo sean aplicables a las empresas operadoras que cuentan con más de 500 000 abonados, debemos observar que las disposiciones que figuran en el resto de los artículos también implican obligaciones orientadas al mercado residencial masivo de las telecomunicaciones, por lo que la segmentación antes señalada debería ser extensiva al resto de artículos.

- **DirecTV – Carta – Anexo 1, pg: 8-11:**

ii. SOBRE LA APLICACIÓN ILEGAL DEL PROYECTO A LAS EMPRESAS OPERADORAS CON MENOS DE 500,000 ABONADOS

En línea con lo anterior, el Proyecto ha establecido en su Primera Disposición Complementaria Final que las disposiciones previstas en los artículos 6° al 20 solo son aplicables para aquellas empresas operadoras que cuentan con más de 500 000 abonados. Es decir; ha propuesto crear un régimen regulatorio fragmentado en donde cierto grupo de empresas operadoras se verán afectadas aún si no igualan o superan el umbral propuesto.

Con ello nos referimos a la aplicación desmedida de parte del Proyecto a operadores, que actualmente no se encuentran dentro del ámbito de aplicación del Reglamento Vigente. Así, este “filtro”, en concreto, busca reemplazar el factor técnico del Reglamento Vigente, el cual, sin perjuicio de los umbrales, solo resulta aplicable a las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles (telefonía móvil e internet móvil).

Así, en primer lugar, se ha contravenido lo dispuesto en los Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL y; en segundo lugar, se infringe el artículo 2 del Reglamento Vigente el cual señalaba lo siguiente:

“Artículo 2.- Ámbito de aplicación

Lo dispuesto en la presente norma será de aplicación a las empresas operadoras que presten servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, en la modalidad de abonados. Para el caso de las empresas

Teniendo en cuenta los comentarios recibidos, se ha considerado la obligación de reportar los registros solicitados para aquellas empresas que cuenten con más de 500 mil abonados, sin embargo, las demás empresas tienen la obligación de considerar los campos solicitados dentro de sus sistemas.

Respecto a lo indicado por DirecTV transparentar información no debiera verse como cargas administrativas significativas ya que como bien señalan, el reglamento vigente ya considera obligaciones de registro con campos determinados. Adicionalmente, el reporte de las atenciones contribuye a fortalecer una estrategia reputacional positiva en la medida que sus indicadores reflejen una buena atención.

Respecto al detalle técnico, se debe esclarecer que en el Informe N° 050-2023-DAPU/OSIPTEL, de manera clara y detallada se ha consignado tanto los impactos como los beneficios considerados en el análisis. Adicionalmente, consideramos que descartar un análisis solamente basado en la magnitud que representa respecto al total resulta por lo menos simplista, es recomendable que dada la importancia de la temática a comentar se pueda argumentar de manera más elaborada, estructurada y científica sus observaciones y dado que todos los datos empleados cuentan con un adecuado sustento en dicho informe, concluimos que la aseveración realizada carece de sustento válido.

Con relación a los comentarios de la Defensoría, conforme a lo antes expuesto, es de mencionar que el alcance del Reglamento bajo comentario es general, en tanto que parte de la premisa de que se busca garantizar la tutela del derecho de los usuarios a recibir una atención de calidad; no obstante, dependiendo de la gravedad de determinadas obligaciones, se ha considerado exceptuar de su alcance a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o menor a los 500 mil abonados.



operadoras que brinden estos servicios en forma empaquetada o en convergencia con otros servicios públicos de telecomunicaciones, las obligaciones que se deriven de la presente norma también les resultarán aplicables por dichos servicios.

Se excluye de la aplicación de la presente norma a las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija o servicios públicos móviles, que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional.

[Énfasis agregado]

El Proyecto contraviene expresamente la finalidad de la regulación de la calidad de la atención de usuarios y el umbral que se había dispuesto para su aplicación. Por lo tanto, no resulta legal que el Proyecto sostenga que su aplicación también alcanzará a las empresas operadoras con menos de 500,000 abonados en virtud de que el Reglamento Vigente las excluye de su aplicación.

Sin perjuicio de lo antes indicado, el Proyecto busca incorporar distintas obligaciones que involucran una inversión considerable para las empresas operadoras de telecomunicaciones y, asimismo, una carga injustificada en materia de entrega de información al OSIPTEL. Cabe precisar que el OSIPTEL cuenta con facultades de fiscalización y sanción cuya finalidad es la misma, e incluso más efectiva, que las disposiciones empleadas en el Proyecto ya que se refieren a acciones de vigilancia.

En concreto, las obligaciones referidas al acceso virtual a información del servicio de atención al usuario por parte del OSIPTEL involucran la realización de inversiones por parte de las empresas operadoras. Estas futuras inversiones, actualmente, son eficazmente reemplazadas mediante las actividades de supervisión que el propio OSIPTEL realiza y que, atendiendo a la especificidad de la información, permite al OSIPTEL cumplir con sus funciones.

La imposición de estas obligaciones solo involucra la creación de cargas administrativas en perjuicio de las empresas operadoras, quienes actualmente ya cumplen con el deber de proveer información al OSIPTEL. De hecho, esto ha sido oportunamente identificado en el Informe de Sustento; no obstante, no ha sido tomado en cuenta como un indicador fundamental que perjudica a las empresas operadoras en general.

[La Carta original adjunta un cuadro sobre: Informe de sustento]



El Informe de Sustento concluye en que los “beneficios sociales” son muy superiores a los costos; no obstante, se incluyen valores meramente especulativos. Tal como se observa en el Cuadro 30 del Informe de Sustento, como beneficio social se ha incluido un monto (anual y a 5 años) que representa cerca del 80% total, lo cual no encuentra asidero técnico alguno ni mucho menos ha sido explicado sobre la base de estudios plenamente identificables.

[La Carta original adjunta un cuadro sobre: Informe de sustento]

Si bien, saludamos cualquier medida que conlleve a mejores beneficios para los usuarios con más y mejores canales de atención, se debe recordar que el objetivo principal de toda regulación asociada a esta materia debe tener claro que las alternativas propuestas por el OSIPTEL posean sustento real y contrastable, pues, de lo contrario, se nos estaría conminando a realizar grandes inversiones sin siquiera tener por seguro que el Proyecto será eficaz.

Finalmente, debemos resaltar un punto sobre el Proyecto, y está relacionado a que las empresas con mayor envergadura en el mercado con más de 500,000 usuarios; tales como Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil S.A.C., entre otras; que prestan servicios de telefonía móvil y/o fija; ya efectuaron inversiones para lograr el cumplimiento de algunas de las obligaciones planteadas el Proyecto, por ejemplo, la obligación de entrega de una constancia de arribo establecido en el artículo 3° del Proyecto, la medición del indicador DAP, indicador TEAP, etc. indicados en el artículo 16° del Proyecto; ello en cumplimiento al Reglamento Vigente emitido en el año 2013.

Es decir, que las empresas operadoras que no prestan dichos servicios, y que además cuentan con menos de 500,000 usuarios, serían las más impactadas con el Proyecto; y tendrían que realizar inversiones, e implementar canales de atención que no se encuentran acorde con la cantidad de clientes que cuentan. En efecto, si revisamos la estructura administrativa y los ingresos de las empresas más pequeñas y menos formales, que operan en las provincias más alejadas; éstas cuentan con una reducida o nula posibilidad de cumplimiento de dicha norma; por lo cual, el Proyecto planteado carecerá de eficacia, y peor aún, puede generar mayor informalidad en los servicios brindados por tales empresas; ello en perjuicio de los usuarios que optan por contratar con ellas.



Además, se generarían desventajas competitivas en comparación con las empresas más grandes que tienen más capacidad para cumplir con estas exigencias, y que, además, ya han implementado varias de las obligaciones establecidas en el Proyecto. Así, esto nos llevaría a un escenario contraproducente en el cual el Proyecto termine retirando competidores del mercado (por lo oneroso de su cumplimiento para empresas de menos de 500,000 usuarios), distorsionando así el proceso competitivo.

Por todo lo expuesto, solicitamos que el ámbito de aplicación del Proyecto mantenga la restricción del Reglamento Vigente, es decir que únicamente resulte aplicable a empresas y paquetes que presten los servicios de telefonía fija y móvil, y, además para empresas con más de 500,000 usuarios.

Sin perjuicio de todo lo antes expuesto, y en caso el Regulador, mantenga su postura de aplicar el Proyecto a todas las empresas de telecomunicaciones, debemos indicar que su aplicación a empresas con menos de 500,000 usuarios resulta ilegal, por los argumentos que expondremos a continuación.”

• **Defensoría – Informe, pg. 7:**

21. La Disposición Complementaria Final Primera establece que las disposiciones previstas en los artículos 6, y del 9 al 20, solo son aplicables para aquellas empresas operadoras que cuentan con más de 500 000 abonados.

Al respecto, cabe señalar que la exposición de motivos en el numeral 4.1 indica que la propuesta normativa plantea que el reglamento de calidad de atención tenga un ámbito de aplicación general, y que no se restrinja sólo a las empresas operadoras con más de 500 mil abonados en el servicio público móvil y servicio de telefonía fija.

Considerando la finalidad de la norma, se sugiere incorporar en los documentos de análisis un reporte de las empresas operadoras que actualmente cuentan con menos de 500 000 mil abonados, y que se establezca una implementación progresiva de la integridad de la norma, para cuyo efecto el Osiptel deberá establecer el cronograma respectivo por etapas.

• **Defensoría – Informe, pg. 9:**

Sobre la medición de calidad de la atención:

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Desarrollar un análisis de los canales de atención a usuarios empleados por las empresas operadoras que cuentan con más de 500 000 abonados, que sirva de referencia para la implementación progresiva y por etapas de la integridad de la norma.”

SEGUNDA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL: VIGENCIA

- **Win – Carta - Anexo, pg. 1:**

Asimismo, consideramos que el plazo de entrada en rigor de lo dispuesto en los artículos 1 al 5 y 7 al 8 (30 día hábiles posteriores a la publicación de la Resolución de aprobación) es muy corto, debido a todas las exigencias que implica y las modificaciones que tendrían que realizarse; por lo que solicitamos respetuosamente brindar un plazo de implementación mayor.

- **Stucchi – Carta, pg. 7:**
Comentario 6

1. No se debe aprobar la segunda disposición complementaria final, pues se exige a las empresas operadoras que habiliten centros de atención con los costos que ello implica en un plazo de 30 días hábiles.
2. Efectivamente, tal como hemos desarrollado en el comentario 5, la implementación de centros de atención resulta costoso y solo debería de efectuar ante la falta de otros canales de atención de los usuarios.
3. Asimismo, la contratación del personal técnico, de servicio al cliente, administrativo en los Departamentos donde se preste el servicio conlleva una labor ajena al servicio de telecomunicaciones en sí mismo, por lo que se debe de otorgar un plazo de implementación mayor.
4. Así, sugerimos que el plazo de implementación sea también de 6 meses. Así se otorga claridad al mercado con una fecha cierta de entrada en vigencia de todo el Reglamento.
5. Consideramos que no es momento de entrada en vigencia por artículos que genera confusión en el sector. Se debe buscar la uniformidad, sobre todo considerando que esta medida tendrá un alto impacto en la población peruana.

Teniendo en cuenta los comentarios realizados por las empresas, se ha considerado ampliar los plazos de implementación.





• **MTC – Informe – Anexo, pg. 14:**
Sobre la Segunda Disposición Complementaria Final del Proyecto de Reglamento

Al respecto, si bien queda claro cuándo entrará en vigencia las obligaciones establecidas en los artículos 6 y del 9 al 20, consideramos que debe aclararse cuándo entraría en vigencia las obligaciones que corresponden a los artículos 1 al 5 y del 7 al 8, pues solo se indica que entrarán en vigencia a los treinta (30) días hábiles de la publicación de la *resolución de aprobación*, sin precisar a qué resolución se refiere: a la que aprobará el Proyecto de Reglamento o aquella que aprobará el Manual Técnico.

En ese sentido, sugerimos aclarar el plazo de entrada en vigencia de los artículos 1 al 5 y del 7 al 8 del Proyecto de Reglamento.”

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

• **MTC – Informe – Anexo, pg. 16:**

Conclusiones

(...)

De acuerdo a lo indicado en el numeral 3.4.6 del presente informe, respecto de la segunda disposición complementaria final del Proyecto de Reglamento, si bien queda claro cuándo entrará en vigencia las obligaciones establecidas en los artículos 6 y del 9 al 20, consideramos que debe aclararse cuándo entraría en vigencia las obligaciones que corresponden a los artículos 1 al 5 y del 7 al 8.

• **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 28:**

En relación a la segunda disposición complementaria recomendamos se reformule, toda vez que hay requerimientos como la implementación de centros de atención o ciertas modificaciones en sistema que no se podrían lograr en un plazo de treinta (30) días hábiles o por el costo que las mismas tomarían. Por lo que, resulta materialmente imposible cumplir con las obligaciones en el plazo concedido.

Consideramos también que el inicio de vigencia escalonada (por artículos) como lo ha planteado el proyecto en comentarios, generaría mayor confusión a las empresas operadoras. Por lo que, se establezca un plazo único de inicio de vigencia de dieciocho (18) meses, computados desde la emisión del Manual Técnico. De este modo, las empresas operadoras podríamos tener certeza de las acciones a implementar de manera integral y realizar una transición ordenada a las condiciones mínimas de atención definidas por el texto propuesto.”

• **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 6-7:**

7. Poco plazo de implementación y falta de incertidumbre sobre el manual técnico:

Toda regulación debe cumplir con el principio de razonabilidad, lo cual implica que se deben evaluar la gama de opciones disponibles, analizando el impacto de cada alternativa y, a partir de ello, escoger la que menor impacto genere cumpliendo con el objetivo previamente establecido. Sin embargo, el proyecto no cumple con dichos criterios y, en consecuencia, ha planteado procedimientos y obligaciones que no son eficaces para la finalidad trazada; y, además, que generan altos costos de implementación en plazos no razonables.

De esta manera, no se ha considerado que actualmente nuestra

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



representada cumple con varias de las disposiciones planteadas en el proyecto con medidas que son más eficaces y eficientes y que cumplen con el mismo objetivo a menores costos. Ello es una cuestión sumamente importante para determinar si corresponde o no establecer obligaciones supervisadas por el Osiptel. Si las empresas operadoras ya cumplen con dar dichas disposiciones, incluir como dicha práctica como obligación solo genera que exista una sobre regulación. Por ello, la falta de análisis y estudio sobre el particular ha generado que no sea parte del estudio que se debió realizar.

Tampoco se ha considerado que el Osiptel pretende otorgar a las empresas operadoras plazos bastante cortos para llevar a cabo despliegues de procedimientos muy complejos y en muchas de las obligaciones se necesita contar en principio con el Manual Técnico, del cual aún no tenemos conocimiento de las implicancias que contenga.

TERCER MANUAL - TÉCNICO

- **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 28:**

En este punto, tenemos a bien recomendar que el Manual Técnico se emita en un plazo razonable, con las precisiones necesarias que permitan una implementación adecuada. Para este efecto, sugerimos que se publique el Manual Técnico para comentarios de las empresas operadoras.

Teniendo en cuenta los comentarios de las empresas, se ha decidido extender los periodos de implementación.



DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

Única. - Envío de información del servicio de atención a usuarios
 Durante el período comprendido entre el inicio de vigencia de los artículos 1 al 5 y 7 al 8 y el inicio de vigencia de los artículos 6, 9 al 20 de este Reglamento, la empresa operadora debe remitir, de manera mensual, los formatos de información establecidos en el Anexo N° 1 de este Reglamento a la dirección electrónica comunicada por el OSIPTEL.

VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO

Primera. - Envío de resultados de medición
 La empresa operadora deberá remitir la información prevista en el artículo 17 de la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL referida a los resultados de medición de sus indicadores de calidad de atención, hasta los seis (6) meses desde la publicación del Manual Técnico del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario.

Segunda.- Envío de información del servicio de atención a usuarios
 Los reportes de información contenidos en el Anexo 1 y el Registro de eventos de inoperatividad indicado en el artículo 16 de la presente resolución deberán ser remitidos dentro de los primeros cinco (5) días hábiles posteriores al cierre de cada mes a la dirección electrónica comunicada por el Osiptel, a partir de la culminación de la primera disposición complementaria transitoria hasta la implementación del Sistema de Información del Servicio de Atención a Usuarios.

Formato 1: Arribos a la atención presencial
 Formato 2: Atenciones presenciales
 Formato 3: Llamadas al canal telefónico
 Formato 4: Atenciones telefónicas y digitales
 Registros de eventos de inoperatividad contenida en el artículo 16.

Tercera.- Envío de información de los canales de comercialización del servicio público móvil

La empresa operadora debe comunicar al Osiptel los registros señalados en los numerales 3 y 6 del punto 2.8 correspondiente al Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, así como cualquier modificación en los referidos registros o regularización del personal, el último día hábil de cada mes al correo electrónico distribuidores_autorizados@osiptel.gob.pe según el formato remitido por el Osiptel.

Culminada la implementación del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario, previa comunicación del Osiptel, corresponde que los referidos registros sean remitidos por dicho sistema, de acuerdo con la periodicidad establecida en la Norma de las Condiciones de Uso.

Cuarta. - Adecuaciones y pruebas técnicas



El Osiptel se encuentra a cargo de la implementación del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario. Para tal efecto, las empresas operadoras realizan las adecuaciones, implementaciones y pruebas necesarias en sus sistemas; a efectos de verificar la operatividad y el funcionamiento adecuado del citado Sistema. De ser necesario se realizan los ajustes que resulten pertinentes. El cronograma e instrucciones para las pruebas técnicas del referido sistema son comunicados por escrito por el Osiptel.

ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

- Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 28:**
Solicitamos se pueda conceder una marcha blanca prudente respecto a la información a remitirse, absolviéndose consultas e inquietudes que puedan tener las empresas operadoras, no siendo pasible en ese plazo la imposición de sanciones.
- GTD – Carta – Anexo, pg. 3-4:**
En relación a este punto, sería adecuado indicar en que tiempo o plazo tienen las empresas operadoras para remitir dicha información, ya que en algunas normas del OSIPTEL se da plazo dentro de los veinte (20) días calendario siguiente al término del periodo de medición. En ese sentido, es un tiempo prudente para que la empresa pueda recopilar la información correspondiente.

Se ha decidido ampliar el proceso de implementación de la norma, por lo cual las empresas pueden, de manera independiente, realizar pruebas o marchas blancas.



DISPOSICIONES COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DE ARTÍCULO

Primera. - Modificar los artículos 12 y 44 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTTEL, conforme al siguiente texto:

“Artículo 12.- Servicios de Información y Asistencia

La empresa operadora debe prestar servicios de información y asistencia gratuitos y eficientes en los cuales orienta, absuelve consultas y recibe reclamos, de acuerdo con el marco legal vigente a través de un número telefónico libre de costo.

La obligación de contar con un número telefónico libre de costo no es exigible para aquellas empresas operadoras con ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones iguales o menores a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias.

Asimismo, las empresas operadoras que prestan el servicio de teléfonos públicos tienen la obligación de permitir a los usuarios, el acceso gratuito a los números de emergencia, al servicio de información y asistencia, al servicio de información de guía telefónica y a los demás servicios que se establezcan, de ser el caso.

Las empresas operadoras deben garantizar que la información y orientación que se brinde a los abonados y/o usuarios a través de los servicios de información y asistencia, se proporcione y efectúe de acuerdo a las disposiciones contenidas en el marco legal vigente en materia de telecomunicaciones y particularmente en lo referido al marco normativo de protección de los derechos de los usuarios.”

“Artículo 44.- Información de los centros y puntos de atención a usuarios

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal, información permanentemente actualizada acerca de la ubicación y el horario de atención de los centros y puntos de atención a usuarios.”

Única. - Modificar el segundo párrafo del punto 7 del Anexo 2 y el tercer párrafo del punto 3.3 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTTEL, conforme al siguiente texto:

“ANEXO 2

7. DERECHO A LA REPOSICIÓN DE SIM CARD Y RECUPERACIÓN DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE ABONADO DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL

El abonado de los servicios públicos móviles tiene derecho a presentar una solicitud de reposición para obtener un nuevo SIM Card asociado al número telefónico o de abonado cuya titularidad lo identifique como tal, cuando se haya reportado previamente la sustracción o pérdida del equipo terminal, o en los casos que el SIM Card haya sido extraviado, presente fallas que ocasionen la inoperatividad del servicio o se requiera un nuevo modelo de SIM Card.

La solicitud debe ser presentada de forma personal, en cualquiera de los centros o puntos de atención de la empresa operadora, previamente reportados al OSIPTTEL.

(...)”

“ANEXO 5

3.3. Contraseña Única

La empresa operadora del servicio público móvil debe implementar la utilización de una contraseña por parte de sus abonados, la cual permite sustituir la verificación biométrica para realizar cualquier trámite que así lo solicite, salvo para nuevas contrataciones de servicios móviles, cambio de titularidad del servicio móvil y reposición de SIM Card.

En el caso de contrataciones de altas nuevas por vías distintas a la presencial, la empresa operadora debe contar con la aprobación previa del OSIPTTEL, de conformidad con lo dispuesto en punto 1.2.

La empresa operadora debe proporcionar a sus abonados dicha contraseña al momento de la contratación del servicio o en cualquier otro en que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar; o a través del correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad, en cualquiera de los centros y puntos de atención de la empresa operadora, previamente reportados al OSIPTTEL.”



Segunda. - Modificar el segundo párrafo del punto 7 del Anexo 2 y el tercer párrafo del punto 3.3 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172- 2022-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:

“ANEXO 2

7. DERECHO A LA REPOSICIÓN DE SIM CARD Y RECUPERACIÓN DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE ABONADO DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL

El abonado de los servicios públicos móviles tiene derecho a presentar una solicitud de reposición para obtener un nuevo SIM Card asociado al número telefónico o de abonado cuya titularidad lo identifique como tal, cuando se haya reportado previamente la sustracción o pérdida del equipo terminal, o en los casos que el SIM Card haya sido extraviado, presente fallas que ocasionen la inoperatividad del servicio o se requiera un nuevo modelo de SIM Card.

La solicitud debe ser presentada de forma personal, en cualquiera de los centros o puntos de atención de la empresa operadora, previamente reportados al OSIPTEL.

(...)”

“3.3. Contraseña Única

La empresa operadora del servicio público móvil debe implementar la utilización de una contraseña por parte de sus abonados, la cual permite sustituir la verificación biométrica para realizar cualquier trámite que así lo solicite, salvo para nuevas contrataciones de servicios móviles, cambio de titularidad del servicio móvil y reposición de SIM Card.

En el caso de contrataciones de altas nuevas por vías distintas a la presencial, la empresa operadora debe contar con la aprobación previa del OSIPTEL, de conformidad con lo dispuesto en punto 1.2.

La empresa operadora debe proporcionar a sus abonados dicha contraseña al momento de la contratación del servicio o en cualquier otro en que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar; o a través del correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad, en cualquiera de los centros y puntos de atención de la empresa operadora, previamente reportados al OSIPTEL.”



ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Artículo 12.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

- **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 30-31:**

Modificación

La empresa operadora debe prestar servicios de información y asistencia gratuitos y eficientes en los cuales orienta, absuelve consultas y recibe reclamos, de acuerdo con el marco legal vigente a través de un número telefónico libre de costo.

La obligación de contar con un número telefónico libre de costo no es exigible para aquellas empresas operadoras con ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones iguales o menores a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias.

Asimismo, las empresas operadoras que prestan el servicio de teléfonos públicos tienen la obligación de permitir a los usuarios, el acceso gratuito a los números de emergencia, al servicio de información y asistencia, al servicio de información de guía telefónica y a los demás servicios que se establezcan, de ser el caso.

Las empresas operadoras deben garantizar que la información y orientación que se brinde a los abonados y/o usuarios a través de los servicios de información y asistencia, se proporcione y efectúe de acuerdo a las disposiciones contenidas en el marco legal vigente en materia de telecomunicaciones y particularmente en lo referido al marco normativo de protección de los derechos de los usuarios.”

No corresponde evaluar el presente comentario en tanto los argumentos presentados por la empresa operadora no contradicen el presente proyecto normativo.

Artículo 44.- INFORMACIÓN DE LOS CENTROS Y PUNTOS DE ATENCIÓN A USUARIOS

- **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 32:**

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal, información permanentemente actualizada acerca de la ubicación y el horario de atención de los centros y puntos de atención a usuarios.

No corresponde evaluar el presente comentario en tanto los argumentos presentados por la empresa operadora no contradicen el presente proyecto normativo.

ANEXO 2

7. DERECHO A LA REPOSICIÓN DE SIM CARD Y RECUPERACIÓN DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE ABONADO DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL

- **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 33:**

Modificación

El abonado de los servicios públicos móviles tiene derecho a presentar una solicitud de reposición para obtener un nuevo SIM Card asociado al número telefónico o de abonado cuya titularidad lo identifique como tal, cuando se

No corresponde evaluar el presente comentario en tanto los argumentos presentados por la empresa operadora no contradicen el presente proyecto normativo.



haya reportado previamente la sustracción o pérdida del equipo terminal, o en los casos que el SIM Card haya sido extraviado, presente fallas que ocasionen la inoperatividad del servicio o se requiera un nuevo modelo de SIM Card. La solicitud debe ser presentada de forma personal, en cualquiera de los centros o **puntos** de atención de la empresa operadora, previamente reportados al OSIPTEL. (...)

3.3. CONTRASEÑA ÚNICA

• **Viettel – Carta 2 – Anexo, pg. 34:**
ANEXO 5 MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

3.3. Contraseña Única

La empresa operadora del servicio público móvil debe implementar la utilización de una contraseña por parte de sus abonados, la cual permite sustituir la verificación biométrica para realizar cualquier trámite que así lo solicite, salvo para nuevas contrataciones de servicios móviles, cambio de titularidad del servicio móvil y reposición de SIM Card.

En el caso de contrataciones de altas nuevas por vías distintas a la presencial, la empresa operadora debe contar con la aprobación previa del OSIPTEL, de conformidad con lo dispuesto en punto 1.2.

La empresa operadora debe proporcionar a sus abonados dicha contraseña al momento de la contratación del servicio o en cualquier otro en que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar; o a través del correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad, en cualquiera de los centros y **puntos** de atención de la empresa operadora, previamente reportados al OSIPTEL.”

• **Entel - Carta, pg. 8-9:**
5) MODIFICACION DE LAS CDU – REPOSICION DE SIM CARD Y CONTRASEÑA UNICA

Sobre el particular, nos causa mucha preocupación que el regulador tenga planteamientos contradictorios frente a la orientación que está tomando dentro del sector de las telecomunicaciones y ello se puede observar con la presente propuesta.

El regulador se encuentra impulsando medidas que priman la atención presencial frente a las herramientas digitales –*como ya lo hemos indicado anteriormente*- sin embargo, la presente propuesta busca eliminar los puntos

Con relación al comentario de ENTEL, corresponde precisar que la presente modificación sobre los artículos en cuestión, no implica la restricción del canal aludido por la empresa operadora; en tanto que fue previamente establecido en la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL, la cual de acuerdo a su texto incorporó lo siguiente:

“Artículo 67-B.- Reposición de SIM Card y recuperación de número telefónico o de abonado del servicio público móvil

(...)

Esta solicitud debe ser presentada en forma personal por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta o atención habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer y cuarto párrafo del artículo 43, previamente reportados al OSIPTEL. La empresa operadora podrá habilitar otros mecanismos para hacer efectiva la reposición de SIM Card asociado al número telefónico o de abonado, previa aprobación del OSIPTEL luego de validar las medidas de seguridad respectivas”.

“Artículo 128.- Contraseña Única

(...)

La empresa operadora debe proporcionar a sus abonados dicha contraseña al momento de la contratación del servicio o en cualquier otro en que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar; o a través del correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad, **en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta o atención habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer y cuarto párrafo del artículo 43**, previamente reportados al OSIPTEL. La empresa operadora podrá habilitar otros mecanismos para hacer efectiva la entrega o recuperación de la contraseña única, previa aprobación del OSIPTEL. (...). El resaltado y subrayado es nuestro.

En tal sentido, de acuerdo a las normas citadas, se colige que los trámites referidos a la reposición de SIM card y obtención/recuperación de la



de venta como opción para realizar las reposiciones de SIM Card y la posibilidad de proporcionar la contraseña única.

En efecto, actualmente **las CDU establecen que los clientes pueden realizar su reposición de SIM Card en puntos de venta o atenciones en virtud del 8-A del Reglamento de Atención**; sin embargo, la presente propuesta indica lo siguiente: “*La solicitud debe ser presentada de forma personal, en cualquiera de los centros o puntos de atención de la empresa operadora, previamente reportados al OSIPTEL*”. con ello, la posición del regulador refleja una restricción para la tramitación de la reposición de SIM Card en otros canales de atención que no sea un centro o punto de atención. Situación idéntica, se presenta para la generación de la contraseña única, toda vez que el actual CDU en su numeral 3.3 del anexo 5 establece lo siguiente:

“La empresa operadora debe proporcionar a sus abonados dicha contraseña al momento de la contratación del servicio o en cualquier otro en que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar; o a través del correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta o atención habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer y cuarto párrafo del artículo 8-A del Reglamento de Atención, previamente reportados al OSIPTEL.”

Sin embargo, la presente propuesta del regulador establece modificar las CDU disponiendo que *La empresa operadora debe proporcionar a sus abonados dicha contraseña (...) en cualquiera de los centros y puntos de atención de la empresa operadora, previamente reportados al OSIPTEL.* con lo cual, el regulador restringe la obtención de la contraseña para realizarlo únicamente en los puntos de venta y en los centros de atención.

En ese sentido, rechazamos la posición del regulador de establecer que la tramitación de la reposición de SIM CARD y Contraseña única solo se realice en los centros y puntos de atención; dado que, **dicha medida perjudicaría principalmente a los usuarios de zonas alejadas que tendrán que trasladarse a la ciudad para acceder a un punto de atención y poder realizar dichos trámites, cuando los puntos de venta se encuentran accesibles y en mayor cantidad en todo el Perú.**”

contraseña única se realizan, en principio de manera presencial, a través de los centros de atención y puntos de atención habilitados para atención a usuarios, teniendo en cuenta la relevancia de los referidos trámites y los fraudes que se estuvieron presentando, lo cual fue sustentado en el respectivo informe de calidad regulatoria de la resolución en mención.

Asimismo, cabe enfatizar en que lo señalado, fue expuesto a la empresa operadora en el Informe N° 0048-DAPU.C/2022, sustento de la carta C.05811-DAPU/2022, a través de la cual se atendió su solicitud de aprobación del “Mecanismo de Contratación de los servicios de telefonía móvil postpago bajo la modalidad de autoactivado”, de acuerdo a los siguientes términos:

“(…)

Al respecto, debe considerarse que la norma ha previsto, como regla general, que el trámite de reposición de SIM Card se realice en los centros de atención y puntos de venta designados para atención de usuarios, teniendo en cuenta la relevancia del referido trámite y los fraudes que se han venido presentando, lo cual fue sustentado en el respectivo informe de calidad regulatoria; por tanto, el uso de otros mecanismos requiere para su aprobación no solo que se cumpla con las obligaciones propias del procedimiento de reposición de SIM Card sino que cuenten con medidas de seguridad específicas para el mecanismo propuesto considerando su naturaleza.

“(…)

En atención a lo expuesto y a lo previsto en la normativa vigente, los establecimientos presenciales a través de los cuales corresponde la atención de las referidas solicitudes no debería ser algo que la empresa operadora considere como una medida reciente o que se busque incorporar.

Adicionalmente a ello, considerando lo expuesto, se puede señalar que la modificación normativa de los artículos referidos al trámite de reposición de SIM card y contraseña única atiende a realizar una precisión terminológica a fin de uniformizar las referencias a aquel punto de venta que es habilitado por la empresa operadora para la atención de usuarios como “punto de atención”, en concordancia con las definiciones y demás disposiciones del nuevo Reglamento de Calidad de atención. En virtud de lo expuesto, no resulta posible acoger los comentarios de la empresa operadora.



G. SOBRE LOS ANEXOS

TEXTO NORMATIVO

ANEXO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

Caída del Sistema de Atención (CSA)

MÉTODO DE CÁLCULO

Definición: Porcentaje del total de horas en que los sistemas de atención se encuentran imposibilitados de atender los trámites de los usuarios y abonados, respecto del total de horas en que los referidos sistemas debieron estar operativos. El cálculo se realiza de manera individual respecto de cada centro de atención y punto de atención. Para el canal telefónico y el canal digital se calcula de forma agregada por cada canal.

Fórmula:

$$CSA_{i,t,h} = \frac{\sum TSD_{i,t,h}}{\sum TT_{i,t,h}} \times 100$$

$$CSA_{i,t} = 0.8 \times CSA_{i,t,hora\ punta} + 0.2 \times CSA_{i,t,hora\ valle}$$

h: Rango de horas punta. Rango de horas valle.

i: Cada centro de atención y punto de atención. Canal telefónico por modalidad de atención. Canal digital por modalidad de atención.

t: mes

TSD: Tiempo sin disponibilidad, medido en horas y fracción. Se excluye las horas de indisponibilidad por mantenimiento o mejora comunicados previamente al OSIPTEL.

TT: Total de horas en que debió estar operativo, medido en horas y fracción. Se excluye las horas de indisponibilidad por mantenimiento o mejora comunicados previamente al OSIPTEL.

Indicaciones metodológicas:

(i) Considerar lo establecido en el artículo 4 de este Reglamento en lo que se refiere al canal presencial.

(ii) Hora punta:

Canal presencial: 12:00 p.m. a 2:00 p.m. y de 4:00 pm hasta las 6:00 pm

Canal telefónico: 12:00 p.m. a 1:00 p.m. y de 5:00 pm hasta las 7:00 pm

Canal digital: 12:00 p.m. a 1:00 p.m. y de 5:00 pm hasta las 7:00 pm

(iii) Hora valle: comprende el rango de horas en que el sistema debe estar operativo y no corresponde a la hora punta.

Umbral esperado:

El CSA observado debe ser menor o igual que 0.05%.

Deserción de la Atención Presencial (DAP)

MÉTODO DE CÁLCULO

Definición: Medido como el porcentaje de usuarios y abonados que recibieron una constancia de arribo a la oficina comercial, pero que se retiraron antes de empezar su trámite. El cálculo se realiza de manera individual respecto de cada centro de atención y punto de atención.

Fórmula:

$$DAP_{i,t} = \frac{TA_{i,t} - AA_{i,t}}{TA_{i,t}} \times 100$$

i: Cada centro de atención y punto de atención.

TA: Total de usuarios y abonados que arriban a cada centro y punto de atención en el mes.

AA: Cantidad de usuarios y abonados atendidos en cada centro y punto de atención en el mes.

t: mes

Indicaciones metodológicas:

- La unidad de medida para contabilizar TA es el número de constancias de arribo emitidas.

- La cantidad de usuarios y abonados atendidos son aquellos que han recibido un código de atención.

Umbral esperado:

El DAP observado debe ser menor o igual que 3%.

VERSIÓN FINAL DE ANEXO

Caída del Sistema de Atención (CSA)

MÉTODO DE CÁLCULO

Definición:

Porcentaje del tiempo en que las plataformas de atención (centros de atención, puntos de atención, canal telefónico y canales digitales) se encuentran imposibilitadas de atender algún trámite o consulta de los usuarios respecto del tiempo en que las referidas plataformas deben estar disponibles.

Fórmula del indicador por plataforma:

$$CSA_{i,t} = \frac{0.8 \times TSD_{i,t,hora\ punta} + 0.2 \times TSD_{i,t,hora\ valle}}{TT_{i,t}} \times 100$$

i: Plataforma: centros de atención, punto de atención, canal telefónico y canales digitales (web, aplicativo móvil, WhatsApp y otros).

h: Rango de horas punta. Rango de horas valle.

t: Mes

TT_{i,t}: Tiempo total que debe estar operativo la plataforma, medido en horas y fracción:

- Para los centros de atención y puntos de atención, el TT_{i,t} mensual se calcula en función del horario reportado en el "registro de centros de atención, puntos de atención y puntos de venta" establecido en el artículo 11.
- Para el canal telefónico se considera que el TT_{i,t} mensual se calcula considerando 24 horas diarias, en atención a lo establecido en el numeral 1 del artículo 9.
- Para cada canal digital se considera que el TT_{i,t} mensual se calcula considerando 24 horas diarias, en atención a lo establecido en el numeral 1 del artículo 9.

TSD_{i,t,h} Tiempo sin disponibilidad es la sumatoria de los tiempos de los eventos de inoperatividad, medido en horas y fracción, reportados por las empresas operadoras en el mes *t*, plataforma *i* y horario *h*. Esta información proviene a partir del Registro de Eventos de Inoperatividad establecido en el artículo 16.

Fórmula del indicador por canal:

$$CSA_{t,c} = \frac{0.8 \times TSD_{t,c,hora\ punta} + 0.2 \times TSD_{t,c,hora\ valle}}{\sum_i TT_{i,t,c}} \times 100$$

c: canal: presencial, telefónico y digital.

Indicaciones metodológicas:

(i) Hora punta:

Canal presencial: 12:00 p.m. a 2:00 p.m. y de 4:00 pm hasta las 6:00 pm

Canal telefónico: 12:00 p.m. a 1:00 p.m. y de 5:00 pm hasta las 7:00 pm

Canal digital: 12:00 p.m. a 1:00 p.m. y de 5:00 pm hasta las 7:00 pm

(ii) Hora valle: comprende el rango de horas en que el sistema debe estar operativo y no corresponde a la hora punta.

(iii) El tiempo de eventos de inoperatividad que ocurren, de manera continua, en hora punta y hora valle se distribuye entre el TSD de hora punta y el TSD de hora valle.

(iv) Se excluye las horas de indisponibilidad por mantenimiento o mejora comunicados previamente al OSIPTEL.

Deserción de la Atención Presencial (DAP)

MÉTODO DE CÁLCULO

Definición:

Porcentaje de usuarios que recibieron una constancia de arribo en el centro de atención o punto de atención, pero que se retiraron antes de empezar su trámite.

Fórmula para cada centro de atención o punto de atención:

$$DAP_{i,t} = \frac{TA_{i,t} - TAI_{i,t}}{TA_{i,t}} \times 100$$

i: centro de atención y punto de atención.

t: Mes

TA_{i,t}: Total de arribos en cada centro y punto de atención en el mes *t*.

TAI_{i,t}: Total de atenciones iniciadas en cada centro y punto de atención en el mes *t*.

Fórmula del indicador agregado:

$$DAP_t = \frac{\sum_i (TA_{i,t} - TAI_{i,t})}{\sum_i TA_{i,t}} \times 100$$

Indicaciones metodológicas:

(i) El total de arribos se obtiene del Formato 1 "Arribos a la atención presencial".

(ii) La cantidad de atenciones iniciadas se obtiene del Formato 2 "Atenciones presenciales".

(iii) En el cálculo no se considera las atenciones de gestiones financieras y venta de equipos.



Tiempo de espera de la atención presencial (TEAP)

MÉTODO DE CÁLCULO

Definición: Medido como el porcentaje de atenciones presenciales en cada centro y punto de atención que empezaron dentro de los quince (15) minutos contados desde que el usuario y abonado recibió la constancia de arribo de manera física o virtual hasta que se inicia la atención. El cálculo se realiza de manera individual respecto de cada centro de atención y punto de atención.

Fórmula:

$$TEAP_{i,t,j} = \frac{AT_{i,t,j}^{15}}{TAI_{i,t,j}} \times 100$$

i: Cada centro de atención y punto de atención

TAI_i: Total de atenciones iniciadas

AT_i¹⁵: Atenciones iniciadas dentro de los primeros 15 minutos de espera por tipo de trámite

j: tipo de trámite. Reporte/Reclamos/Recursos/Quejas, Alta/activaciones/portabilidad, Solicitudes de baja/suspensión, Consulta informativa o comercial.

t: mes

Indicaciones metodológicas:

- La atención inicia cuando el usuario y abonado se acerca a ventanilla o módulo de atención. El asesor es responsable de registrar la hora de inicio de la atención.

Umbral esperado:

El TEAP observado debe ser mayor o igual que 90%.



Corte de la atención telefónica (CAT)

MÉTODO DE CÁLCULO

Definición: Medido como el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario y abonado (ej. asistente de empresa operadora finalizó la llamada). El cálculo se realiza de forma agrupada considerando la información de todos los números del canal telefónico.

Fórmula:

$$CAT_{t,j} = \frac{LLNF_{t,j}}{LLA_{t,j}} \times 100$$

LLNF: Número de llamadas no finalizadas por el usuario y abonado en el mes.

LLA: Número de llamadas establecidas en el mes.

t: mes

j: modalidad de atención

Indicaciones metodológicas:

Se incluyen todas las llamadas que han sido establecidas a los números del canal telefónico de la empresa operadora, independientemente del trámite.

Se debe calcular indicadores por modalidad de atención telefónica, no por número de atención.

Umbral esperado:

El CAT observado debe ser menor o igual que 3%.

Tiempo de espera de la atención presencial (TEAP)

MÉTODO DE CÁLCULO

Definición:

Porcentaje de atenciones presenciales en cada centro y punto de atención que empezaron dentro de los quince (15) minutos contados desde que el usuario recibió la constancia de arribo de manera física o virtual hasta que se inicia la atención.

Fórmula por trámite:

$$TEAP_{i,t,j} = \frac{AT_{i,t,j}^{15}}{TAI_{i,t,j}} \times 100\%$$

TAI: Total de atenciones iniciadas

AT¹⁵: Total de atenciones iniciadas dentro de los primeros 15 minutos de espera por tipo de trámite

i: Cada centro de atención y punto de atención

j: tipo de trámite.

t: mes

Fórmula del indicador agregado por centro de atención o punto de atención:

$$TEAP_{i,t} = \frac{\sum_j AT_{i,t,j}^{15}}{\sum_j TAI_{i,t,j}} \times 100$$

Fórmula del indicador agregado:

$$TEAP_{t} = \frac{\sum_i \sum_j AT_{i,t,j}^{15}}{\sum_i \sum_j TAI_{i,t,j}} \times 100$$

Indicaciones metodológicas:

- La cantidad de atenciones iniciadas se obtiene del Formato 2 "Atenciones presenciales".
- Las atenciones iniciadas dentro de los primeros 15 minutos se obtiene del Formato 2 "Atenciones presenciales".
- En el cálculo no se considera las atenciones de gestiones financieras y equipos, ni las atenciones declaradas como atención preferente en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 27408.

Corte de la atención telefónica (CAT)

MÉTODO DE CÁLCULO

Definición:

Porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (ej. Asistente de empresa operadora finalizó la llamada) respecto al total de llamadas atendidas.

Fórmula por modalidad de atención telefónica:

$$CAT_{t,j} = \frac{LLNF_{t,j}}{LLA_{t,j}} \times 100$$

j: modalidad de atención telefónica: opción múltiple, asesor virtual y asesor humano

t: mes

LLNF_{t,j}: Total de llamadas no finalizadas por el usuario en el mes.

LLA_{t,j}: Total de llamadas atendidas en el mes.

Fórmula agregada:

$$CAT_t = \frac{\sum_j LLNF_{t,j}}{\sum_j LLA_{t,j}} \times 100$$

Indicaciones metodológicas:

- El cálculo se realiza de manera agregada y no por cada número del canal telefónico.
- El Total de llamadas no finalizadas por el usuario (*LLNF_{t,j}*) se obtiene del Formato 3. "Llamadas al canal telefónico".
- El Total de llamadas atendidas (*LLA_{t,j}*) se obtiene del Formato 3 "Llamadas al canal telefónico".

Tiempo de espera en la atención telefónica – tramo 1 (AVH1)

MÉTODO DE CÁLCULO

Definición: Medido como el porcentaje de llamadas establecidas dentro de los primeros cuarenta (40) segundos de iniciada la llamada por parte del usuario y abonado hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano. El cálculo se realiza por cada número de atención del canal telefónico.

Fórmula:

$$AVH1_{i,t} = \frac{LL_{i,t}^{40}}{LLC_{i,t}} \times 100$$

LLC: Número de llamadas establecidas por cada número de atención del canal telefónico.

LL⁴⁰: Número de llamadas establecidas por cada número de atención del canal telefónico donde la opción de comunicación con el operador humano se presenta dentro de los primeros 40 segundos después de establecida la llamada.

t: mes

i: cada número de atención del canal telefónico

j: atención con múltiples opciones, asesor virtual

Indicaciones metodológicas:

El indicador comprende todas las llamadas establecidas por cada número de atención, incluyendo aquellas en las cuales se emplea a un asesor virtual.

Se calcula el indicador para la modalidad de atención con opciones múltiples y para la modalidad de asesor virtual.

Umbral esperado:

El AVH1 observado debe ser mayor o igual que 95%.

Tiempo de espera en la atención telefónica – tramo 2 (AVH2)

MÉTODO DE CÁLCULO

Definición: Medido como el porcentaje de llamadas atendidas dentro de los primeros veinte (20) segundos desde que el usuario y abonado elige la opción de asesor humano, solicita comunicarse con un asesor humano, o desde que el asesor virtual informa por primera vez que procederá a derivar la atención al asesor humano, hasta ser atendido por un operador humano. Los dos últimos supuestos aplican en los casos que el usuario y abonado no eligió la opción inicial de comunicarse con un asesor humano, y durante la atención por parte de un asesor virtual, solicita un asesor humano, o el asesor virtual informa que procederá a derivarlo a este. El cálculo se realiza por cada número de atención del canal telefónico.

Fórmula:

$$AVH2_{i,t} = \frac{LL_{i,t} j^{20}}{LLAH_{i,t}} \times 100$$

LL²⁰: Número de llamadas atendidas por el operador humano dentro de los primeros 20 segundos después que el usuario y abonado elige, solicita o el asesor virtual le informa por primera vez que será derivado con el asesor humano.

LLAH: Número de llamadas en las cuales el usuario y abonado elige, solicita o el asesor virtual le informa por primera vez que será derivado con el asesor humano.

t: mes

i: cada número de atención del canal telefónico

j: atención con múltiples opciones, asesor virtual

Indicaciones metodológicas:

El indicador comprende todas las llamadas establecidas por cada número de atención del canal telefónico.

Se calcula el indicador para la modalidad de atención con opciones múltiples y para la modalidad de asesor virtual.

Umbral esperado:

El AVH2 observado debe ser mayor o igual que 95%.

Deserción de la atención telefónica – (DAT)

MÉTODO DE CÁLCULO

Tiempo de espera en la atención telefónica – tramo 1 (AVH1)

MÉTODO DE CÁLCULO

Definición:

Porcentaje de llamadas establecidas en las que se brindó al usuario la opción de comunicarse con un asesor humano dentro de los primeros 40 segundos de establecida la llamada.

Fórmula:

$$AVH1_t = \frac{LL_t^{40}}{LLC_t} \times 100$$

t: mes

LLC_t: Total de llamadas establecidas.

LL_t⁴⁰: Total de llamadas establecidas donde la opción de comunicación con el asesor humano se presenta dentro de los primeros 40 segundos de establecida la llamada.

Indicaciones metodológicas:

- (i) Dentro de los primeros cuarenta (40) segundos de establecida la llamada, la empresa operadora debe brindarle al usuario de manera expresa la opción expresa de ser atendido por un asesor humano. Esta opción debe permitir la comunicación directa con un asesor humano que brindará la atención.
- (ii) El Total de llamadas establecidas (*LLC_t*) se obtiene del Formato 3 "Llamadas al canal telefónico".
- (iii) El Total de llamadas establecidas donde la opción de comunicación con el asesor humano se presenta dentro de los primeros 40 segundos de establecida la llamada (*LL_t⁴⁰*) se obtiene del Formato 3 "Llamadas al canal telefónico".

Tiempo de espera en la atención telefónica – tramo 2 (AVH2)

MÉTODO DE CÁLCULO

Definición:

Porcentaje de llamadas atendidas dentro de los primeros veinte (20) segundos desde que el usuario elige o solicita atenderse con un asesor humano, hasta ser efectivamente atendido por un asesor humano.

Fórmula por modalidad:

$$AVH2_{j,t} = \frac{LL_{j,t}^{20}}{LLAH_{j,t}} \times 100$$

j: modalidad de atención telefónica: asesor humano y asesor virtual

t: mes

LL_{j,t}²⁰: Total de llamadas atendidas por un asesor humano dentro de los primeros 20 segundos después que el usuario elige o solicita un asesor humano.

LLAH_{j,t}: Total de llamadas en las cuales el usuario elige o solicita un asesor humano.

Fórmula agregada:

$$AVH2_t = \frac{\sum_j LL_{j,t}^{20}}{\sum_j LLAH_{j,t}} \times 100$$

Indicaciones metodológicas:

- (i) El Total de llamadas en las cuales el usuario elige o solicita un asesor humano (*LLAH_{j,t}*) incluye:
 - Llamadas en la modalidad de opción múltiple en las que el usuario eligió o marcó la opción de asesor humano.
 - Llamadas en la modalidad de asesor virtual en las que el usuario solicitó ser atendido por el asesor humano.
 - Llamadas en la modalidad de asesor virtual en las que se ofrece al usuario atenderse con el asesor humano.

LLAH_{j,t} se obtiene del Formato 3 "Llamadas al canal telefónico".
 - (ii) El Total de llamadas atendidas por un asesor humano dentro de los primeros 20 segundos después que el usuario elige o solicita un asesor humano (*LL_{j,t}²⁰*).
- LL_{j,t}²⁰* se obtiene del Formato 3 "Llamadas al canal telefónico".



Definición: Medido como el porcentaje de las llamadas cortadas entre el total de llamadas establecidas

Fórmula:

$$DAT_{t,k} = \frac{LLC_{t,k}}{LLA_{t,k}} \times 100$$

LLC: Número de llamadas cortadas por el usuario y abonado en el mes.

LLA: Número de llamadas establecidas en el mes.

t: mes

k: tramo: (i) hasta el momento en que se contacta con el asesor humano, (ii) durante la atención con el asesor humano y (iii) durante la atención del asesor virtual.

Indicaciones metodológicas:

Las llamadas cortadas incluyen a las llamadas no finalizadas por el usuario y abonado, las llamadas cortadas por el usuario y abonado durante los períodos de espera y las llamadas cortadas por el usuario y abonado durante la atención telefónica.

Se incluyen todas las llamadas que han sido establecidas a los números del canal telefónico de la empresa operadora, independientemente del trámite.

Se debe calcular indicadores por modalidad de atención telefónica, no por número de atención.

Umbral esperado:

El DAT observado debe ser menor o igual que 5%.

Tiempo de espera en la atención digital – tramo 1 (ADH1)

MÉTODO DE CÁLCULO

Definición: Medido como el porcentaje de solicitudes o trámites atendidas dentro de los primeros ochenta (80) segundos de iniciada la sesión por parte del usuario y abonado hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano. El cálculo se realiza por cada sesión en el canal telefónico.

$$ADH1t = \frac{A_t^{80}}{A_t} \times 100$$

A_t: Número de sesiones iniciadas.

A_t⁸⁰: Número de sesiones iniciadas por parte del usuario y abonado hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano dentro de los primeros 80 segundos después de iniciada la sesión. El cálculo se realiza por cada número de atención del canal telefónico.

t: mes

Indicaciones metodológicas:

El indicador comprende todas las sesiones en las participa un asesor virtual y chats (por ejemplo, WhatsApp).

En este indicador se incluye las atenciones telefónicas con asesor virtual. Está condicionado a las limitaciones tecnológicas de la plataforma.

Umbral esperado:

El ADH1 observado debe ser mayor o igual que 80%.

Tiempo de espera en la atención digital – tramo 2 (ADH2)

MÉTODO DE CÁLCULO

Definición: Medido como el porcentaje de solicitudes o trámites atendidas dentro de los primeros veinte (20) segundos desde que el usuario y abonado elige la opción de asesor humano, solicita comunicarse con un asesor humano, o desde que el asesor virtual informa por primera vez que procederá a derivar la atención al asesor humano, hasta ser atendido por un operador humano. Los dos últimos supuestos aplican en los casos que el usuario y abonado no eligió la opción inicial de comunicarse con un asesor humano, y durante la atención por parte de un asesor virtual, solicita un asesor humano, o el asesor virtual informa que procederá a derivarlo a este. El cálculo se realiza por cada sesión en el canal digital.

Fórmula:

$$ADH2t = \frac{A_t^{20}}{A_t} \times 100$$

A_t: Número de sesiones en las cuales se eligió la atención por asesor humano o se informa por primera vez que será derivado con el asesor humano.

A_t²⁰: Número de sesiones atendidas por operador humano dentro de los primeros 20 segundos después que el usuario y abonado eligió la atención por asesor humano o se informa por primera vez que será derivado con el asesor humano.

t: mes

La atención empieza con el inicio de sesión a la herramienta digital.

Indicaciones metodológicas:

El indicador comprende todas las sesiones en las participa un asesor virtual y chats (por ejemplo, Whatsapp). Está condicionado a las limitaciones tecnológicas de la plataforma.

Umbral esperado:

El ADH2 observado debe ser mayor o igual que 80%.

Se eliminaron los indicadores DAT, ADH1 y ADH2.



ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

COMENTARIO SOBRE EL ANEXO 2

• **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 38-41:**

No existe justificación para que se Endurezcan indicadores de calidad de atención a usuarios.

En el texto propuesto para el anexo 2, plantea endurecer injustificadamente los valores objetivos de los indicadores de calidad de atención ya existentes, conforme se podrá advertir a continuación:

Indicador de Calidad	Antiguo VO	Nuevo VO
DAP	≤ 5%	≤ 3%
TEAP	≥ 80%	≥ 95%
CAT	≤ 5%	≤ 3%
AVH 1 - AVH 2	≥ 85%	≥ 95%

Sin embargo, no debemos perder de vista que la justificación manifestada para los cambios normativos propuestos tiene como punto de partida la insatisfacción de los clientes, que según el OSIPTEL se ha visto incrementada en los últimos años, por lo que a su entender se justificaría una intervención regulatoria para contar con mayores herramientas que le permita conocer el estado actual de la atención de los abonados de forma más rápida y así poder enfrentar dicha problemática.

Sobre el particular debemos manifestar que, si bien existe el caso de una determinada empresa que ha venido brindando un servicio de atención deficiente a los abonados y usuarios, tal como lo demuestra los rankings de calidad y atención elaborados por el OSIPTEL, dicha situación no responde a un escenario generalizado en el sector, no encontrándonos todas las empresas en dicha situación. El motivar cambios normativos por casos particulares, no hace más que desmerecer todos los esfuerzos y avances que las empresas estamos teniendo en materia de atención al cliente, lo cual es contraproducente para el sector pues da la impresión que sin importar los recursos desplegados por las empresas operadoras, el ente regulador solo se centrara en aquellos que incumplen.

Por otro lado, no encontramos una vinculación directa sobre como el endurecimiento de los umbrales de los indicadores de calidad de atención ataca la problemática expuesta, la cual es que actualmente no se está

Como bien señala América Móvil, es cierto que una de las empresas ha concentrado buena parte del descontento de los usuarios, es por ello que en el Informe se ha centrado en mostrar las evidencias de dicha empresa. Sin embargo, es factible que los problemas de fiabilidad de los indicadores también se presenten en otras empresas. Cabe destacar que la medida busca incentivar a las empresas operadoras con resultados bajos a asumir acciones orientadas a mejorar su desempeño, y a aquellas empresas que destaquen, beneficiarse de la difusión de los indicadores, ya que se espera que repercuta en la mejora de su riesgo reputacional. Es decir, las empresas que ya vendrían cumpliendo con las metas de sus indicadores de calidad de atención no debieran presentar inconvenientes en que se incremente el nivel de transparencia solicitado por el OSIPTEL, puesto que les beneficiaría resaltar sus logros.

En cuanto a las modificaciones señaladas al TEAP y DAP, si se analiza de manera exhaustiva, se podrá observar que, en esencia, se está adoptando las mismas fórmulas. Sin embargo, la diferencia radica en que el cálculo de los indicadores ahora será realizado por el Osipitel, que empleará un criterio único en la determinación de los mismos. Adicionalmente se ha decidido retirar la exigencia de cumplimiento de una meta mensual para ambos indicadores.

En cuanto al comentario respecto al umbral del indicador AVH1, resulta inconsistente que América Móvil manifieste alguna preocupación sobre el umbral de dicho indicador. Si se evalúa los resultados presentados por la misma empresa, como se ha mostrado en el Informe N° 050-DAPU/2023, salvo en los episodios asociados a la crisis sanitaria, la empresa ha reportado haber mantenido niveles de casi 100%, aun cuando la meta exigida era del 85%. Inclusive desde fines de 2022 América Móvil ha logrado estabilizar su indicador alrededor del 95%, por lo que no se espera que presente mayores problemas con una meta de 95%; más aún, su cumplimiento no implicaría un esfuerzo adicional en recursos.

Respecto al umbral del indicador TEAP, el incumplimiento de la meta del TEAP no está sujeto a sanción. Asimismo, si bien América Móvil presenta niveles de cumplimiento por encima del umbral vigente (80%), como puede



brindando una atención a los usuarios de forma óptima, pues el incremento de los valores objetivos de dichos indicadores no generan de forma alguna mayor satisfacción en la atención de los abonados per se, sino por el contrario, el volverlos mucho más rígidos y severos podría tener el efecto contrario pues para intentar cumplir con los nuevos valores objetivos las empresas tendríamos que priorizar en gran manera la velocidad en la atención frente a la calidad de la misma.

Si lo que realmente se busca con el presente cambio normativo es mejorar la atención para los clientes, no se debe buscar el volver más rígidos los indicadores ya establecidos, sino que debería buscarse nuevas formas de atender a los usuarios mediante los canales digitales, lo cual ha demostrado tener un impacto positivo en los abonados a tal punto que desde el año 2020 las atenciones presenciales se han visto totalmente reducidas.

Tal como ya hemos mencionado anteriormente en los presentes comentarios, consideramos que el estado y todas sus entidades gubernamentales deberían encontrarse alineadas en promover una cultura de digitalización en los diversos trámites que se efectúan en el mercado de los servicios de telecomunicaciones, en línea con la finalidad de la Política Nacional de Transformación Digital.

No resultará ajeno al conocimiento del OSIPTEL que en la actualidad el sector de telecomunicaciones viene adaptándose a la **tendencia mundial de digitalización y autogestión**, estando las empresas operadoras plenamente comprometidas con el desarrollo de mecanismos de la autoatención digital para la adquisición y gestión de los servicios de telecomunicaciones. Lo anterior ha llevado a que, en la región, por ejemplo, el regulador de las telecomunicaciones de Brasil (ANATEL²⁹) se encuentre evaluando la posibilidad de aprobar una medida que permita a las empresas operadoras cerrar sus tiendas físicas y brindar atención únicamente mediante canales digitales.

Otro tema que nos resulta relevante resaltar en relación al endurecimiento de los indicadores de calidad de atención es que, no se está teniendo en consideración que muchos de los cambios contenidos en el presente proyecto terminarían afectando al cómputo de los indicadores Tiempo de espera de la atención presencial (TEAP) y Deserción de la Atención Presencial (DAP) por lo que no sería consistente introducir esos cambios y a la par incrementar los umbrales de los indicadores de calidad de atención.

verse en el Informe sustentatorio, es posible que enfrente problemas en el cumplimiento de un umbral mayor. Sin embargo, los resultados mensuales que se obtengan por dicho cumplimiento solo se emplearán en una estrategia de comparación entre empresas; y, como sus principales competidores presentan niveles mensuales por encima del 95%, por el desempeño de su indicador la empresa quedaría relegada a un último lugar respecto a sus competidores, incluso ocuparía ese puesto independientemente del nivel del umbral. No obstante, se ha decidido retirar la exigencia de cumplimiento de una meta mensual para este indicador.

El enfoque de la presente norma busca una combinación de ambos enfoques ya que si bien se emplea la regulación por comparación respecto de los indicadores, también se ha relajado otros aspectos como algunos umbrales, además de no ser sancionables, lo cual se ajusta a la propuesta de Entel referido a Regulación responsiva, sin embargo, existen algunas otras obligaciones, las cuales por su relevancia, fueron considerados dentro del régimen sancionador como por ejemplo el hecho de requerir entregar ticket de arribo o emitir constancias. En conclusión, el OSIPTEL viene adoptando algunas estrategias de enforcement.



²⁹ *Anatel pode autorizar operadoras a fecharem lojas físicas para atender clientes por telefone - TudoCelular.com*

Afirmamos ello debido a que, en el presente proyecto se han incorporado obligaciones respecto a la cantidad mínima de centros y puntos de atención que las empresas operadoras debemos aperturar por departamento y provincia. Dichos incrementos, tendrán como consecuencia que la afluencia a los centros de atención se reduzca considerablemente.

Frente a dicha reducción, el universo computable sobre el cual se obtendrán los valores de los indicadores de calidad también será menor por lo que el peso de cada demora o deserción en la atención será mucho mayor que el que actualmente manejamos las empresas operadoras, estando de por sí en una situación donde se dificulta el cumplir con los indicadores de atención con los umbrales ya existente.

Si adicional a ello, tomamos en consideración los nuevos umbrales propuestos en el anexo bajo comentario, nos encontramos en una situación donde se volvería imposible de cumplir los mismos pues bastarían una cantidad muy reducida de demoras o deserciones para no lograr obtener los nuevos valores objetivos, siendo insostenible en el tiempo dicha situación.

Por ejemplo, endurecer el indicador AVH2 del 85% al 95% implicará desplegar más posiciones y con ello elevadas inversiones, lo que en la práctica implicará un mayor nivel de capacidad ociosa y alto gasto para alcanzar el objetivo.

En efecto, el incremento del valor objetivo del AVH2 a 95% genera incrementar la capacidad de recursos en los socios (Call Center), y ello repercute en un gasto mensual promedio de aproximadamente S/. 200,000 soles. Este incremento en recursos nos llevará a tener franjas subutilizadas por lo que tendríamos que evaluar otras opciones como son agilizar las llamadas reduciendo la orientación, educación, recomendaciones que hoy se brindan y son de ayuda para los clientes.

Con relación a endurecer el valor objetivo del indicador TEAP del 80% al 95%, consideramos que es un cambio bastante drástico que involucra la contratación de más personal, el despliegue de un mayor número de ventanillas, pese a que, como hemos sustentado precedentemente, a partir de la data estadística sobre atenciones presenciales con la que contamos, hemos podido verificar que en los últimos años la afluencia a los centros de atención está teniendo una **tendencia a reducirse** debido a la apertura de nuevos canales, como por ejemplo el digital, teniendo los abonados una preferencia por los mismos debido a la inmediatez en la atención.



En ese sentido, el endurecimiento del TEAP implicará sobrecostos operativos que terminarían siendo **“costos hundidos”** que conllevarán a una afectación directa al mercado y con ello a la adecuada atención a nuestros abonados

Por esto motivos, nuestra empresa considera prudente requerir que se elimine del texto propuesto el endurecimiento de los umbrales de los valores objetivos de los indicadores de calidad de atención, pues los mismos no atacan directamente la problemática que sustenta el presente proyecto normativo y por el contrario podría generar el efecto contrario.

En el supuesto negado que, vuestro despacho considere que dicho incremento es necesario para lograr los objetivos propuestos en el proyecto, solicitamos que el mismo sea progresivo tal como fue en su momento la entrada en vigencia de los umbrales establecidos en el vigente reglamento de calidad de atención:

Indicador mensual/ Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4 en adelante
TEAP	55%	65%	75%	80%

Unidad de Medida: Porcentajes

Indicador mensual/ Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4 en adelante
DAP	10%	10%	5%	5%

Unidad de Medida: Porcentajes

Dicho incremento progresivo de los indicadores de calidad tendrá una doble función: (i) permitirá que las operadoras tengamos un plazo razonable para dimensionar nuestros canales de atención y; sobre todo (ii) permitirá al OSIPTEL verificar si la medida regulatoria cumple con la finalidad por la cual se fue aprobada o, en base a lo antes sustentado, no cabe seguir con el incremento progresivo de los indicadores por ser contraproducente para el mercado y los usuarios.”



- Entel - Carta, pg. 3-5:

3) REGULACIÓN RESPONSIVA Y REGULACIÓN POR COMPARACIÓN EFECTIVA

Al respecto, consideramos que el Regulador debe enfocar cualquier cambio normativo hacia una regulación por incentivos en la que se busque que las empresas operadoras compitan e implementen herramientas en beneficio de los usuarios; y así evitar establecer elementos punitivos que no logran el objetivo común que persigue el regulador, las empresas y la ciudadanía.

En ese sentido, en el presente proyecto normativo, si bien se plantea aplicar una regulación por comparación respecto de los umbrales de indicadores de la calidad de atención, advertimos una **posición contraria en el artículo 20 del presente proyecto normativo**, el cual establece una gran lista de obligaciones que en caso se incumplan serán sancionados por el OSIPTEL.

Sin embargo, consideramos que es importante tomar en cuenta las estrategias de *enforcement* entre ellas, **la regulación responsiva**, en la cual se establecen inicialmente alternativas de persuasión y solo si éstas no funcionan, se optan por unas más punitivas, siguiendo la pirámide de cumplimiento:

“(..) el regulador escale gradualmente una «pirámide de cumplimiento (enforcement pyramid)» al momento de buscar el cumplimiento de la ley, comenzando —desde la base— con acciones de persuasión, hasta llegar a la cumbre con medidas más punitivas o sancionadoras, según el tipo de respuesta y compromiso que pueda obtener del sujeto regulado (Ayres & Braithwaite, 1992)³⁰.”

Asimismo, aplicar una regulación responsiva conllevará a generar un ahorro y uso eficiente de los recursos por parte del Estado, en este caso del regulador, toda vez que existirá una reducción de todos los gastos o costos que involucra, por ejemplo, el inicio de un procedimiento administrativo sancionador; por lo que, consideramos que éste es un elemento importante que el regulador debe tomar en cuenta en el marco del Principio de Eficacia y Efectividad³¹, el cual establece que *“La actuación de OSIPTEL se guiará por la búsqueda de eficiencia en la asignación de recursos y el logro de los objetivos al menor costo posible para la sociedad en su conjunto”*.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



³⁰ Francisco Ochoa Mendoza, abril 2016, ¿Es posible hacer cumplir la ley sin sancionar? Aplicando de manera «responsiva» la regulación en el Perú, a propósito del caso de abogacía de la competencia sobre las barreras burocráticas en el mercado de servicios públicos, Revista de la Facultad de Derecho de la PUCP

³¹ Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, establecido mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM.

En ese sentido, respetuosamente, solicitamos a vuestro despacho optar por una Regulación Responsiva frente al enfoque Sancionador, lo que conllevará al cumplimiento del objetivo, descartando un mero afán punitivo.

¿Los umbrales propuestos permiten que la Regulación por Comparación sea efectiva?

Saludamos la intención del regulador en implementar una Regulación por Comparación respecto del cumplimiento sobre los Umbrales de los indicadores de calidad de atención; sin embargo, observamos que los umbrales propuestos son excesivamente altos, tal como se puede observar a continuación:

[La Carta original presenta cuadro con los umbrales propuestos por el OSIPTEL]

En efecto, tal como se puede advertir en el cuadro anterior, los umbrales que propone el regulador para los indicadores de Calidad de Atención se enmarcan en porcentajes que rondan la perfección, lo cual hace imposible que las empresas operadoras puedan cumplir con dichos indicadores dado que no guardan relación con la realidad de la prestación de atención.

El OSIPTEL, propone estos umbrales sin considerar que los sistemas no son infalibles y existen elementos externos que afectan a estos indicadores, por ejemplo: las caídas de redes sociales que afectan la capacidad de atención, apagones masivos que afectan a nuestros sistemas comerciales y de atención a pesar de contar con elementos de contención, enfermedades virales que afectan a la capacidad de atención, entre otros.

Asimismo, el regulador al establecer umbrales casi perfectos puede dar como consecuencia dos (2) escenarios. **Primero:** las empresas operadoras presentarán una imagen de incumplimiento con las disposiciones normativas, lo cual no sería correcto, dado que las empresas operadoras a pesar de realizar los máximos esfuerzos para cumplir con los indicadores no sería posible cumplir con los umbrales por diversos factores. **Segundo:** el OSIPTEL propone la regulación por comparación; sin embargo, al no cumplir con los umbrales, el regulador podría aplicar medidas correctivas y posteriormente fijar los umbrales para sanción.

En ese sentido, si bien el OSIPTEL propone la aplicación de una Regulación por Comparación, podemos concluir que la aplicación de umbrales casi perfectos conllevará a que dicha regulación no presente ninguna efectividad;



dado que, dichos umbrales tendrán como principal consecuencia, el desprestigio de las empresas por una imagen de incumplimiento, lo que impacta negativamente en la reputación de la industria. Motivo por el cual, vemos pertinente que los indicadores continúen con sus umbrales actuales, y sea el propio mecanismo de comparación un incentivo para que las empresas realicen todos los esfuerzos necesarios para mejorar la atención.

Como se ha detallado en el Informe N° 050-2023-DAPU/OSIPTEL, los indicadores muestran altos niveles de cumplimiento, los cuales serán empleados en una estrategia de competencia por comparación. El incentivo a la competencia se evidenciará a través del impacto reputacional que se genere sobre las empresas, de forma que aquellas empresas que brindan mejores servicios buscarán destacar y que su buen desempeño se vea reflejado en la difusión de los resultados, mientras que aquellas empresas que no brinden sus servicios con buenos estándares de calidad se verán motivadas a mejorar.

Respecto al umbral del indicador CSA, se ha decidido modificar el texto normativo para retirar la exigencia de cumplimiento de una meta mensual para este indicador.



TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP) Y DESERCIÓN EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

Como se ha evidenciado en las respuestas a comentarios previos, resultan contradictorios los comentarios en los cuales se indique que el OSIPTEL no haya brindado evidencia para la imposición de umbrales, ya que, como se puede evidenciar en el Informe N° 050-2023-DAPU/OSIPTEL, donde se recoge la evidencia presentada por las mismas empresas, estas estarían cumpliendo los umbrales e inclusive superándolos de manera consistente. Consideramos que solamente aquellas empresas que brindan una atención de baja calidad o cuyos indicadores reflejen dicha realidad podrían verse afectadas por las disposiciones planteadas y, por el contrario, las empresas que reportan haber cumplido las exigencias vigentes con holgura se verían beneficiadas en la difusión de los resultados.

Si bien la normativa vigente establece la obligación de reportar solamente las atenciones presenciales realizadas en centros de atención, el OSIPTEL mantiene la posición de que ningún usuario deba verse en la situación en la cual no pueda ejercer plenamente su derecho a recibir una atención con estándares de calidad. Por ello, adoptar la propuesta de excluir medir a los puntos de atención pondría en una situación de indefensión a los usuarios, por lo que no se acoge la propuesta planteada por la empresa operadora.

Contraria a la opinión recogida, la inclusión de indicadores de los puntos de atención resultará relevante para la estrategia de competencia por comparación, ya que es probable que un usuario opte una empresa que presente mejores resultados en su servicio postventa y, en consecuencia, desista de la contratación de servicios con empresas que le brinden una pobre calidad en la atención.



- **AFIN – Informe final (Comentario extemporáneo), pg. 27-49:**
- Obligaciones de medición y de tiempo de respuesta:

108. En relación con los incrementos en la exigencia de los umbrales del canal presencial (DAP y TEAP), es necesario referirse a los argumentos señalados en el párrafo 67, respecto del cada vez menor uso de este canal en contraste con el canal digital. En ese sentido, incrementar umbrales en el canal presencial generará que aquellas inversiones que podrían estar dirigidas a mejorar el canal digital se deban reorientar hacia el primero a pesar de tener un uso decreciente.

109. Más aún, debe observarse que el indicador de deserción presencial (DAP) se encuentra en función de una acción de los usuarios (la deserción), por lo que puede llevar detrás múltiples factores personales no necesariamente asociados a la calidad de atención de las empresas, tales como la existencia de hechos fortuitos que hagan que los usuarios deban retirarse, ello considerando que el umbral esperado propuesto es de solo 3%.

110. Asimismo, el incremento en el umbral referido al tiempo de atención presencial (TEAP), cuyo umbral pasa de 80% a 95%, puede generar incentivos negativos a las empresas, puesto que estas pueden terminar priorizando la rapidez de la atención en lugar de la calidad de la interacción. Además, en el caso del indicador de corte (CAT), como ha sido previamente señalado, la variación de 5% a 3% puede no tener mayor incidencia sobre la insatisfacción de los usuarios.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)

Con relación al comentario de Entel, corresponde indicar que el objetivo del indicador CAT es garantizar que el usuario cuente con una atención continua, por ello busca medir el nivel de cortes en las llamadas por parte de la empresa operadora. La propuesta busca abarcar todas las modalidades dado que independientemente del tipo de asesor que la





empresa disponga para brindar la atención, lo que se busca es que la misma sea capaz de realizar la atención sin que el usuario sea cortado.

Cabe resaltar que la práctica de cortes injustificados se ha evidenciado en las transcripciones de las llamadas de uno de los operadores en la atención con IVR y con asesor virtual. Es por ello que se desestima el comentario referido a alguna desnaturalización del indicador.

Como puede observarse de manera clara en el Informe N° 050-2023-DAPU/OSIPTEL, las empresas reportan alcanzar un nivel de cumplimiento holgado respecto a su meta. En el caso de Entel, las empresas estarían alcanzando niveles aceptables, por lo cual no debieran presentar inconvenientes en el cumplimiento del mismo. No obstante, se ha decidido no establecer umbrales para el indicador.

DESERCIÓN EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA (DAT)

• **Entel - Carta, pg. 70:**

Sobre el particular, debemos manifestar que existe una contradicción respecto de la formula y la metodología, nos explicamos:

Se establece en la formula lo siguiente: “LLC: Número de llamadas cortadas por el usuario y abonado del mes”; sin embargo, en la metodología se señala que “las llamadas cortadas incluyen a **las llamadas no finalizadas** por el usuario y abonado”. En ese sentido, podemos observar una contradicción que no hace posible identificar el planteamiento que realiza el regulador con el presente indicador.

Asimismo, consideramos que la medición de la deserción de la atención telefónica se enmarca en el comportamiento del cliente frente a la atención de un asesor humano; motivo por el cual, no se debe de incluir la atención con Dual Tone Multi Frequency (DTMF), los IVR y el asesor virtual.

En ese sentido, el presente indicador estaría desnaturalizando las medidas de la deserción de la atención telefónica al agregar elementos –como el IVR y asesor virtual—diferentes a la atención humana, la cual si nos permite observar el comportamiento del cliente y calidad de atención por parte del asesor.”

Con relación al comentario de Entel sobre el indicador DAT y el umbral propuesto, corresponde indicar se ha decidido modificar el texto normativo para retirar la obligación de medir este indicador.

Respecto al comentario de AFIN, es de señalar que el indicador no busca la rapidez en la atención, sino garantizar que se cumplan los tiempos de espera establecidos en la norma ya vigente. Como se ha evidenciado en los informes presentados, las empresas no cumplen tanto con los tiempos de espera establecidos (ver resultados del AVH 1 y AVH2 en el Informe N° 050-2023-DAPU/OSIPTEL) ni con aspectos relacionados a la calidad de la interacción con los asesores, acorde a lo indicado por los estudios presentados en las secciones anteriores (Consumer Truth, Estudios de satisfacción, entre otros) lo cual, sin embargo, no es objeto de la presente norma. Por ello, no encontramos evidencia que respalde la situación propuesta por AFIN en donde coadyuvar a que las empresas realicen una gestión eficiente de los tiempos de espera en las atenciones de sus clientes conlleve a una deterioro en la calidad de la interacción a niveles de desempeño peores que los que actualmente ya presentan las empresas, por el contrario, se espera que los usuarios experimenten una reducción en

su afectación por los costos hundidos e irrecuperables producto de tiempos de espera excesivos.

TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCIÓN TELEFONICA – AVH -2 (TRAMO 2)

• **Entel - Carta, pg. 71:**

Al respecto, el regulador pretende incluir en el análisis del AVH-2 información de la atención dentro de los 20 segundos del asesor humano cuando este es solicitado o “el asesor virtual le informa que será derivado con el asesor humano”. Esta última consideración, expande el presente indicador a las atenciones digitales, mediante asesor virtual, los cuales no debería ser incluida en este indicador que trata atenciones telefónicas.

Finalmente, reiteramos nuestra petición de que los umbrales establecidos se mantengan en 85% considerando que establecer medidas extremas –como indicadores casi perfectos—causará una afectación al mercado de telecomunicaciones.

• **Entel - Carta, pg. 71:**

Finalmente, resaltamos nuestra posición de mantener los umbrales actuales de los indicadores de Calidad de Atención; sin embargo, en caso el regulador decida modificar dichos umbrales proponemos que estos se desarrollen de forma progresiva (por ejemplo, mejoras progresivas en los umbrales de forma anual), tal como se dispuso en la Resolución N° 127-2013-CDOSIPTEL, la cual se encuentra vigente.”

• **AFIN – Informe final (Comentario extemporáneo), pg. 27-49:**

• **Obligaciones de medición y de tiempo de respuesta:**

112. En relación con los indicadores de Tiempo de espera en la atención telefónica – Tramo 1 (AVH1) y Tramo 2 (AVH2), cuyos umbrales se incrementaron de 85% a 95%, se presenta un problema similar al mencionado en el indicador TEAP, puesto que, con niveles tan altos de exigencia en el umbral, se pueden generar incentivos para priorizar la rapidez en lugar de la calidad en la interacción.

Con relación al comentario de Entel y AFIN, corresponde indicar que se acoge su comentario, por lo que se modificará el texto normativo respecto de la exigencia para el cumplimiento de la meta mensual del indicador.

Con relación al AVH2, ver los comentarios antes realizados.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



PARTE II. SOBRE EL INFORME SUSTENTATORIO Y OTROS COMENTARIOS

ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
LEGALIDAD	
<p>• AMÉRICA MÓVIL – Carta 1 – Anexo, pg. 1-3: Comentario general. (...) </p> <p>Lo anterior, sin embargo, no implica que el regulador esté habilitado para imponer regulaciones que transgredan las mínimas condiciones exigibles en un estado de derecho. Es decir, no es admisible que el regulador apruebe regulaciones por fuera de las habilitaciones legales respectivas y que al mismo tiempo afecte derechos constitucionales esenciales, tales como las libertades de empresa y de dirección o la propiedad, por nombrar alguno de los más importantes.</p> <p>De hecho, tampoco es aceptable que las regulaciones ilegales incumplan con los objetivos de protección a los usuarios. En otras palabras, que asistamos a una vulneración de la legalidad acompañada de la imposición correlativa de obligaciones carentes de razonabilidad que además de desproporcionadas dejen de lado las necesidades principales de los usuarios.</p> <p>No se puede negar que gran parte de las disposiciones que se pretenden aprobar a través del Proyecto son precisamente ilegales y/o carentes de razonabilidad. No solo estamos entonces ante barreras burocráticas que serán inaplicadas a su tiempo sino también ante imposiciones que dañan la confianza en el regulador y la legitimidad que se le presupone como entidad supervisora del mercado.</p> <p>En ese sentido, solicitamos respetuosamente al regulador tomar en consideración los comentarios que adjuntamos a fin de reevaluar la pertinencia de las medidas bajo comentario y desistir de la aprobación del proyecto normativo o, en todo caso, publicar para comentarios un nuevo proyecto completamente reformulado. De persistir con las medidas propuestas, en contravención al marco normativo del sector y la propia</p>	<p>Con relación a lo señalado por América Móvil, referidos a una falta de habilitación legal, así como a la presunta afectación a derechos constitucionales es importante soslayar que la actividad económica en la cual participan las empresas operadoras corresponde a un servicio público, el cual, por su naturaleza, se encuentra sometido a una regulación intensa por parte del Estado⁴¹.</p> <p>Al respecto siguiendo lo que indica Felipe Rotondo, la regulación contiene una serie de potestades como “poder de ordenación y seguimiento de actividad”, “bajo un esquema de ordenación normativa – control – sanción”. El grado de ella dependerá de las actividades a que se refiere: si son servicios públicos dirigidos a satisfacer necesidades de primer orden, incluso básicas para la vida humana con dignidad, deberá ser mayor⁴².</p> <p>En la misma línea, conforme lo cita César Ochoa, el jurista venezolano Brewer-Carias destaca que la noción de servicio público implica necesariamente la restricción de la libre iniciativa privada:</p> <p style="padding-left: 20px;"><i>“En mi criterio, esta consecuencia de la noción de servicio público es la más importante desde el punto de vista jurídico, que cuando una actividad prestacional se erige en servicio público, es decir, se impone obligatoriamente al Estado, (...) se restringe automáticamente la libertad económica de los particulares en el sentido de que no pueden libremente ejercer dicha actividad”.</i></p> <p>En ese contexto, la Ley N° 27332, Ley Marco de Organismos Reguladores, otorga al OSIPTEL la función normativa, por la cual puede dictar, en el ámbito y en materia de sus competencias, los reglamentos, normas de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular, referidas a intereses,</p>



⁴¹ Guzmán Napuri, Christian y Gamarra Barrantes, Carolina, “Una introducción a la gestión de los servicios públicos” En Revista de Derecho Administrativo N° 05 Año 3, Círculo de Derecho Administrativo, Lima Pág. 282 y siguientes.

⁴² Rotondo, Felipe, “Los siempre presentes servicios públicos” en Estudios de Derecho Administrativo”, en Estudios de Derecho Administrativo El derecho Administrativo Iberoamericano Innovación y reforma, Tomo II, Gaceta Jurídica, Lima, 2018, Pág. 409.

pertinencia de estas, se generará un daño grave e irreversible al crecimiento del mercado y a la propia viabilidad de las actividades económicas de las empresas operadoras.”

Incumplimiento del procedimiento regulado de emisión normativa.

“Hacemos notar respetuosamente que, en el marco de la elaboración del Proyecto, el OSIPTEL ha incumplido con la disposición contenida en el artículo 27 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, el cual establece que los proyectos que aprueben reglamentos del sector deberán ser publicados en su totalidad en el diario oficial El Peruano:

*“Artículo 27.- Participación de los interesados
Constituye requisito para la aprobación de los Reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos hayan sido publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados. Se exceptúan de la presente norma los reglamentos considerados de urgencia, los que deberán, en cada caso, expresar las razones en que se funda la excepción.
OSIPTEL tiene facultad discrecional para decidir respecto de la incorporación de las sugerencias recibidas. La presentación de sugerencias no tiene carácter vinculante, ni da inicio a un procedimiento administrativo.
La mencionada publicación deberá contener lo siguiente:
a). El texto completo del Reglamento, Norma y/o Regulación, que se propone expedir (...).”*

(subrayado agregado)

Como es de conocimiento del regulador, el Proyecto fue aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 162-2023-CD/OSIPTEL, resolución que fue posteriormente publicada en el diario oficial El Peruano el 16 de junio de 2023:

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la publicación para comentarios del “Proyecto de Norma que aprueba el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

Sin embargo, el propio artículo 2 de la Resolución N° 162-2023-CD/OSIPTEL dispuso que el contenido (es, decir, el texto completo) del Proyecto sea publicado no en el diario oficial -como correspondía- sino en el portal institucional del OSIPTEL; en otras palabras, sin mediar justificación alguna

obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

En concordancia con ello, el artículo 18 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y modificatorias, el cual indica que este Organismo tiene la facultad de regular y normar el comportamiento de las empresas operadoras en sus relaciones con los usuarios. Aunado a ello, el artículo 25 del Reglamento General del Osiptel señala que en ejercicio de la función normativa puede dictarse reglamentos o disposiciones de carácter general referidos, entre otros a estándares de calidad y las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia; lo cual incluye la fijación de indicadores técnicos de medición y uso de indicadores referidos al grado de satisfacción de los usuarios.

Asimismo, se tiene que, de acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige por las disposiciones de dicho Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. Asimismo, indica que la regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el referido Código y que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo.

De acuerdo a lo señalado, se advierte que los argumentos de AMÉRICA MÓVIL sobre la presunta ilegalidad carecen de asidero. Ahora bien, con relación a la razonabilidad, en los documentos que sustentan la propuesta normativa se ha expuesto en la problemática que enfrentan los usuarios por los niveles de la calidad de atención, lo cual se refleja en el bajo nivel de percepción que se viene recogiendo. Adicionalmente, se ha advertido problemas en la medición de indicadores que ocasionan que sus resultados tengan sesgos importantes y no reflejen la realidad que es expresada por los usuarios ante este Organismo a través de sus diferentes canales de atención.

De otro lado, respecto del presunto incumplimiento del procedimiento regulado de emisión normativa, en cuanto a lo establecido en el Reglamento General del Osiptel, corresponde mencionar que, según el Principio de Transparencia, los proyectos de decisiones normativas y/o regulatorias son previamente publicadas con la finalidad de recibir opiniones del público en general. Así, se tiene lo siguiente:



el regulador decidió incumplir el procedimiento regular de aprobación del Proyecto:

Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia General del OSIPTEL disponer las acciones necesarias para la publicación en el diario oficial "El Peruano" de la Resolución que aprueba la publicación para comentarios de los interesados del Proyecto de Norma que aprueba el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
Asimismo, se encarga a la Gerencia General del OSIPTEL, disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución, el Proyecto de Norma, la Exposición de Motivos, así como el Informe de Declaración de Calidad Regulatoria, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional <https://www.gob.pe/osiptel>).

La omisión descrita supone un incumplimiento directo a una norma imperativa expresa, por lo mismo las subsecuentes disposiciones normativas que se aprueben a partir del Proyecto serán ilegales por incumplimiento del procedimiento regulado de emisión normativa y no podrán surtir efecto alguno en los administrados.

El regulador no ha señalado en los documentos del Proyecto el sustento para no cumplir lo explícitamente establecido en el artículo 27 de su Reglamento General.”

• Cipriano – Informe – Anexo 2, pg. 4-17:
II. SOBRE LAS FACULTADES DEL OSIPTEL. –
(...)

2.2.- LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD. –

Tal como se dispone en las normas antes mencionadas, Ley N° 27332, modificada en parte por las Leyes N° 27631 y N° 28337 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y modificatorias, en el tema de calidad de servicio, el OSIPTEL es competente para establecer **estándares de calidad**, lo cual, según se precisa, incluye la **fijación de indicadores técnicos de medición y uso de indicadores referidos al grado de satisfacción de los usuarios**.

En la norma mencionada no encontramos una definición exacta de a que se refiere con “estándares de calidad” y cuáles son sus alcances, por lo que debemos remitirnos a la legislación comparada y otros documentos técnicos que nos proporcionen un mayor alcance y definición sobre este tema.

“Artículo 7.- Principio de Transparencia

Toda decisión de cualquier órgano funcional del OSIPTEL deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocibles y predecibles por los administrados. Las decisiones del OSIPTEL serán debidamente motivadas y los proyectos de decisiones normativas y/o regulatorias serán además previamente publicadas **para recibir opiniones del público en general**. Se excluye de esta obligación aquellas decisiones que, por su urgencia o necesidad, el Consejo Directivo determine que no queden sujetas al procedimiento de publicación previa. De ser pertinente, se realizarán audiencias públicas a fin de recibir opiniones de los administrados”. El resaltado y subrayado es nuestro.

Esta disposición, que rige para las decisiones normativas o regulatorias del Consejo Directivo del OSIPTEL (quien es titular la facultad normativa de manera exclusiva), incorpora que el objetivo o finalidad de dicho procedimiento es la recepción de opiniones del público en general. Esto, a su vez, se confirma en el artículo 27 del mismo cuerpo normativo, que señala que **es requisito para la aprobación de las disposiciones regulatorias de carácter general que estas sean publicadas con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados**:

“Artículo 27.- Participación de los interesados

Constituye requisito para la aprobación de los Reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos hayan sido publicados en el diario oficial El Peruano, **con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados**. Se exceptúan de la presente norma los reglamentos considerados de urgencia, los que deberán, en cada caso, expresar las razones en que se funda la excepción.

OSIPTEL tiene facultad discrecional para decidir respeto de la incorporación de las sugerencias recibidas. La presentación de sugerencias no tiene carácter vinculante, ni da inicio a un procedimiento administrativo. (...)”. El resaltado y subrayado es nuestro.

Asimismo, las normas citadas se complementan con el procedimiento que se prevé en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, que aprueba el Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general (en adelante,



Al respecto, el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MINTIC) de Colombia define a un estándar, tomando la definición de la ISO, como **“acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas u otros criterios precisos para ser usados consistentemente como reglas, guías o definiciones de características para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios cumplan con su propósito”**³².

Agrega el MINTIC que los estándares facilitan el acceso, la interconexión, la integración y la convergencia de equipos, redes y servicios de telecomunicaciones alrededor del mundo. De esta manera señala que los estándares facilitan el intercambio internacional de bienes y servicios y desarrollan la cooperación en la esfera de la actividad intelectual, científica, tecnológica y económica. Por ello, los estándares crean nichos de mercado, proyectan economías de escala y promueven la competencia.

Precisan también que las especificaciones técnicas de los estándares definen la manera en que se establecen las conexiones entre los dispositivos y las interfases de la red, su control y terminación, así como las conexiones físicas como cableado y conectores. Los estándares tecnológicos inalámbricos facilitan y armonizan el uso y la planeación del espectro electromagnético dedicado a la radio AM/FM, a la televisión UHF/VHF, a las comunicaciones por satélite, a las microondas, etc.

Por su parte, en la doctrina encontramos que la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (México) define de manera similar al MINTIC, en el sentido que a los estándares como **“acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas u otros criterios precisos para ser usados consistentemente como reglas, guías o definiciones de características para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios cumplan con su propósito. Por lo tanto, un estándar de telecomunicaciones es un conjunto de normas y recomendaciones técnicas que regulan la transmisión en los sistemas de comunicaciones”**³³ (resaltado y subrayado nuestro).

Algo muy importante que agrega, la Universidad de Hidalgo es que existen dos tipos de organizaciones que definen estándares: **Las organizaciones oficiales y los consorcios de fabricantes**. El primero está integrado por

Reglamento sobre Publicidad), que señala que las entidades públicas deben disponer la publicación de los proyectos de normas de carácter general en el diario oficial El Peruano, en sus portales electrónicos o mediante cualquier otro medio, a fin de que los interesados formulen comentarios sobre dichas medidas, tal como se detalla a continuación:

“Artículo 14.- Difusión de los proyectos de normas legales de carácter general

1.- Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2, las entidades públicas dispondrán la publicación de los proyectos de normas de carácter general que sean de su competencia en el Diario Oficial El Peruano, en sus Portales Electrónicos o mediante cualquier otro medio, en un plazo no menor de treinta (30) días antes de la fecha prevista para su entrada en vigencia, salvo casos excepcionales. Dichas entidades permitirán que las personas interesadas formulen comentarios sobre las medidas propuestas.

2.- La publicación de los proyectos de normas de carácter general deben incluir:

- 2.1. Referencia a la entidad pública bajo la cual se propone el proyecto de norma;
- 2.2. El documento que contiene el proyecto de norma y la exposición de motivos, así como una descripción de los temas que involucra;
- 2.3. Plazo para la recepción de los comentarios;
- 2.4. Persona dentro de la entidad pública encargada de recibir los comentarios.

3.- Se exceptúa de la aplicación del presente artículo:

- 3.1. Las normas y decisiones elaboradas por el Poder Legislativo y el Poder Judicial, así como los Decretos de Urgencia y los Decretos Legislativos.
- 3.2. Cuando la entidad por razones debidamente fundamentadas, en el proyecto de norma, considere que la prepublicación de la norma es impracticable, innecesaria o contraría a la seguridad o al interés público”. El subrayado es nuestro.



³² <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Preguntasfrecuentes/5236:Estandares-y-Tecnologias> Consulta: 01.07.2023

³³ http://cidecame.uaeh.edu.mx/lcc/mapa/PROYECTO/libro27/12_organismos_y_estndares_de_comunica_cin.html Recuperado: 01.07.2023.

consultores independientes, integrantes de departamentos o secretarías de estado de diferentes países u otros individuos, como la ITU, ISO, ANSI, IEEE, IETF, IEC, entre otras. Mientras los consorcios de fabricantes son compañías fabricantes de equipo de comunicaciones o desarrolladores de software que conjuntamente definen estándares para que sus productos ingresen al mercado de las telecomunicaciones y redes (e.g. ATM Forum, Frame Relay Forum, Gigabit Ethernet Alliance, ADSL Forum, etc).

Por su parte, a manera de ejemplo, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) en el caso de la calidad de servicios de voz por LTE en la Recomendación UIT-T G.1028, **Calidad de servicio de extremo a extremo para servicios vocales en redes móviles 4G**, de junio de 2019, se muestran las degradaciones QoS que más pueden aparecer en una llamada VoLTE. En el siguiente gráfico se muestran los elementos principales de la red para que se vea la señalización y los elementos de medios, así como las conexiones con RTPC o plataformas móviles.

[En el informe original se adjunta imagen sobre la calidad de servicio]

Desde la perspectiva de extremo a extremo que percibe un usuario final ubicado bajo una cobertura de red 4G de conformidad con VoLTE y llamadas de origen, los indicadores importantes se listan, junto con los posibles indicadores fundamentales de rendimiento (IFR) de red de contribuyente.

Los indicadores de calidad de extremo a extremo e IFR de red correspondientes se consideran:

- Tasa de registros exitosos
- Disponibilidad de servicio
- Demora después de marcar
- Calidad de voz (MOS-LQO)
- Demora de boca a oído
- Tasa de cortes de comunicación
- Ancho de banda vocal (NB, WB o SWB).

Finalmente, en el Perú, en la normativa vigente del sector de telecomunicaciones, encontramos los siguientes estándares: Por un lado, el **REGLAMENTO GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Esta norma, publicada en el marco del Acuerdo de Promoción Comercial Perú – Estados Unidos⁴³ que entró en vigor el 1 de febrero de 2009, busca, de acuerdo a su Exposición de Motivos, “racionalizar en posible, los gastos que realice el Estado por concepto de publicación oficial de normas legales, así como promover el aprovechamiento de las tecnologías de la información para la pronta y correcta difusión de las normas legales de carácter general”.

Es decir que, el Reglamento de Publicidad, en virtud de la búsqueda de eficiencia y racionalización del gasto público, autoriza a las entidades públicas a que publiquen sus proyectos normativos en el diario oficial El Peruano o en sus portales electrónicos, con el fin de que dicha publicidad permita a los interesados enviar sus opiniones y comentarios acerca de dicho proyecto, generando a su vez menores gastos al aprovechar las innovaciones tecnológicas en materia de difusión de información.

Es por esta razón que, conforme a la recomendación presente en el Informe N° 050-DAPU/2023 que contiene el análisis de calidad regulatoria, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 162-2023-CD/OSIPTEL se publicó para comentarios el Proyecto de “Norma que aprueba el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” en el diario oficial El Peruano el día 16 de junio de 2023, y cuyo texto completo fue publicado en el portal web del OSIPTEL, de acuerdo a la norma citada del Reglamento de Publicidad.

En virtud de lo expuesto, se infiere que, con las publicaciones tanto en el Diario Oficial como en el portal web, se cumplió con lo previsto en el procedimiento regulado en el Reglamento de Publicidad y, además, se materializó la finalidad de dicho procedimiento de publicación, que es recabar las sugerencias o comentarios de los interesados, para finalmente emitir una norma que repercuta positivamente en el panorama de los servicios públicos de telecomunicaciones y armonice los distintos intereses y necesidades de sus actores, siguiendo a su vez el Manual de Técnica Normativa de los Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 069-2018-CD/OSIPTEL.

Por lo tanto, contrariamente a lo señalado por AMÉRICA MÓVIL, se puede concluir que se ha cumplido tanto con el procedimiento como con la finalidad de las normas adjetivas presentes en el Reglamento General y en el Reglamento



⁴³ El Acuerdo de Promoción Comercial Perú – Estados Unidos fue suscrito el 12 de abril de 2006, aprobado por el Congreso mediante Resolución Legislativa N° 28766, y ratificado mediante Decreto Supremo N° 030-2006-RE, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de junio de 2006. Fue puesto en ejecución mediante Decreto Supremo N° 009-2009-MINCETUR, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 17 de enero de 2009. El Decreto Supremo N° 001-2009-JUS fue expedido como un desarrollo normativo interno del Capítulo 19 del Acuerdo, que versa sobre Transparencia.

DE TELECOMUNICACIONES DEL OSIPTEL, aprobado por Resolución N° 123-2014-CD-OSIPTEL establece los **estándares o parámetros para medir el cumplimiento de calidad de los servicios de telecomunicaciones en el país**, aplicable a los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, portadores y OMV, entre otros, que son los siguientes:

[En el informe original se adjunta cuadro sobre estándares o parámetros para medir el cumplimiento de calidad de los servicios]

Mientras que, en el REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN A USUARIOS POR PARTE DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES, aprobado por Resolución N° 127-2013-CD-OSIPTEL, que tiene por objeto establecer **las condiciones mínimas y los indicadores de calidad de atención a usuarios a ser aplicados por las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles**, con el fin de garantizar **estándares mínimos de atención en los trámites que realicen los usuarios**, establece los siguientes estándares:

[En el informe original se adjunta cuadro sobre los indicadores de calidad de atención]

En suma, hasta la fecha, en documentos de doctrina y legislación, **hay un consenso que los estándares de calidad se refieren únicamente a acuerdos de especificaciones técnicas para ser usados como reglas, guías o definiciones de características para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios cumplan con un determinado propósito**. Por tal razón, su definición no alcanza a otros aspectos que no sean justamente criterios o parámetros de medición.”

III. ESTANDARES DE CALIDAD EN CONTRATOS DE TELEFONIA FIJA Y MOVIL

3.1. -TELEFONIA FIJA. –

El proceso de reestructuración del sector telecomunicaciones en el Perú ha atravesado por dos etapas. La primera denominada periodo de concurrencia limitada, iniciada con la transferencia del control operativo de las antiguas empresas estatales CPT S.A. y ENTEL PERU S.A. al consorcio liderado por Telefónica Internacional de España, que luego pasaría a ser Telefónica del Perú S.A.A. (TELEFÓNICA); y, luego el periodo de apertura total del mercado de telecomunicaciones. En la primera etapa, TELEFÓNICA firmó

de Publicidad, pues las empresas operadoras, como parte de este ecosistema regulatorio de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como entidades como la Defensoría del Pueblo, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones han comentado la propuesta normativa, conforme se advierte en el presente documento.



dos contratos con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones el 16 de mayo de 1994, con una vigencia de 20 años, renovable por otro periodo similar, siguiendo el procedimiento establecido.

La Sección 8.07 denominada **Requisitos de calidad**, reconoce los siguientes requisitos de calidad:

- Tasa de incidencia de fallas
- Tasa de corrección de fallas locales (relativas a corrección de fallas en menos de 24 horas).
- Tasa de llamadas locales completadas
- Tiempo de respuesta del operador

Asimismo, en la sección 8.10, de la cláusula 8 sobre obligaciones de la empresa concesionaria, referente a requisitos y asistencia a abonados y usuarios encontramos que se precisan tres obligaciones de cara a la empresa concesionaria:

- No discriminación
- Solución de reclamos y conflictos
- Requisitos de asistencia mínima

Es decir, **los estándares o parámetros de calidad en este caso solamente se referían a aspectos técnicos, y respecto a la asistencia a usuarios y abonados**, estos se refieren al principio de discriminación, procedimientos para la solución de reclamos y servicios de operadora.

3.2. - CONTRATOS DE TELEFONIA MÓVIL, PCS Y OTROS. –

A fin de conocer las obligaciones de la empresa operadora sobre el tema de estándares, es necesario revisar las obligaciones a que está sujeta la empresa operadora en los contratos de servicios móviles. A manera de ejemplos mencionaremos algunos contratos de concesión de TELEFÓNICA.

a) **Contrato de concesión para la prestación del servicio público de telefonía móvil suscrito entre el MTC y ENTEL PERU S.A. suscrito el 13 DE FEBRERO DE 1992.**

Este contrato en su cláusula Sexta, Condiciones de Calidad, remite al Anexo 2 del mencionado contrato el cual dispone en su literal a) del numeral 1 (objetivo) que:



“El sistema telefónico móvil debe permitir una conmutación automática del tráfico con la red telefónica fija y desde el punto de vista del abonado debe ofrecer un servicio similar al del servicio por línea fija: **buena calidad vocal y fiabilidad**”.

b) Contrato de concesión para la prestación del servicio público de telefonía móvil suscrito entre el MTC y CPT S.A. suscrito EL 26 DE MAYO DE 1991.

Este contrato en su cláusula sexta, calidad mínima, establece que la calidad mínima del servicio exigible a la concesionaria, así como los parámetros y normas técnicas aplicables son las previstas en el Anexo 3. El referido anexo en su literal a), numeral 1 (Objetivo) prevé que:

“El sistema telefónico móvil debe permitir una conmutación automática del tráfico con la red telefónica fija y desde el punto de vista del abonado debe ofrecer un servicio similar al del servicio por línea fija: **buena calidad vocal y fiabilidad**”.

c) Contrato de concesión única para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y asignación del bloque a de la banda 1, 710- 1, 770 MHZ y 2, 110- 2, 170MHZ a nivel nacional suscrito el 10 DE OCTUBRE DE 2013.

En los numerales 8.4 y 8.7, sobre requisitos de calidad y prestación del servicio, se estableció que la sociedad concesionaria está obligada a sujetarse a las normas dictadas o que a futuro emita el OSIPTEL en materia de calidad del servicio, **sujetándose a las excepciones previstas en el presente contrato.**

En el numeral 1.3.6, Normas de calidad, de las Bases de la Licitación (Anexo 8 del Contrato) se establece que la sociedad concesionaria debe cumplir con las normas de calidad y continuidad del servicio público de telecomunicaciones.

En el numeral 1.4.40 de las Bases de la Licitación (Anexo 8 del Contrato) se establece que el estándar para comunicaciones inalámbricas móviles de alta velocidad desarrollado por 3GPP a partir de la versión Release 8, tiene entre sus principales características:



- Velocidad Pico de Bajada (downlink) teórica de 300 Mbps y Velocidad Pico de Subida (uplink) teórica de 75 Mbps.
- Eficiencia espectral pico de 15 bps/ Hz en el enlace de bajada (downlink), y de 3.75 bps/ Hz en el enlace de subida (uplink).
- Soporte de anchos de banda variables: 1. 4MHz, 3MHz, 5MHz, 10MHz, 15 MHz y 20 MHz.

d) Contrato de concesión única para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y asignación del bloque C de la banda 698 – 806 MHz a nivel nacional suscrito el 20 DE JULIO DE 2016.

En el numeral 8.7 del contrato se establece que la Sociedad Concesionaria deberá prestar los servicios registrados, observando las normas sobre **condiciones de uso y calidad de servicio dictadas, o que a futuro dicte OSIPTEL, en el marco de sus competencias.**

En el numeral 11.5 sobre supervisión y cumplimiento (segundo párrafo) se establece que la Sociedad Concesionaria habilitará de manera gratuita un acceso remoto para que desde el local del OSIPTEL se puedan visualizar los sistemas de gestión de operaciones (OSS). Además, que los sistemas de OSS deben incluir a los sistemas de gestión de redes y servicios tales como la gestión de averías, de desempeño, de configuración, de provisión y cualquier otro que permita el monitoreo y supervisión de la disponibilidad, la calidad y el desempeño de los Servicios Concedidos, **teniendo en cuenta lo indicado en las recomendaciones de la serie M. 3000 de la UIT.** El conjunto de plataformas, aplicativos, protocolos y/o procesos correspondientes a los sistemas de OSS a utilizar por la Sociedad Concesionaria, así como la modalidad de acceso remoto gratuito a estos sistemas, deberán ser presentados para aprobación del OSIPTEL en un plazo no menor de 60 días hábiles antes de la fecha de inicio de operaciones. El OSIPTEL se pronunciará en un plazo no mayor a 30 días hábiles contabilizados desde la fecha de su presentación.

Por otro lado, en el numeral 1.2.3 de las Bases de la Licitación (Anexo 8 del Contrato), sobre obligaciones de velocidad mínima se establece que las consideraciones sobre la supervisión del cumplimiento de la Velocidad Mínima son aplicables hasta la puesta en vigencia de procedimientos de carácter sustituto que emita el OSIPTEL sobre medición de la calidad de los servicios de telecomunicaciones.



En el numeral 1.3.8 Normas de Calidad se prevé que las Sociedades Concesionarias deberán cumplir con las normas de calidad y continuidad del Servicio Público de Telecomunicaciones, establecidas o que establezca el OSIPTEL.

En resumen, sobre el tema de las obligaciones previstas en los contratos de concesión, **se aprecia que todos están alineados a parámetros técnicos de calidad, tal cual la definición de los mencionados “estándares” previstos en normativa internacional y en algunos documentos de la doctrina citados** en el numeral 2 del presente informe, sobre el tema en particular, referente a los servicios públicos de telecomunicaciones.

I.V.- LOS ESTÁNDARES EN LA NORMATIVA INTERNACIONAL ANDINA. –

Cabe destacar que la Comunidad Andina, de la cual el Perú es parte desde que ratificó el Acuerdo de Cartagena en 1969, también ha regulado aspectos referidos a los estándares o parámetros de calidad, y esto se ha plasmado en la Decisión 897 de julio de 2022, que sustituye la Decisión 638 de la Comisión de la Comunidad Andina relativa a los Lineamientos para la Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, en cuyo numeral 2 del art. 16 sobre protección a los usuarios frente a las prácticas comerciales se establece que “garantiza la efectiva protección de los usuarios, frente a las prácticas comerciales de los operadores lo cual comprende:

“2. Establecer los **parámetros para medir los indicadores de calidad de los servicios y la atención y satisfacción de los usuarios**” (resaltado nuestro).

Por otro lado, en el art. 19 sobre obligaciones de los operadores se establece que:

“5. Cumplir las condiciones de calidad, seguridad en sus redes y en la prestación de sus servicios; así como **con los indicadores de atención y satisfacción al usuario con relación a dichos servicios**” (resaltado nuestro).

En el ámbito internacional, también encontramos que la Decisión 897, relativa a los “**Lineamientos para la Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones**”, se precisa que los alcances de las facultades del regulador están referidos solamente a “**parámetros**” e “**indicadores**” de calidad; no habiendo otros aspectos o atribuciones que se otorguen a los reguladores referidos a la atención del usuario.”



V.- ANÁLISIS DE LAS NORMAS CONSTITUCIONALES APLICABLES AL PRESENTE CASO. –

La actual Constitución Política del Perú de 1993 reconoce expresamente en su artículo 62 del Título III, Régimen Económico, el principio de libertad de contratación de la siguiente manera:

*“Artículo 62°. - La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. **Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase.** Los conflictos derivados de la relación contractual sólo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la ley. Mediante contratos-ley, el Estado puede establecer garantías y otorgar seguridades. No pueden ser modificados legislativamente” (resaltado nuestro).*

Este principio tiene su correlato inicial en el artículo 2, inciso 14 de la Constitución que dispone expresamente **el derecho de cualquier persona a contratar con fines lícitos, siempre que dicto acto no contravenga las leyes de orden público.** Por ello, de conformidad con ambas normas, se establece que las reglas que regularon el contrato en el momento en que este fue pactado, no puedan ser modificados posteriormente por el Estado mediante leyes o disposiciones de ninguna clase.

Respecto a la aplicación misma de la norma, de acuerdo con Enrique BERNALES³⁴, esta norma explica el principio de los derechos adquiridos en materia de la aplicación temporal de las normas con relación al tiempo. Según el mencionado constitucionalista, tenemos tres momentos de aplicación de las normas. La fecha de inicio de vigencia y la fecha de su caducidad o derogación. La norma se inicia conforme al artículo 109 de la misma Constitución al día siguiente de su publicación, salvo que la misma disponga una fecha ulterior.

En esa línea, la aplicación de una norma a los hechos que han ocurrido durante el periodo de su vigencia y derogación se denomina “aplicación inmediata”, mientras que la aplicación ocurrida a hechos anteriores se conoce como “aplicación retroactiva” y la aplicación a hechos después de derogación es la “aplicación ultractiva”.



³⁴ BERNALES BALLESTEROS, Enrique: La Constitución de 1993. Lima, IDEMSA, 2012. Pag. 379.

Con respecto a la aplicación en el tiempo, encontramos que existen dos teorías:

- **La teoría de los derechos adquiridos** que es recogida en el artículo 62, por la cual, si un contrato se realizó al amparo de cierta normativa, **será esta la que se aplique en los hechos sucesivos del referido contrato, aunque las reglas se modifiquen por otras; en otras palabras, aplica lo de regirse por las normas aplicables en un determinado momento.**
- **La teoría de los hechos cumplidos** sostiene que a cada hecho se le aplica la norma vigente en su momento. Es decir, si un contrato se celebró al amparo de una norma, pero si con el transcurrir del tiempo un hecho derivado del contrato se realiza durante la vigencia de una norma que derogó a la primera, se aplica la segunda. Esta teoría es la que fue recogida por el Artículo III del Título Preliminar del Código Civil, el mismo que dispone que “la ley se aplica a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes”.

Bernales en este extremo concluye entonces que el artículo 62 ha creado una doble situación: para los contratos rige la teoría de los derechos adquiridos y su aplicación ultraactiva; mientras que, para las demás circunstancias aplicará la teoría de los hechos cumplidos y la aplicación inmediata de la ley, conforme al Código Civil.

Por último, se tiene el caso de los **contratos-ley** que ya tenían su antecedente en el artículo 1357 del Código civil y por el cual, “por ley, sustentada en razones de interés social, nacional o público, pueden establecerse garantías y seguridades otorgadas por el Estado mediante contrato”. Esto vienen a ser acuerdos entre el Estado y las empresas que fijan condiciones de política para el mediano y largo plazo. De esta manera, conforme al artículo 62 pueden establecerse garantías y otorgar seguridades mediante contrato.

En el caso de los servicios de telecomunicaciones, es justamente al amparo del artículo 62 de la Constitución Política que se dio la Ley N° 26285, Ley de desmonopolización progresiva de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones de Telefonía Fija Local y de Servicios de Portadores de Larga Distancia, **cuyo artículo 3 dispone que los contratos de concesión que celebre el Estado para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones tienen el carácter de contrato-ley**. Precisamente bajo este marco legal, se dio posteriormente el Decreto Supremo N° 11-94-



TCC que aprobó los contratos de concesión que celebró el MTC con Entel Perú S.A. y CPT S.A. para la prestación de los servicios portadores, y telefónicos locales y de larga distancia nacional e internacional, en el ámbito de concesión de cada uno de los referidos operadores y que actualmente opera TELEFÓNICA.

Un hecho importante y que conviene añadir a lo señalado es el pronunciamiento del Tribunal Constitucional (TC) en el Expediente N° 005-2003-AI/TC de octubre de 2003 sobre los contratos ley y específicamente sobre el contrato ley suscrito con TELEFÓNICA, en el cual el TC señala que "no se puede declarar su inconstitucionalidad toda vez que no se trata de una ley". Recordó que, en el proceso de inconstitucionalidad de las leyes, solo se puede declarar la inconstitucionalidad de la "ley" y las "normas" que tienen "rango de ley", en tanto que el contrato ley que se impugnaba no era una ley, sino un "contrato" y, por tanto, ajeno a sus competencias como órgano de control de la constitucionalidad. Añade el TC que se trata de un contrato muy especial, pues al haber sido suscrito con la garantía de un "contrato-ley" sus términos no podían ser modificados unilateralmente por el Estado; tampoco la legislación a cuyo amparo se dictó.

Cabe destacar el Numeral 35 de la sentencia que se pronuncia sobre la demanda que originó el Expediente N° 005-2003-AI/TC, en el cual el TC precisa con toda claridad que **"no sólo gozan de inmodificabilidad las cláusulas que compongan el contrato-ley, cuando así se acuerde, sino también el estatuto jurídico particular fijado para su suscripción. Es decir, tanto la legislación a cuyo amparo se suscribe el contrato-ley, como las cláusulas de este último"**. Esta interpretación, se destaca, es producto de un análisis sistemático de los dos párrafos del artículo 62° de la Constitución. Por un lado, de conformidad con la primera parte de dicho precepto constitucional, y no sólo respecto a los términos contractuales que contenga el contrato-ley, sino, en general, para todo término contractual, éstos "no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase". Asimismo, en lo que se refiere únicamente a los contratos-leyes, **la legislación a cuyo amparo éste se suscribe, "no puede ser modificada legislativamente"** como lo prescribe la última parte del artículo 62° de la Constitución; es decir, aunque el legislador pueda modificar el régimen legal de suscripción de un contrato-ley, tal modificación no alcanza a quienes, con anterioridad a ella, hubieran suscrito dicho contrato-ley.

De esta forma, puntualiza con toda claridad el TC que el artículo 62° de la Constitución, al igual que en la Primera Disposición Final de la Ley



Fundamental, establece **una nueva excepción a la regla general contenida en el artículo 109° de la Constitución, según la cual “La ley es obligatoria desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial...”**. De allí que el TC considere superfluo, desde el punto de vista constitucional, que pese a no existir una ley o norma con rango de ley que establezca la posibilidad de aplicar ultraactivamente la legislación a cuyo amparo se suscribió un contrato-ley, este contenido se haya formulado en el artículo 24° del Decreto Supremo N° 162-92-EF.

Por último, algo que es importante acotar es que la Ley N° 26285 en su art. 4 prescribe en el ámbito de esta ley, no se encuentran los servicios de difusión, telefonía móvil en sus distintas modalidades, de buscapersonas, teléfonos públicos y servicios de valor añadidos y servicios portadores locales.

Entonces, en resumen, tenemos que dada la naturaleza de los contratos-ley del que están blindados los contratos de concesión de telefonía fija anteriormente mencionados, ambos están protegidos por el marco constitucional del artículo 62 de la Constitución Política, por lo cual, para cualquier efecto, estos no pueden ser modificados unilateralmente, salvo acuerdo de las partes o que se hubiera previsto su adecuación automática. Adicionalmente a ello, el marco jurídico dentro del cual se suscribió dichos contratos tampoco puede ser modificado, y si lo fuera no afectaría a los contratos que tienen la naturaleza de contratos-ley.

En el caso de los contratos de telefonía móvil encontramos que, si bien no hay una redacción uniforme en los contratos de servicios móviles que han sido tomados a manera de ejemplo para el presente informe, y dado que estos no están amparados bajo el marco de la figura de contratos-ley; de igual manera, el artículo 62 de la Constitución los blindo en el sentido que las reglas bajo las cuales se suscribieron no pueden ser modificadas posteriormente por el Estado. Menos aún podrían verse afectados si las normas que rigen dichos contratos, como es el Reglamento del OSIPTEL, tampoco ha sido modificado.”

• **Cipriano – Informe – Anexo 2, pg. 33-35:**
h.- El PROYECTO DE NORMA no es acorde a la Ley N° 31809, Ley para el fomento de un Perú Conectado y las recomendaciones de la OECD.
Por último, conviene destacar que en esta coyuntura estamos atravesando aún los rezagos de la pandemia del COVID-19 que ha mantenido a la población realizando actividades remotas, lo cual sin duda ha incidido en la

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



demanda por mayores servicios de telecomunicaciones y más ancho de banda. Este hecho se hace notorio con la dación de la Ley N° 31809, **Ley para el fomento de un Perú Conectado**, publicada el 29 de junio de 2023 en el diario oficial El Peruano, que tiene por finalidad reducir la brecha digital de los servicios públicos de telecomunicaciones asegurando la velocidad mínima garantizada de internet de banda ancha fija y móvil, sin impactar en la cobertura del servicio que permitan mejores condiciones económicas, productivas y sociales en las zonas rurales y de prioritario interés social.

No obstante, hay también incongruencia entre la norma recién aprobada y el PROYECTO DE NORMA, específicamente el literal b) del artículo 3 de la ley que dispone:

*“Que, en un plazo de seis meses contados a partir de la entrada en vigor de la presente ley, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) realice una **revisión integral del marco regulatorio vigente con miras a su simplificación, a la eliminación de regulaciones u obligaciones que no se adecúen a los principios de eficiencia, efectividad, necesidad y proporcionalidad**” (resaltado nuestro).*

Por ello, sin duda, sería importante **compatibilizar los planes del MTC** y el PROYECTO DE NORMA, que deben compartir el mismo interés en mejorar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, pero respetando el marco legal vigente y sin dejar de lado la responsabilidad de mejorar la atención a los usuarios.

En efecto, no habiendo aún realizado el OSIPTEL la revisión integral de su marco regulatorio acorde con el objeto y finalidad de la ley, previstos en los artículos 1 y 2, no resulta oportuno tampoco la emisión de la norma en estas circunstancias.

También debería tenerse en cuenta que la misma OECD en su informe sobre **“Avances del OSIPTEL: Impulsando el desempeño de 2023”** destacando, en sus lecciones aprendidas y caminos, tres puntos importantes a que contempla el referido informe en la parte de evaluación de avances (pg.. 60,61 y 63):

- El regulador aún no elabora un informe anual de desempeño del mercado como un **medio para actuar con la industria**.
- El OSIPTEL invirtió en reducir la carga relacionada con sus solicitudes periódicas de datos, aunque un aumento en los requerimientos ad hoc reinstaura cargas, reduce la predictibilidad del proceso regulatorio y



podrían generar sanciones para los operadores en caso de incumplimiento, **recomendando en este extremo procurar que la carga regulatoria global se reduzca al mínimo y los requerimientos se limiten.**

- Por último, en la parte de áreas de interés para el futuro, se destaca entre las áreas de interés el de adaptar las inspecciones y sanciones, **mediante el uso de estrategias más basadas en riesgos y fundamentadas en términos conductuales**, lo cual parece que aún no se ha implementado; siendo conveniente que, en estos extremos, OSIPTEL también las revise y considere las recomendaciones de la OECD.

Al igual que con la Ley N° 31809, sería conveniente que OSIPTEL tome en cuenta las recomendaciones de la OECD al momento de formular sus nuevas propuestas regulatorias.”

• **Cipriano – Informe – Anexo 2, pg. 35-36:**

VII.- CONCLUSIONES. –

7.1.- Observaciones generales. –

a) Hay un consenso que los estándares de calidad se refieren únicamente a acuerdos de especificaciones técnicas para ser usados como reglas, guías o definiciones de características para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios cumplan con un determinado propósito. Por tal razón, su definición no alcanza a otros aspectos que no sean justamente criterios o parámetros de medición.

b) En los contratos de concesión, se aprecia que todos están alineados a parámetros técnicos de calidad, tal cual la definición de los mencionados “estándares” previstos en normativa internacional y en algunos documentos de la doctrina citados en el numeral 2 del presente informe. Por lo cual el PROYECTO DE NORMA implica un cambio sustancial en el fondo y forma las obligaciones pactadas, tanto en los contratos de servicios fijos como móviles.

c) En el ámbito internacional, también encontramos que la Decisión 897, relativa a los “Lineamientos para la Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”, se precisa que los alcances de las facultades del regulador están referidos solamente a “parámetros” e “indicadores de calidad”; no habiendo otros aspectos o atribuciones que se otorguen a los reguladores referidos a la atención del usuario.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



d) Sobre las facultades del OSIPTEL, conforme a su reglamento vigente, Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, **solamente prevén la facultad de que el regulador establezca estándares o parámetros de carácter técnico.** Por lo cual, toda propuesta relacionada a la calidad del servicio o a la atención de los usuarios del servicio deberían circunscribirse únicamente a dicha facultad.

e) En el análisis constitucional, de acuerdo con el art. 62 de la Carta Magna, tenemos que dada la naturaleza de los contratos-ley del que están blindados los contratos de concesión de telefonía fija están protegidos por el marco constitucional de la estabilidad, por lo cual, para cualquier efecto, estos no pueden ser modificados unilateralmente, salvo acuerdo de las partes o que se hubiera previsto su adecuación automática. Adicionalmente a ello, el marco jurídico dentro del cual se suscribió dichos contratos tampoco puede ser modificado, y si lo fuera no afectaría a los contratos que tienen la naturaleza de contratos-ley.

f) En el caso de los contratos de telefonía móvil encontramos que, si bien no hay una redacción uniforme en los contratos de servicios móviles que han sido tomados a manera de ejemplo para el presente informe, y aunque estos no están amparados bajo el marco de la figura de contratos-ley; de igual manera, el artículo 62 de la Constitución los blindada en el sentido que las reglas bajo las cuales se suscribieron no pueden ser modificadas posteriormente por el Estado. Menos aún podrían verse afectados si las normas que rigen dichos contratos, como es el Reglamento del OSIPTEL, tampoco ha sido modificado.”

• **Cipriano – Informe – Anexo 2, pg. 36-39:**
7.2.- Observaciones específicas:

(....)

b) El PROYECTO DE NORMA en el artículo 4 de incluir obligaciones de un determinado **número de canales de atención presencial** no se condice con el mismo Reglamento del OSIPTEL, ya que este por definición este limita los **estándares de calidad a estándares técnicos**, especificaciones técnicas u otros criterios de esa naturaleza. Por lo que sus alcances no se pueden extender a otro tipo de supuestos que involucran número de centros de atención o puntos de atención.

c) Adicionalmente a la restricción normativa señalada, encontramos que los contratos de concesión suscritos por el Estado, con operadores como TELEFÓNICA, para telefonía fija (contratos-ley aprobados por Decreto

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Supremo N° 011-94-TCC) ya establecían ciertos supuestos de medición de calidad (medidos en tasas y tiempos de llamadas o respuesta). Por tanto, al tratarse de contratos que tienen la naturaleza de contratos ley, estos no se pueden modificar o alterar en su sentido y alcance para establecer nuevas obligaciones, pues ello implicaría la vulneración de estos; siendo sujetos, en caso de haber discrepancia a iniciar una controversia en vía arbitral conforme a la Cláusula 3 de los mencionados contratos de concesión. En otros contratos de TELEFÓNICA para la prestación de servicios móviles, encontramos que estos también se refieren a estándares técnicos, en consonancia con la actual normativa del sector (Reglamento del OSIPTEL).

d) La propuesta de mejorar la atención a los usuarios aumentando los centros de atención a 2 en distritos distintos para empresas con más de 300,000 abonados y de 1 centro por departamento para los demás casos, no necesariamente implicaría una solución a lo que pretende OSIPTEL. Es más, podría generar una confusión en los resultados, pues como se aprecia en el mismo "Estudio de Calidad de Atención Setiembre-Noviembre de 2022" que da cuenta OSIPTEL en su informe N° 00050-DAPU/2023, no hay una correlación entre estos dos factores.

e) No resulta congruente desde el punto de vista legal y congruente que, bajo dicha definición, **se proponga exigir a los operadores espacios físicos y facilidades técnicas en los centros y puntos de atención a efectos de instalar equipos de medición**, dado que el mismo Reglamento del OSIPTEL no lo permite.

f) Sobre la propuesta de aumentar el horario de atención resulta contraproducente por la forma como vienen operando los operadores, pues muchos de los puntos de ventas funcionan en centros comerciales que ya tienen horarios establecidos y que no cumplen con dicho rango horario. Por lo que, de aprobarse el PROYECTO DE NORMA, los operadores tendrían que cerrar dichos locales lo cual, incluso, terminaría afectando a los mismos usuarios.

g) Sobre la propuesta de tener un acceso virtual y **descarga de información del canal de atención además de que no es acorde a los estándares o parámetros de calidad**, conforme a las normas y sustento del presente informe, resulta tergiversando las mismas normas del regulador y contradiciendo todo el procedimiento de reclamos previsto actualmente, pues implicaría que OSIPTEL asuma indirectamente la competencia desde la primera instancia, lo cual no corresponde conforme a la normativa vigente.



h) Tomando la experiencia internacional que se da cuenta en el mismo Informe N° 00050-DAPU/2023, de los 12 países de Europa y América, todos ellos regulan la atención por canal virtual, pero solamente 3 de ellos regulan también la atención en canal presencial. **En todos los casos se regula solamente parámetros de tiempo o modo de atención**, pero de número de canales presenciales, acceso virtual, horarios de atención, solamente se reporta en un caso particular (Estados Unidos). Por lo tanto, tomando estas referencias las propuestas tampoco tienen sustento.

i) Sobre la tercerización de canales y puntos de venta que se utilizan actualmente y con quienes se tiene contratos celebrados, implicaría que los contratos actuales que tenga un operador con estos terceros tengan que modificarse. Frente a lo cual los terceros, al no estar de acuerdo hagan respetar las condiciones previstas en sus contratos vigentes o puedan optar por resolver sus actuales contratos, pues son condiciones contractuales que no estaban originalmente pactadas.

j) No resulta oportuno y adecuado en estos momentos que la norma de OSIPTEL proponga regular el uso de la Inteligencia Artificial, con determinadas condiciones técnicas, que aún no han sido contempladas en el reglamento, el mismo que aún no está aprobado y cuya competencia es de la Presidencia del Consejo de Ministros y no están alineadas al Decreto Supremo N° 085-2023-PCM que aprobó la Política Nacional de Transformación Digital al 2030.

k) Sería importante compatibilizar la propuesta del regulador con la Ley N° 31809, respetando el marco legal vigente y sin dejar de lado la responsabilidad de mejorar la atención a los usuarios.

l) Por otro lado, también debería tenerse en cuenta que la misma OECD en su informe sobre “Avances del OSIPTEL: Impulsando el desempeño de 2023” destaca en sus lecciones aprendidas y caminos a seguir. Por lo cual resulta conveniente que las propuestas debiesen alinearse a las recomendaciones dicha institución internacional ha efectuado.”

• **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 1:**
Comentario general

(...)

Lo anterior, sin embargo, no implica que el regulador esté habilitado para imponer regulaciones que transgredan las mínimas condiciones exigibles en

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



un estado de derecho. Es decir, no es admisible que el regulador apruebe regulaciones por fuera de las habilitaciones legales respectivas y que al mismo tiempo afecte derechos constitucionales esenciales, tales como las libertades de empresa y de dirección o la propiedad, por nombrar algunos de los más importantes.

De hecho, tampoco es aceptable que las regulaciones ilegales incumplan con los objetivos de protección a los usuarios. En otras palabras, que asistamos a una vulneración de la legalidad acompañada de la imposición correlativa de obligaciones carentes de razonabilidad en donde se establezcan soluciones uniformes para grupos de usuarios con requerimientos diferenciados, siendo ello inadecuado, pues dejan de lado las reales necesidades de uno u otro segmento de clientes y por tanto incumplen la propia finalidad de la norma.

(...)"

• **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 1-2:**

"(...)

Sin embargo, vemos que la finalidad perseguida en el presente proyecto de RCA está orientada a (i) repetir una regulación enfocada en indicadores que no reflejan necesariamente el desempeño en la atención de las operadoras, (ii) establecer sobrecargas regulatorias en canales tradicionales, (iii) regular canales digitales y/o nuevas tecnologías aún en fase de adaptación, (iv) establecer acceso virtual y mayor reportería; entre otros aspectos.

Al respecto, sin perjuicio de los comentarios específicos que tenemos de cada uno de los artículos y anexos propuestos, trasladamos nuestras principales observaciones:

1. Sobre la legalidad del proyecto:

En el segundo párrafo del artículo 62 de la Constitución Política del Perú se establece que los contratos-ley no pueden ser modificados legislativamente toda vez que otorgan garantías y seguridades. De esta manera, a nivel constitucional se establece que las reglas que regularon el contrato-ley, en el momento en que este fue pactado, no puedan ser modificadas posteriormente por el Estado mediante leyes o disposiciones de ninguna clase.

En el caso de los servicios de telecomunicaciones, precisamente, considerando el segundo párrafo del referido artículo de la Constitución, se emitió la Ley N° 26285, Ley que Dispone la Desmonopolización Progresiva

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones de Telefonía Fija Local y de Servicios de Portadores de Larga Distancia. El artículo 3 de esta ley establece que los contratos de concesión que celebre el Estado para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones tienen el carácter de contrato-ley.

Bajo este marco legal, posteriormente se emitió el Decreto Supremo N° 11-94-TCC, el cual aprobó los contratos de concesión que celebró el Ministerio de Transportes y Comunicaciones con Entel Perú S.A. y CPT S.A. para la prestación de los servicios portadores, y telefónicos locales y de larga distancia nacional e internacional, en el ámbito de concesión de cada uno de los referidos operadores, el cual actualmente opera Telefónica del Perú S.A.A. Por tanto, las garantías pactadas en dichos contratos no pueden ser modificadas por ninguna clase de norma o disposición. Sin embargo, justamente es ello lo que el Osiptel realizaría con la aprobación del proyecto. Ciertamente, el Osiptel tiene la función normativa otorgada por la Ley N° 27332, la cual le permite dictar reglamentos relacionados con la calidad y condiciones de uso de los servicios de telecomunicaciones. Esto incluye la fijación de estándares técnicos y medición del grado de satisfacción de los usuarios. Sin embargo, **la propuesta de incluir indicadores de calidad establecida en el proyecto de norma**, respecto de la atención en base a cantidad de centros y puntos de atención, **no se ajusta a esta función**, ya que los estándares deben referirse a aspectos técnicos, conforme lo establece el artículo 25 del Reglamento del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM.

Además, los contratos de concesión suscritos con operadores como Telefónica ya establecen supuestos de medición de calidad:

“SECCIÓN 8.07: REQUISITOS DE CALIDAD DE SERVICIO.

a) La EMPRESA CONCESIONARIA estará obligada a mejorar la calidad de servicio de acuerdo a: (i) la TASA DE INCIDENCIA DE FALLAS; (ii) la TASA DE CORRECCIÓN DE FALLAS LOCALES; (iii) la TASA DE LLAMADAS LOCALES COMPLETADAS; y, (iv) el TIEMPO DE RESPUESTA DEL OPERADOR establecido en el Anexo 3 en adelante conjuntamente denominados como “REQUISITOS DE CALIDAD DE SERVICIO”.

Por lo indicado, se puede observar que los contratos-ley de Telefónica han definido criterios técnicos para medir la calidad de los servicios de telecomunicaciones, en línea con la normativa del sector. Por tanto, establecer indicadores de calidad de atención basado en otros aspectos distintos a los técnicos, como ocurre en el proyecto, resultaría en una



modificación de los alcances del contrato de concesión y, en consecuencia, una vulneración al artículo 62 de la Constitución.

- **AFIN: Informe preliminar – pg. 3-6 e. Informe final (Comentario extemporáneo) – pg. 2-6.**

II. Consideraciones constitucionales.

5. El artículo 58 de la Constitución Política del Perú de 1993 establece que la iniciativa privada es libre y que esta se ejerce en una economía social de mercado, en la cual el Estado asume un rol subsidiario y orientador para el desarrollo del país, actuando principalmente en áreas relacionadas, entre otras, a los servicios públicos. Cabe precisar que, conforme a las disposiciones de la Constitución Política, no existen en la actualidad actividades reservadas en exclusiva a favor del Estado³⁵, lo cual es concordante con el principio de subsidiariedad, en el que este asume un rol de garante de la prestación de ciertos servicios considerados esenciales en beneficio de la comunidad.

6. La desaparición de la necesidad de titularidad estatal como un elemento indispensable para calificar un determinado servicio como público ha sido advertida por el Tribunal Constitucional en la Sentencia recaída en el Expediente N° 00034-2004-PI/TC de 15 de febrero de 2005, en la que se indicó lo siguiente³⁶:

“37. Si bien nuestro ordenamiento jurídico no recoge una definición específica sobre el concepto de servicio público, y nuestro texto Constitucional no ha establecido un listado de actividades que deban considerarse como tales, es innegable para este Tribunal que la voluntad del constituyente fue observar y encomendar al Estado, una tarea de especial promoción y resguardo en estos casos; de ahí, la importancia de que el legislador precise claramente tal calificación y el régimen jurídico sometido en cada supuesto. (...)

(...)

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



³⁵ Aunque, de hecho, antes de la entrada en vigencia de la Constitución Política de 1993, ya el Decreto Legislativo N° 757, Ley Marco para el crecimiento de la Inversión Privada, de 13 de noviembre de 1991, había eliminado toda reserva en favor del Estado, al establecer lo siguiente: “Queda derogada toda reserva en favor del Estado, ya sea parcial o total, para la realización de actividades económicas o la explotación de recursos naturales, con excepción a las referidas a las áreas naturales protegidas”; sin perjuicio de mantener todavía la posibilidad del otorgamiento de concesiones para servicios públicos al señalar que “En los casos en que la Ley establezca que la explotación de los recursos naturales o la prestación de los servicios públicos deba realizarse mediante concesiones u otras formas de otorgamiento a los particulares, se respetará lo dispuesto en el presente Decreto Legislativo en lo que no contravenga la legislación sectorial”. En cualquier caso, aun cuando todavía se admita la existencia de concesiones para la prestación de servicios públicos por parte de los particulares, queda claro que la titularidad estatal exclusiva sobre la actividad ya no es algo admisible.

³⁶ Un análisis de los alcances de esta importante sentencia se puede revisar en Danós Ordóñez, J. (2008). El régimen de los servicios públicos en la Constitución Peruana. Themis Revista De Derecho, (55), 255-264.

40. Ahora bien, para el Tribunal Constitucional, lo sustancial al evaluar la intervención del Estado en materia económica no es sólo identificar las causales habilitantes, sino también evaluar los grados de intensidad de esta intervención.

De esta manera, es importante tomar en cuenta que existen una serie de elementos que en conjunto permiten caracterizar, en grandes rasgos, a un servicio como público y en atención a los cuales, resulta razonable su protección como bien constitucional de primer orden y actividades económicas de especial promoción para el desarrollo del país. Estos son:

- a) Su naturaleza esencial para la comunidad.
- b) La necesaria continuidad de su prestación en el tiempo.
- c) Su naturaleza regular, es decir, que debe mantener un estándar mínimo de calidad.
- d) La necesidad de que su acceso se dé en condiciones de igualdad.

41. Resulta relevante tomar en cuenta que hoy en día, lo fundamental en materia de servicios públicos, **no es necesariamente la titularidad estatal sino la obligación de garantizar la prestación del servicio, por tratarse de actividades económicas de especial relevancia para la satisfacción de necesidades públicas;** y en ese sentido, deviene en indistinto si la gestión la tiene un privado o la ejerce el propio Estado”. (Énfasis agregado).

7. En ese sentido, el que un servicio sea considerado hoy en día como un servicio público en nuestro país, al reunir los rasgos expuestos por el Tribunal Constitucional, no debe ser interpretado como un título de intervención del Estado en la economía que le permita reservarse para sí mismo la actividad y, por ende, por ejemplo, decidir específicamente bajo qué condiciones es que los servicios deben ser prestados en el mercado, con una injerencia tan intensa que desconozca o vacíe de contenido a libertades fundamentales, tales como la libertad de empresa³⁷ o la de contratación.

³⁷ Sobre la libertad de empresa y su contenido es muy claro el Tribunal Constitucional en la Sentencia recaída en el Expediente N° 01405-2010-PA/TC, de 6 de diciembre de 2010, al señalar que: “12. En reiterada y uniforme jurisprudencia el Tribunal Constitucional ha desarrollado el contenido esencial de las denominadas libertades económicas que integran el régimen económico de la Constitución de 1993 -libertad contractual, libertad de empresa, libre iniciativa privada, libre competencia, entre otras-, cuya real dimensión, en tanto límites al poder estatal, no puede ser entendida sino bajo los principios rectores de un determinado tipo de Estado y el modelo económico al cual se adhiere. En el caso peruano, esto implica que las controversias que surjan en torno a estas libertades deban encontrar soluciones sobre la base de una interpretación constitucional sustentada en los alcances del Estado social y democrático de derecho (artículo 43° de la Constitución) y la economía social de mercado (artículo 58 de la Constitución). En una economía social de mercado, el derecho a la libertad de empresa, junto con los derechos a la libre iniciativa privada, a la libertad



8. Por el contrario, la calificación de un servicio como servicio público permitirá al Estado asumir un rol de garante en su prestación, para lo cual este recurrirá a la regulación y, bajo ciertos parámetros, al ejercicio de sus potestades de fiscalización y sanción, de ser el caso³⁸. La diferencia es que, si bien hoy en día en nuestro ordenamiento el Estado puede continuar estableciendo ciertos límites para la prestación de servicios públicos, tales límites serán externos a la actividad de que se trate y deberán en todo momento respetar el contenido esencial de libertades como las antes indicadas. En ese sentido, la regulación en materia de servicios públicos debe mantener en todo momento el equilibrio entre la relevancia del servicio para la comunidad y las libertades de los prestadores.

9. Ahora bien, en cuanto a los servicios de telecomunicaciones en el caso peruano, el Decreto Supremo N° 013-93-TCC, Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (en adelante, el "TUO de la LT") y el Decreto Supremo N° 008-2002-PCM, Reglamento General del OSIPTEL (en adelante, el "Reglamento del Osipitel") van en línea con lo antes indicado, toda vez que sin efectuar una reserva de la actividad para que esta sea prestada exclusivamente por parte del Estado (la misma que ya no sería posible según lo antes comentado), introduce una serie de principios que deben guiar su prestación por parte de los particulares en un régimen de libre competencia, tales como el de "servicio con equidad", el de "no discriminación" y el de "neutralidad".

10. Es así que al día de hoy puede afirmarse que los servicios de telecomunicaciones en nuestro país son considerados como servicios públicos, pero desde la concepción más actual de esta institución o también

de comercio, a la libertad de industria y a la libre competencia, son considerados como base del desarrollo económico y social del país, y como garantía de una sociedad democrática y pluralista. Coincidentemente con esta concepción, la Constitución en su artículo 60° reconoce expresamente el pluralismo económico y que la empresa tiene las características de promotora del desarrollo y sustento de la economía nacional (STC 01963-2006- AA/TC). 13. En este contexto, la libertad de empresa se erige como derecho fundamental que garantiza a todas las personas a participar en la vida económica de la Nación, y que el poder público no sólo debe respetar, sino que además debe orientar, estimular y promover, conforme lo señalan los artículos 58° y 59° de la Constitución. 14. Para ello, el Estado debe remover los obstáculos que impidan o restrinjan el libre acceso a los mercados de bienes y servicios, así como toda práctica que produzca o pueda producir el efecto de limitar, impedir, restringir o falsear la libre competencia, para lo cual debe formular y establecer todos los mecanismos jurídicos necesarios a fin de salvaguardar la libre competencia. Por dicha razón, el artículo 61° de la Constitución reconoce que el Estado: a) facilita y vigila la libre competencia; b) combate toda práctica que limite la libre competencia; y c) combate el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. 15. De este modo, cuando el artículo 59° de la Constitución reconoce el derecho a la libertad de empresa está garantizando a todas las personas una libertad de decisión no sólo para crear empresas (libertad de fundación de una empresa), y por tanto, para actuar en el mercado (libertad de acceso al mercado), sino también para establecer los propios objetivos de la empresa (libertad de organización del empresario) y dirigir y planificar su actividad (libertad de dirección de la empresa) en atención a sus recursos y a las condiciones del propio mercado, así como la libertad de cesación o de salida del mercado. 16. En buena cuenta, la Constitución a través del derecho a la libertad de empresa garantiza el inicio y el mantenimiento de la actividad empresarial en condiciones de libertad; así como la actuación, ejercicio o permanencia, en condiciones de igualdad, de la actividad empresarial y los agentes económicos en el mercado y la protección de la existencia de la empresa".

³⁸ Sobre el concepto y régimen jurídico actual del servicio público en el ordenamiento peruano y el rol del Estado como garante (al menos en los que el autor clasifica como "servicios públicos económicos"), puede revisarse el trabajo de HUAPAYA TAPIA, R. (2015). Concepto y Régimen Jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Público Peruano. Ius Et Veritas, 24(50), 368-397.

como servicios esenciales³⁹, que, si bien en ciertos casos específicos requerirían de una concesión para poder ser prestados (específicamente aquellos servicios que la normativa de telecomunicaciones denomina como “servicios públicos” en atención a la forma en que estos son prestados, como es el caso de los servicios portadores), ello bajo ninguna consideración admitiría una intervención estatal en la prestación de tales servicios con un grado de intensidad propio de cuando nos encontramos ante actividades reservadas en exclusiva al Estado.

11. Por lo expuesto, la consideración de los servicios de telecomunicaciones como servicios públicos bajo la concepción más actual de esta institución, no admitiría una intervención estatal en la prestación de tales servicios con un grado de intensidad tal que resulte contrario a las libertades que se le reconocen a sus prestadores, en especial la libertad de empresa. Así, de manera respetuosa pero firme, resaltamos que cualquier norma que emita el OSIPTEL, en su calidad de organismo regulador del sector, deberá respetar el contenido esencial de dicha libertad, así como resultar razonable de cara a los objetivos institucionales que se persiguen.”

• **AFIN - Informe preliminar – pg. 6-7:**
III. Comentarios sobre los límites de las competencias del Osiptel en lo que respecta al Proyecto de Norma.

12. La Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos (en adelante, la “Ley 27332”) ha reconocido funciones de carácter normativo a los organismos reguladores. Asimismo, el Reglamento del Osiptel ha desarrollado los alcances de dicha facultad por parte de su entidad.

13. De esta manera, el artículo 23 del Reglamento del Osiptel señala que la función normativa de esta entidad le permite dictar, dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general aplicables a todos los administrados, las cuales podrán definir derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de éstas con los usuarios. Asimismo, el artículo 25 de la citada norma ha listado los ámbitos respecto de los cuales el OSIPTEL puede dictar normas de carácter general, que comprenden “los

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



³⁹ La noción de “servicio esencial” puede ser definida por “su vinculación a la satisfacción de las necesidades fundamentales de los ciudadanos y al ejercicio de sus derechos fundamentales, por lo que debe ser prestado en condiciones de igualdad, garantizándose un acceso universal a un servicio de calidad, prestado en condiciones de regularidad y continuidad, según los parámetros de la evolución técnica y científica en cada ámbito geográfico”. BACA ONETO, V. (2009). “Servicio Público, Servicio Esencial y Servicio Universal en el Derecho Peruano”, en: Orlando Vignolo Cueva, coord., Lima: Teoría de los Servicios Públicos (Lima: Grijley), 355 - 388. Esta noción sería cercana a lo que en el ámbito de la Unión Europea se conoce como servicios de interés general, y en algunas otras latitudes como servicio universal.

estándares de calidad y condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia, lo cual incluye la fijación de indicadores técnicos de medición y uso de indicadores referidos al grado de satisfacción”.

14. En razón de dicha facultad, el OSIPTEL emitió en su oportunidad la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones (en adelante, la “Norma de Condiciones de Uso”), que estableció las obligaciones y derechos de las empresas operadoras, abonados y usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. La referida norma, tal como lo señala su propio objeto, constituye el marco normativo general dentro del cual se desenvuelven las relaciones entre estos actores, y regula, entre otros aspectos, las obligaciones de los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones respecto de la atención a los usuarios.

15. En línea con lo previamente mencionado, se ha emitido el Proyecto de Norma bajo comentario, que tiene como finalidad establecer las condiciones y estándares mínimos e indicadores de calidad que deberían cumplir las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones respecto de la atención a los trámites y consultas de los usuarios y abonados que se deriven de la Norma de Condiciones de Uso.

16. Si bien las facultades del OSIPTEL en esta materia son amplias, consideramos importante resaltar que las mismas deben ser concordantes con lo dispuesto en los numerales 1.1 y 1.17 del Artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el “TUO de la LPAG”), que disponen que las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución Política, la Ley y al Derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas (principio de legalidad), ejerciendo única y exclusivamente las competencias atribuidas para la finalidad prevista en las normas que le otorgan facultades o potestades, evitándose especialmente el abuso del poder (principio del ejercicio legítimo del poder).

17. En ese sentido, en la siguiente sección desarrollamos nuestros comentarios específicos sobre ciertas disposiciones propuestas en el Proyecto de Norma, teniendo en consideración que deben encontrarse dentro de las facultades asignadas al OSIPTEL y, asimismo, que no deben



contravenir la Norma de Condiciones de Uso, por constituir el marco jurídico sobre el cual se ha emitido el proyecto en cuestión.”

• **AFIN - Informe final (Comentario extemporáneo) – pg. 7-9:**
III. Comentarios sobre los límites de las competencias del Osiptel en lo que respecta al Proyecto de Norma.

13. El artículo 9 del TUO de la LT, establece que los servicios de telecomunicaciones, desde la perspectiva de su utilización y naturaleza, pueden clasificarse como públicos, privados o de radiodifusión privados de interés público. Asimismo, el artículo 40 de la citada norma señala que serán considerados como servicios públicos de telecomunicaciones aquellos que estén a disposición del público en general y cuya utilización se efectúe a cambio del pago de una contraprestación, además, estos servicios se encontrarán listados en su Reglamento.

14. Los alcances de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones no han sido regulados expresamente a través de las normas citadas, sino que su regulación ha sido asignada al Osiptel en los siguientes grupos de disposiciones normativas: (i) el TUO de la LT y su Reglamento; (ii) la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos (en adelante, la “Ley 27332”) y el Reglamento del Osiptel; y, (iii) la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el “Código de Consumo”).

15. Ahora bien, de la revisión de la legislación que delega facultades normativas al Osiptel, se ha identificado que la emisión del Proyecto de Norma se encuentra sustentada en la Ley 27332, la cual ha reconocido funciones de carácter normativo a los organismos reguladores. Asimismo, el Reglamento del Osiptel ha desarrollado los alcances de dicha facultad por parte de su entidad.

16. De esta manera, el artículo 23 del Reglamento del Osiptel señala que la función normativa de esta entidad le permite dictar, dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general aplicables a todos los administrados, las cuales podrán definir derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de éstas con los usuarios. Asimismo, el artículo 25 de la citada norma ha listado los ámbitos respecto de los cuales el Osiptel puede dictar normas de carácter general, que comprenden “los estándares de calidad y condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



competencia, lo cual incluye la fijación de indicadores técnicos de medición y uso de indicadores referidos al grado de satisfacción”.

17. En razón de dicha facultad, el Osiptel emitió en su oportunidad la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones (en adelante, la “Norma de Condiciones de Uso”), que estableció las obligaciones y derechos de las empresas operadoras, abonados y usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. La referida norma, tal como lo señala su propio objeto, constituye el marco normativo general dentro del cual se desenvuelven las relaciones entre estos actores, y regula, entre otros aspectos, las obligaciones de los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones respecto de la atención a los usuarios.

18. En línea con lo previamente mencionado, se ha emitido el Proyecto de Norma bajo comentario, que tiene como finalidad establecer las condiciones y estándares mínimos e indicadores de calidad que deberían cumplir las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones principalmente respecto de la atención a los trámites y consultas de los usuarios y abonados que se deriven de la Norma de Condiciones de Uso, aunque también respecto de otras normas emitidas por el Osiptel.

19. Si bien las facultades del Osiptel en esta materia son amplias, lo cierto es que no son ilimitadas y, por ende, consideramos importante resaltar que las mismas deben ser concordantes con lo dispuesto en los numerales 1.1 y 1.17 del Artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004- 2019-JUS (en adelante, el “TUO de la LPAG”), que disponen que las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución Política, la Ley y al Derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas (principio de legalidad), ejerciendo única y exclusivamente las competencias atribuidas para la finalidad prevista en las normas que le otorgan facultades o potestades, evitándose especialmente el abuso del poder (principio del ejercicio legítimo del poder).

20. De esta manera, la interpretación de las facultades normativas del Osiptel, debe resultar concordante con el análisis de legalidad establecido en el artículo 14 del Decreto Legislativo N° 1256, Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas (en adelante, el “Decreto Legislativo



1256")⁴⁰, ya que las contravenciones a los principios recogidos en el TUO de la LPAG por parte del Osiptel a través de las disposiciones del Proyecto de Norma, según corresponda, podrían calificar como barreras burocráticas ilegales.

21. En ese sentido, en la siguiente sección desarrollamos nuestros comentarios específicos sobre ciertas disposiciones propuestas en el Proyecto de Norma, teniendo en consideración que deben encontrarse dentro de las facultades asignadas al Osiptel y, asimismo, que no deben contravenir la Norma de Condiciones de Uso, por constituir el marco jurídico sobre el cual se ha emitido el proyecto en cuestión.”

- **AFIN - Informe preliminar – pg. 19:**

VI. Conclusiones.

32. La consideración de los servicios de telecomunicaciones como servicios públicos bajo la concepción más actual de esta institución, no admitiría una intervención estatal en la prestación de tales servicios con un grado de intensidad tal que resulte contrario a las libertades que se les reconocen a sus prestadores, en especial la libertad de empresa. Así, resaltamos que cualquier norma que emita el OSIPTEL, en su calidad de organismo regulador del sector, deberá respetar el contenido esencial de dicha libertad, así como resultar razonable de cara a los objetivos institucionales que se persiguen.

33. Si bien las facultades del OSIPTEL en esta materia son amplias, las mismas deben ser concordantes con lo dispuesto en los numerales 1.1 y 1.17 del Artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, que disponen que las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución Política, la Ley y al Derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas (principio de legalidad), ejerciendo única y exclusivamente las competencias atribuidas para la finalidad prevista en las normas que le otorgan facultades o potestades, evitándose especialmente el abuso del poder (principio del ejercicio legítimo del poder).

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



⁴⁰ El análisis previamente desarrollado sobre las competencias del OSIPTEL resulta concordante con el análisis de legalidad que realiza la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas y la Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas del Indecopi (en adelante, "CEB" o "SEL", según corresponda), quienes en sus Resoluciones N° 325-2021/CEB-INDECOPI y N° 0097-2018/SEL-INDECOPI, establecen que la interpretación de las competencias de una entidad tiene que estar enmarcada según las facultades y los fines para los que fueron otorgadas. Es así como, en los casos citados, si bien las entidades municipales contaban con facultades en materia de regulación de anuncios publicitarios, la interpretación de sus competencias se enmarcó según los límites de las normas que le otorgaron dicha facultad, así como los fines de su delegación; y, en consecuencia, la imposición de las medidas cuestionadas que excedieron dichas facultades se declararon barreras burocráticas ilegales.

34. El Proyecto de Norma contiene disposiciones no concordantes con el marco legal que rige la actuación del OSIPTEL, distanciándose de lo regulado incluso por la Norma de Condiciones de Uso.

35. Todas las medidas propuestas por el OSIPTEL en el Proyecto de Norma deberán haber cubierto el análisis de razonabilidad, a fin de no calificar como potenciales barreras burocráticas irracionales.”

• **AFIN - Informe final (Comentario extemporáneo) – pg. 49-52:**
VI. Conclusiones.

151. La consideración de los servicios de telecomunicaciones como servicios públicos bajo la concepción más actual de esta institución, no admitiría una intervención estatal en la prestación de tales servicios con un grado de intensidad tal que resulte contrario a las libertades que se le reconocen a sus prestadores, en especial la libertad de empresa. Así, resaltamos que cualquier norma que emita el Osiptel, en su calidad de organismo regulador del sector, deberá respetar el contenido esencial de dicha libertad, así como resultar razonable de cara a los objetivos institucionales que se persiguen.

152. Si bien las facultades del Osiptel en esta materia son amplias, las mismas deben ser concordantes con lo dispuesto en los numerales 1.1 y 1.17 del Artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, que disponen que las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución Política, la Ley y al Derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas (principio de legalidad), ejerciendo única y exclusivamente las competencias atribuidas para la finalidad prevista en las normas que le otorgan facultades o potestades, evitándose especialmente el abuso del poder (principio del ejercicio legítimo del poder).

153. El Proyecto de Norma contiene disposiciones no concordantes con el marco legal que rige la actuación del Osiptel, distanciándose de lo regulado incluso por la Norma de Condiciones de Uso.

154. Todas las medidas propuestas por el Osiptel en el Proyecto de Norma deberán haber cubierto el análisis de razonabilidad, a fin de no calificar como potenciales barreras burocráticas irracionales.

155. De conformidad con el Osiptel, la percepción negativa de los usuarios respondería a la presencia de inadecuados esquemas de incentivos para

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



brindar un nivel idóneo de calidad de atención, y la poca fiabilidad de los indicadores de calidad reportados por las empresas operadoras, siendo esta última, la de mayor relevancia.

156. Los resultados de percepción de los usuarios no son concordantes con los propios monitoreos realizados por el Osiptel, puesto que, evidentemente, los valores subjetivos no son directamente comparables con los objetivos, y resulta necesario explorar qué otras motivaciones pueden incidir sobre estos niveles de percepción, no habiéndose explorado otras variables que podrían incidir en valoraciones subjetivas, tales como los propios resultados de los reclamos o incluso las campañas de marketing, lo que dificulta arribar a conclusiones sólidas sobre los niveles de calidad en la atención.

157. Si bien se reconoce el efecto que pueden tener las asimetrías de información sobre la calidad, resulta importante considerar hasta qué punto estas asimetrías son las causantes de la insatisfacción, y no terminan siendo una variable residual del conjunto de múltiples variables que pueden incidir sobre la percepción negativa de los usuarios, ejercicio que el regulador no ha realizado.

158. A pesar de que la argumentación del regulador se ha centrado en cuestionar los niveles de calidad en los canales telefónico y digital, y bajo un contexto en donde existe una creciente adopción de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se formuló como causas de la insatisfacción hechos vinculados al canal presencial, los mismos que, como se ha señalado, deben ser reevaluados con información diferente a la recogida durante el Estado de Emergencia.

159. En relación con las obligaciones de naturaleza informática, la principal medida planteada es que la empresa operadora cuente con sistemas de información o aplicativos diseñados para brindar al usuario y abonado la trazabilidad de sus trámites, accediendo a información de interés sobre el mismo. Sin embargo, la aplicación de esta medida requiere contar con evidencia de que los usuarios se encuentran insatisfechos por no llevar la trazabilidad de su trámite, y que los usuarios, con cierto grado de probabilidad, darán un uso suficientemente activo a la herramienta, de forma que pueda tener una incidencia sobre los niveles de satisfacción. En ambos casos, no se aprecia que el regulador haya planteado evidencia sobre ello.

160. Las medidas de incrementar los estándares de los canales telefónico y digital pueden terminar desplazando aún más el canal presencial, hecho que



no se encuentra incorporado en el análisis del Informe de Sustento del Osiptel. Tampoco se ha previsto el impacto diferenciado que se daría sobre empresas que, en el marco de la libertad empresarial, han optado por propuestas de negocio con mayor uso tecnológico, y que se podrían ver afectadas por las exigencias del Proyecto de Norma en relación con el canal presencial. Por estos motivos, no se ha demostrado que las medidas planteadas resulten idóneas para el objetivo perseguido.

161. En relación con brindar un espacio físico y facilidades técnicas en la zona de espera al Osiptel para que instale un equipo telefónico, tampoco se aprecia cómo esta medida generará una reducción en la insatisfacción considerando que el Osiptel cuenta con canales de atención telefónicos que son gratuitos. Además, la distribución de elementos dentro de cada centro o tienda está diseñada con base en el metraje y los elementos que se requieren para el funcionamiento de cada local, por lo que el rediseño puede terminar afectando la capacidad operativa de la atención al cliente y dilatar los tiempos de atención. En ese sentido, una medida de este tipo podría tener el efecto contrario al esperado.

162. Las medidas relacionadas a horarios de atención no resultan idóneas para abordar el problema planteado, e incluso no son factibles de implementar en múltiples casos.

163. Respecto de las obligaciones informativas, el Osiptel considera que las empresas presentan cálculos erróneos obtenidos durante la etapa de procesamiento de la información. Sin embargo, la evidencia aportada no permite respaldar dicha conclusión ni afirmar que las medidas informativas propuestas contribuyan a resolver un problema en particular.

164. En relación con las obligaciones de medición y tiempo de respuesta, las mayores exigencias en términos de los umbrales definidos no necesariamente mejorarán la calidad de atención a los usuarios, puesto que pueden generar incentivos a priorizar la rapidez en lugar de la calidad de la interacción, pueden únicamente elevar el incumplimiento en lugar de la calidad de atención, y pueden no estar completamente en el control de las empresas, tales como la deserción, entre otros motivos señalados en la presente subsección.

165. El Osiptel no ha evaluado, al menos, una alternativa adicional a la presentada en el Proyecto de Norma o, al menos, una variación de la misma, lo cual podría haber conllevado a una mejor propuesta regulatoria.



166. Existen medidas alternativas que pueden sustituir a las obligaciones planteadas en el Proyecto de Norma, y corresponde que el Osiptel pueda culminar el proceso de calidad regulatoria, formulando nuevas alternativas y seleccionando la que permita una mejor relación beneficio-costos.

TEMA: RAZONABILIDAD, IMPACTO REGULATORIO Y COSTO-BENEFICIO

• Flash – Carta 2 – anexo, pg. 1:

Comentarios generales.

(...) Sin embargo, no advertimos la necesidad y/o justificación para implementar las modificaciones propuestas. En efecto, de acuerdo a la Resolución del Consejo Directivo No. 69-2018-CD-OSIPTTEL, así como, de las recomendaciones de la OCDE, las iniciativas normativas deben responder a un análisis previo que justifique su necesidad y eficiencia; sin embargo, consideramos que no se ha analizado cada una de las modificaciones propuestas.

De acuerdo al Informe No. 00050-DAPU/2023, el principal problema detectado es la percepción de los usuarios; toda vez que, “un porcentaje importante de usuarios consideran que la atención recibida es de baja calidad o insatisfactoria”.

Luego, al momento de analizar las alternativas, no advertimos que OSIPTTEL haya analizado en cada una de sus propuestas si existen o no otras menos gravosas. Tan es así que, en algunos casos, las propuestas planteadas incluso repiten temáticas ya reguladas en la normativa vigente, y en los segmentos donde la propuesta decide innovar, se produce un efecto contrario, al crear mayor carga administrativa o incentivar acciones que producirían una mayor demora en la atención de los usuarios y abonados.

Adicionalmente, respetuosamente advertimos que tampoco se realiza un análisis sobre la razonabilidad y necesidad que hay en las medidas propuestas, debido a que, en varias ocasiones, se establecen obligaciones que contravienen la finalidad de este proyecto.”

• MTC – Informe – Anexo, pg. 4-5:

Comentarios generales

(...)

No obstante, dado que el Proyecto de Reglamento crea nuevas obligaciones a cargo de las empresas operadoras, como en toda intervención regulatoria, es necesario que las mismas sean analizadas, bajo criterios de

En relación a los comentarios de Flash y Hughes, que sostienen que en el informe sustentatorio no se evaluaron medidas menos gravosas y que se abordaron temáticas ya reguladas; se debe precisar que la alternativa 1 contiene implícitamente todas las medidas menos gravosas. En efecto, la alternativa 1 no solo incluye las obligaciones establecidas en el reglamento vigente, sino también contiene la posibilidad de realizar campañas informativas y educativas, autorregulación, etc.

Es decir, todas las medidas menos gravosas se encuentran normativamente disponibles para el Osiptel, incluso si se aprobase el presente proyecto normativo, por lo que no se trata de medidas regulatorias excluyentes o sustitutas. Además, el Osiptel no requiere hacer un RIA para implementar esas medidas menos gravosas, dado que todas ellas se encuentran dentro de sus facultades. Por ejemplo, desde el 2021, el Osiptel publica el Ranking de Calidad de Atención, el cual es una herramienta de información para la regulación por comparación.

En el caso de Flash y Hughes, que son empresas operadoras con menos de 500 mil abonados, la Alternativa 1 se traduce como un escenario desregulado y la Alternativa 2 como un escenario levemente regulado. Sin embargo, como la misma empresa lo ha advertido, varias de las obligaciones que se están estableciendo ya existen de alguna manera en la Norma de las Condiciones de Uso, por lo que, en términos prácticos, este proyecto normativo solo está definiendo algunos aspectos.

Por ejemplo, en la Norma de las Condiciones de Uso, todas las empresas operadoras tienen la obligación de brindar a los usuarios la información sobre sus trámites; mientras que en este proyecto normativo solo se está indicando que dé el detalle de su trámite: fecha y hora de presentación, estado del trámite, plazo otorgado para la atención y la decisión final. En general, como se puede apreciar en las secciones específicas de esta matriz, cada una de las obligaciones generales a las que estaría sujeta Flash o Hughes no generan altos



proporcionalidad, razonabilidad y considerando la repercusión que podría tener en el desarrollo del sector de las telecomunicaciones.

Como es sabido, en nuestro país, si bien los servicios públicos de telecomunicaciones se han desarrollado considerablemente gracias a los esfuerzos del sector público y privado, logrando que cada vez más personas puedan gozar de conectividad, aún existen brechas importantes de acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones, principalmente en las zonas rurales que, debido a diversos factores, no son atractivas para la inversión privada.

En efecto, las áreas rurales presentan infraestructuras escasas debido a factores como la baja densidad de población, lo que implica costos más altos y menos incentivos comerciales para invertir por parte de las empresas; asimismo, la infraestructura de telecomunicaciones en áreas rurales puede ser más costosa de implementar debido a las características geográficas del país, lo que también afectaría la sostenibilidad de la inversión.

Por dicha razón, el Estado desde el MTC viene realizando múltiples esfuerzos para lograr cerrar las brechas de acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones, a través de la emisión de diversas normas y la ejecución de proyectos, incentivando también la inversión privada y público-privada en las zonas que aún no cuentan con conectividad.

Precisamente, en cuanto a la promoción de la inversión privada, la carga regulatoria juega un papel importante, pues muchas veces la misma puede convertirse no solo en una barrera de entrada al mercado, sino que también puede terminar excluyendo de este a las empresas que no pueden soportar los costos regulatorios. De allí la importancia de que la imposición de obligaciones regulatorias por parte del Estado tome en cuenta el impacto que podrían tener las medidas en la decisión de inversión de las empresas, las distintas realidades de los servicios públicos entre las áreas rurales y urbanas, así como de las distintas regiones de nuestro país.”

• **AMÉRICA MÓVIL - Carta 2 - Anexo, pg. 1-2:**
Comentario general

(...)

No se puede negar entonces que gran parte de las disposiciones que se pretenden aprobar a través del Proyecto son precisamente ilegales y/o carentes de razonabilidad. No solo estamos entonces ante barreras burocráticas que serán inaplicadas a su tiempo sino también ante

costos de cumplimiento; y en cambio, son bastante beneficiosos para los usuarios.

Respecto a los comentarios generales de América Móvil y de AFIN, sugiriendo el hecho de que el Osiptel no ha realizado un análisis de razonabilidad, se debe indicar que, de acuerdo a lo expuesto en el Decreto Legislativo 1256 y sus modificatorias, el análisis de razonabilidad debe contener los siguientes aspectos:

- a) No arbitrariedad
 - a. Existencia de interés público dentro del ámbito de atribuciones legales de la entidad.
 - b. Existencia de un problema a solucionar
 - c. Medidas adecuadas para la solución del problema
- b) Proporcionalidad
 - a. Evaluación de beneficios y costos
 - b. La medida adoptada genera mayores beneficios que costos.
 - c. Otras alternativas no resultan menos costosas, dentro de las que debe estar no emitir una nueva regulación.

Con respecto al principio de no arbitrariedad, en conformidad a lo expuesto en el artículo 1 de la norma y su exposición de motivos, así como en el informe N° 050-2023-DAPU/OSIPTTEL, se desprende que el interés público de la norma es el de garantizar una adecuada atención de los usuarios estableciendo estándares básicos de calidad y fomentando la competencia en el sector.

En cuanto a la existencia de un problema a solucionar, en el informe en mención se indica de manera clara y detallada, junto con la suficiente evidencia, que la problemática que enfrenta el sector. En específico, en el informe se plasma que los resultados del Estudio de Calidad de atención revelan usuarios con una importante percepción negativa (mayor al 20%) para las dimensiones de efectividad y oportunidad, capacidad de respuesta. Además, en los canales telefónicos y digitales se reportaron los niveles más altos de percepción negativa. Ello implica una magnitud importante de usuarios disconformes o afectados, siendo estimado en alrededor de 14 millones, los cuales se concentran en los dos principales competidores del mercado (Telefónica y América Móvil con 5.9 y 4.9 millones, respectivamente).

Cabe precisar que a partir de la publicación de la norma el presente despacho recopiló información adicional de otros estudios y fuentes primarias. En el



imposiciones que dañan la confianza en el regulador y la legitimidad que se le presupone como entidad supervisora del mercado. El daño que además se generará al proceso de expansión de los servicios públicos de telecomunicaciones puede comprometer seriamente las expectativas de desarrollo económico del país en un momento especialmente relevante por las recientes crisis sociales que lamentablemente podrían conllevar a una posible paralización de inversiones frente a los elevados costos que las empresas operadoras tendríamos que asumir a fin de viabilizar propuestas como las que serán comentadas a lo largo del presente documento.

En ese sentido, solicitamos respetuosamente al regulador tomar en consideración los comentarios complementarios que se remiten a través del presente documento, en conjunto con los que se presentaron a través de nuestra comunicación DMR/CE/N°1977/23, a fin de reevaluar la pertinencia de las medidas bajo comentario y desistir de la aprobación del proyecto normativo en los términos que ha sido emitido o, en todo caso, publicar para comentarios un nuevo proyecto completamente reformulado y acorde con la necesidad y realidad del mercado de telecomunicaciones. De persistir con las medidas propuestas, en contravención al marco normativo del sector y la propia pertinencia de estas, se generará un daño grave e irreversible al crecimiento del mercado y a la propia viabilidad de las actividades económicas de las empresas operadoras.”

• **AMÉRICA MÓVIL – Carta 1 – Anexo, pg. 11-12:
Comentarios Finales**

Vemos con preocupación que el Proyecto haya efectuado propuestas o soluciones uniformes para grupos de usuarios con requerimientos diferenciados, tales como los del segmento Corporativo y de Gobierno.

Como bien podrá advertir el OSIPTEL, el usuario corporativo o de gobierno mantienen reglas completamente diferenciadas que no se asemejan a las propuestas en el Proyecto, siendo además que la situación de asimetría de información no es la misma que la de los abonados residenciales o masivos.

Ello implica que un usuario Corporativo o de Gobierno no necesite el diseño de ciertas herramientas o el establecimiento de ciertos parámetros de conducta diseñados por el regulador para proteger al usuario masivo frente a una posible asimetría.

Estudio Cualitativo⁹⁴ elaborado para el OSIPTEL por la consultora Consumer Truth, se determinó que los usuarios perciben una gran nivel de insatisfacción con las empresas operadoras y esta percepción se fundamenta en los siguientes factores o insights:

- Cultura del engaño: “La desconfianza tiene raíces robustas (...) lograr que un reclamo sea atendido es todo un desafío para los clientes”
- Maltrato/irrespeto: “Los usuarios tienen dificultades para comunicarse (...), largos tiempos de espera, respuestas inadecuadas (...) desconfianza y descontento”
- Enfoque en cobranza: “(cobran) tarifas excesivas o cargos ocultos en las facturas de los usuarios. Existe una falta de transparencia en las facturas”
- Dishonestidad: “Las empresas no cumplen con lo que ofrecen y (...) los usuarios (...) solo firman sin saber lo que están contratando”
- Desesperanza: “Los usuarios se sienten desgastados emocionalmente debido a la atención deficiente, promesas incumplidas, cambios en políticas y tarifas, etc. (...) generan estrés, frustración y desilusión”.

Finalmente, como se señaló en el informe también se observa “problemas en la medición de los indicadores donde, por ejemplo, no se estarían entregando tickets de arribo o incluso se estarían entregando tickets manuales donde no se consignan datos (fechas). Estos aspectos estarían generando que los indicadores reportados tengan sesgos importantes y no reflejen la realidad expresada por los usuarios”.

Es por ello, que la propuesta normativa planteada, en la cual se plantea que la medición de los indicadores sea realizada por el indicador en base a la información proporcionada por las empresas resulta ser la medida más adecuada para lograr un mayor nivel de fiabilidad de los indicadores.

La propuesta busca que una vez se cuente con indicadores confiables, la presentación de dichos indicadores a los usuarios se constituya en una información relevante en su toma de decisiones, con lo cual se busca promover la competencia y mejorar niveles de percepción de calidad por parte del usuario ya que este buscará evitar una atención deficiente. Por lo antes señalados, debe entenderse que se cumple los criterios de no arbitrariedad dada la evidencia mostrada.

En cuanto a los criterios de proporcionalidad, es de señalar que en el informe en mención se ha plasmado el Análisis Costo Beneficio, donde se ha



⁹⁴ Estudio Cualitativo para analizar la respuesta cognitiva y emocional de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en la presentación de un reclamo o queja.

En esa línea, un usuario corporativo o de gobierno puede presentar necesidades de consumo específicas y urgentes, por lo que procedimientos como los propuestos en el Proyecto restarán agilidad a la relación entre la empresa operadora y un usuario corporativo, y en determinados casos, posibles incumplimientos contractuales con los usuarios del segmento Gobierno.

En efecto, no se puede perder de vista que es bastante usual que los clientes del segmento Corporativo soliciten innumerables trámites mediante un asesor personalizado asignado, el cual procederá con su atención sin necesidad de utilizar alguno de los canales establecidos en el Proyecto, tales como el correo electrónico por dar un ejemplo, o cualquier otro que pudiera implementarse en el marco de esa relación privada.

La situación antes descrita resulta más grave aún en el caso de las Entidades del Gobierno cuya relación se encuentra regida por la normativa sectorial respectiva, esto es, la **Ley de Contrataciones con el Estado**. En ese sentido, a efectos de contratar con dichas entidades, nuestra representada participa en un concurso público cuyas condiciones de contratación se encuentran contenidas en las “Bases” que se registran en el sistema denominado SEACE y cuyo incumplimiento podría ocasionar no sólo la aplicación de una multa económica, sino inclusive la inhabilitación de poder contratar con el Estado, por lo que no resulta correcto efectuar propuestas o soluciones uniformes para grupos de usuarios con requerimientos diferenciados. Ello no resulta ajeno al conocimiento del OSIPTEL.

Es por tales motivos que solicitamos que el presente Proyecto excluya de su ámbito de aplicación a los clientes del segmento Corporativo y de Gobierno hasta que se incluyan disposiciones acordes a la realidad de los mismos, sin que ello implique restar agilidad a la relación de la compañía con dichas realidades.

• **Bullard – Informe – Anexo 2, pg. 1-4:**

I. Objeto del Informe, Conclusiones y Recomendaciones

(...)

2. Sobre el particular, luego del análisis realizado, tenemos las siguientes conclusiones y recomendaciones sobre la materia objeto de consulta:

- Contrariamente a las disposiciones constitucionales y normativas que garantizan el tratamiento no discriminatorio de los agentes que se encuentran en distinta situación, en el Proyecto de Norma no se

considerado los impactos y beneficios más relevantes con especial énfasis en aquellas que pudieran causar mayor impacto tanto positivo como negativo en las empresas. Producto de dicho análisis se evidenció que i) la medida planteada proporciona mayores beneficios incrementales que costos y ii) la medida planteada no fue la única evaluada, ya que se consideró el escenario actual. Por lo planteado, es de señalarse que se ha cumplido con el principio de proporcionalidad.

Con los dos principios evaluados de manera adecuada, se puede concluir que no es cierto que el Osiptel no haya realizado de manera adecuada un análisis de razonabilidad.

Por otra parte, respecto a los comentarios presentados por Bullard, se debe indicar que la propuesta normativa sí contempla un tratamiento diferenciado por tipo de empresa, basado en el umbral de 500 mil abonados. En general, a las empresas operadoras pequeñas se les está exceptuando de las obligaciones relacionadas a la medición de la calidad de atención y de la remisión de la información relacionada con la atención a los usuarios.

En cambio, se ha dispuesto que las empresas operadoras pequeñas sí estén sujetas a las obligaciones generales y algunas obligaciones específicas relacionadas al canal presencial, telefónico y digital. No obstante, a partir del análisis de los comentarios, varias de estas obligaciones ya no tendrían una aplicación general, y las que se quedan se están flexibilizando, por lo que se están atendiendo parcialmente los comentarios de Bullard. Cabe señalar que el sustento específico de estas decisiones se encuentra en las correspondientes secciones.

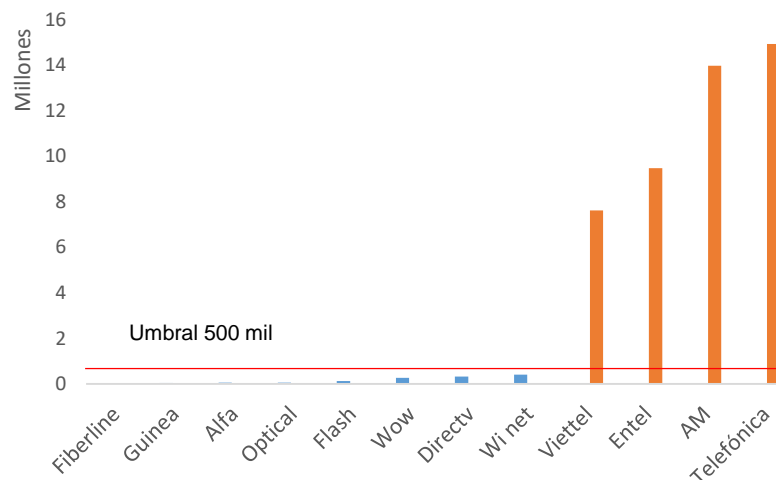
Sin perjuicio de ello, se debe indicar que el umbral de 500 mil abonados cumple con el objetivo de identificar a las empresas operadoras más grandes del mercado (Telefónica, América Móvil, Entel y Viettel), como se puede ver en el siguiente gráfico, por lo que no habría razón para modificarlo, mucho menos elevarlo en 6 veces como propone Bullard.



identifica las situaciones diferenciadas que pueden existir entre los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones. Esta falencia en el análisis lleva a que en el Proyecto de Norma se imponga cargas regulatorias iguales o uniformes para todos los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, que terminan siendo desproporcionales en función de las características de los distintos operadores, ocasionando situaciones de discriminación entre ellos.

- Ni en el Informe de Sustento del Proyecto de Norma ni en su Exposición de Motivos se consideran las diferencias que existen entre los modelos de negocio de los operadores (pueden ser multiservicio, mono servicio, o tener modelos intermedios), su tamaño en términos de abonados o usuarios (dependiendo del tipo de servicio que brindan pueden tener más o menos usuarios), la envergadura de su despliegue geográfico (puede ser nacional, regional, provincial), entre otros.
- El Informe de Sustento y la Exposición de Motivos tienen como premisa que todos los operadores tienen las mismas características que los cuatro (4) operadores de servicios móviles que participan en el mercado peruano, cuyas características son de grandes operadores multiservicios a nivel nacional. Esta propuesta se respalda únicamente en información sobre la calidad de la atención de usuarios de operadores multiservicio de la envergadura ya indicada. Es decir, no se ha tenido en cuenta las características de los operadores con modelos de negocio distintos al multiservicio o despliegues de red menores.
- Este sesgo también se observa en otro aspecto del análisis que sustenta la propuesta normativa, esto es, en la estimación de costos de implementación de la propuesta. Un análisis cuidadoso de este rubro es crucial para asegurar que su contenido mantenga un tratamiento no discriminatorio y proporcional, pero no se ha considerado la situación diferenciada que tienen o podrían tener los operadores que no sean multiservicio o con despliegues menos extendidos, sólo se ha considerado a los cuatro (4) grandes operadores multiservicio.
- Así, en el Proyecto de Norma se asume que la problemática de los operadores multiservicio más grandes del mercado peruano sería asimilable a todos los demás operadores. No se considera que los otros operadores no tienen el mismo modelo de negocio de los grandes operadores multiservicio, que tienen mucho menos abonados o usuarios, o que tienen coberturas geográficas menores. Asumir que se les puede

Cantidad de líneas por empresa



Nota: Incluye líneas móviles, conexiones de Internet fijo y televisión de paga y líneas de telefonía fija.

Fuente: PUNKU.

Elaboración: Osiptel.

Por otra parte, respecto a la sugerencia de Bullard de definir 2 umbrales, se ha encontrado no sería plausible adoptarlo, dado que las obligaciones generales que se están proponiendo no implican costos significativos, lo cual se muestra en las respectivas secciones de esta matriz.

Asimismo, también se debe precisar, atendiendo al cuestionamiento de Bullard, que la mayoría de las obligaciones generales ya existen parcialmente en la normativa vigente, y que en la mayoría de los casos solo se está definiendo algunos elementos que permiten materializar mejor su cumplimiento. Por ejemplo, la obligación de brindar información sobre los trámites ya es una obligación vigente, según la Norma de las Condiciones de Uso, por lo que en este proyecto normativo solo se está especificando la información mínima que se debería brindar. En cualquier caso y atendiendo a los comentarios brindados, se ha optado por flexibilizar algunas obligaciones generales, a fin de no afectar a las empresas operadoras más pequeñas.

En cuanto al comentario de ASIET en el cual se señala que las nuevas modalidades de atención requieren de un espacio y proceso de desarrollo natural de mercado, dado que son un elemento diferenciador e innovador; se



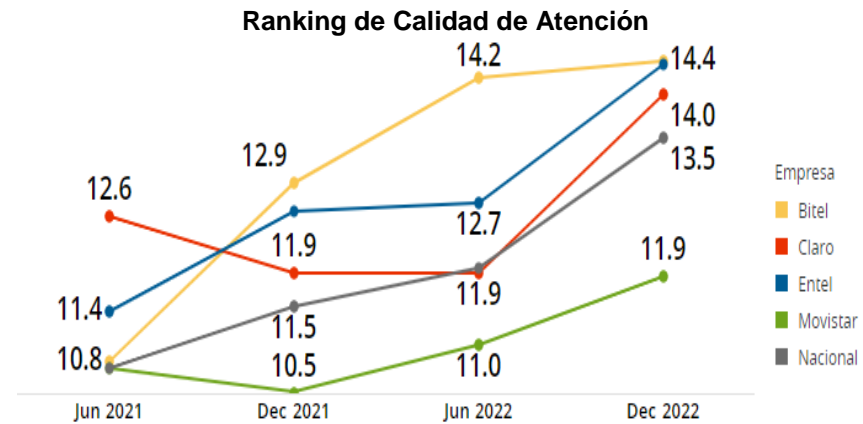
dar el mismo trato sin un sustento detallado, resulta discriminatorio y desproporcional.

- Los impactos de la implementación de las medidas propuestas pueden ser mucho más onerosos y complejos de cumplir para los otros operadores, por ejemplo, aquellos que tienen operaciones incipientes aún o que tienen un despliegue con enfoque local, pues en tales casos es bastante probable que den preferencia a canales de atención telefónicos o digitales, en vez de a los canales presenciales.
- La adecuada evaluación de calidad regulatoria debe considerar las diferencias entre los agentes que son objeto de regulación, a fin de determinar si es que existen situaciones que ameriten la aplicación de regulaciones diferenciadas. El Proyecto de Norma no cumple con este estándar y, por tanto, afecta el derecho a la igualdad y no discriminación de los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones distintos a los cuatro (4) grandes operadores multiservicio que han sido considerados como único o principal referente en el Informe de Sustento.
- La falta de identificación en las situaciones diferenciadas de los operadores ocasiona, asimismo, que en el Proyecto de Norma tampoco se evalúe la adopción de medidas proporcionales a la condición de cada agente, tales como obligaciones escalonadas en función al número total de usuarios y al número de usuarios por localidad.
- En el Proyecto de Norma se contempla un umbral de más de 500,000 usuarios para la aplicación de las obligaciones relativas al acceso virtual a información y al cumplimiento de indicadores; este umbral no se encuentra justificado en el Informe de Sustento. A nuestro entender, el valor de este umbral señala en el Proyecto de Norma proviene del Reglamento Vigente, que se basó en una evaluación de hace 10 años y que estaba pensada únicamente para los cuatro operadores de servicios móviles. Si simplemente se realizara el mismo cálculo con las cifras actuales, sin incorporar las realidades de otros servicios, el umbral se incrementaría en 6 veces.
- Más allá de que en el Informe de Sustento no se replica este ejercicio considerando las características actuales del mercado; en este documento tampoco se sustenta porque la misma metodología de cálculo del umbral sería trasladable a operadores distintos a los grandes



debe manifestar que el Osiptel coincide con esa apreciación y, por ello, desde el 2021 viene publicando un ranking de calidad de atención que se obtiene de los indicadores técnicos del vigente Reglamento de Calidad de Atención y de los indicadores de percepción obtenidos del Estudio de Calidad de Atención.

En efecto, desde el 2021 el Osiptel ha adoptado un enfoque regulatorio basado en la competencia por comparación, el cual está teniendo buenos resultados y está logrando modificar la conducta de las empresas operadoras. Como se puede apreciar en el gráfico siguiente, todas las empresas operadoras ha ido mejorando sus indicadores, aunque todavía no llegan a los niveles deseados por el Osiptel.



Fuente: Portal de información de usuarios.
Elaboración: Osiptel.

Sin embargo, como se ha detallado en el informe sustentatorio de este proyecto normativo, los indicadores de calidad de atención que reportan actualmente las empresas operadoras tienen problemas de confiabilidad en su cálculo y resultados y, su verificación supone desarrollar procesos de supervisión en los que se suele solicitar, mediante carta, toda la información de atenciones, incluso a nivel de data fuente. Estos procesos de verificación de la información suelen ser costosos para el Osiptel y para las empresas operadoras. Por ello, en este proyecto normativo se considerado pertinente proponer un acceso virtual a la información de las atenciones, y ahora en esta propuesta final, se está planteando un Sistema de Información del Servicio de Atención basado un SFTP.

operadores de servicios fijos y móviles; los cuales, como se ha visto, tienen modelos de negocios y envergaduras muy distintas.

- Igualmente, en el Proyecto de Norma tampoco se ha considerado la posibilidad de establecer un régimen gradual con rangos de números de usuarios que gatillen distintos niveles de exigencia relativos a la calidad de usuarios.
- Considerando ello, la forma de implementación de los indicadores propuestos por el Proyecto de Norma es irrazonable y desproporcional. En particular cuando, de aprobarse la propuesta, será la primera vez que una gran parte de operadores de servicios públicos de telecomunicaciones se encuentre sujeta al cumplimiento de obligaciones de calidad de la atención de usuarios.
- Estos aspectos del Proyecto de Norma son los que evidencian la ausencia de sustento para establecer el alcance de las obligaciones propuestas, así como de evaluación de posibles alternativas regulatorias que aseguren proporcionalidad y trato no discriminatorio, con medidas de aplicación progresiva y/o gradual o por rangos de exigencia.
- Así, el resultado de haber considerado un universo de información sesgado es la imposición de obligaciones injustificadas y desproporcionales para los agentes de mercado que se encuentran en una situación distinta a la de los operadores de servicios fijos y móviles; afectando su derecho a la igualdad y no discriminación.
- En ese sentido, consideramos que resultaría apropiado que se consideren otras alternativas que se ajustarían a los principios de proporcionalidad y razonabilidad para garantizar el derecho a la igualdad de los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones con características distintas a los cuatro principales operadores móviles del mercado peruano serían las siguientes. A manera referencial señalamos las siguientes:
 - Que el Proyecto de Norma mantenga el ámbito de aplicación del Reglamento Vigente, esto es, sólo aplique en lo principal a los operadores de servicios de telefonía fija y móvil multiservicio, y se aplique a los otros operadores de servicios públicos de telecomunicaciones los indicadores y exigencias sobre atención a usuarios que a la fecha se encuentran contempladas en el



Cabe señalar que, uno de los motivos que limita alcanzar mejores niveles de competencia, reside la asimetría de información que no permite a los usuarios comparar entre los diversos proveedores de servicio. Para abordar esta problemática se ha optado por proponer un nuevo Reglamento de Calidad de Atención que esté sintonía con el Ranking de Calidad de Atención, lo cual implica:

- Desregulación de la mayoría de los indicadores de calidad de atención del Reglamento. En esta propuesta final se ha optado por mantener las sanciones por incumplimiento de metas solo para el AVH1 y AVH2, ello principalmente porque se ha evidenciado que las empresas operadoras siguen teniendo incumplimientos en estos indicadores. Asimismo, se está desregulando los indicadores del canal presencial porque se ha identificado que existe deserción y tiempo de espera no registrado, por lo que es preferible mejorar la accesibilidad a la información antes que imponer sanciones por indicadores que están mal medidos.
- Desarrollo del Sistema de Información del Servicio de Atención, en reemplazo del acceso virtual inicialmente propuesto, el cual busca reducir la referida asimetría de información.

Por otra parte, ASIET indica que las empresas enfrentan una legítima preocupación por los altos costos de atención que enfrentan y que para ello la adopción de las nuevas tecnologías sería una solución adecuada. En línea con este comentario, la Cámara de Comercio de Lima cuestiona que se promueva el canal presencial en detrimento de los canales digitales.

Al respecto, se debe señalar que el Osiptel concuerda con el objetivo de promover los canales digitales, por lo cual busca favorecer cualquier alternativa que implique reducir los costos sin reducir (o mejorando) los niveles de calidad de atención. Sin embargo, el Osiptel no concibe a los canales presencial y digital como sustitutos, sino como complementarios, por lo que no encuentra una contradicción entre promover la mejora de la calidad en ambos canales.

De manera adicional, se debe señalar que concebir como sustitutos a los canales presencia y digital, refleja un dilema basado meramente en la reducción de costos medios y soslaya el objetivo de brindar un servicio de atención de calidad a los usuarios.

Por otra parte, ASIET señala que ANATEL promueve la adopción de canales digitales y pretende que la experiencia sea replicada en el Perú, sin embargo,

Reglamento de Calidad de Servicios. Ello en tanto no se ha aportado evidencia de que exista una problemática específica que amerite mayor intervención reguladora respecto de los sistemas de atención de usuarios de estos otros operadores.

- Alternativamente, que el Proyecto de Norma prevea umbrales progresivos para la imposición de obligaciones a los otros operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, identificando las características objetivas que determinarían el paso de un umbral a otro, ya sea número de abonados o usuarios, la amplitud geográfica de su despliegue, etc. Dadas las características de los otros operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, no parece apropiado establecer un único umbral para pasar a la exigencia de todas las mayores exigencias, sino que un sistema de umbrales escalonados podría ser más apropiado. Por ejemplo, considerando los saltos en el número de abonados o usuarios en los servicios de acceso a Internet o TV Paga, que ya hemos identificado previamente.
- Los umbrales escalonados no deberían partir por asumir como dado y replicable automáticamente el umbral base que se tuvo en cuenta para el Reglamento Vigente, de 500,000 usuarios, pues como ya se ha mencionado ese cálculo se hizo hace 10 años con datos y cifras que se han superado notoriamente. La simple actualización de ese cálculo implicaría incrementar en seis veces ese umbral. Este solo hecho es indicativo de que el umbral base debería elevarse considerablemente.
- Sin perjuicio de ello, como ya mencionamos, deberían buscarse formas apropiadas para establecer umbrales menores que contribuyan a generar una adecuada proporcionalidad en el nivel de exigencia de las medidas impuestas a los operadores en cuanto a la atención de usuarios, teniendo en cuenta también el giro paulatino que van teniendo los sistemas de atención de usuarios hacia canales no presenciales.

• **Bullard – Informe – Anexo 2, pg. 9-14:**

III. Derecho a la igualdad y no discriminación, y proporcionalidad en la intervención reguladora

A. El derecho a la igualdad implica tratar igual a los iguales y diferente a los distintos

es de precisar que dicha campaña es meramente informativa y al momento no se cuenta con resultados que permitan tomar alguna decisión para la propuesta.

En cuanto a las fuentes citadas por ASIET, es de indicarse que si bien señalan la necesidad de un escenario en el cual se flexibilice la regulación, es de indicar que son estas mismas fuentes las que señalan que flexibilizaciones como la correulación son aplicables en los casos en los que la búsqueda de la maximización de ganancias se encuentre alineados con los objetivos de interés público, sin embargo, de lo señalados líneas arriba, ello no ocurriría en el caso peruano.

Por otra parte, ASIET recomienda que en la revisión del Reglamento de Calidad de Atención se incluya el criterio de simplificación normativa, respecto a lo cual se debe indicar el Osiptel tiene un plan de simplificación y evaluación ex post de normas, el cual se viene realizando de manera paralela a los procedimientos de emisión normativa, por lo que no resulta pertinente atender ese comentario.

Con relación al cuestionamiento de Telefónica al Estudio de Calidad de Atención, se debe señalar que esta encuesta se realiza con un rezago promedio de 30 días y que efectivamente podría generar algún tipo de sesgo; sin embargo, es más probable que este sesgo sea a favor de las empresas operadoras. Por ejemplo, un usuario satisfecho con la atención probablemente se mantenga satisfecho en los próximos 30 días, a menos que la empresa operadora no cumpla con lo prometido, lo cual no debería darse; en cambio, un usuarios insatisfecho y emocionalmente indignado, probablemente pierda esa carga emocional en los próximos 30 días, de manera que cuando se le encueste se ubique como neutral. Es decir, es más probable que la cantidad de insatisfechos esté subestimada y que la cantidad de satisfechos esté sobrestimada.

En cualquier caso, los resultados en el Estudio de Calidad de Atención son bastante reveladores respecto al desempeño de Telefónica y confirman lo que se muestra en el ranking de calidad de atención. Telefónica es la empresa que, en el segundo semestre, tienen el mayor nivel de desempeño bajo (34%) y menor nivel de desempeño alto (35%). Los resultados obtenidos son abismalmente diferentes a lo observado en Viettel, que tiene un desempeño bajo de 6% y un desempeño alto de 75%. Cabe señalar que no hay nivel de sesgo que pueda invertir los resultados obtenidos.

Con relación a las transcripciones de la atención telefónica con asesor virtual, Telefónica cuestiona su representatividad por ser de una única empresa; sin



14. El numeral 2 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú establece el derecho a la igualdad y no discriminación⁴⁴. Al respecto, el Tribunal Constitucional (en adelante, el “TC”) ha señalado esta garantía no se traduce en un trato idéntico a todas las personas, sino más bien, en la exigencia de “ser tratado de igual modo a quienes se encuentran en una idéntica situación⁴⁵”.

15. Así, el contenido del derecho fundamental a la igualdad implica la existencia de previsiones diferenciadas, siempre que estas respondan a situaciones de hecho distintas⁴⁶. En otras palabras, el derecho a la igualdad conlleva que en el diseño y aplicación del ordenamiento jurídico se trate igual a los que son iguales, y diferente a los que son diferentes.

16. Una norma garantista del derecho a la igualdad no solo puede, sino que debe asignar tratamientos diferenciados cuando las situaciones de hecho así lo requieran. Este tratamiento deberá ser razonable y proporcional a la situación de hecho y a la finalidad perseguida por la norma. En este sentido, el TC ha establecido los siguientes requisitos para que se establezca una diferenciación válida a nivel normativo:

“[L]a noción de igualdad ante la ley no se riñe con la existencia de normas diferenciadoras, a condición de que se acredite:

- a) La existencia de distintas situaciones de hecho y, por ende, la relevancia de la diferenciación;
- b) La acreditación de una finalidad específica;
- c) La existencia de razonabilidad, es decir, su admisibilidad desde la perspectiva de los preceptos, valores y principios constitucionales;
- d) La existencia de proporcionalidad; es decir, que la consecuencia jurídica diferenciadora sea armónica y correspondiente con los supuestos de hecho y la finalidad; y,

embargo, se debe señalar que en el mercado solo dos empresas tienen asesor virtual: Telefónica y Entel. En el caso del asesor virtual de Telefónica, sus deficiencias han sido suficientemente identificadas, primero con la acción de supervisión de la DFI, luego con la transcripción de sus audios y recientemente con llamadas de prueba; en todas las ocasiones se ha encontrado que el asesor virtual tiene deficiencias. Incluso, cuando se ha realizado un focus group con usuarios con el apoyo de la empresa Consumer Truth, se ha encontrado que uno de los principales dolores del usuario es el *bot* de Telefónica. Por lo tanto, la problemática del asesor virtual está documentado y requiere de medidas que incentivan a mejorar el diseño de ese canal de atención.

Por lo tanto, respecto a lo indicado por Telefónica y Cipriano, es de precisar que el OSIPTEL es consciente de los cambios tecnológicos, sin embargo, en línea con lo establecido líneas arriba, este despacho considera inaceptable que se afecte al usuario con herramientas que han demostrado un alto grado de ineficiencia. Caber destacar que la propuesta no busca penalizar el uso de ninguna herramienta, por el contrario, busca incentivar su uso siempre y cuando se establezcan condiciones básicas de calidad. De hecho, la obligación de brindar al usuario la opción de comunicarse con un asesor humano durante los primeros 40 segundos del establecimiento de la llamada no debe entenderse como un desincentivo a la innovación, por el contrario, en la medida que su propuesta tecnológica demuestre un nivel básico de efectividad, será el mismo mercado el que decida usarlo con mayor frecuencia.

De manera adicional, se recomienda a las empresas operadoras testear sus nuevos canales digitales, desarrollar pruebas piloto, y evitar ponerlo a disposición de los usuarios cuando no están adecuadamente diseñados; dado que los usuarios no pueden ser utilizados como campo de prueba o experimentación.

Por otra parte, respecto al cuestionamiento de la información obtenida en los monitoreos en el 2021 respecto a la deserción y el tiempo de espera en el canal presencial; estos resultados confirmaron, en su momento, que existía una subestimación de estos indicadores debido principalmente a la cola externa de las oficinas. Si bien no se ha vuelto a realizar otro levantamiento de información

⁴⁴ Constitución Política del Perú “Artículo 2.- Derechos fundamentales de la persona Toda persona tiene derecho: (...) 2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole”.

⁴⁵ Sentencia del 30 de setiembre de 2011 recaída en el Expediente No. 03525-2011-PA/TC, numeral 4. Disponible en: <https://t.ly/GvrMN>

⁴⁶ Sentencia del 31 de marzo del 2004 recaída en el Expediente No. 2510-2002-AA/TC, numeral 2: “La igualdad se configura como un derecho fundamental de la persona a no sufrir discriminación jurídica alguna; esto es, a **no ser tratada de manera dispar respecto de quienes se encuentren en una misma situación, salvo que exista una justificación objetiva y razonable para esa diferencia de trato**” [énfasis agregado]. Disponible en: https://t.ly/Cy_td



e) La existencia de racionalidad, es decir, coherencia entre los supuestos de hecho, el medio empleado y la finalidad que se persigue⁴⁷.

17. A nivel de normas con rango de ley, se tiene el artículo 12 del Decreto Legislativo No. 757, Ley Marco para el crecimiento de la Inversión Privada (en adelante, el “DL 757”), prohíbe a las autoridades establecer tratamientos discriminatorios entre empresas bajo responsabilidad⁴⁸.

18. Para asegurar la observancia del derecho a la igualdad, las normas deben ser proporcionales y racionales. Una norma que no identifique previamente las situaciones diferenciadas de los agentes que son objeto de regulación, y asigne un tratamiento idéntico a todos sin tener en cuenta sus particularidades será, por defecto, discriminatoria, desproporcional e irracional; pues impondrá cargas no idóneas y excesivas para algunos agentes.

19. Una referencia de cómo se materializa el derecho a la igualdad y la proporcionalidad de los agentes económicos a través de medidas regulatorias diferenciadas, que consideran la proporcionalidad y racionalidad de la intervención reguladora sobre el desempeño de los administrados, se presenta, por ejemplo, en el tratamiento de las Micro y Pequeñas Empresas (en adelante, “MYPEs”).

20. Al respecto, la mejor práctica internacional coincide en que las evaluaciones de impacto regulatorio previas a la expedición de una norma deben colocarse en la situación de las MYPEs. Ello con el objetivo de (i) definir si la adopción de medidas regulatorias es realmente necesaria para empresas de su tipo; y de (ii) limitar la regulación a lo estrictamente debido para su finalidad para no colocar a las empresas pequeñas en una situación desventajosa con relación a empresas de mayor tamaño⁴⁹.

a la fecha, los jefes y los orientadores de las oficinas del Osiptel han encontrado en sus visitas a los centros de orientación de las empresas operadoras que todavía subsiste este problema.

De otro lado, Telefónica señala que no hay evidencia de una inadecuada publicación de resultados. Al respecto, se debe señalar que el reglamento vigente y su implementación no logró convertir los indicadores de calidad de atención en una fuente de información que los usuarios puedan utilizar para tomar decisiones. Estos indicadores se encuentran publicados en las páginas web de las empresas operadoras en enlaces de difícil acceso y archivos pdf, aparte de ello el diseño de los cuadros no es amistoso para los usuarios, como se puede apreciar en la siguiente captura de pantalla.

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2023

MES: Enero

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de usuarios que desistieron de realizar un trámite

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	DAP (%)
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	4	3680	0.1%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martín	21	4368	0.5%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	103	11977	0.9%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	66	8936	0.7%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	21	5621	0.4%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	36	11396	0.3%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	37	9693	0.4%
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	14	2403	0.6%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	22	9803	0.2%

En cuanto a la preocupación del MTC y del consultor contratado por Telefónica, es de señalarse que, en efecto, el OSIPTEL comparte la genuina preocupación de la sociedad respecto a la necesidad de cerrar brechas digitales, sin embargo, consideramos que es inaceptable una visión limitada en la que la necesidad de cerrar dichas brechas digitales debe contraponerse al derecho de los ciudadanos de contar con un adecuado servicio de atención.

⁴⁷ Sentencia del 26 de abril de 2004 recaída en el Expediente No. 018-2003-AI/TC. Disponible en: <https://t.ly/Mi37F>

⁴⁸ Decreto Legislativo No. 757, Ley Marco para el crecimiento de la Inversión Privada “Artículo 12.- (...) Ninguna autoridad, funcionario o empleado del Gobierno Central, Gobiernos Regionales o Locales en cualesquiera de sus niveles, ni empresas del Estado, podrá establecer o aplicar tratamientos discriminatorios ni diferenciados, de conformidad con lo dispuesto en el presente artículo, bajo responsabilidad”

⁴⁹ “Idealmente, la regulación -si fuese necesaria- debería estar diseñada desde el comienzo para que los negocios pequeños puedan lidiar con ella fácil y eficientemente, sin que se las coloque en una situación desventajosa en comparación con compañías más grandes que pueden recurrir a especialistas o expertos externos. Esto implica que toda la regulación, tras haber pasado una evaluación rigurosa para verificar si es necesaria o no, debe limitarse al mínimo compatible con su efectividad” [énfasis agregado]. Traducción libre de: EUROPEAN COMMISSION (2007). “3. Ten Models to reduce the regulatory burden on small businesses”. En Models to reduce the disproportionate regulatory burden on SMEs. Report of the Expert Group: “Ideally, regulation — if necessary at all — should right from the start be designed so that even a small business can cope with it easily and efficiently without being greatly disadvantaged in comparison with larger companies that can employ



21. En este sentido, en el documento “Modelos para reducir las cargas regulatorias desproporcionadas en las MYPEs” de la Comisión Europea, se señala que las evaluaciones de impacto deben considerar necesariamente la posición de empresas de distintos tamaños, debido al impacto desproporcional que las regulaciones podrían generar por sus costos de cumplimiento:

“Las evaluaciones de impacto ex ante no solo deben considerar los efectos generales o promedio de las nuevas regulaciones en los negocios. **Los problemas específicos de los negocios pequeños**, que generalmente resultan en relativamente **altos costos de cumplimiento, y una distribución desproporcionada de las cargas regulatorias y administrativas; deben ser incluidos sistemáticamente en cualquier evaluación de impacto**”⁵⁰. [Énfasis agregado]

22. Dependiendo de la evaluación y del objetivo de la regulación; las herramientas habitualmente utilizadas para garantizar regulaciones proporcionales a empresas de menor envergadura varían desde exenciones por tamaño de la empresa hasta obligaciones reducidas, simplificadas, o temporales⁵¹.

23. Estas consideraciones han sido recogidas por los instrumentos locales de calidad normativa. El Manual para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante (AIR) preparado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros –y aprobado según lo dispuesto por el Decreto Supremo No. 063-2021-PCM, Reglamento de Mejora Calidad de Calidad Regulatoria y lineamientos para AIR Ex Ante– considera dentro de la medición de costos de las propuestas normativas, el impacto particular que podrían tener las normas sobre los costos operativos y conducta de las MYPEs.

24. De esta manera, la evaluación de proporcionalidad incluye dentro de sus pasos de análisis económico la determinación de si los productos o negocios

Por otra parte, respecto al impacto de la propuesta normativa en la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones en el área rural, aspecto comentado por el MTC y Hughes, se debe señalar que no existe ningún tipo de impacto negativo. En la actualidad, las empresas operadoras no tienen centros de atención y puntos de atención en los centros poblados categorizados como rurales. Además, tanto la norma vigente como la propuesta contempla la expansión de los puntos de atención a nivel provincial, probablemente en la capital de provincia que es categorizado como urbana. Además, estos puntos de atención deben estar en los lugares donde la empresa operadora ya tiene puntos de venta.

Por ejemplo, una empresa como Hughes solo debería tener punto de atención en las provincias donde tenga puntos de venta, por lo que no se debería esperar un fuerte impacto en costos que altere su plan de inversión. Cabe señalar que esta obligación ya existe y, no se ha reportado ningún efecto en las decisiones de inversión.

Cabe señalar que, no se está concibiendo el canal presencial como canal orientado a atender al usuario rural, porque es materialmente imposible llevar puntos de atención en centros poblados rurales. Los centros y puntos de atención siempre estarán geográficamente lejanos al usuario rural y este tendría que asumir importantes costos de viaje, por lo que el canal de atención más idóneo para el usuario rural es el canal telefónico.

Con relación a las otras obligaciones generales que serían aplicables a empresas operadoras rurales, como Hughes, en la mayoría de los casos se trata de obligaciones que ya existen y que solo se están añadiendo mayores elementos para mejorar la verificación de su cumplimiento; en otros casos, se trata de obligaciones cuya aplicación está condicionada al desempeño de la empresa, por ejemplo, la capacitación y evaluación de los asesores. En ese sentido, tampoco se espera que las empresas operadoras rurales se vean afectadas en sus decisiones de inversión o en sus ingresos.

specialists or procure help from external experts. This implies that all regulation, after having passed a thorough test whether it is necessary at all, has to be limited to the minimum extent compatible with its effectiveness”. Disponible en: <https://t.ly/TPHY9>

⁵⁰ Traducción libre de: EUROPEAN COMMISSION (2007). *Íbidem*. “(Ex ante) impact assessments and consultations should not only consider the general or average effects of new rules on businesses. The special problems of small businesses in dealing with regulation, which often result in relatively high compliance costs and a disproportionate distribution of the regulatory and administrative burden, should be systematically included in any impact assessment”..

⁵¹ EUROPEAN COMMISSION (2007). *Íbidem*.



de un tipo son tratados de forma diferente a otros que se encuentran en una situación equiparable⁵².

[En el informe original se adjunta un cuadro sobre los costos operativos y conducta de las MYPES]

25. Las consideraciones, evaluaciones y criterios diferenciados para la intervención reguladora sobre las PYMEs son sólo un ejemplo del tipo de análisis que puede realizarse para asegurar la observancia del derecho a la igualdad, considerando la proporcionalidad y racionalidad de las normas y cargas regulatorias que se imponen sobre los administrados, así como los fines que se pretende alcanzar con ellas.

26. Así, los criterios de análisis definidos en el Manual para la aplicación del AIR Ex Ante que se han mencionado pueden ser relevantes también para asegurar la observancia del derecho a la igualdad y no discriminación en la Constitución y el marco legal, respecto de la intervención reguladora para ámbitos o actividades económicas en los que los administrados o agentes del mercado a ser regulados presenten condiciones o características objetivas que determinen diferencias considerables que deben ser evaluadas para definir si corresponde aplicarles reglas diferenciadas, precisamente para asegurar que no se generen situaciones de discriminación inversa al tratar igual a quienes son distintos.

B. El derecho a la igualdad y la proporcionalidad en la regulación de telecomunicaciones

27. Las consideraciones antes indicadas también se encuentran contempladas en la regulación de telecomunicaciones y en las reglas de actuación del OSIPTEL. En esta línea, el Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo No. 008-2001-PCM, establece que las acciones del OSIPTEL se deben guiar por los principios de no discriminación, subsidiariedad, y actuación basada en el análisis costo-beneficio.

28. En particular, el OSIPTEL es responsable de que al ejercer sus funciones normativas, de supervisión, fiscalización y sanción, no produzca condiciones o situaciones en que los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones resulten tratados en condiciones discriminatorias:

Finalmente, se valora positivamente la preocupación del MTC respecto al impacto de las decisiones regulatorias en las decisiones de inversión en el área rural; sin embargo, se debe señalar que los diversos proyectos de acceso universal desarrollados por el FITEL-MTC se han visto amenazados en su equilibrio financiero no tanto por las decisiones regulatorias del Osiptel, sino por los cambios tecnológicos que han alterado la dinámica de mercado de telecomunicaciones, aspectos que no han sido previstos en el diseño de estos proyectos rurales, como es el caso de los TUP rurales y la Red Dorsal de Fibra Óptica. Por ello, en el desarrollo de este proyecto normativo, no se ha incluido ninguna obligación específica a la ruralidad, debido a que se trata de un segmento de mercado que tendría que evaluarse en otro contexto.

Por otra parte, el MTC ha realizado consultas puntuales sobre el análisis costo-beneficio, los cuales se atienden a continuación:

- Sobre la fuente del valor del servicio S/ 7.4, este proviene del proyecto MAC Lima sur disponible en la página de transparencia de ese proyecto. A continuación, se brinda el detalle del cálculo de este parámetro:

	Lima sur
Inversión	1,164,523.03
Operación	4,464,025.00
Mantenimiento	180,603.00
Costo total	5,809,151.03
Atenciones proyectadas	785,368.9
Ratio costos medios	7.40

Fuente: Análisis de costos del proyecto de inversión "Creación de los servicios de atención al ciudadano a través del centro de atención integral MAC-Lima Sur – Secretaría de Gestión Pública.

- Finalmente, en cuanto al cuadro 22, se ha tomado nota de la observación y se está subsanando en el informe final.

En cuanto al ingreso promedio mensual, como se indica en el informe en mención, se calculó en función a la data de INEI del Ingreso promedio proveniente del trabajo (urbano). En función a la data de 2007 a 2019



⁵² Secretaría de Gestión Pública de la PCM (2021). "Manual para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante", pp. 52-53. Disponible en: <https://rb.gy/b7a01>

“Artículo 5.- Principio de No Discriminación Las decisiones y acciones del OSIPTEL se orientarán a garantizar que las empresas operadoras participantes en los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones no sean discriminadas”.

29. Asimismo, el OSIPTEL debe asegurarse de que una intervención regulatoria donde se haya acreditado la existencia un problema público que no pueda ser solucionado por las dinámicas del mercado. Si el problema requiere regulación, debe darle preferencia a la opción que menos incida sobre la autonomía privada⁵³.

30. Además, corresponde que el OSIPTEL evalúe, en función de la evidencia disponible, si es que los agentes que son objeto de regulación se encuentran en situaciones distintas que ameriten tratamientos diferenciados⁵⁴. A estos efectos, el análisis costo-beneficio deberá tener en cuenta si las cargas regulatorias son proporcionales para la situación de cada agente. Por ello, los Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL, contenidos en el Documento No. 0052- GPRC/2018, establecen que “[e]l análisis de los costos y beneficios debe ser consistente con el Principio de Proporcionalidad”⁵⁵.

31. Corresponde señalar que la experiencia internacional en materia de regulación sectorial refiere que las regulaciones proporcionales ajustan su costo y modo de implementación a la naturaleza de los agentes, considerando, entre otros, su tamaño:

*“Donde las acciones regulatorias sean necesarias, deben estar bien dirigidas y ser proporcionales al problema tratado, y medidas en comparación con otras alternativas. Una agencia regulatoria debe contar con la amplitud legal para variar su métodos y prácticas regulatorias **para poder lograr su objetivo al menor costo para sí misma y para las entidades reguladas.** Los siguientes son lineamientos para el logro de sus objetivos:
(...)*

se empleó una proyección lineal. Cabe destacar que no se consideró la data de 2020 y 2021 por corresponder a un periodo anómalo.

Respecto a los comentarios presentados por AFIN, **de manera extemporánea**, se debe señalar lo siguiente:

- En general, los indicadores técnicos y los indicadores de percepción no tienen por qué reflejar necesariamente los mismos resultados, dado que resultan de procesos distintos de extracción de información. Por ello, no sorprende que existan diferencias en los resultados en los indicadores del RCA, los resultados del Estudio de Calidad de Atención o los resultados de los monitoreos realizados por el Osiptel. Precisamente, el trabajo de análisis consiste en identificar cuáles son las causas que generen esos resultados.

En ese contexto, se ha identificado a través de los diferentes levantamientos de información, que los indicadores de calidad de atención del canal presencial no son confiables debido a que las empresas operadoras no cumplen rigurosamente con entregar la constancia de arribo a todos los usuarios.

Por otra parte, todos los indicadores de calidad de atención del RCA no serían confiables debido a que son calculados por las empresas operadoras y, estas no tienen incentivos para revelar la real situación de la calidad de atención.

En ese contexto, el Osiptel viene recibiendo de parte de los usuarios referencias negativas sobre la calidad de atención de las principales empresas operadoras, las cuales contradicen los indicadores de calidad de atención del RCA. Por ello, en una primera etapa se dispuso la realización de monitoreos y supervisiones, las cuales, por su naturaleza no pueden tener la representatividad estadística necesaria.

⁵³ Decreto Supremo No. 008-2001-PCM, Reglamento General del OSIPTEL “Artículo 11.- Principio de Subsidiariedad La actuación del OSIPTEL es subsidiaria y sólo procede en aquellos supuestos en los que el mercado y los mecanismos de libre competencia no sean adecuados para la satisfacción de los intereses de los usuarios y de los competidores. En caso de duda sobre la necesidad de aprobar disposiciones regulatorias y/o normativas, se optará por no aprobarlas y, entre varias opciones similarmente efectivas, se optará por la que menos afecte la autonomía privada”.

⁵⁴ Decreto Supremo No. 008-2001-PCM, Reglamento General del OSIPTEL “Artículo 6.- Principio de Actuación basado en el Análisis Costo – Beneficio. Los beneficios y costos de las acciones periódicas y programadas emprendidas por el OSIPTEL, serán evaluados antes de su realización y deberán ser adecuadamente sustentados en estudios y evaluaciones técnicas que acrediten su racionalidad y eficacia. Esta evaluación tomará en cuenta tanto las proyecciones de corto como de largo plazo, así como los costos y beneficios directos e indirectos, monetarios o no monetarios”.

⁵⁵ OSIPTEL (2018). “Lineamientos de Calidad Regulatoria”, p. 68: “El análisis de los costos y beneficios debe ser consistente con el Principio de Proporcionalidad, de tal forma que normas/regulaciones que tengan como objetivo el solucionar un problema de alto impacto deriven en un análisis costo-beneficio de mayor detalle que uno de bajo impacto”. Disponible en: <https://rb.gy/0ghls>



Actuar en formas que son relevantes para la naturaleza de la entidad regulada, por ejemplo, estatal o privada, pequeña o grande⁵⁶.

[Énfasis agregado]

32. En cuanto a la proporcionalidad de las intervenciones reguladoras, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

“El sistema regulatorio debe lograr sus objetivos sin imponer costos inaceptables o irrazonables en la sociedad:

- Las intervenciones deben estar **justificadas en evidencia, enfocadas en riesgos, y limitadas a aquellas que sean requeridas por la ley o por una necesidad apremiante;**
- Los beneficios netos deben ser maximizados, **y todos los costos y beneficios, incluyendo impactos accesorios, deben ser considerados;**
- Los objetivos regulatorios deben ser alcanzados de la forma más efectiva en términos de costos, **y deben imponer la menor carga para la sociedad;**
- Las alternativas a la regulación deben ser consideradas por completo, incluyendo la utilización de medidas informativas antes que controles directos; y,
- Los **instrumentos regulatorios deben usar estándares de performance, antes de estándares de diseño;** y, siempre que sea posible, deben estar basados en aproximaciones orientadas hacia el mercado, antes que en controles directos⁵⁷. [Énfasis agregado]

33. En síntesis, los principios de actuación del regulador determinan que una regulación será válida cuando:

A partir de esta primera etapa de levantamiento de información se confirmó que, la medición de la calidad de atención no era totalmente confiable. Considerando que las empresas operadoras iban objetar la validez de estos resultados, en una segunda etapa, se dispuso la realización del Estudio de Calidad, el cual tiene la validez estadística necesariamente y ha sido realizada por una empresa consultora de prestigio. Este Estudio no ha permitido dimensionar mejor la magnitud del problema.

Por lo tanto, en perspectiva, sorprende que AFIN, pretenda invalidar el Estudio de Calidad de Atención, los monitoreos y supervisiones y, de manera altamente sesgada, solo quiera brindar credibilidad a los indicadores que calculan las empresas operadoras.

- Respecto, al análisis de las transcripciones del asesor virtual, se debe señalar que se han evaluado de manera aleatoria 207 atenciones telefónicas y que cumplen con la esperada significancia estadística. Sin embargo, se debe precisar que estas pertenecen a Telefónica, dado que las otras empresas operadoras no tienen un asesor virtual o su desarrollo todavía es incipiente.
- Se ha señalado que una causa del problema de mala calidad en la atención al usuario es la asimetría de la información. Ahora bien, esta asimetría no es solo respecto a la relación usuario-empresa, sino también a la relación regulador-empresa.

Con respecto a la relación usuario-empresa, se debe señalar que el argumento de la experiencia como medio para reducir la asimetría de información no sería válido, debido a que según la teoría citada en el informe (Hirschman, A., 1970), los usuarios pueden elegir entre: (i)

⁵⁶ Traducción libre de: BROWN, Ashley, STERN, Jon, TENENBAUM, Bernard y GENCER, Defne (2006). “Handbook for Evaluating Infrastructure Regulatory Systems”. Washington D.C.: The World Bank, p. 67: “Where regulatory actions are necessary, they should be well targeted, proportionate to the problem being addressed and measured against the alternatives. A regulatory agency should possess the legal latitude to vary its regulatory methods and practices so that it can accomplish the objective at minimum cost to itself and regulated entities. The following are guidelines to accomplish its objectives: (...) Act in ways that are relevant to the nature of the regulated entity (for example, state or privately owned, small or large”. Disponible en: <https://rb.gy/hk6w5>

⁵⁷ Traducción libre de: EUROPEAN RISK FORUM. “Proportionality Principle and the Management of Risk, p. 2: “In the USA, for example, the guidance for proportionate action is contained within the 1993 Executive Order on Regulatory Planning and Review and the 2003 OMB Circular A-4 on Regulatory Analysis. A number of specific requirements can be identified: • The regulatory system should achieve its objectives without imposing unacceptable or unreasonable costs on society; • Interventions should be justified by evidence, focused on risks, and be limited to those required by law or compelling need; • Net benefits should be maximized, and all costs and benefits, including ancillary impacts, should be considered; • Regulatory objectives should be achieved in the most cost-effective manner, and should impose the least burden on society; • Alternatives to regulation should be considered fully, including the use of informational measures rather than direct controls; and, • Regulatory instruments should use performance standards rather than design standards, and, wherever possible, be based on market-orientated approaches rather than direct controls”. Disponible en: <https://rb.gy/3tysz>



- cuente con respaldo objetivo sobre la existencia de un problema público,
- haya considerado todos los costos asociados a su implementación, de modo que se imponga las menores cargas posibles para lograr los resultados esperados; y
- haya optado por la alternativa regulatoria más proporcional y menos restrictiva para los agentes que son objeto de regulación.

34. Como se explica en la siguiente sección, contrariamente a las disposiciones constitucionales y normativas que garantizan el tratamiento no discriminatorio de los agentes que se encuentran en distinta situación, en el Proyecto de Norma no se identifica las situaciones diferenciadas que pueden existir entre los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones. Esta falencia en el análisis lleva a que en el Proyecto de Norma se imponga cargas regulatorias iguales o uniformes para todos, que termina siendo desproporcionales en función de las características de los distintos agentes, ocasionando situaciones de discriminación entre ellos.”

- Bullard – Informe – Anexo 2, pg. 14-28:

IV. El proyecto de norma contraviene el derecho a la igualdad y no discriminación y carece de proporcionalidad

35. Conforme se señaló en la Sección II del presente documento, el ámbito objetivo de aplicación del Proyecto de Norma comprende a todos los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones. Así, todos estos operadores quedan sujetos al cumplimiento de las mismas obligaciones relativas a la atención de los usuarios en los canales previstos.

36. La única distinción contemplada en el Proyecto de Norma se encuentra a nivel de las obligaciones relativas al acceso virtual a información y al cumplimiento de indicadores; cuyo cumplimiento solo es mandatorio para aquellos operadores con más de 500,000 abonados.

37. Ni en el Informe de Sustento del Proyecto de Norma ni en su Exposición de Motivos se consideran las diferencias que existen entre los modelos de negocio de los operadores (pueden ser multiservicio, mono servicio, o tener modelos intermedios), su tamaño en términos de abonados o usuarios (dependiendo del tipo de servicio que brindan pueden tener más o menos usuarios), la envergadura de su despliegue geográfico (puede ser nacional, regional, provincial), entre otros.

expresar su disconformidad o, (ii) mantener silencio y cambiar de empresa.

Asimismo, la teoría especializada en la conducta de queja del usuario señala que una gran proporción de usuarios guarda silencio frente al abuso del proveedor y opta por abandonar a la empresa, y solo una pequeña porción reclama o se queja. Por lo tanto, es necesario que el regulador adopte las medidas necesarias para que los usuarios sean escuchados o para que se evidencie qué empresas operadoras se desempeñan de manera inadecuada, lo cual precisamente es el objetivo de desarrollar indicadores de calidad de atención.

Con respecto a la asimetría de información en la relación empresa-regulador, se debe señalar que las empresas tienen pleno conocimiento de sus deficiencias, pero no tienen incentivos para revelarlas al regulador; por ello, no resulta recomendable que los evaluados construyan sus propios indicadores de calidad de atención. Precisamente, la poca confiabilidad de los indicadores de calidad de atención evidencia esta asimetría de información.

- Respecto a que el Osiptel solo evaluó 2 alternativas, se debe señalar que, según los Lineamientos de Calidad Regulatoria del Osiptel, aprobados mediante la Resolución N°069-2018-CD/OSIPTTEL, esto es totalmente válido. Las consideraciones respecto a que se deberían haber evaluado más alternativas o la referencia al Manual de Impacto regulatorio de la PCM son argumentos que no pueden evaluados dentro de este procedimiento de emisión normativa.
- Con relación a las medidas menos gravosas, se debe señalar que, conforme al marco normativo vigente, el Osiptel tiene las facultades necesarias para implementarlas sin requerir de un proceso normativo. En ese sentido, la Alternativa 1 (Situación inicial) ya incluye implícitamente medidas menos gravosas como la auto-regulación y mecanismos de información. Asimismo, estas medidas menos gravosas no son sustitutas de la propuesta normativa (Alternativa 2), sino que, en esencia, son complementarias, por lo que el Osiptel las puede realizar incluso luego de la aprobación de este proyecto normativo.

Asimismo, se debe señala que, en la actualidad, el Osiptel ya aplica mecanismos de auto-regulación basada en compromisos a través de la



38. Por el contrario, como se verá a continuación, el Informe de Sustento y la Exposición de Motivos tienen como premisa de que todos los operadores tienen las mismas características que los cuatro (4) operadores de servicios móviles que participan en el mercado peruano, cuyas características son de grandes operadores multiservicios a nivel nacional.

39. Pero, en el mercado peruano de telecomunicaciones existe un gran número de operadores que prestan un único servicio público de telecomunicaciones, que prestan servicios de radiodifusión por cable⁵⁸, internet fijo (e.g. servicios de internet por fibra óptica de WoW⁵⁹ o Nubyx⁶⁰), entre otros. Asimismo, existen operadores que han empezado a comercializar ambos servicios, ya sea individualmente o en forma de dúos, como DirecTV o Gpon⁶¹. Estos operadores tienen un modelo de negocio muy distinto al de los operadores de servicios móviles multiservicio.

40. Sin embargo, en el Proyecto de Norma no se considera este hecho, las reglas que se contemplan en esta propuesta se respaldan únicamente en información sobre la calidad de la atención de usuarios de operadores multiservicio de la envergadura ya indicada. Es decir, no se ha tenido en cuenta las características de los operadores monoservicio o con modelos de negocio distintos al multiservicio. Veamos los alcances de la evaluación sustantiva sobre la necesidad de intervención regulatoria.

41. Al respecto, en el Informe de Sustento se utiliza información proveniente de (i) requerimientos de información a las empresas, (ii) el Estudio de Calidad de la atención septiembre – noviembre 2022, (iii) acciones de monitoreo realizadas en noviembre de 2021; y, principalmente (iv) indicadores de los operadores de servicios fijos y móviles reportados por las operadoras multiservicio en virtud del Reglamento Vigente. Ninguna de estas fuentes recoge información sobre operadores distintos a los cuatro (4) operadores multiservicio más grandes del mercado.

42. Así, a manera de ejemplo, en el Informe de Sustento se inicia el análisis de la problemática que origina la propuesta normativa con data acerca del

publicación del ranking de calidad de atención y también ya realiza campañas de información y educación a los usuarios y, además, capacitaciones y evaluaciones al personal de las empresas operadoras. En ese sentido, se debe entender la Alternativa 1 como la alternativa menos gravosa por defecto y, por tanto, se evidencia que el Osiptel ha cumplido con evaluarla.

En general, contrario a la opinión de las empresas que suelen afirmar que el Osiptel siempre elige regulaciones intervencionistas, se debe señalar que en el período previo a la formulación de este proyecto normativo el Osiptel ya venía aplicando la denominada regulación responsiva, en la que se ha brindado a las empresas operadoras la oportunidad de corregir su conducta voluntariamente; sin embargo, se ha identificado una gran resistencia al cambio, por lo que ameritaba evaluar la modificación del RCA.

Por otra parte, también resulta pertinente señalar que la Alternativa 2 se podría definir como una desregulación parcial, dado que se están eliminando las metas de los indicadores del canal presencial. A cambio de ello, el Osiptel está optando por una regulación por comparación, el cual requiere de un adecuado acceso a la información de las atenciones y de los eventos de inoperatividad.

- Respecto a los costos estimados por AFIN a partir de la información reportada por las empresas operadoras, la cual asciende a S/ 624 millones a valor presente; se debe señalar que usualmente las empresas operadoras incorporan a sus costos su propia ineficiencia, por lo que no resulta recomendable adoptar esos montos sin un mayor análisis. Sin perjuicio de ello y considerando que en el proyecto final se están flexibilizando las obligaciones relacionadas con (i) obligaciones de atención horaria y (ii) obligaciones de naturaleza física; se obtendría el siguiente costo de este proyecto normativo:

⁵⁸ A manera de ejemplo, ver listado de empresas concesionarias del servicio de radiodifusión por cable a nivel regional, disponible en: <https://t.ly/1Nvfy>

⁵⁹ Concesión única para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones otorgada a Wow Tel S.A.C. (de nombre comercial, WoW) otorgada mediante Resolución Ministerial No. 309-2021-MTC/01.03. Información comercial disponible en: <https://wowperu.pe>

⁶⁰ Concesión única para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones otorgada a Fibertel S.A.C. (de nombre comercial, Nubyx) otorgada mediante Resolución Ministerial No. 095-2021-MTC/01.03. Información comercial disponible en: <https://www.nubyx.pe>

⁶¹ Información comercial disponible en: <https://gpon.pe>



número de trámites, basada en los requerimientos de información efectuados a los cuatro (4) operadores multiservicio:

[En el informe original se adjunta gráfico sobre la cantidad de trámites -2022]

43. De igual manera, en dicho Informe se sustenta que el canal de atención presencial tiene menor nivel de percepción negativa que los canales telefónico y digital, basándose en las encuestas que formaron parte del Estudio de Calidad de la Atención septiembre – noviembre 2022 y que solamente se refieren a la atención de usuarios de los mismos cuatro (4) operadores a través de esos canales, como se observa en los siguientes gráficos del Informe:

[En el informe original se adjunta gráfico sobre el estudio de calidad de atención]

44. La misma situación se repite para la evaluación de la problemática de la atención presencial, ya que la evaluación considerada también se enfoca solamente en los operadores ya señalado, por ejemplo, en el caso de los intervalos de espera que se muestran en el siguiente gráfico:

[En el informe original se adjunta gráfico sobre sobre la frecuencia de usuarios por intervalo de tiempo de espera]

45. Pero no sólo se ha realizado la evaluación sustantiva sobre la necesidad de intervención regulatoria basándose en lo que ocurre con los cuatro (4) grandes operadores multiservicio, sino que el mismo sesgo se observa en otro aspecto del análisis que sustenta la propuesta normativa, esto es, en la estimación de costos de implementación de la propuesta.

[En el informe original se adjunta cuadro sobre el efecto de la alternativa en la disponibilidad y la deserción]

46. Es decir, en un aspecto del análisis de sustento de la propuesta, que es crucial para asegurar que su contenido mantenga un tratamiento no discriminatorio y proporcional, no se ha considerado la situación diferenciada que tienen o podrían tener los operadores monoservicio o que no sean multiservicio, sólo se ha considerado a los cuatro (4) grandes operadores multiservicio.

Obligación	Monto (S/)
Obligaciones de medición	591 096
Obligaciones de naturaleza informática	98 518 006
Obligaciones de tiempo de respuesta	42 975 616
Obligaciones informativas (accesos a OSIPTEL a cada etapa)	70 692 254
Total	212 776 972

Sin embargo, estos costos se han estimado bajo el escenario del proyecto para comentarios; se debería esperar que estos valores se ajusten hacia abajo con los cambios que se han aplicado en el proyecto final, donde se ha flexibilizado varias obligaciones.

Por otra parte, con relación a los costos estimados por AFIN respecto a las (i) obligaciones de atención horaria y (ii) obligaciones de naturaleza física, si bien se han flexibilizado, se debe señalar que las empresas operadoras han presentado costos como si los nuevos centros de atención se dedicaran exclusivamente al servicio posventa, y no realizaran ventas, lo cual no se condice con la realidad.



47. Lo señalado hasta este punto evidencia que en la evaluación realizada para plantear las medidas contenidas en el Proyecto de Norma se consideró una problemática enfocada en los cuatro (4) grandes operadores multiservicio que prestan servicios fijos y móviles, sin una evaluación específica sobre el resto de los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, tampoco se han estimado los costos que tendría la implementación que tales medidas para estos últimos operadores.

48. Esto último indica que en el Proyecto de Norma se asume que la problemática de los operadores multiservicio más grandes del mercado peruano sería asimilable a todos los operadores. No se considera que los otros operadores no tienen el mismo modelo de negocio de los grandes operadores multiservicio, que tienen mucho menos abonados o usuarios, que tienen coberturas geográficas menores. Asumir que se les puede dar el mismo trato sin un sustento detallado, resulta discriminatorio y desproporcional.

49. En ese sentido, los impactos de la implementación de las medidas propuestas pueden ser mucho más onerosas y complejas de cumplir para los otros operadores, por ejemplo, aquellos que tienen operaciones incipientes aún o que tienen un despliegue con enfoque local, pues en tales casos es bastante probable que den preferencia a canales de atención telefónicos o digitales.

50. Así, imponer que el operador cuente con centros de atención con al menos cuatro (4) ventanillas, no tiene sustento, salvo que se hubiera acreditado en el Informe de sustento que los mecanismos de atención actuales de los otros operadores no son idóneos o han resultado insuficientes para el tipo específico de servicio de telecomunicaciones brindado y el número de usuarios que les corresponde atender, o que se hubiera evaluado la capacidad de dichos operadores de asumir los costos de la implementación de esta exigencia.

51. Otro ejemplo que puede mencionarse es que es usual que los operadores monoproducción o biproducto a menor escala no cuenten con oficinas independientes; sino con centros o puntos de atención ubicados en centros comerciales u otro tipo de establecimientos, cuyo horario de atención general es determinado por una administración centralizada. En este contexto, imponerles un horario de atención de dieciocho (18) horas por día durante seis (6) días a la semana resulta impracticable y/o desproporcional. Téngase en cuenta que las es muy probable que las administradoras de ese



tipo de establecimientos tengan un horario general para el público de doce (12) o catorce (14) horas al día.

52. Una regulación como la que se pretende imponer forzaría a dichos operadores a cesar los contratos que actualmente tienen suscritos con los centros comerciales para trasladar sus operaciones a un nuevo local comercial que le permita operar según el horario de atención establecido. Este local además deberá cumplir con los parámetros de las licencias de funcionamiento determinados por las autoridades de cada localidad en la que presten y comercialicen sus servicios.

53. De este modo, se observa que el sustento del Proyecto de Norma carece de sustento para imponer ese horario de atención indistintamente a todos los operadores, tanto a aquellos que cuentan con millones de abonados como a aquellos que cuenten con algunos miles de abonados, incluyendo a los que se encuentran en distintos rangos en el medio.

54. En contraste con ello, la Exposición de Motivos del Reglamento Vigente señala expresamente que la razón por la cual se buscó imponer una regulación en materia de la calidad de la atención a usuarios fue la existencia de ineficiencias derivadas del número de abonados por empresa de servicios de telefonía fija y móviles, que sin duda eran las principales del mercado cuando dicha regulación se aprobó.

55. Además, se tuvo cuidado al imponer las reglas previstas en el Reglamento Vigente, excluyéndose de su ámbito objetivo de aplicación a los operadores del servicio de radiodifusión por cable debido a que, por su modelo de negocio, tendían a operar sus servicios de forma local y con una atención casi personalizada, como se verifica en la siguiente cita:

“Las decisiones relativas a la mejora de la calidad de atención de las empresas operadoras **deben estar enfocadas a la atención brindada por aquellas empresas que cuentan con un número tal de abonados, que pueda dar lugar a ciertas ineficiencias en la atención y calidad de la misma.**

(...) **[S]e considera poco razonable pretender imponer criterios específicos de atención a usuarios en oficinas de atención a empresas que tienen concesión sólo en una localidad y que cuentan con un número reducido de abonados.** En estos casos, como ya se ha mencionado, la atención se brinda casi de manera vecinal, por lo que



estas empresas, **por lo general, sólo cuentan con un local comercial y no requieren ni utilizan sistemas automáticos de gestión de colas.**

(...) En tal sentido, a fin de generar un mayor impacto en el corto y mediano plazo, sobre la calidad de atención al usuario, **así como disminuir los costos regulatorios de la aplicación de la presente norma**, se ha considerado conveniente establecer una regulación asimétrica. Así, se establece como ámbito de aplicación de la norma a las empresas operadoras de **los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles**, teniendo en consideración que **éstas son las más importantes del mercado**, y cuentan con concesión a nivel nacional, **herramientas informáticas**, como páginas web de Internet, así como sistemas de control de las atenciones que se brinden a los usuarios en sus canales presenciales y telefónicos”.

[Énfasis agregado]

56. En el Informe de Sustento del Proyecto de Norma se omite por completo las razones por las cuales se impone la misma exigencia a todos los operadores, sin distinguir su tamaño en número de usuarios o en extensión geográfica de sus servicios, o su modelo de negocio.

57. Existen experiencias de otras regulaciones en las que se ha contemplado diferencias relevantes en las reglas impuestas para la atención de usuarios de servicios fijos y móviles, y usuarios de otros servicios, diferencia que se traslada a nivel normativo.

58. Así, en Colombia, el artículo 2.1.25.1 de la Resolución No. 5050 de 2016, que compila las Resoluciones de Carácter General expedidas por la Comisión de 20 Regulación de Comunicaciones (en adelante, la “CRC”), contempla diferencias respecto de la exigencia que se establece a los prestadores de servicios de telecomunicaciones de contar con oficinas físicas.

59. En particular, se excluye a los operadores móviles virtuales y a los operadores del servicio de televisión por suscripción de contar con oficinas físicas. Inclusive, se contempla la posibilidad de que los operadores del servicio de telefonía y de Internet no estén sujetos a esta obligación, siempre que tengan otros medios idóneos para asegurar las interacciones con los usuarios:

“Artículo 2.1.25.2. Oficinas Físicas



En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que estos tengan mayor número de usuarios, los operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). En su defecto, los operadores deberán celebrar acuerdos con otros operadores que puedan brindar dicha atención (...)

Parágrafo Primero. **Los operadores móviles virtuales y los operadores del servicio de televisión por suscripción no están en la obligación de disponer de estas oficinas.**

Parágrafo Segundo: **Los operadores de los servicios de telefonía e Internet no están en la obligación de disponer de estas oficinas, cuando garanticen que todas las interacciones, incluidas las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, se pueden adelantar a través de otros medios de atención idóneos”.**

[Énfasis agregado]

60. Cabe señalar que la versión inicial de esta disposición no preveía la exención dispuesta en los parágrafos primero y segundo. En el Documento de Respuesta a Comentarios sobre el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones⁶², se contemplan las opiniones de distintos prestadores de servicios de telecomunicaciones, en las que se explicaba la falta de razonabilidad de pretender imponer tal exigencia a ciertos agentes, en especial cuando el uso del canal presencial era limitado, y el nivel de operaciones de ciertos prestadores hacía innecesario que se implementasen oficinas físicas en algunas localidades.

61. En tales comentarios se indicó que, de acuerdo con la propia data de la CRC “los usuarios **solo utilizan un 17% las oficinas físicas**, lo cual demuestra su inclinación por el uso de medios no presenciales”. Asimismo, se señaló que “en algunas capitales de departamento [el operador] **no cuenta con un número suficiente de usuarios que soporten los recursos económicos en los que debe incurrir tal operador** para establecer oficinas físicas de atención al usuario”⁶³ [énfasis agregado].

62. La CRC decidió introducir esta exención atendiendo estos comentarios, al considerar, tras un análisis costo-beneficio, que el costo de implementar centros de atención presencial para los operadores móviles virtuales y para



⁶² CRC (2016). “Documento de Respuesta a Comentarios sobre el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones”. Disponible en: <https://t.ly/QVKI3>

⁶³ CRC (2016). Op. Cit, p. 252.

los prestadores del servicio de televisión por suscripción, era demasiado elevado en comparación con los beneficios que traería esta medida, pues los canales digitales habían demostrado ser de mayor uso:

“[L]a exclusión de la obligación de los operadores móviles virtuales de disponer de oficinas físicas, no atiende a una modificación propuesta con ocasión del presente proyecto regulatorio, sino que por el contrario con ocasión de información suministrada a la CRC y posterior análisis por parte de esta Entidad respecto de la posibilidad y conveniencia de generar dicha excepción, **se evidenció que los costos en que incurrían estos operadores eran muy altos, y el beneficio obtenido por los usuarios era muy bajo, atendiendo al poco uso que daban a este canal y la naturaleza de la interacción del operador – usuario en la prestación del servicio bajo la modalidad de operación móvil virtual.**

(...) Finalmente, en relación con la obligación por parte de los operadores del servicio de televisión por suscripción de contar con una oficina física, **la CRC encuentra posterior análisis costo – efectividad de dicha propuesta regulatoria**, tal y como se desarrolla en el Anexo 4 del presente documento que **atendiendo a las necesidades y percepción de los usuarios, a los indicadores de quejas y a los costos que implicaría para dichos operadores la apertura y mantenimiento de dichas oficinas, se evidencia que esta medida no resulta conveniente respecto del servicio de televisión por suscripción (...)**”.

[Énfasis agregado]

63. De igual manera, en el caso de España, el Real Decreto No. 899/2009, mediante el cual se aprueba la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones, establece la posibilidad de eximir de ciertas obligaciones de atención al cliente en función a su número de trabajadores o volumen de negocio:

“Artículo 26. Servicio de atención al cliente de los operadores.

1. Los operadores deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes. Los titulares del departamento o servicio de atención al cliente serán los encargados de relacionarse, en su caso, con el servicio administrativo de solución de controversias a que se refiere el artículo 27 y al que remitirán la información que les sea requerida, con



indicación del número de referencia asignado a la correspondiente reclamación.

No obstante, lo dispuesto en el párrafo anterior, mediante orden ministerial podrá establecerse, **en función del número de trabajadores del operador o de su volumen de negocio, la exención de la obligación de disponer del departamento o 22 servicio especializado a que dicho párrafo se refiere**, sin perjuicio del cumplimiento del resto de requisitos establecidos en el artículo 8.1.1).”

64. Como se puede observar, una adecuada evaluación de calidad regulatoria debe considerar las diferencias entre los agentes que son objeto de regulación, a fin de determinar si es que existen situaciones que ameriten la aplicación de regulaciones diferenciadas. El Proyecto de Norma no cumple con este estándar, y, por tanto, afecta el derecho a la igualdad y no discriminación de los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones distintos a los cuatro (4) grande operadores multiservicio que han sido considerados en el Informe de Sustento.

65. Ahora bien, la falta de identificación en las situaciones diferenciadas de las operadoras ocasiona, asimismo, que el Proyecto de Norma tampoco evalúe la adopción de medidas proporcionales a la condición de cada agente; tales como obligaciones escalonadas en función al número total de usuarios y al número de usuarios por localidad.

66. Al respecto, si bien el Proyecto de Norma aplica un umbral de más de 500,000 usuarios para la aplicación de las obligaciones relativas al acceso virtual a información y al cumplimiento de indicadores; este umbral no se encuentra justificado en el Informe de Sustento, el cual se limita a señalar que:

“A diferencia del vigente reglamento, en esta propuesta normativa se está planteando que tenga un ámbito de aplicación general, y ya no esté restringido a las empresas operadoras con más de 500 mil abonados en el servicio público móvil y servicio de telefonía.

(...)

*En efecto, a partir del análisis realizado, se ha encontrado que varias obligaciones existentes en el vigente reglamento deberían extenderse a todas las empresas operadoras, y que la forma más coherente de hacerlo es extendiendo el ámbito de aplicación del reglamento. Sin embargo, esto no implica que la totalidad de obligaciones se apliquen a todas las empresas, **dado que, en esta propuesta***



normativa, las obligaciones más gravosas aplican solo a las empresas operadoras con más de 500 mil abonados⁶⁴.

[Énfasis agregado]

67. A nuestro entender, el valor de este umbral señala en el Proyecto de Norma proviene del Reglamento Vigente, que, según lo indicado, excluye de su aplicación a las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija o servicios públicos móviles, que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional.

68. A diferencia de lo que sucede con el Proyecto de Norma, la Exposición de Motivos del Reglamento Vigente provee una justificación objetiva para la fijación de este umbral. Así, dicho documento señaló que: **“resulta necesario adecuar el ámbito de aplicación de la norma para lograr un mejor efecto únicamente en el mercado que se desea regular, ajustando los criterios para aplicar un esquema de regulación asimétrica en base al número de abonados”** [énfasis agregado].

69. Considerando ello, tomo como base el número total de abonados de las tres (3) principales empresas operadoras de servicios fijos y móviles; así como el porcentaje promedio de visitas a los centros de atención de estas empresas, en relación con la cantidad de sus abonados por departamento, durante los tres (3) primeros meses de 2012, estimado en 4.84%:

[En el informe original se adjunta cuadro sobre el número total de abonados por principales empresas operadoras y servicio]

70. Con esta información, el OSIPTEL procedió a calcular el promedio de visitas mensuales por empresa, estimado en 558,057. Este fue el criterio utilizado por el regulador para determinar el umbral de 500,000 abonados previsto en el Reglamento Vigente:

“Por lo tanto, en base al análisis comparativo entre los resultados mostrados, al aplicar el promedio de visitas (4,84%) sobre el total de abonados a marzo de 2012 (34,595,846), se obtiene un promedio de visitas mensuales por empresa equivalente a 558,057.

En ese sentido, tomando como base la capacidad de atención instalada que poseen las empresas que actualmente conforman el mayor porcentaje del mercado, tanto de telefonía fija, como de telefonía móvil, se ha considerado que



⁶⁴ Informe de Sustento, p. 68.

el alcance de la presente norma comprenda a aquellas empresas operadoras que brindan sus servicios a una base de abonados (independiente de la cantidad de servicios que se presten) igual o superior a 500,000”.

[Énfasis agregado]

71. El Proyecto de Norma, que plantea extender las obligaciones de calidad de la atención de usuarios a todos los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, toma como referencia este mismo umbral, establecido hace diez (10) años solo para los servicios fijos y móviles.

72. La actualización de este valor, considerando la totalidad de usuarios de telefonía fija y móvil al 2023 (aproximadamente, 42.68 millones de usuarios), y la cantidad de trámites presenciales promedio, indicada en el Gráfico No. 13 del Informe de Sustento (aproximadamente, 13.71 millones), resulta en un porcentaje promedio de visitas a los centros de atención de estas empresas o ratio de visitas de 32.12%. Aplicando este porcentaje al número total de usuarios, se obtiene un promedio de visitas mensuales por empresa, estimado en 3.43 millones:

[En el informe original se adjunta tabla sobre la ratio de consultas presenciales sobre el total de abonados y otra del promedio de visitas por empresa con ratio de visitas actualizado]

73. Así, una actualización del cálculo implicaría que el umbral actual de usuarios se fije en 3.43 millones de usuarios, valor muy superior al umbral propuesto de 500,000 usuarios.

74. Más allá de que en el Informe de Sustento no se replica este ejercicio considerando las características actuales del mercado; en este documento tampoco se sustenta porque la misma metodología de cálculo del umbral sería trasladable a operadores distintos a los grandes operadores de servicios fijos y móviles; los cuales, como se ha visto, tienen modelos de negocios y envergaduras muy distintas.

75. Igualmente, en el Proyecto de Norma tampoco se ha considerado la posibilidad de establecer un régimen gradual con rangos de números de usuarios que gatillen distintos niveles de exigencia relativos a la calidad de usuarios.

76. Por ejemplo, como se observa en los siguientes cuadros, elaborados en base a la información pública disponible en el aplicativo Punku, el número



de conexiones de radiodifusión por cable (en adelante “TV Paga”) varía bastante entre los primeros cinco (5) agentes del mercado. El número de usuarios de Telefónica triplica al de DirecTV. A su vez, el número de abonados de América Móvil, que sigue en orden a DirecTV, es más de seis (6) veces el número de abonados del siguiente operador, Best Cable Perú:

[En el informe original se adjunta tabla sobre Número de conexiones de TV paga (2023)]

77. La situación no es distinta en el caso del número de conexiones de Internet fijo. El primer operador, Telefónica, tiene el doble de conexiones del segundo operador, América Móvil. Esta relación se replica, asimismo, entre América Móvil y el tercer operador, Wi-Net; y entre Wi-Net y Wow Tel:

[En el informe original se adjunta tabla sobre número de conexiones de internet fijo (2023)]

78. La alternativa regulatoria por la que opta el Proyecto de Norma implicaría que todos los operadores estén sujetos a las mismas obligaciones que operadores de la envergadura de los principales actores del mercado. En última instancia, las operadoras que actualmente cuentan con el menor número de conexiones –GPon Networks S.A.C., con doce (12) conexiones y Redes Ópticas del Perú S.A.C., con seis (6) conexiones– tendrían que cumplir con la misma obligación de contar con al menos (1) centro de atención con cuatro (4) ventanillas y horario de apertura de 06:00 hasta las 00:00; que el operador más grande del mercado.

79. El umbral de 500,000 usuarios para las obligaciones más gravosas planteadas en el Proyecto de Norma resulta, asimismo, insuficiente ante los saltos en el número de usuarios entre operadoras. A manera de ejemplo, apenas alcance el umbral, WoW Tel quedará inmediatamente sujeta a las mismas obligaciones de acceso virtual a información y cumplimiento de indicadores que América Móvil y Telefónica, que, respectivamente, duplicarían y triplicarían su número de usuarios.

80. Considerando ello, una alternativa más razonable y proporcional podría consistir en la introducción de tramos de obligaciones por número de usuarios. Se podría plantear, por ejemplo, obligaciones relativas al canal virtual a partir de un umbral objetivo. A partir de un segundo umbral, se determinarían exigencias más estrictas relativas a la atención virtual y presencial.



81. Esta es la línea de razonamiento seguida por la CRC de Colombia en la Resolución No. 5050 de 2016, referida anteriormente. El Parágrafo Primero del artículo 2.1.25.3 de esta norma habilita a los operadores del servicio de internet fijo a atender las peticiones, quejas y reclamos sin contar con personal humano, cuando estas operadoras cuenten con menos de 30,000 accesos a nivel nacional, y tengan despliegue en ciertas regiones. Asimismo, estas deben haber cumplido con digitalizar la totalidad de sus interacciones:

“Artículo 2.1.25.3. Línea telefónica

El usuario podrá presentar cualquier PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana. Ahora bien, cuando la PQR esté relacionada con: i) Reporte de hurto y/o extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

(...) Parágrafo Primero. Los operadores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 de la presente resolución; podrán atender las PQR que sean presentadas a través de la línea telefónica sin contar con personal humano, cuando la totalidad de las interacciones en la línea telefónica sean digitalizadas. En caso de no haber migrado a la digitalización, deberán permitir que el usuario presente cualquier PQR a través de dicho medio de atención, el cual deberá estar disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana.

Lo establecido en el presente parágrafo solo será aplicable en los municipios identificados a partir del mencionado Anexo”.

“Anexo 2.10. Condiciones para acceder a las medidas diferenciales expedidas en el marco de lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 31 de la Ley 1978 de 2019.

*A. Ser un proveedor del servicio de Internet fijo residencial que, al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, **contaba con menos de treinta mil (30.000) accesos a nivel nacional y que preste el servicio en uno o más de los municipios enlistados a continuación [1012 municipios en todo Colombia]**”.*

[Énfasis agregado]

82. Por último, en el sustento del Proyecto de Norma tampoco se ha evaluado la alternativa de escalonamiento de indicadores de calidad. Pese a contar con información de los indicadores de respuesta de operadora AVH1 y AVH2 de los prestadores de servicios de acceso a Internet y TV



Paga, en virtud del Anexo 3 Resolución No. 123-2014-CD-OSIPTEL, Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. En efecto, en el Informe de Sustento solo se considera el valor de estos indicadores respecto de los operadores de servicios fijos y móviles en 2022. Es en función de esta información que se fijan los valores propuestos de cumplimiento mínimo de indicadores:

[En el informe original se adjunta cuadro sobre los niveles de eficiencia en la atención]

83. En contraste, y conforme se señaló en la **Sección II** del presente Informe, el Reglamento Vigente establece metas de cumplimiento de indicadores anuales progresivas.

84. Considerando ello, la forma de implementación de los indicadores propuestos por el Proyecto de Norma es irrazonable y desproporcional. Ello en particular cuando, de aprobarse la propuesta, será la primera vez que una gran parte de operadores de servicios públicos de telecomunicaciones se encuentre sujeta al cumplimiento de obligaciones de calidad de la atención de usuarios.

85. Estos aspectos del Proyecto de Norma son los que evidencian la ausencia de sustento para establecer el alcance de las obligaciones propuestas, así como de evaluación de posibles alternativas regulatorias que aseguren proporcionalidad y trato no discriminatorio, con medidas de aplicación progresiva y/o gradual o por rangos de exigencia.

86. Así, el resultado de haber considerado un universo de información sesgado es la imposición de obligaciones injustificadas y desproporcionales para los agentes de mercado que se encuentran en una situación distinta a la de los operadores de servicios fijos y móviles; afectando su derecho a la igualdad y no discriminación.

87. Teniendo en cuenta lo señalado anteriormente, otras alternativas no evaluadas por el OSIPTEL y que se ajustarían a los principios de proporcionalidad y razonabilidad para garantizar el derecho a la igualdad de los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones con características distintas a los cuatro principales operadores móviles del mercado peruano serían las siguientes:



- a) Que el Proyecto de Norma mantenga el ámbito de aplicación del Reglamento Vigente, esto es, sólo aplique en lo principal a los operadores de servicios de telefonía fija y móvil multiservicio, y se aplique a los otros operadores de servicios públicos de telecomunicaciones los indicadores y exigencias sobre atención a usuarios que a la fecha se encuentran contempladas en el Reglamento de Calidad de Servicios. Ello en tanto no se ha aportado evidencia de que exista una problemática específica que amerite mayor intervención reguladora respecto de los sistemas de atención de usuarios de estos otros operadores.
- b) Alternativamente, que el Proyecto de Norma prevea umbrales progresivos para la imposición de obligaciones a los otros operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, identificando las características objetivas que determinarían el paso de un umbral a otro, ya sea número de abonados o usuarios, la amplitud geográfica de su despliegue, etc. Dadas las características de los otros operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, no parece apropiado establecer un único umbral para pasar a la exigencia de todas las mayores exigencias, sino que un sistema de umbrales escalonados podría ser más apropiado. Por ejemplo, considerando los saltos en el número de abonados o usuarios en los servicios de acceso a Internet o TV Paga, que ya hemos identificado previamente.
- c) Los umbrales escalonados no deberían partir por asumir como dado y replicable automáticamente el umbral base que se tuvo en cuenta para el Reglamento Vigente, de 500,000 usuarios, pues como ya se ha mencionado ese cálculo se hizo hace 10 años con datos y cifras que se han superado notoriamente. La simple actualización de ese cálculo implicaría incrementar en seis veces ese umbral. Este solo hecho es indicativo de que el umbral base debería elevarse considerablemente.
- d) Sin perjuicio de ello, como ya mencionamos, deberían buscarse formas apropiadas para establecer umbrales menores que contribuyan a generar una adecuada proporcionalidad en el nivel de exigencia de las medidas impuestas a los operadores en cuanto a la atención de usuarios, teniendo en cuenta también el giro paulatino que van teniendo los sistemas de atención de usuarios hacia canales no presenciales.”



- Bullard – Informe – Anexo 2, pg. 28-32:

V. El proyecto podría ser cuestionado como barrera burocrática ilegal o irracional

88. Considerando lo anterior, de aprobarse, las disposiciones contenidas en el Proyecto de Norma podrían ser cuestionadas como barreras burocráticas ilegales o irracionales ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOP (en adelante, la “CEB”).

89. El Decreto Legislativo No. 1256, Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas (en adelante, el “DL 1256”) define una barrera burocrática como toda “exigencia, requisito, limitación, prohibición y/o cobro que imponga cualquier entidad, dirigido a condicionar, restringir u obstaculizar el acceso y/o permanencia de los agentes económicos en el mercado y/o que puedan afectar a administrados en la tramitación de procedimientos administrativos sujetos a las normas y/o principios que garantizan la simplificación administrativa”.

90. En este sentido, califican como barreras aquellos actos, actuaciones o disposiciones de las entidades de la Administración Pública que afecten el acceso o permanencia de un agente económico en el mercado. Estando las disposiciones del Proyecto de Norma contenidas en una Resolución de Consejo Directivo del OSIPTEL, procedería una denuncia de barreras burocráticas como vía para cuestionar dichas disposiciones.

91. No obstante, cabe precisar que el Proyecto de Reglamento no puede ser cuestionado como norma en su integridad; pues el DL 1256 exige que las barreras se materialicen en exigencias particulares. Considerando ello, en una evaluación previa a la denuncia se deben identificar las disposiciones específicas que se busca cuestionar y someter cada una de ellas a la metodología de análisis de barreras.

92. Al respecto, el DL 1256 prevé dos (2) niveles de análisis: el análisis de legalidad, y el análisis de razonabilidad. Si la barrera cuestionada no supera el análisis de legalidad, no es necesario que la CEB continúe con el análisis de razonabilidad.

93. El análisis de legalidad comprende, a su vez, tres (3) niveles: una evaluación de **competencia**, en la cual se determina si existen o no atribuciones conferidas por ley que autoricen a la entidad a establecer o aplicar la barrera denunciada; un análisis de **legalidad de forma**, en la cual

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



se verifica si la entidad siguió los procedimientos o formalidades que exige el marco legal vigente para la emisión o publicación de la disposición administrativa que materializa la barrera; y, por último, un análisis de **legalidad de fondo**, en donde se analiza si a través de la imposición o aplicación de la barrera se contravienen normas o principios de simplificación administrativa o cualquier dispositivo legal.

94. Dado que en el análisis de legalidad de fondo se evalúa si es que la barrera contraviene otras disposiciones legales; es posible cuestionar, en este nivel, cualquier barrera que afecte el derecho fundamental a la igualdad y su materialización en otras normas de rango legal, como, por ejemplo, el mencionado artículo 12 del DL 757; que prohíbe la aplicación de tratamientos discriminatorios entre empresas por parte de la Administración Pública.

95. Existen antecedentes, tanto de la CEB como de la Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas (en adelante, la “SEL”), de disposiciones declaradas como barreras burocráticas por contravenir, precisamente, este mandato legal⁶⁵.

96. Si bien en estos casos se evaluó la asignación de un tratamiento diferenciado entre agentes en condiciones similares; como se ha señalado en la Sección IV, la no aplicación de condiciones diferenciadas a agentes que se encuentran en situaciones de hecho distintas constituye asimismo una afectación al derecho a la igualdad y no discriminación.

97. Como tal, podría cuestionarse, por ejemplo, la no diferenciación en el ámbito de aplicación subjetivo de las obligaciones generales y en las obligaciones relativas a los canales de atención físico, telefónico y virtual; pese a la existencia de situaciones de hecho distintas entre los prestadores de servicios públicos de telecomunicaciones.

98. Conforme lo señalado, si la CEB determinase que las disposiciones aprobadas contravienen el marco legal vigente, procedería que se declare su ilegalidad e inaplicación con efectos generales. En caso la disposición cuestionada supere el análisis de legalidad, la CEB evaluará la existencia de



⁶⁵ Ver, por ejemplo: Resolución No. 0605-2021/SEL-INDECOPI, mediante la cual se declaró como barrera burocrática ilegal el impedimento de realizar la actividad económica “playa de estacionamiento” materializada en el Anexo 6 del Reglamento Único de Administración del Centro Histórico de Lima. Ello en tanto dicho reglamento permitía los edificios de estacionamiento, prohibiendo en simultáneo las playas de estacionamiento, pese a tratarse de las mismas actividades. Resolución No. 0423-2019/INDECOPI-JUN, que declaró como barrera burocrática ilegal la prohibición de ampliación de licencia de funcionamiento a negocios con giros especiales complementarios y afines establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad de Huancayo. Ello a diferencia de los negocios con giros convencionales, que si tenían abierta esta posibilidad.

indicios suficientes de carencia de razonabilidad, dirigidos a acreditar que la medida es arbitraria o desproporcionada.

99. Para estos efectos, una disposición superará el análisis de razonabilidad cuando no es arbitraria y es proporcional a sus fines. La no arbitrariedad se acredita con lo siguiente:

- a) La existencia del interés público que sustentó la barrera cuestionada. La Sala ha tomado por no satisfecha esta condición cuando la entidad no cumplió con presentar información alguna acerca de la existencia del problema público (estadísticas, estudios o informes)⁶⁶.
- b) La existencia del problema público que se pretendía solucionar con la medida. Por ejemplo, se ha considerado que una medida es arbitraria cuando en informes sustentatorios, la autoridad cumplió con identificar un problema, pero no demostró que ésta exista en el caso cuestionado en concreto⁶⁷.
- c) Que la medida resulta idónea o adecuada para lograr la solución del problema o alcanzar el objetivo.

100. Por su parte, la proporcionalidad de la medida se verificará siempre que la autoridad acredite:

- a) Que efectuó un **análisis costo-beneficio** de la barrera cuestionada. En específico, dicho análisis debe ponderar “los beneficios y/o el impacto positivo que generaría la medida y de los costos y/o el impacto negativo de la misma **para los agentes económicos obligados a cumplirla, así como para otros agentes afectados y/o para la competencia en el mercado**”.

La Sala desestimó la razonabilidad de una medida en tanto la entidad que la emitió no adjuntó documento alguno que demuestre haber realizado una evaluación de los costos y beneficios generados por la restricción, por lo que no se comprobó que haya partido de evidencias concretas acerca de dicha ponderación⁶⁸.



⁶⁶ Ver, por ejemplo, la Resolución 213-2019/SEL-INDECOPI.

⁶⁷ Ver, por ejemplo, las Resoluciones No. 118-2019/SEL-INDECOPI; y, No. 33-2018/SEL-INDECOPI.

⁶⁸ Ver, por ejemplo, la Resolución No. 118-2019/SEL-INDECOPI.

- b) Que este análisis permite concluir que la medida genera **mayores beneficios que costos**.
- c) Que otras **medidas alternativas no resultarían menos costosas o igualmente efectivas**, debiendo haberse considerado la posibilidad de no emitir nueva regulación.

Una barrera no superará este análisis en la medida que no existan estudios o informes que revelen que se hubiera analizado la imposición de otras alternativas⁶⁹.

101. En el presente caso, se podrían cuestionar las disposiciones del Proyecto de Reglamento por arbitrarias, en la medida que el Informe de Sustento no habría acreditado la existencia de un problema público relativo a la calidad de la atención de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones distintos a los abonados de las cuatro (4) operadoras de servicios fijos y móviles.

102. Como se ha desarrollado extensamente en la sección anterior, el Informe de Sustento no utiliza evidencia relativa a los operadores monoservicio o que empiezan a comercializar servicios de dúo. Simplemente se limita a extrapolar las deficiencias encontradas en los indicadores de atención a usuarios y en las acciones de fiscalización del OSIPTEL a todos los agentes del mercado. Como tal, las disposiciones resultarían, además, no idóneas e inadecuadas para solucionar un problema pobremente definido.

103. Tomando como ejemplo la obligación de contar con cuatro (4) ventanillas de atención de usuarios por centro de atención; en casos anteriores, la CEB ha declarado como barrera burocrática carente de razonabilidad la exigencia de contar con determinado número de personal de atención en lugares de atención al público.

104. Así, mediante Resolución No. 256-2018/CEB-INDECOPI, la CEB declaró como barrera burocrática carente de razonabilidad la exigencia de contar con tres (3) ingenieros automotrices, mecánicos y/o mecánicos electricistas o afines y/o técnicos en mecánica automotriz por cada línea de Inspección Técnica Vehicular para realizar labores de verificación documentaria, inspección visual y mecánica de los vehículos, dispuesta en



⁶⁹ Ver, por ejemplo, las Resoluciones No. 118-2019/SEL-INDECOPI, No. 213-2019-SEL; y, No. 33-2018/SELINDECOPI.

el Reglamento Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares, aprobado por Decreto Supremo No. 025-2008-MTC.

105. Al realizar el análisis de arbitrariedad, la CEB encontró que el MTC sustentó la exigencia en una tesis acerca de la creciente demanda de los servicios de revisiones técnicas, que no correspondía a la época en la que la norma fue emitida.

106. Siendo que el problema no había sido definido correctamente, se descartó asimismo la idoneidad de la medida, pues el MTC no había cumplido con indicar la forma en la que contar con (3) profesionales por cada línea de atención solucionaría el “problema”:

“53. Asimismo, citó la tesis denominada «Análisis y mejora de procesos y distribución de planta en una empresa que brinda el servicio de revisiones técnicas vehiculares» de noviembre de 2012, según la cual los servicios de revisiones técnicas para vehículos livianos mantenían una demanda que continuaba en crecimiento.

54. Respecto de esto último, debe señalarse que la referida investigación ha sido emitida el 2012 y la disposición que se pretende sustentar su razonabilidad [Decreto Supremo No. 025-2008-MTC] que fue publicada en el diario oficial El Peruano el 24 de agosto de 2008.

55. Contrariamente a lo señalado por el Ministerio **no puede considerarse a la investigación «tesis» como un documento de carácter técnico que justifique la imposición de la exigencia cuestionada debido a que fue emitida de forma posterior a la emisión del Reglamento.**

56. De lo señalado, se advierte que el Ministerio **si identificó la existencia del interés público que sustentó la exigencia denunciada**, la existencia de un problema que se pretendía solucionar con dicha medida. No obstante, **no precisó que esta resulte adecuada para lograr la solución del problema.**

57. Por lo tanto, debido a que el Ministerio **no ha cumplido con presentar argumentos que justifiquen que la exigencia cuestionada es una medida razonable** (en cuanto al análisis de arbitrariedad), no supera el primer punto del análisis de razonabilidad”.

[Énfasis agregado]



107. Adicionalmente, la CEB calificó la medida como desproporcional, pues el MTC no había cumplido con presentar ninguna evaluación de costos y beneficios de la aplicación de la exigencia:

*“58. En relación a la proporcionalidad de la medida, se advierte que el Ministerio se sustentó en los supuestos desarrollados en la tesis que aportó al procedimiento. No obstante, **al tratarse de una investigación de fecha posterior a la emisión de la disposición bajo análisis no resulta posible se le considere como un documento que permita determinar que se hayan evaluado los costos y beneficios que generaría.** Además, de la información aportada en el expediente **no se ha verificado que, en la adopción de la medida cuestionada, se haya evaluado los costos y beneficios que generaría.** De ello se entiende que, al momento de adoptar su decisión **la administración no habría cumplido con acreditar los puntos señalados en el párrafo 43 de la presente resolución**”.*

[Énfasis agregado]

108. De forma similar, el Proyecto de Norma no habría cumplido con estimar los costos de la implementación de los sistemas de atención propuestos en operadoras distintas de las prestadoras de servicios fijos y móviles de gran escala; por lo que sus disposiciones podrían cuestionarse, asimismo, como barreras burocráticas desproporcionales.”

• **ASIET – Carta, pg. 2-10:**

(...)

En primer lugar, y en atención al análisis de la Exposición de Motivos e Informe de sustento del proyecto, se concluye que, en todos los aspectos evaluados, incluidos los canales digitales, los niveles de percepción de atención de los usuarios fue negativa, mientras que los canales presenciales obtuvieron mejores resultados de percepción de atención. Asimismo, se establece que la Regulación de Calidad de Atención (RCA) requiere no sólo una actualización o modificación parcial, sino que necesita un cambio más amplio que permita viabilizar un nuevo enfoque regulatorio, mucho más efectivo en lo que se refiere a la publicación y comparación de resultados.

Al respecto, debemos señalar que en mercados de competencia (como el peruano y la mayoría de mercados en América Latina) existe libertad de entrada y salida de parte de los usuarios a las empresas operadoras las cuales vienen ofreciendo productos y servicios de atención diferenciados en diversos aspectos. Dichas nuevas modalidades o alternativas de atención, tales como los canales de atención virtual, requieren de un espacio y proceso de desarrollo natural de mercado con la finalidad de que puedan resultar de

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



apoyo para los canales tradicionales y a su vez sirvan como elemento diferenciador e innovador en cuanto a la calidad de atención y preferencia del consumidor. Esto es relevante en la medida en que permite identificar que desde su implementación y con las modificaciones y mejoras efectuadas producto del avance tecnológico, parece difícil contar con información suficiente para determinar qué modificaciones y niveles de control deben realizarse y qué normas nuevas deben introducirse.

Asimismo, debemos tomar en cuenta que los estudios de medición implementados por el OSIPTEL se realizan desde el primer semestre de 2021 y si bien en este período aún existen oportunidades de mejora de parte de las empresas, si se evidencia que el indicador global de la calidad de atención al usuario a nivel nacional se mantiene en crecimiento. Es por esto que aprobar regulaciones como las detalladas en el proyecto que tendrían un impacto significativo en las estructuras de las corporaciones, deberían ser materia de una mayor revisión e interacción entre el sector público y privado.

La regulación y la administración efectiva de la calidad de los servicios de telecomunicaciones y los canales de atención cobra cada vez más relevancia debido a la complejidad actual en donde nos enfrentamos a un ambiente digital globalizado, altamente competitivo a nivel mundial y por lo tanto desafiante. El crecimiento y evolución constante de tecnologías en materia de atención post venta con distintas características y por ende distintas capacidades de calidad genera una dificultad adicional sobre la determinación de la regulación adecuada. La regulación de la calidad de atención debe considerar la evaluación de muchas variables incluidas las de evolución de los medios de atención, los altos niveles de competencia de mercado, no solamente entre los operadores de telecomunicaciones sino también con otros actores que vienen ofreciendo nuevos servicios y tecnologías, lo que genera que los usuarios puedan elegir y reemplazar a los proveedores de servicios de acuerdo a sus preferencias.

De acuerdo a la consultora Mckinsey ⁷⁰ *“Este es un momento crítico para la industria global de telecomunicaciones. Con el surgimiento de redes 5G, la cobertura y la velocidad se incrementan rápidamente en todos los mercados. La diferenciación del servicio se está convirtiendo en una tarea muy compleja ante la “comoditización” de la conectividad, la feroz competencia y la erosión de los márgenes. Ante este escenario, la experiencia del cliente está surgiendo como el principal diferenciador competitivo”*. Por tanto, está en el



⁷⁰ <https://www.mckinsey.com/industries/technology-media-and-telecommunications/our-insights/winning-in-telecom-cx#/>

mejor interés del operador diferenciarse, manteniendo bajo control los costos y ofreciendo a sus clientes la mejor experiencia posible. Esto definitivamente apunta a un esquema de atención que aproveche las ventajas de la digitalización.

En relación con lo expuesto, resulta importante recalcar que la tendencia mundial en materia de atención al cliente incluye un mayor aprovechamiento de la tecnología y aprendizaje automático para brindar experiencias personalizadas y predictivas, la integración de canales en línea y fuera de línea para brindar un recorrido del cliente fluido y el uso de comentarios y datos de los clientes para impulsar la mejora continua. La propuesta de aumento de espacios físicos señalada en el proyecto, en lugar de propiciar oportunidades de aprendizaje y aprovechamiento de los beneficios de canales digitales, va en sentido opuesto al rumbo que vienen tomando otros sectores de la industria local, así como en sectores de telecomunicaciones dentro y fuera de la región.

Según un reporte de Inbenta, hoy en día las interacciones con los clientes no tienen por qué requerir siempre el contacto directo con un representante humano. Los clientes esperan cada vez más que las organizaciones ofrezcan atención en autoservicio. Este enfoque puede llevarse a cabo mediante páginas de preguntas frecuentes, chatbots o bases de conocimiento que ayuden a los clientes a obtener lo que necesitan de forma rápida⁷¹.

Debido a esto, en el Perú la irrupción de la digitalización en el sistema financiero y de seguros ha llevado a los bancos y empresas de seguros locales a reducir su red comercial aceleradamente, para lo cual, dirigen sus esfuerzos en procesos de capacitación a usuarios con la finalidad de que estos puedan aprovechar los beneficios de la tecnología.

Por otro lado, la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel) lanzó en el 2019 la campaña #ResolvaNoSite, que busca remarcar las facilidades de atención digital. La iniciativa tuvo como objetivo orientar a los consumidores sobre lo que está disponible en el espacio reservado para los clientes en el sitio de las distintas prestadoras, e incluso en el mismo portal del regulador. Esta y otras campañas de difusión tienen como objetivo común el aumento de las herramientas de atención virtual con la finalidad de agilizar los procedimientos y trámites para una mayor satisfacción de los usuarios.



⁷¹ <https://www.inbenta.com/es/blog/las-9-tendencias-clave-para-la-atencion-al-cliente-en-2023/>

Asimismo, esta tendencia ha llevado a que Anatel actualmente se encuentre evaluando la implementación de una medida que podría impactar significativamente la relación entre consumidores y operadores para liberarlos del mantenimiento de tiendas físicas.

BEREC⁷² manifiesta que el desarrollo regulatorio debe enfocarse en contribuir a la competencia, la inversión, la experiencia del usuario y en general permitir el beneficio de todos los actores del ecosistema digital.

Es por esto que, para el tratamiento de esta materia, BEREC ha llevado a cabo un trabajo complejo para alcanzar un régimen de calidad enfocado en el empoderamiento de los usuarios. Lo anterior, significa principalmente dotar al usuario de la información necesaria relacionada con las características del servicio para que sea el usuario quien determine si la calidad que requiere es satisfactoria o no y en esta medida continuar usando el servicio de cierto operador o no en razón de la calidad ofrecida y sus necesidades. Por lo tanto, podemos concluir que en países en donde existen niveles adecuados de competencia o donde por lo menos los prospectos de barreras de entrada al mercado son positivos, es preferible dejar los indicadores (tanto en calidad de servicio como de atención al usuario) a las fuerzas del mercado.

Una regulación con este enfoque se aleja de la visión tradicional de establecer indicadores específicos de cumplimiento y sancionar conforme se cumplen o no dichos indicadores. Por el contrario, la regulación de calidad con enfoque en el usuario tiene también un efecto frente a los operadores de auto regulación, capacidad de elección y de promoción de la competencia, pues los operadores están incentivados a mejorar la calidad de los servicios y sus niveles de atención cada vez más según las necesidades, preferencias y expectativas de los usuarios y no en alcanzar determinado indicador de calidad, que al final puede que el usuario no perciba como un beneficio. Los países que tienen esta visión optan por diferentes grados de intervención. Algunos no monitorean la calidad de los servicios y tampoco obligan al cumplimiento de ciertos estándares de atención, otros llevan a cabo un monitoreo mínimo, pero tampoco establecen sanciones por incumplimiento de estándares de calidad.



⁷² BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters, 2019.

Se puede acceder en el siguiente enlace: file:///Users/laura/Downloads/8847-berec-guidelines-detailing-quality-of-se_0.pdf

En países como Bélgica, República Checa, Francia, Alemania, Irlanda, Holanda, España, Suiza, Reino Unido, Estados Unidos y Canadá⁷³ no se establecen indicadores específicos y tampoco se penaliza por su incumplimiento. Lo anterior, nuevamente porque la regulación se sustenta en la competencia entre los operadores para garantizar la satisfacción del usuario (que incluso puede ser distinta para los usuarios de cada operador, según su estrategia de mercadeo, la zona de cobertura, etc.) quien es al final el que goza del servicio y quien tiene la potestad de afirmar si determinado servicio está acorde con sus intereses o no.

Específicamente, en el caso de Australia la regulación en materia de calidad de atención al usuario tiene como objeto mantener los niveles de innovación e inversión con la finalidad de evitar distorsiones en el mercado o reducciones de la oferta. En este sentido, se han establecido criterios de razonabilidad y tiempos mínimo razonables en los tiempos de espera y niveles de resolución de las consultas de los usuarios, así como para el establecimiento de costos en la porción de registros.

Este tipo de enfoque regulatorio está alineado con las tendencias más innovadoras sobre gestión regulatoria a nivel internacional. De acuerdo con el GIRO (Global ICT Regulatory Outlook) elaborado por la UIT en su edición del 2020⁷⁴, que identifica la madurez de los reguladores en los países según el tipo de regulación que emiten y el enfoque de sus marcos normativos, los reguladores deben dirigir sus esfuerzos en alcanzar la quinta generación de regulación que supone una regulación holística y de avanzada que permite la transformación digital a través de toda la economía.

El desarrollo y la inclusión se han convertido en un objetivo clave de la regulación, por lo tanto, la quinta generación de regulación (que no debe confundirse con la quinta generación tecnológica 5G) se centra en una regulación colaborativa en donde el foco son las personas, la sostenibilidad a largo plazo y en el crecimiento de la economía apalancado por el sector de telecomunicaciones. En Latinoamérica, Brasil es uno de los países que ha avanzado más hacia la quinta generación de madurez regulatoria, al lado de países como el Reino Unido, Singapur, Marruecos, Kenia, Japón, Alemania,



⁷³ Cullen International. Quality of Service Practices Around the World. Se puede acceder en el siguiente enlace: file:///Users/laura/Downloads/Cullen-International_MCAConsumerSeminar_Quality-Service-Practices-around-world.pdf

⁷⁴ ITU, Global ICT Regulatory Outlook 2020 Pointing the way forward to collaborative regulation. Se puede acceder en el siguiente enlace: https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/pref/D-PREF-BB.REG_OUT01-2020-PDF-E.pdf

España, entre otros⁷⁵. ANATEL acogió los Términos de Compromisos de Ajuste de Conducta (TAC) que permiten a determinadas agencias gubernamentales aceptar el compromiso de las partes interesadas para ajustar su conducta a la normatividad. Mediante los compromisos, el pago de la sanción se reemplaza por obligaciones de hacer por parte del administrado. Lo anterior contribuye al cumplimiento de objetivos específicos en materia de conectividad, privilegiando el interés público. Los proyectos que se postulan para los TAC deben tener en cuenta los siguientes criterios: (i) llevar el servicio a las zonas de bajo desarrollo económico y social a través de la expansión de la capacidad, la capilaridad o la cobertura de las redes de telecomunicaciones; (ii) la reducción de las diferencias entre regiones; (iii) la modernización de las redes de telecomunicaciones; (iv) la prestación a los usuarios de altos estándares de calidad; y, (v) la masificación del acceso a las redes y servicios de telecomunicaciones que soportan el acceso a internet de banda ancha⁷⁶.

Como se mencionó, el Reino Unido también se encuentra dentro de los países en la quinta generación de regulación. Al respecto, el regulador de telecomunicaciones del Reino Unido (OFCOM), reconoce como uno de sus principios rectores el de buscar una menor intervención. OFCOM considera que es más importante trabajar con los diferentes actores del mercado para promover una corregulación que sea más flexible y que les permita reaccionar mejor a los cambios constantes del mundo de las telecomunicaciones⁷⁷. OFCOM considera que el modelo de corregulación es el más adecuado cuando los intereses de los operadores de maximizar ganancias están alineados con las soluciones a los problemas del sector y los objetivos de interés público⁷⁸. Es por esto que, anualmente, el regulador busca la posibilidad de disminuir la regulación existente para reemplazarla por corregulación.

Sumado a ello, resulta importante destacar que, en el sector de las telecomunicaciones, la tecnología y sus niveles de atención constituyen factores que constantemente vienen evolucionando. Es por esto que resulta necesario que la regulación acompañe este camino de transformación y se

⁷⁵ Ibidem.

⁷⁶ Anatel, Resolución N° 629 del 16 de diciembre de 2013

⁷⁷ Ofcom. Better Policy Making - Ofcom's approach to Impact Assessment. 26 de junio de 2010. Disponible en: <http://bit.ly/37p53S1>

⁷⁸ Ofcom, "Identifying appropriate regulatory solutions: principles for analyzing self- and coregulation", diciembre de 2008. Disponible en: <http://bit.ly/37pXfzn>



promuevan escenarios de innovación entre los sectores públicos y privados bajo esquemas de cooperación, transparencia, certidumbre y seguridad jurídica en el que se aprovechen los beneficios de todos los servicios implicados.

La interacción temprana de los actores públicos y privados resulta fundamental para el desarrollo de estrategias de reducción de brecha, optimización en la atención de usuarios, etc.

Resulta importante resaltar la experiencia en Costa Rica en donde se conformó un Comité Técnico de Calidad (CTC) conformado por la SUTEL y los operadores /proveedores de servicios. Dicho Comité emite recomendaciones respecto de los umbrales de cumplimiento y las metodologías de medición aplicables a los indicadores de calidad de servicio. Asimismo, en Colombia, además de los mecanismos de participación habituales, se organizaron mesas de trabajo de varias sesiones para revisar y discutir cada una de las propuestas de la industria.

Específicamente, en el proceso de determinación de umbrales de cumplimiento aplicables a los indicadores de calidad de servicio los operadores/proveedores o la SUTEL presentán propuestas ante el Comité Técnico de Calidad (CTC) quien remitirá a la SUTEL sus recomendaciones respecto de dichos umbrales. Una vez recibidas dichas recomendaciones, la SUTEL podrá consultar a los demás interesados, su posición al respecto. Este ejemplo constituye una buena práctica en la evaluación, análisis de propuestas y determinación o no de exigencias regulatorias en donde el nivel de participación de todos los actores del mercado es fundamental.⁷⁹

Cabe resaltar, que en el caso de Costa Rica (citado en el Informe de sustento del presente Proyecto), los indicadores fijados según el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios son informativos con un carácter referencial y no sancionatorio. En caso que los resultados de los estudios de calidad de servicio resulten inferiores a los umbrales de cumplimiento, la SUTEL podrá solicitar a los operadores que remitan un Plan de Mejoras cuyo plazo de implementación no supere cuatro trimestres. El Plan de Mejoras deberá tener una fecha de inicio y una fecha de finalización, debidamente establecidas. Si, posterior a la fecha de finalización del Plan de Mejoras, persisten deficiencias en los niveles de calidad de servicio, el operador estará en la obligación de aplicar un Factor de Ajuste por Calidad (FAC) a



⁷⁹ https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/normativas/reglamento_prestacion_y_calidad_de_servicios.pdf

todos los usuarios que presenten reclamaciones atinentes al indicador o indicadores para los cuales persisten deficiencias.

Dichas interacciones constituyen buenas prácticas en materia de implementación de regulaciones de carácter técnico como las que se incluyen en el proyecto materia de revisión. Incorporar al sector privado, academia y organismos internacionales a lo largo del proceso de diseño regulatorio requiere:

- Madurez por parte de la autoridad pública.
- Mecanismos de participación efectiva adicionales a las consultas públicas de ley o recopilación de comentarios a proyectos.
- Mecanismos ágiles de evaluación de resultados y de ajuste de la normativa.

En el presente proyecto, las ampliaciones y modificaciones de regulación a otros servicios, canales de atención y estructuras tendrán importantes impactos en los niveles de constitución comercial, laboral, logísticos e informáticos de las empresas operadoras implicadas. Es importante destacar que los complejos procesos en cada una de ellas se encuentran configurados de manera diferente en función de la naturaleza propia de los servicios prestados y de los objetivos de inversión asignados en cada una de ellas.

Cabe destacar que, si bien el mercado de las telecomunicaciones en el Perú ha crecido en término de usuarios y de servicios, esto ha venido acompañado de una disminución en los precios y por ende de las ganancias de los operadores, las cuales, según la consultora Apoyo se encuentran entre las más bajas del mundo. Asimismo se menciona que la baja de precios no es el único factor determinante para el nivel de resultados financieros encontrados sino también la ausencia de políticas públicas orientadas a promover y facilitar que el mercado crezca a una mayor velocidad.⁸⁰ En este sentido, de aprobarse en los términos propuestos el Proyecto en mención, se generarían consecuencias de gran impacto que complicarían aún más el panorama a futuro de cierre de brecha de infraestructura, conectividad del país y el desarrollo de las telecomunicaciones en general.

Por lo expuesto, resulta indispensable la organización, durante un período de tiempo razonable, de mesas de trabajo en las que se evalúe a detalle e intercambie información relevante sobre las características, limitaciones y



⁸⁰ <https://afin.org.pe/wp-content/uploads/2020/10/analisis-de-los-sobrecostos-en-el-mercado-de-telecomunicaciones-en-peru.pdf>

beneficios de los sistemas y flujos existentes. De esta manera se podrían presentar escenarios para la elaboración de propuestas de cumplimiento para una mejor gestión, control y atención de los usuarios.

Si bien se reconocen los esfuerzos que ha hecho el regulador en los últimos años en materia de simplificación normativa, esfuerzos adicionales deben ser tomados en consideración y la evaluación del régimen de calidad de atención no debe ser una excepción. Establecer obligaciones de regulación como las detalladas en el proyecto podrían suponer exigencias de muy altos impactos en los niveles de inversión que tendrían como efecto el cese de crecimiento del sector por la imposibilidad de alcanzar los niveles exigidos.

Es por esto que se insta al OSIPTEL que en la revisión del régimen de calidad de atención tenga en cuenta estas nuevas y más innovadoras formas de percibir la regulación y se apoye tanto en las observaciones de la industria como en la colaboración de aquellos reguladores que ya han tenido un recorrido más avanzado en este aspecto. Al igual que para los temas de simplificación normativa OSIPTEL debe continuar por dicho camino innovador en los demás regímenes regulatorios en beneficio de la sostenibilidad del sector y de los usuarios y avanzar cada vez más para convertirse en un regulador de quinta generación que le permitirá responder a las necesidades de evolución digital del país.”

• **Hughes – Carta – Anexo, pg. 1-2:**
Comentarios generales

Saludamos la continua iniciativa de OSIPTEL de impulsar mejoras en la calidad de la atención de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. Sin embargo, en este caso en particular, no creemos que se haya fundamentado la necesidad y/o justificación para implementar las modificaciones propuestas, especialmente cuando el costo de implementarlas es demasiado alto. De acuerdo con la Resolución del Consejo Directivo No. 69-2018-CD- OSIPTEL, así como, de las recomendaciones de la OCDE, las iniciativas normativas deben responder a un análisis previo que justifique su necesidad y eficiencia; sin embargo, consideramos que este análisis no se ha llevado a cabo con la profundidad.

De acuerdo con el Informe No. 00050-DAPU/2023 (“**Informe Sustentatorio**”), el principal problema detectado es la percepción de los usuarios, toda vez que, “*un porcentaje importante de usuarios consideran que la atención recibida es de baja calidad o insatisfactoria*”.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Al momento de analizar las alternativas propuestas, no advertimos que OSIPTEL haya analizado en cada una de sus propuestas si éstas atienden efectivamente el propósito buscado y/o si existen otras menos gravosas. Tan es así que, en algunos casos, las propuestas planteadas incluso repiten temáticas ya reguladas en la normativa vigente y, en los segmentos donde la propuesta decide innovar, se produce un efecto contrario al crear una mayor carga administrativa y/o incentivar acciones que producirían una mayor demora en la atención de los usuarios y abonados. Incluso, advertimos que muchas de las propuestas, lejos de generar beneficios y/o tener un mayor impacto en la calidad de atención, tendrían un impacto negativo para los ciudadanos peruanos que habitan en zonas rurales o remotas. Asimismo, tendrá un impacto directo en el cierre de brecha digital y la cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En efecto, el Proyecto Normativo propone una serie de obligaciones cuyo cumplimiento podría requerir inversiones altísimas. El cierre de la brecha digital sigue siendo uno de los principales objetivos de política pública del Perú y empresas operadoras como Hughes de Perú invierten en el despliegue de más y mejores redes en zonas desconectadas. Estos despliegues requieren grandes inversiones. Sin embargo, si los montos planificados para inversiones deben destinarse al cumplimiento de las obligaciones propuestas por el OSIPTEL en este proyecto de norma, es muy probable que el despliegue de conectividad en zonas desconectadas se limite significativamente, o simplemente no se lleve a cabo dada la onerosidad de la regulación, provocando así un serio impacto en el compromiso del gobierno peruano de cerrar la brecha digital.”

- **AFIN: Informe preliminar, pg. 16-19 e. Informe final (Comentario extemporáneo), pg. 23-27.**

“V. Consideraciones sobre la razonabilidad de las medidas impuestas por la Administración pública.

19. El Decreto Legislativo N° 1256, Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas (en adelante, el “DL1256”), establece que una medida será razonable si se cumple conjuntamente con lo siguiente: (i) que exista un interés público que sustente la medida, (ii) que la medida no sea arbitraria y posea una justificación idónea para el objetivo que busca alcanzar y, (iii) que la medida no sea desproporcionada por excesiva en relación con sus fines o por existir otras medidas menos gravosas para lograrlos⁸¹.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



⁸¹ Artículo 18 del DL1256.

20. En tal sentido, la Entidad deberá demostrar que la medida no es arbitraria, lo que implica acreditar la existencia de un interés público que sustente la medida cuestionada y que se encuentre dentro de su ámbito de competencia, la existencia de un problema que se pretende solucionar con la medida, y que la medida resulta idónea para la solución del referido problema. Asimismo, deberá acreditar que la medida es proporcional a sus fines, lo que obliga a la entidad a que exista una evaluación de los beneficios y/o costos de la medida para los agentes económicos, que la evaluación genere un efecto positivo en el mercado, y que otras medidas alternativas no resulten menos costosas.

21. Cabe indicar que, de conformidad con el artículo 18 del DL1256, la carga de la prueba sobre la acreditación de razonabilidad de una medida recae sobre las Entidades que las emiten, por lo que resulta importante indicar que por “acreditar” se entiende la obligación de “probar la certeza o realidad [de algo]” y/o “demostrar que [alguien o algo] es lo que representa o parece”⁸². Por ende, para superar el filtro de no arbitrariedad, no bastará con aludir la prevalencia de un interés público, sino que deberá acreditarse la existencia de una problemática que haya generado la imposición de la medida. Es decir, la Entidad deberá evidenciar que existe un problema real que genera una afectación tal al mercado que valida la emisión de la medida. Esta obligación, establecida en la normativa, ha sido también aplicada por la Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas del Tribunal del Indecopi (en adelante, la “Sala”) en diversos casos, tales como el resuelto mediante Resolución N° 0209-2021/SEL-INDECOPI, en el que se indicó explícitamente lo siguiente:

“48. ...si bien la Municipalidad cumplió con identificar los intereses públicos que pretende tutelar (la tranquilidad y el derecho a la salud de los vecinos), la referida entidad no ha cumplido con acreditar la existencia de una problemática que motive la imposición de la restricción horaria de forma generalizada en todo el distrito de Miraflores, por lo que no se ha acreditado que dicha medida supere el filtro de arbitrariedad dispuesto en el Decreto Legislativo 1256.”⁸³

22. Lo anterior ha sido además confirmado por la reciente modificación al DL1256 y reiterado por la Exposición de Motivos del DL1256 que señala que



⁸² Diccionario de la Real Academia Española. Ver en: <https://www.rae.es/dpd/acreditar>.

⁸³ Resolución N° 0209-2021/SEL-INDECOPI, de fecha 23 de febrero de 2021, en los seguidos por Shiac E.I.R.L. vs. Municipalidad Distrital de Miraflores. Considerando 48.

el análisis que realiza la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del Indecopi (en adelante, la “Comisión”) y la Sala para la evaluación de razonabilidad, se dirige a la identificación de una justificación previa a la imposición de la medida, ya sea para evidenciar una arbitrariedad o desproporcionalidad.

23. Respecto al análisis de arbitrariedad, la Comisión ha señalado en su Resolución N° 0571-2019/CEB-INDECOPI que:

“(…) no basta con que la entidad denunciada haga mención a un objetivo público que justifique las medidas adoptadas, sino que es necesario acreditar la existencia de una problemática concreta que requiera su implementación, además de explicar de qué manera estas medidas tienen alguna causalidad con la solución del problema”⁸⁴.

Es decir, que la existencia del bien jurídico protegido no resulta suficiente, sino que la Entidad deberá, además, sustentar su medida en la existencia de una problemática real y, asimismo, en la relación causal existente entre la medida y la solución del problema identificado.

24. A mayor abundamiento, en la Resolución N° 0246-2020/SEL-INDECOPI, la Sala se pronunció sobre las obligaciones a cargo de los productores de combustibles líquidos (refinerías) y distribuidores mayoristas, relacionadas con mantener determinadas existencias en las plantas de abastecimiento propias o contratadas. Ello, en la medida que la carga de mantener un stock no disponible de manera permanente, incide en la forma de operación que tienen los agentes económicos destinatarios de la regulación.

25. En dicha Resolución, la Sala concluyó – respecto del análisis de idoneidad – que, si bien el Ministerio de Energía y Minas había cumplido con identificar el interés público de “garantizar el abastecimiento continuo de combustibles líquidos” y, que el mismo se encontraba dentro del ámbito de atribuciones del Ministerio, lo cierto es que no se acreditó la existencia del problema que se pretendía solucionar con las medidas cuestionadas, ni que éstas resultasen adecuadas para su solución. Así, el referido Ministerio y el Osinergmin señalaron que los problemas eran los siguientes: (i) eventos de la naturaleza como el fenómeno El Niño, terremotos, inundaciones, entre otros similares y, (ii) cierre de puertos marítimos principalmente por



⁸⁴ Resolución 0571-2019/CEB-INDECOPI, de fecha 3 de diciembre de 2019, en los seguidos por Revisa Perú S.A.C. y otras, contra el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Ver considerando 124.

condiciones climatológicas y el calado de estos, que impiden desarrollar las actividades de carga/descarga de los buques-tanque. Sin embargo, las Entidades no demostraron que dichos problemas generaron una situación de desabastecimiento de combustibles líquidos en el país, así como tampoco que las medidas cuestionadas pudieran garantizar el abastecimiento continuo de combustible líquido.

26. De esta manera, se deberá tener en consideración que, para acreditar la razonabilidad de una medida, no basta con mencionar posibles problemas que puedan suscitarse, sino que se requiere acreditar de manera concreta que existe un problema real que genera la necesidad de ser solucionado con el establecimiento de medidas efectivas, las cuales deben estar sustentadas en elementos que demuestren una medición objetiva de las circunstancias por parte de la Entidad y no una apreciación subjetiva de los problemas identificados.

27. Sobre el análisis de proporcionalidad, la Sala ha indicado mediante Resolución N° 00214-2021/SEL-INDECOPI, que no resulta suficiente señalar que una medida protege un interés público, sino que es necesario que la Entidad haya efectuado un balance que refleje y concluya que las ventajas para la colectividad son mayores que las limitaciones que se producen con la medida para los agentes involucrados⁸⁵.

28. Asimismo, la Comisión ha indicado que la Entidad tiene la carga de acreditar que los beneficios obtenidos con la imposición de una medida son mayores que los costos de dicha medida. Lo anterior, puede realizarse a través de un informe, estudio u otro documento que permita validar la ponderación de pros y contras sobre la toma de la decisión pública, tal como lo ha indicado la Comisión en su Resolución N° 0130-2020/CEB-INDECOPI:

“66. (...) para acreditar la realización de una evaluación costo - beneficio no se requiere necesariamente de una estricta cuantificación de los costos que involucraría la medida administrativa. Tampoco requiere de un análisis sofisticado y detallado de la proporcionalidad, sino que se demuestre que la autoridad efectuó algún tipo de evaluación sobre el impacto positivo y negativo de la regulación a implementar sobre la denunciante, los agentes y la competencia de la denunciante, afectados con dicha medida.”⁸⁶



⁸⁵ Resolución N° 00214-2021/SEL-INDECOPI, de fecha 25 de febrero de 2021, en los seguidos por Corporación Mi Carcochita S.A.C. contra la Municipalidad Distrital de Lince. Considerando 68.

⁸⁶ Resolución N° 0130-2020/CEB-INDECOPI, de fecha 16 de junio de 2020, en los seguidos por La Esperanza de Salud S.A. contra el Ministerio de Salud.

29. Asimismo, en relación con la evaluación de la opción menos gravosa, la autoridad ha realizado especial énfasis en la obligatoriedad que tiene la Entidad de ponderar distintas opciones para lograr el objetivo que se pretende resguardar al imponer una medida determinada. En dicha línea, la Comisión ha señalado lo siguiente:

“69. (...) dado que el Ministerio no ha acreditado haber evaluado otras opciones para conseguir el objetivo que pretende salvaguardar al imponer la exigencia denunciada, esta Comisión considera que no se habría evidenciado que la barrera burocrática impuesta sea la medida menos gravosa entre otras alternativas evaluadas. La falta de información por parte del Ministerio genera que esta Comisión tenga por no satisfecha la obligación de acreditar la proporcionalidad de la barrera burocrática denunciada. (...)

72. Sin perjuicio de lo resuelto, este Colegiado advierte que si bien considerar el cumplimiento de un factor de demanda (que puede resultar incierto) como una condición para renovar una autorización sectorial, resulta una medida arbitraria y desproporcional que no se puede imponer en primer orden, también considera pertinente señalar que las entidades de la administración pública pueden determinar, de modo muy excepcional, su uso; siempre que, después de una evaluación de varias alternativas se concluya que esta resulta la única manera de lograr su objetivo de defensa del bien común.

73. En tal contexto, las entidades de la administración pública tendrán a su responsabilidad el acreditar que de modo previo efectuaron un análisis minucioso que pueda justificar lógicamente su incorporación como una carga a un agente económico, debiendo sustentar no solo cuantitativamente los motivos que lo lleven a considerar dicha exigencia como única alternativa posible, sino también basados en una evidencia cualitativa.”⁸⁷

30. De esta manera, la Comisión destaca la importancia de que la Entidad – en su evaluación de razonabilidad - plantee distintas medidas que puedan lograr el mismo objetivo, a fin de que la medida que se decida imponer (por ejemplo, una exigencia) no denote una desproporción que pudo haber sido prevista.



⁸⁷ Idem.

31. Por lo tanto, cumplimos con enfatizar que todas las medidas propuestas por el OSIPTEL en el Proyecto de Norma deberán haber cubierto el análisis de razonabilidad previamente planteado, a fin de no calificar como potenciales barreras burocráticas irracionales.”

• **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 7-10:**

“8. El proyecto no cumple con el análisis de calidad regulatoria:

Además, dicho marco regulatorio debe estar dotado de racionalidad. Lo que implica que, debido a que toda regulación genera costos a los agentes en la sociedad (por ejemplo, las regulaciones implican requisitos, condiciones, límites, prohibiciones, cobros, etc), a razón de que modifican y/o restringen el comportamiento o conducta de los mismos, estos costos deben ponderarse con los beneficios esperados que genera la misma en el bienestar social.

El tema clave de lo señalado en los párrafos precedentes es la racionalidad que necesita tener la regulación, ello en el contexto de que una regulación o un marco regulatorio no racional e inadecuado restringe la competencia y deteriora el desempeño económico de los países.

Actualmente, el Estado peruano tiene la obligación de implementar la metodología de Análisis de Impacto Regulatorio (en adelante, “RIA” por sus siglas en inglés) para evaluar el costo – beneficio de sus normas y fomentar la calidad en la regulación. Asimismo, se debe entender por calidad en la regulación a toda la intervención estatal que alcance sus objetivos minimizando costos o maximizando el beneficio neto para la sociedad; en otras palabras, una regulación que sea eficaz y eficiente.

Es importante mencionar que, así como existen fallas de mercado también existen fallas regulatorias, que generan efectos perjudiciales negativos en el bienestar social, las cuales son el resultado de regulaciones no racionales ni idóneas que no permiten cumplir con los objetivos por las cuales fueron creadas y/o incentivan, generan, el efecto contrario (por ejemplo, incremento de la problemática que se quería solucionar).

En este contexto, en aplicación de lo dispuesto por la Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTEL, el Osipitel declara que el Informe N° 00050-DAPU/2023 (en adelante, el “Informe”), que sustenta el proyecto normativo que modifica el “Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, cumple con sus Lineamientos de Calidad

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



Regulatoria.

En la metodología RIA realizada por la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU), en la numeral 5.2, se plantean los siguientes problemas: (i) las operadoras han implementado canales de atención digital con la finalidad de brindar un servicio más ágil y eficiente; sin embargo, estos no estarían garantizando una buena calidad en la atención; (ii) se sigue manteniendo la percepción negativa en la calidad de la atención a los usuarios en todos los canales existentes; no obstante, el canal presencial tiene la menor percepción negativa; y, (iii) se reportan problemas en la medición de los indicadores donde no se estaría capturando la totalidad de los datos que se quieren registrar por parte de los operadores.

Para evidenciar estos problemas, el Osiptel utiliza el “Estudio Calidad de Atención” elaborado por la Consultora Arellano Marketing (en adelante, “Estudio Calidad de Atención”) de los meses de setiembre y noviembre del 2022, advirtiendo la aparente existencia de un problema de mala percepción en todos los canales de atención al usuario de servicios públicos de telecomunicaciones. Sin embargo, se tiene que indicar que, considerando que estas encuestas son realizadas posterior a la atención recibida, podría no estar capturando los aspectos que se estén intentado medir realmente.

Esto debido a que el usuario podría tener sesgada su respuesta considerando el resultado final de su trámite y/o consulta u otra situación independiente del tiempo de atención y demás dimensiones que realmente se requieren medir. Puede darse el caso que, a pesar de que la atención y respuesta final hayan sido correctamente brindados por parte de las empresas operadoras, la calificación de la encuesta refleje lo contrario en satisfacción.

Ante la problemática mencionada, DAPU identificó causas como las limitaciones para medir el tiempo de espera en atención presencial, en ella encontró que un 16% de usuarios que califica la atención presencial de bajo desempeño (según Estudio Calidad de Atención), mientras que los indicadores de calidad de atención presencial muestran que, en promedio, 98.7% de usuarios no han desertado desde su llegada al centro de atención y 93.6%, en promedio, han sido atendidos dentro de los 15 primeros minutos. DAPU considera que las diferencias de los resultados se deben a la falta de registro del tiempo de espera fuera del local o eventos atípicos con los tickets de atención. Se reitera nuestra posición de que, si bien el Estudio Calidad de Atención nos brinda información importante, no es suficiente para advertir



un problema a regular o una causa. Es importante destacar la necesidad de definir umbrales para tener una meta objetivo respecto a la satisfacción de la calidad de atención.

Asimismo, mencionan el uso de la fuente monitoreo de la DAPU para evidenciar el tiempo de espera para ingresar al local, la frecuencia de usuarios por intervalo de tiempo de espera y el tiempo de espera promedio dentro del local de atención. Si bien agradecemos los esfuerzos realizados por la DAPU, es necesario contar con información actualizada y con mayor frecuencia o evolución a través del tiempo (por ejemplo, más meses de monitoreos) para poder evidenciar un problema o una causa ligada a la misma.

En cuanto a la causa relacionada a las limitaciones para medir la deserción presencial, la DAPU utilizó el monitoreo de la Dirección de Fiscalización (en adelante, "DFI") de los años 2018 al 3er trimestre del 2019 para evidenciar que la entrega de tickets no se realiza al arribo del usuario o cuando este se incorpora a la "cola". Sin embargo, trasladamos nuestra preocupación que se consideren como evidencia datos con antigüedad de hasta 5 años para sostener esta causa al problema identificado.

Además, afirma que se *"altera la medición de los tiempos reales de espera de los usuarios"* con solo una experiencia de entrega de 2 tickets de arribo por usuario en un centro de atención de la empresa operadora Chaupimarca en Cerro de Pasco en una supervisión o monitoreo. Estadísticamente, ello no se puede considerar como un dato relevante para ser presentado en el Informe como un caso único sin ningún tipo de patrón o volumen.

Otra causa identificada fue la cobertura insuficiente del canal presencial, según la evidencia del Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL, el operador con menor cuota de mercado en cuanto a servicios de telecomunicaciones es el que más centro de atención y puntos de ventas habilitados.

Para analizar la causa relacionada a la inadecuada implementación del asesor telefónico virtual se ha utilizado los datos ya comentados del monitoreo DAPU de noviembre 2021 y el análisis de las transcripciones de llamadas a Empresas Operadoras que según el Informe se indica *"(...) en base a las transcripciones de las llamadas realizadas por usuarios a la central telefónica de una de las Empresas Operadoras (...)"*. Ello quiere decir que usan como evidencia lo ocurrido solo con una empresa operadora. Si



bien se puede tomar como una referencia, se debería incluir a todo el mercado o al menos indicar que dicha operadora concentra la mayor participación en la cantidad de interacción con el asesor virtual, lo cual tampoco está incluido.

Por último, no hay evidencia de la causa “inadecuada publicación de resultados”. Tan solo se menciona que “no es fácil ubicar esta información”; sin embargo, para un correcto desarrollo de la metodología RIA, se tiene que mostrar la evidencia.

Por todo lo expuesto, consideramos que no se han dimensionado correctamente los costos reales que dicha norma implicaría. Por lo mismo, nos encontramos realizando un análisis costo-beneficio considerando los costos no dimensionados para que su Despacho pueda tomarlo en consideración y aplicar medidas regulatorias acordes a la dinámica del mercado. El mismo se lo estaremos remitiendo en el más breve plazo.

• **MTC – Informe – Anexo, pg. 14-15:
Sobre el Informe N° 00050-DAPU/2023**

a) Con relación al cálculo del valor de las nuevas atenciones

En el Informe N° 00050-DAPU/2023, OSIPTEL evalúa las alternativas de solución a la problemática que ha detectado sobre la atención que se brinda a los abonados y usuarios a través de los canales digitales, presenciales y telefónico. Así, OSIPTEL plantea dos alternativas: i) alternativa 1: mantener el esquema regulatorio vigente y ii) alternativa 2: mejorar la capacidad de monitorear la calidad de atención e incluir indicadores para canales digitales.

Con relación a la alternativa 2, OSIPTEL ha identificado tres beneficios: (i) reducción de la falta de disponibilidad y la deserción, (ii) mejora en la rapidez de las atenciones y (iii) ampliación de la red de atención presencial.

En cuanto al beneficio de la reducción de la indisponibilidad y la deserción, en el literal b) del numeral 7.2.1 del Informe N° 00050-DAPU/2023, OSIPTEL calcula a cuánto ascendería el valor de las nuevas atenciones que se lograría mejorando la disponibilidad y reduciendo la deserción. Así, señala que este parámetro debe reflejar los beneficios que el usuario espera obtener en una atención.

Para el caso de usuarios que tienen por propósito presentar un reclamo, OSIPTEL ha calculado que el valor unitario por cada atención sería de S/. 16.11. Sin embargo, como el propio OSIPTEL lo reconoce, no todos los

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



usuarios se dirigen al servicio de atención con el objetivo de presentar un reclamo, sino solo para hacer consultas. Para este último caso, OSIPTEL ha calculado que el valor del servicio sería S/ 7.4, el cual sería el costo de una atención promedio en un Centro MAC.

Con relación a este valor de S/ 7.4, no queda claro en qué se ha basado OSIPTEL para determinar el mismo, pues al revisar el Informe N° 00050-DAPU/2023, advertimos que su fuente sería la página 99 de la tesis denominada “Propuesta de mejora en el proceso de atención de clientes telefónicos postpago en una empresa de telecomunicaciones”; sin embargo, en la página 99 de este documento no hemos hallado alguna explicación sobre lo indicado por OSIPTEL.

En ese sentido, sugerimos que se revise la fuente para el valor de las nuevas atenciones de usuarios que no tienen por finalidad presentar un reclamo, ello a efectos de tener certeza en los cálculos efectuados.

b) Con relación al cuadro 22: Efecto de la alternativa 2 en la indisponibilidad y la deserción

En el literal d del numeral 7.2.1 del Informe N° 00050-DAPU/2023 se indica que en el cuadro N° 22 se reporta el cálculo del ahorro en tiempo de viaje, el valor generado al usuario con la reducción de la indisponibilidad y la deserción y el costo que asumirían las empresas operadoras. Específicamente, se ha estimado un beneficio anual de S/ 55 754 355 en lo que se refiere al costo de viaje, S/ 461 139 075 en valor del servicio y un costo de S/ 56 087 225.

Sin embargo, de la revisión del cuadro 22, advertimos que las columnas no tienen encabezados, lo cual nos impide saber a qué corresponde cada monto consignado en las mismas. Adicionalmente, advertimos que no figuran en el referido cuadro los montos indicados en el párrafo precedente y tampoco se encuentra alguna explicación de cómo se habrían obtenido dichos resultados.

Considerando lo anterior, solicitamos que los referidos aspectos sean corregidos, a fin de que se conozca con certeza y claridad los cálculos que OSIPTEL ha realizado para sustentar su decisión.

c) Sobre el efecto de mejora en el tiempo de espera

En el numeral 7.2.2 del Informe N° 00050-DAPU/2023, se señala que el beneficio de mejorar los tiempos de espera a través de la modificación de



los umbrales de los indicadores de calidad de atención se obtiene aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Ahorro en tiempo de espera} = VT * (AE_{AL2} - AE_{AL1})$$

Asimismo, señala OSIPTEL que AE_{AL2} es la cantidad de atenciones eficientes o atenciones atendidas (sic) en el tiempo deseado de la Alternativa 2 y AE_{AL1} es la de la Alternativa 1. VT es el valor del tiempo de espera que resulta de multiplicar la cantidad de segundos promedio que ahorra por el valor ingreso promedio en segundos. Según OSIPTEL, para el cálculo de VT se ha tomado el ingreso promedio mensual proveniente del trabajo urbano reportado por el INEI (<https://m.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/income/>), el cual sería de S/ 1 818, monto que transformado a minutos sería S/ 0.17217 y a segundos S/ 0.00287.

Sin embargo, de la revisión del enlace de la página del INEI citada por OSIPTEL, no queda claro cómo se habría obtenido el valor de S/ 1818, por lo cual, solicitamos señalar de forma más específica y precisar qué fuente y cálculos se han utilizado para obtener el mismo.”

• **MTC – Informe – Anexo, pg. 16:**
Conclusiones

4.7. De acuerdo a lo indicado en el literal a) del numeral 3.4.7 del presente informe, no queda claro en qué se ha basado OSIPTEL para determinar el valor de S/ 7.4, razón por la cual sugerimos que el valor de las nuevas atenciones de usuarios que no tienen por finalidad presentar un reclamo, sea debidamente sustentado a efectos de evitar distorsiones en los cálculos efectuados.

4.8. De acuerdo a lo indicado en el literal b) del numeral 3.4.7 del presente informe, de la revisión del cuadro 22 del Informe N° 00050-DAPU/2023, advertimos que las columnas no tienen encabezados, lo cual nos impide saber a qué corresponde cada monto consignado en las mismas. Adicionalmente, advertimos que no figuran en el referido cuadro los montos indicados por OSIPTEL en el literal d. del numeral 7.2.1 de dicho informe, así como tampoco se encuentra alguna explicación de cómo se habrían obtenido dichos resultados, razón por la cual, solicitamos que los referidos aspectos sean corregidos, a fin de que se conozca con certeza y claridad los cálculos que OSIPTEL ha realizado para sustentar su decisión.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



4.9. De acuerdo a lo indicado en el literal c) del numeral 3.4.7 del presente informe, se sugiere que se señale de forma más específica y precisa qué fuente y cálculos se han utilizado para obtener el valor de S/ 1 818, el cual correspondería al ingreso promedio mensual proveniente del trabajo urbano reportado por el INEI.”

• **AFIN – Informe final (Comentario extemporáneo), pg. 27-49:**

5.3 Las medidas propuestas no son proporcionales.

115. En línea con lo indicado al inicio de la presente sección V, el Osiptel debe acreditar que la medida es proporcional a sus fines, lo que obliga a la entidad a que exista una evaluación de los beneficios y/o costos de la medida para los agentes económicos, que los beneficios sean mayores a los costos, y que otras medidas alternativas no resulten menos costosas.

116. (...), el Osiptel, en el Informe de Sustento, ha realizado un análisis costo-beneficio (ACB) de las siguientes dos alternativas:

- Alternativa 1: Mantener el esquema regulatorio vigente.
- Alternativa 2: Mejorar la capacidad de monitorear la calidad de atención e incluir indicadores para canales digitales.

117. Seguidamente, el Osiptel realiza el ACB sobre la alternativa 2, considerando los siguientes beneficios: (i) reducción de la falta de disponibilidad y deserción, (ii) mejora en la rapidez de las atenciones, (iii) ampliación de la red de atención presencial, y (iv) ampliación de la red de atención presencial. Asimismo, considera los siguientes costos: (i) costo incremental de la reducción de la deserción y la indisponibilidad, (ii) costo de ampliación de la red de oficinas y puntos de atención, (iii) costo del desarrollo del acceso virtual a los registros de atenciones, eventos de inoperatividad y lista de centros y puntos de atención y (iv) costo de remitir SMS con un código de atención.

118. Al respecto, luego de una serie de cálculos y supuestos, el Osiptel determina que el valor anual de los beneficios es de S/ 565 millones, con un VPN a 5 años de S/ 2415.7 millones. Asimismo, el valor anual de los costos asciende a S/ 73.8 millones, con un VPN a 5 años de S/ 257.9 millones.

119. Con dichos resultados, el regulador calcula un ratio Beneficio-Costo de 9.37, por lo que concluye que los beneficios sociales son superiores a los

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



costos y, en consecuencia, la implementación de la Alternativa 2 es económicamente recomendable.

120. Si bien, hasta este punto, el Osiptel habría cumplido con evaluar los beneficios y costos de la medida propuesta, lo cierto es que debemos advertir que no ha realizado la evaluación de alternativas que puedan resultar menos costosas.

5.3.1 El Osiptel omitió evaluar si existen medidas alternativas que resulten menos costosas.

121. Uno de los aspectos esenciales en el proceso de emisión de una regulación de calidad consiste en evaluar alternativas que permitan abordar el problema identificado, para posteriormente analizar cuál de estas genera una mejor relación de beneficio-costos. Este proceso es fundamental para no emitir regulaciones que creen cargas excesivas, y que podrían haber sido sustituidas por alternativas de igual o mayor efectividad, pero menos onerosas.

122. Ello no es ajeno al Osiptel, puesto que el Informe de Sustento, en su sección 2, presenta una Declaración de Calidad Regulatoria, en donde señala que el mismo cumple con los Lineamientos de Calidad Regulatoria del Osiptel.⁸⁸ Estos lineamientos señalan que se debe cumplir lo establecido en el Manual de la Declaración de Calidad Regulatoria, el cual, precisamente, incorpora como parte de sus pasos el análisis de alternativas, precisándose que se debe incluir como alternativa la *no intervención*.

123. El hecho de que se deba incluir como alternativa la no intervención, no implica que su sola consideración sea suficiente para dar por cumplido el examen de posibles alternativas que, siendo igual de efectivas, podrían tener una mejor relación beneficio-costos.

124. Precisamente, los procesos de calidad regulatoria no deben ser entendidos como una mera formalidad para aprobar una regulación premeditada, sino que sus principios deben ser incorporados dentro del proceso de formulación de regulaciones, precisamente para garantizar que la entidad pública que emite la regulación haya recorrido el camino de evaluar distintas alternativas, hasta llegar a aquella que resulte efectiva para resolver el problema identificado, al menor costo posible.



⁸⁸ https://www.osiptel.gob.pe/media/3sdjein4/res069-2018-cd_lineamientos-calidad-regulatoria.pdf

125. A pesar de esto, hemos advertido que el Osiptel, en su Informe de Sustento, se limita a evaluar la regulación que ha diseñado, plasmada en el Proyecto de Norma, y la compara contra la situación que representa el status quo, bajo la normativa actualmente vigente.

126. En otras palabras, dado un escenario actual, representado por la alternativa 1 "Mantener el esquema regulatorio vigente", el Osiptel únicamente evalúa una sola propuesta de solución (Alternativa 2), limitándose a comparar sus propios beneficios y costos para determinar que esta alternativa es la más idónea.

127. Si bien la práctica internacional de análisis de impacto regulatorio establece que la "opción cero" (statu quo) debe ser considerada como alternativa, ello se realiza bajo la lógica de que puede ser mejor no emitir una regulación si esta es más costosa que beneficiosa. No obstante, ello no implica que el análisis de alternativas haya concluido, pues precisamente el objetivo de este análisis es identificar qué otras opciones permitirían resolver el problema de manera más efectiva.

128. Precisamente, el Manual de Análisis de Impacto Regulatorio de la Presidencia del Consejo de Ministros, 18 sin ser vinculante, recomienda que se debe analizar la mayor cantidad de opciones relevantes y factibles, y que se incluya por lo menos la "opción cero", una alternativa no regulatoria, y la opción regulatoria preferida. En otras palabras, tres alternativas, de las cuales dos son intervenciones que se compararán entre sí a fin de determinar cuál posee la mejor relación costo beneficio.

129. Siendo ello así, no resulta comprensible el motivo por el cual el regulador, a pesar de su mayor experiencia en la implementación de los procedimientos de calidad regulatoria, y el alto costo identificado (S/ 257.9 millones), no haya realizado el esfuerzo de evaluar, al menos, una alternativa adicional a la presentada, o al menos una variación de esta, lo cual podría haber conllevado a una mejor propuesta regulatoria.

130. El limitarse a evaluar una única alternativa de intervención frente al status quo, genera que, en la práctica, el único requisito para que la regulación supere el proceso de calidad regulatoria es que sus beneficios sean superiores a sus costos. Ello podría haber llevado a una situación en que la medida regulatoria implique unos beneficios por un valor total (VPN) a 5 años de S/ 2 415.7 millones, pero con unos costos de S/ 2 000 millones



de soles, y aun así obtener una conclusión de “económicamente recomendable” por presentar un ratio beneficio-costos mayor a uno.

131. Desde luego, una situación así pondría en riesgo la propia viabilidad financiera del sector, que difícilmente podría asumir un costo de tal magnitud. Sin embargo, bajo el estándar de calidad regulatoria que el regulador ha aplicado en su Informe de Sustento, tal escenario podría llegar a suceder.

132. El requisito para que esta situación no se configure es, precisamente, la evaluación de medidas alternativas que puedan ser menos costosas y permitan alcanzar el mismo objetivo, pues ello genera la necesidad de explorar diferentes opciones y así llegar a la que resulte más eficiente. No obstante, ello no ha sido realizado por el regulador.

133. Esto puede ser confirmado si se revisa lo planteado en la sección 8.1.4. del Informe de Sustento, y que por su importancia se procede a transcribir de forma completa:

8.1.4. Existencia de otras medidas menos gravosas

La alternativa elegida es idónea para lograr la solución del problema, es beneficiosa e impacta de manera positiva en el mercado.

La medida planteada es idónea para solucionar el problema detectado en tanto permitirá asegurar estándares de calidad mínimos y fomentar la mejora progresiva mediante la competencia por comparación. Es preciso indicar que este punto resulta relevante puesto que no se limita a la capacidad del operador para innovar en el canal digital y el asesor virtual, por el contrario, se le fomenta en la medida.

(Énfasis agregado).

134. Como se observa, en la subsección en donde el regulador debió confirmar o descartar la existencia de otras medidas menos gravosas se limita a indicar que la alternativa elegida es idónea y beneficiosa, pero no señala cuáles han sido las medidas descartadas o si, por el contrario, el regulador considera que no existe una medida menos gravosa que la propuesta.

135. Cabe señalar que la alternativa 1 no puede ser considerada como una medida menos gravosa descartada, debido a que, si bien posee un costo S/ 257.9 millones menor, no genera el beneficio indicado por la Alternativa 2. Precisamente, es por este motivo que el regulador debió incluir alternativas adicionales que también generen beneficios, pero que representen un costo menor, lo cual, en definitiva, no ha sido realizado.



5.3.2 Las obligaciones propuestas tienen costos de implementación elevados y pueden ser sustituidas por otras menos gravosas.

136. Si bien el Osiptel ha omitido la evaluación de alternativas regulatorias, es posible realizar un breve análisis de los costos de implementación de las obligaciones propuestas, y esgrimir posibles alternativas a las mismas que pueden enriquecer la evaluación del regulador.

137. Para ello, 5 empresas de telecomunicaciones han proporcionado información sobre los posibles costos de implementación que tendrían las obligaciones propuestas por el Osiptel: Telefónica, América Móvil, Entel, WIN y Hugues. Entre los costos incluidos se encuentran los referidos a contratación de personal, alquiler de locales, y desarrollos tecnológicos, cuyo detalle se presenta en el Anexo 1.⁸⁹

138. Al respecto, estos costos han sido clasificados según si son gastos de capital (Capex) u operativos (Opex), y se les ha aplicado el mismo procedimiento realizado por el Osiptel para obtener un VPN a 5 años. Es necesario señalar, no obstante, que no todas las obligaciones han sido cuantificadas, y que por cada tipo de obligación se cuenta, como máximo, con la información de 3 empresas.

139. En ese sentido, en este ejercicio preliminar se ha optado por agregar todos los costos presentados y cuantificados por las empresas que proporcionaron la información, sin aplicar ningún tipo de inferencia sobre el resto de empresas del sector, o sobre aquellas que, habiendo aportado información para el análisis, no incluyeron información de costos sobre determinada obligación.

Por dicho motivo, los costos de implementación presentados deben entenderse como parciales, y significan solo una fracción del costo total que representarían al sector. Aun así, como podrá apreciarse en el Cuadro 1, los costos son mucho mayores que aquellos estimados por el Osiptel.⁹⁰

140. Como se aprecia, los costos de implementación de las medidas propuestas ascienden a más de S/ 624 millones a valor presente neto considerando un horizonte de 5 años, lo que es mucho mayor que el costo



⁸⁹ Informe final adjunta el Anexo 1: Detalles de costos de implementación en la pg. 53-58.

⁹⁰ Informe final adjunta un cuadro acerca de Costos de Implementación de las Obligaciones de Calidad de Atención a Usuarios en la pg. 47.

estimado por el Osiptel de poco más de S/ 257 millones, y solo considerando a 5 empresas del sector.

141. Esto evidencia, además, que la estimación de costos realizada por el regulador no fue adecuada, y que es aún más necesario buscar alternativas que permitan reducir estos altos costos, que afectan la competitividad y viabilidad financiera del sector.

142. A continuación se presentan algunas posibles alternativas que podrían sustituir a las obligaciones del Proyecto de Norma. Sin embargo, el análisis de si las mismas son idóneas o si existen propuestas aún menos gravosas, debe ser realizado por el Osiptel.

• **AFIN – Informe final (Comentario extemporáneo), pg. 27-49:**
5.1.1 Acerca de la comparabilidad de los indicadores de calidad y la percepción de los usuarios.

45. En principio, el punto de partida del Osiptel son los Estudios Trimestrales sobre la Calidad de Atención realizados a partir del segundo semestre del año 2022,⁹¹ los cuales se basan en la valoración de los usuarios frente a distintas dimensiones y, por tanto, arrojan resultados subjetivos que, si bien son útiles para determinar la percepción de los usuarios, no es una variable necesariamente comparable a los indicadores de calidad recogidos en el RCA.

46. En efecto, mientras que los indicadores del RCA se basan en una serie de medidas objetivas y cuantificables, la percepción es una valoración que depende de cada participante en la encuesta, y que puede verse sesgada por variables que esta, hasta donde es posible apreciar, no estaría recogiendo.

47. A modo de ejemplo, un usuario que tramite un reclamo y obtenga un resultado desfavorable, probablemente tenga una percepción más negativa que aquel que obtuvo un resultado favorable, aun si la calidad de la atención recibida por ambos hubiese sido la misma. Ello es lo que genera que, en este tipo de encuestas, sea posible obtener resultados en donde un 33% de usuarios valore la atención de un operador como baja y un 37% como alta, como se registra para el caso de Movistar en el tercer trimestre de 2022.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



⁹¹ Disponibles en el siguiente enlace: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/763>

48. Más aún, resulta natural considerar que aquellos operadores con mayor tiempo en el mercado sean también los que acumulen una mayor percepción negativa, dado que existió un mayor horizonte temporal para la acumulación de conflictos con los usuarios.

49. Para ilustrar esto, es posible apreciar que, de acuerdo con los Estudios Trimestrales sobre la Calidad de Atención realizado para el cuarto trimestre de 2022, Entel tiene niveles de percepción negativa muy similares a Viettel, tanto en efectividad y oportunidad (13% y 10%, respectivamente), como en capacidad de respuesta (10% ambos), pero alejados de los registrados por Telefónica y América Móvil, operadores más antiguos, los cuales presentaron percepciones negativas del 38% y 26% en la primera dimensión, y de 33% y 23% en la segunda dimensión, respectivamente.

50. Sin embargo, si se revisa los resultados de los monitoreos del Osiptel de noviembre 2021, se observa que en indicadores como el Tiempo de espera promedio antes de ingresar al local de atención, la Deserción detectada en los monitoreos antes de ingresar, y la Deserción detectada en los monitoreos dentro del local, los valores de Entel no resultan cercanos a Viettel, sino que se encuentran entre los registrados por Telefónica y América Móvil.

51. Así, mientras que a nivel de percepción en canales presenciales Entel se encuentra a la par que Viettel, los resultados obtenidos en los monitoreos muestran que el desempeño de Entel es más cercano a Movistar y América Móvil.

52. Esto muestra que **incluso los resultados de percepción tampoco son concordantes con los propios monitoreos realizados por el Osiptel**, puesto que, evidentemente, los valores subjetivos no son directamente comparables con los objetivos, y resulta necesario explorar qué otras motivaciones pueden incidir sobre estos niveles de percepción, no habiéndose explorado otras variables que podrían incidir en valoraciones subjetivas, tales como los propios resultados de los reclamos o incluso las campañas de marketing, lo que dificulta arribar a conclusiones sólidas sobre los niveles de calidad en la atención.

5.1.2 Acerca de las evidencias utilizadas como sustento de las causas del problema.



53. Como puede apreciarse en el resumen de causas realizado, al menos en la mitad se utilizaron evidencias que resultan cuestionables para sustentar que existe una problemática transversal en el sector.

54. En particular, en las causas (a), (b) y (c) se señala a los monitoreos de la DAPU de noviembre de 2021 como evidencia de que las causas señaladas sí estarían sucediendo. Sin embargo, no resulta factible extrapolar los resultados obtenidos en monitoreos de un único mes como un patrón de conducta constante de las empresas.

55. Así, es necesario considerar que no se ha señalado el número de monitoreos realizados o el método de muestreo o selección de estos a fin de poder inferir los resultados como un patrón de conducta de las empresas, no pudiéndose descartar que resulten ser hechos aislados. Más aún, el hecho de citar el caso singular de una entrega de doble ticket en Cerro de Pasco revela un grado de inferencia que no resulta concordante con el nivel de rigurosidad técnica que se espera para promover un importante cambio normativo como el Proyecto de Norma.

56. Más grave aún, se presentan problemas ligados a las colas externas, a la gestión de tickets, y a la necesidad de utilizar la vía pública como espacios de espera, pero sin contextualizar que ello ocurrió en noviembre de 2021, cuando **aún existían importantes restricciones de aforo por la propagación de la COVID-19, y casi todo el país se encontraba en nivel de alerta moderado, con un porcentaje de aforo restringido al 50%** para la categoría “Centros comerciales, galerías comerciales, tiendas por departamento, tiendas en general y conglomerados”.⁹²

57. Ello, desde luego, incrementó las colas en establecimientos, no solo para las empresas de telecomunicaciones, sino también para entidades bancarias e incluso entidades públicas. Estas condiciones adversas definitivamente habrían tenido impactos negativos en la capacidad de las empresas para gestionar las colas y posiblemente la entrega de tickets o constancias, que no resultan comparables con el estado actual, por lo que no es viable utilizar resultados obtenidos bajo el Estado de Emergencia Nacional para justificar el Proyecto de Norma.

58. De forma similar, en el caso de la causa (e), se señala como sustento un sondeo a nivel nacional del funcionamiento del Asistente Virtual de



⁹² Según el Decreto Supremo N° 167-2021-PCM.

Telefónica, realizado por la DAPU en noviembre 2021. En este caso, además de no precisarse las características técnicas o estadísticas de dicho sondeo, el regulador no ha considerado el rápido avance de la inteligencia artificial, por lo que difícilmente se pueda considerar los resultados de noviembre 2021 para una modificación normativa en septiembre 2023, casi 2 años después, en un contexto en que este campo ha sido uno de los más dinámicos en el ámbito tecnológico.

59. Asimismo, si bien se complementa con un análisis de transcripciones de audios abarcando el periodo comprendido entre enero y junio de 2022, nuevamente se omite presentar la representatividad de estos resultados, no siendo posible afirmar o descartar si, a la fecha, el asesor virtual padece de los problemas señalados en el Informe.

5.1.3 Acerca de la relación de causalidad establecida.

60. Teniendo en cuenta los problemas con las evidencias señaladas, no resulta factible considerar que las causas esgrimidas por el Osiptel sean aquellas que generan los niveles de insatisfacción reportados, más aún si se estima que pueden existir factores, incluso de tipo conductual, que pueden incidir sobre la valoración de los usuarios, por lo que la relación de causalidad establecida estaría sesgada.

61. Sumado a lo anterior, es importante notar que el proponer algún hecho como causa implica que su absolución o mitigación contribuirá a reducir el problema planteado. Sin embargo, las causas (a) y (b), referidas a las limitaciones para medir el tiempo de espera y la deserción presencial, además de no estar adecuadamente evidenciadas, parecen ser justificaciones o causas por las cuales existen diferencias entre los resultados de los indicadores de calidad del RCA y los niveles de percepción negativa obtenidos, y no causas como tal de esta insatisfacción. En otras palabras, el hecho de resolver las limitaciones para la medición, de haberlas, no hará que la percepción negativa mejore, sino que la información mejore.

62. Si bien se reconoce el efecto que pueden tener las asimetrías de información sobre la calidad, resulta importante considerar hasta qué punto estas asimetrías son las causantes de la insatisfacción, y no terminan siendo una variable residual del conjunto de múltiples variables que pueden incidir sobre la percepción negativa de los usuarios, ejercicio que el regulador no ha intentado realizar.



63. Más aun considerando que, al menos dentro del ámbito del estudio utilizado para determinar que la percepción es negativa, el universo de empresas son solo 4, y es posible que un usuario pueda acceder a información sobre las mismas, al menos desde la experiencia de otros usuarios, considerando el número de abonados en el Perú recibiendo el mismo servicio, motivo por el cual las asimetrías de información serían menores que en aquellos casos en donde existe una amplia cantidad de proveedores, cuya calidad de bienes no resulta, en absoluto, conocida, tal y como se plantean en modelos teóricos que relacionan las asimetrías de información con los niveles de calidad, lo que generaría que los efectos de las asimetrías de información para el presente caso sean menores.⁹³ Bajo esta misma lógica, la causa (g) también resulta cuestionable.

64. Seguidamente, es necesario observar que, a pesar de que la argumentación del Osiptel se ha centrado en cuestionar los niveles de calidad en los canales telefónico y digital, y bajo un contexto en donde existe una creciente adopción de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se formuló como causas de la insatisfacción hechos vinculados al canal presencial, los mismos que, como se ha señalado, deben ser reevaluados con información diferente y ex post a la recogida durante el Estado de Emergencia.

5.2 Las medidas propuestas no son idóneas.

65. Continuando con el análisis de razonabilidad, es necesario que las medidas resulten idóneas para resolver el problema planteado. Para ello, se partirá de la clasificación realizada en el Cuadro 1 respecto de las obligaciones contenidas en el Proyecto de Norma.



⁹³ Véase, por ejemplo: Akerlof G. (1970). The Market for "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism.

OTROS TEMAS

- Entel – Carta, pg. 1-2:

1) VULNERACIÓN A LA LIBERTAD DE EMPRESA Y DESINCENTIVO DE LA UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS DIGITALES

Al respecto, vuestro Despacho debe considerar que los canales digitales son una iniciativa del propio sector privado con la finalidad de brindar herramientas de acceso y mejoras en la atención para nuestros clientes.

Lo señalado responde al ejercicio pleno de la libertad de empresa que, en busca de alternativas de atención, se han visto motivadas innovar y brindar la mejor experiencia de atención a los clientes en el marco de la alta competitividad que se desarrolla en el sector.

Consideramos importante que la iniciativa de las empresas operadoras de implementar canales digitales para mejorar la atención de sus clientes, no deben desnaturalizarse al establecer obligaciones regulatorias, toda vez que ello desincentivaría la implementación de nuevas tecnologías, al estar propensos a que se incluyan disposiciones regulatorias que no se condicen con el propósito de la innovación.

Asimismo, las empresas operadoras se encuentran realizando grandes inversiones para impulsar el cambio de la atención presencial a la digital, y ello no podría concretarse debido a que el regulador impone medidas que promueven la atención presencial como la conversión de puntos de venta a mini centros de atención en base a las ventanillas de atención o implementar como mínimo dos (02) centros de atención en una provincia que presente más de 300 mil abonados, lo que implica que, en lugar de efectuar inversiones para disminuir la brecha digital, se opte por canales de atención presencial.

En efecto, al pretender regular los canales digitales mediante el presente proyecto normativo, el OSIPTEL estaría desmotivando a las empresas operadoras para buscar nuevas herramientas que permitan brindar mejores experiencias a sus clientes. Además, podemos observar que la utilización de herramientas digitales brindan mayoritariamente a los clientes una experiencia positiva, tal como se muestra en el informe N° 00050-DAPU-2023, en su pág. 46, y citamos a continuación:

Respecto a lo expuesto por Entel, Telefónica y Cipriano, el Osiptel considera que las nuevas tecnologías permitirán descongestionar los canales tradicionales, por lo que es recomendable promover su desarrollo e implementación. Sin embargo, la mejor manera de promover el uso de los canales digitales es evidenciando sus niveles de calidad o confiabilidad.

En ese sentido, la presente propuesta normativa favorecerá el uso de los canales digitales, dado que los usuarios podrán identificar qué empresa tiene el mejor sistema de atención al usuario y, qué empresa no le interesa el usuario y tiene canales digitales deficientes.

Asimismo, las obligaciones específicas para el asesor virtual son totalmente necesarias, debido a que la experiencia del usuario es negativa con este tipo de canal de atención. Precisamente, esa experiencia negativa es la que más afecta el avance de la digitalización y, las empresas operadoras no pueden pretender obligar al usuario a utilizar su *bot* sin comprometerse a realizar las mejoras necesarias. Además, se debe señalar que los 40 segundos disponibles, antes de ofrecer la opción de asesor humano, es un tiempo suficiente para los *bots* de las empresas logren obtener la confianza del usuario, cualquier interacción posterior solo genera malestar y descontento con el usuario.

Con relación a los comentarios de Starlink, se debe señalar que, según TUO de Condiciones de Uso, es obligatorio que todas las empresas operadoras implementen su canal de atención telefónico. Al respecto, no se ha contemplado modificar esta obligación dado para los usuarios lo más accesible para solicitar una atención es el canal telefónico, dado que actualmente casi toda la población tiene un equipo móvil y puede realizar llamadas. Por ello, no se acoge la sugerencia de Starlink de permitir que algunas empresas operadoras solo tengan canales digitales.





En esa línea, se puede advertir que en los meses de septiembre a noviembre de 2022 nuestros **clientes presentan una experiencia positiva en el uso de nuestro aplicativo (67%)** y un 22% en experiencia regular, obtenido un mínimo porcentaje en experiencias negativas; además, del citado gráfico se observa que una sola **empresa operadora representa un alto porcentaje en experiencia negativa en el uso del aplicativo para el cliente**; por lo que, consideramos oportuno aplicar una Regulación asimétrica que incentive e impulse a las empresas operadoras mejorar su calidad y experiencia al cliente, y con ello, continúen brindando un buen servicio y a las otras que modifiquen su comportamiento.

Sin perjuicio de lo mencionado, es importante recoger los resultados de los indicadores mostrados e identificar que el camino de la digitalización es la correcta y el Regulador debe tomar una posición protagonista para impulsarlo; y, dejar a las empresas operadoras que compitan en el mercado y sea el cliente quién elija al operador que no solo le brinda el mejor servicio sino la mejor experiencia.

En ese sentido, **respetuosamente solicitamos al regulador reevaluar su propuesta, tomando como base la libertad empresarial y con ello, no incluir a los canales digitales en el presente proyecto. Asimismo, establecer una regulación asimétrica, tomando una posición que motive a las empresas operadoras efectuar elementos de mejora en base a la competitividad para seguir desarrollando herramientas que mejoren la experiencia cliente.**”



• **Cipriano – Informe – Anexo 2, pg. 36:**

7.2.- Observaciones específicas:

a) La tendencia actual es hacia la virtualidad, lo cual se sustenta en informes y recomendaciones de la OECD, el BID y CEPAL, entre otros, y en normas de orden interno, referidas a la promoción de la digitalización y la transformación digital. De esta manera, si bien no se recomienda enfáticamente que el uso de canales presenciales debe ser eliminado en todo el circuito de la transacción (dado que aún tenemos unas áreas con baja penetración de internet de banda ancha), incluyendo, la etapa post venta de atención al cliente, si se infiere que tiene diversas ventajas favorables al consumidor en el uso de canales virtuales dada sus ventajas al mejorar la información sobre bienes y servicios y su efecto positivo en toda la economía, inclusive en el tema de protección al consumidor.”

• **Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 4-5:**

3. No se debe establecer regulaciones restrictivas a tecnologías en crecimiento:

Respecto de la calidad de atención por el canal digital, nuestra representada en la actualidad cuenta con una asesora virtual llamada “Aura”, la cual se soporta en las últimas tendencias tecnológicas de inteligencia artificial a fin de mejorar la atención de los clientes. Su implementación contempla beneficios ya que es capaz de comprender las solicitudes del cliente y/o dar solución a sus requerimientos sin necesidad de marcar opciones de menú. Asimismo, se encuentra en mejora continua y permite (i) dejar atrás el modelo de árbol de opciones basado en que el cliente debe entender al operador cuando creemos que debe ser al revés, esto es, el operador debe entender al cliente; (ii) mejorar el nivel de entendimiento y resolución de consultas o solicitudes.

Reconocemos que el mundo está en constante crecimiento por adoptar e implementar las nuevas tecnologías e innovaciones que agilicen y optimicen el tiempo en la vida de las personas, las empresas, las organizaciones, entre otros. Sin embargo, también debemos ser conscientes de que esta transformación digital se encuentra recién surgiendo en nuestro país, en tanto no tenemos una cultura digital muy avanzada.

De hecho, estamos de acuerdo con lo que se precisa en la exposición de motivos sobre la existencia de una necesidad de estimular y promover el desarrollo de soluciones de inteligencia artificial, con capacidad de aprendizaje e interacción. No obstante, consideramos que no se logra una real y correcta estimulación de una actividad en el mercado si esta recién se encuentra en una etapa inicial y se pretende regular de manera tan

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



restrictiva.

Es por ello que consideramos que el marco regulatorio debe tomar en cuenta que esta vía de atención digital es una tecnología en desarrollo en el Perú, por lo que no se puede pretender regular de manera restrictiva cuando apenas está siendo implementada en ciertos sectores empresariales. Consideramos que la regulación debe ir acorde con el crecimiento de esta nueva tecnología, por lo que no estamos de acuerdo con que se restrinjan y/o limiten las acciones de las empresas operadoras sobre esta materia que recién está sentando las bases en nuestro país, como tampoco con el hecho de que se establezcan indicadores o métricas que no necesariamente van a reflejar el avance de dichas tecnologías.

• **Starlink – Carta, pg. 1-6:**

Por la presente carta es grato saludarle y dirigirnos a usted a nombre de Starlink Perú S.R.L. (en adelante, “**Starlink**”). Como es ya conocido por ese órgano regulador, Starlink es una empresa que proporciona conectividad satelital de banda ancha de alta velocidad y baja latencia en todo el mundo, incluso en lugares en los que Internet resulta económicamente inviable, es poco fiable o no está disponible. Starlink, a diferencia de otras empresas que ofrecen el servicio de internet satelital, utiliza sus propios satélites para brindar dicho servicio a nivel mundial, siendo al día de hoy la única empresa en todo el mundo que puede prestar el servicio de acceso a internet literalmente en el 100% del territorio del planeta tierra incluyendo las montañas más altas y los mares más lejanos del planeta.

En esta oportunidad, nos referimos al Proyecto de RCA, que propone establecer indicadores de calidad de atención a los usuarios. Sobre ello, saludamos la iniciativa de mejorar el estándar de calidad de atención a los usuarios. No obstante, consideramos que algunas disposiciones representan obstáculos para el acceso al mercado y, por tanto, resultan anticompetitivos para las empresas que ofrecen servicios remotos y de alta prioridad para romper la brecha digital, como es el servicio de acceso a internet que Starlink proporciona al día de hoy en Perú (artículos 3, 4, 5, 6 y 8 del Proyecto de RCA). El servicio de Starlink se presta con efectividad de forma 100% digital desde las oficinas de SpaceX en California, siendo esto precisamente lo que le permite poder prestar el servicio en cualquier punto del planeta, por tanto, parte del modelo de negocio de Starlink consiste en no tener oficinas físicas y no contar con un canal de atención telefónica inclusive en los Estados Unidos de América, o en cualquier otro lugar del mundo. Starlink no cuenta con

Ver comentarios realizados al inicio de esta sección.



ninguna oficina a nivel global, y no obstante eso ha sido reconocida por órganos independientes de medición de la calidad del servicio de internet (OOKLA) como la mejor solución de internet satelital que existe en el mundo al día de hoy, inclusive a nivel de la experiencia con sus usuarios.

Al respecto, consultar el artículo: Los nuevos datos de Velocidad muestran que los usuarios de Starlink aman a su proveedor, disponible (en inglés) en:

[La Carta original adjunta imagen sobre sus datos de velocidad]

Al respecto, resaltamos que como consecuencia del importante proceso de transformación digital que vive el país, el uso de las tecnologías de la información (TIC) habilitarán un sinnúmero de oportunidades para que empresas (como Starlink) no necesiten contar con oficinas físicas en el país o contar con un canal distinto a la digital para poder brindar sus servicios de forma efectiva, eficiente y oportuna. SpaceX (Starlink) efectivamente considera que está revolucionando no solo la tecnología espacial sino, asimismo, la forma tradicional de prestar servicios de telecomunicaciones, al ofrecer una solución limpia, sin plazos forzosos, sin espiar a nuestros usuarios, y sin necesidad de que un instalador ni nadie acceda a tu domicilio a través de nuestro novedoso sistema de auto instalación. Estamos revolucionando el mundo de las telecomunicaciones en beneficio de los usuarios que tradicionalmente no han podido acceder a los servicios de internet de banda ancha y para eso necesitamos repensar la forma en que se brindan dichos servicios a nivel global. A modo de ejemplo, resaltamos que la atención al cliente de forma digital se ha convertido en el principal canal de atención de muchas empresas en todos los sectores del mercado, incluso empresas del sector público están realizando cambios en su forma de atención al administrado. En consecuencia, la atención telefónica y/o presencial se encuentra en un segundo plano toda vez que la atención de forma digital es más rápida y eficiente, y, por tanto, preferida por los consumidores. Starlink satisface ya de manera efectiva las necesidades de sus clientes a través de un chat con sus usuarios a través de su propia aplicación en que la atención se torna inmediata; ni siquiera es cuestión de días u horas, sino que los usuarios pueden acceder directamente a nuestros mejores especialistas directamente en el centro de nuestra red a nivel mundial (en California, Estados Unidos de América) de manera inmediata a través de nuestra aplicación. Asimismo, contamos con un canal de correo electrónico habilitado, aunque invitamos a todos nuestros usuarios a dirigir sus interacciones a nuestro chat.



En ese sentido, proponemos que la prohibición de restringir los canales de atención a uno solo, se encuentre dirigida únicamente a las empresas operadoras que cuentan con un número de abonados mayor a 500,000. Este número de abonados es el referente utilizado en la normativa vigente: TUO del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL).

Ello, considerando que los canales presenciales y/o telefónicos ya no son el principal canal de atención ofrecido por las operadoras y/o elegidos por los usuarios. Para referencia, Starlink inició operaciones hace unos meses y cuenta al día de hoy inclusive con menos de 10,000 usuarios en el Perú, pero esperamos continuar con nuestro crecimiento sostenido en Latinoamérica, incluyendo Perú en los próximos años.

No obstante, no realizamos publicidad de manera dirigida ni capturamos consumidores en las calles, por lo que los usuarios de Starlink llegan a Starlink directamente en la web, motivo por el que consideramos que no existe razón alguna para referir a los consumidores a un canal presencial. Como ejemplo, la regulación podría indicar que si un usuario llegó por un camino físico al prestador de servicios entonces se tiene que garantizar la atención de esa manera, pero consideramos que se tiene que respetar la elección del usuario de buscar servicios en la vía digital, permitiendo a empresas como Starlink operar de esa manera sin generar barreras de entrada o requisitos que nos impidan atender a usuarios de esa naturaleza. Asimismo, al ser tan amplio el territorio en Perú en que operamos (literalmente hasta el último rincón del país) creemos que un solo centro de atención de clientes ubicado en una ciudad principal sería de nula utilidad (independientemente de que no contamos ni planeamos contar con ese tipo de oficinas en ningún lugar del mundo).

Así pues, consideramos que la existencia de atención presencial y/o telefónica no necesariamente es un indicador de mejora en la atención de los usuarios. La experiencia y respaldo internacional de Starlink atendiendo a sus usuarios de forma 100% digital queda demostrada al tratarse de un servicio de naturaleza global y conforme a los indicadores de satisfacción de cliente (velocidad, falta de fallas, disponibilidad del servicio) que menciona OOKLA en su propio reporte.



Todas las herramientas que podría necesitar el usuario (en cualquier parte del mundo) se encuentran disponibles en la página web de Starlink (<https://www.starlink.com/>), lo cual permite que el proceso de atención al usuario se realice de forma rápida y eficiente. Sobre ello, resaltamos que, a diferencia de muchas empresas del sector, Starlink cuenta con soporte 24/7 de atención al usuario en diversos idiomas (incluyendo, por supuesto, el español). Este modelo de negocio es idéntico en todos los mercados donde Starlink presta sus servicios donde se ha demostrado ser efectivo. Teniendo en cuenta ello, a través del Informe N° 00015-DAPU.C/2023, el OSIPTEL aprobó el mecanismo de contratación 100% virtual de Starlink en el Perú.

Es importante resaltar que, para que el Proyecto de RCA tenga éxito en su aplicación, las obligaciones que imponga no deberán contener estándares irreales para los administrados, asimismo, es importante propugnar la desregulación que es lo único que permite a las compañías innovadoras como Starlink florecer a nivel mundial. A mayor nivel de regulación menor nivel de innovación, eso es una constante bien comprobada en el desarrollo de la tecnología y otros sectores a nivel global. En este caso en concreto, las disposiciones del Proyecto de RCA conllevan a que no sea posible para Starlink prestar sus servicios en el país o limitar el acceso al servicio únicamente a la ciudad de Lima. Para Starlink, la implementación de un canal físico y/o telefónico exclusivamente constituyen una limitación que Starlink no considera que vaya a traer ningún beneficio a sus usuarios, quienes se encuentran ya satisfechos al día de hoy con el servicio que proporciona Starlink.

Por otro lado, dichas disposiciones impiden el acceso al mercado a otras empresas digitales del sector. Atrás de Starlink vienen otras empresas tales como Amazon y One Web (entre otras constelaciones de satélites que buscan prestar servicios de este tipo) que seguramente enfrentarán el mismo tipo de limitaciones. Este tipo de medidas pueden generar sobrecostos que solo puedan ser asumidos por las empresas que tienen una operación directa y física a nivel local ya sea porque capturan clientes en las calles o porque su tecnología (cable o torres de telecomunicaciones) se encuentra directamente involucrada con el despliegue de infraestructura a nivel local. Starlink lleva miles de millones de dólares invertidos al día de hoy para contar con la red satelital más grande de la historia flotando en el espacio al día de hoy y considera que una regulación que la obligue a contar con centros de atención a clientes o números telefónicos locales solo es un desincentivo para que continúe prestando servicios en el Perú en donde nos encontramos al día de hoy ya conectando comunidades y escuelas a la era digital:



[La Carta original adjunta imagen]

Así pues, consideramos que Starlink puede impactar enormemente en el desarrollo del Perú, ya que puede contribuir directamente al desarrollo de industrias como la agricultura y la minería remotas, el comercio y la banca digitales y el turismo sostenible. La tecnología que ingresó al Perú gracias a Starlink es de última generación, por lo que las velocidades típicas varían entre 150 y 50 Mbps de descarga, latencia inferior a 60 ms, directamente al usuario consumidor.

Esta tecnología es ideal para realizar videollamadas, telesalud y educación a distancia conectando a estudiantes y comunidades en todo el mundo, al respecto, puede consultarse nuestro canal estándar de comunicación en www.twitter.com/starlink: El objetivo es atender, en particular, a aquellas comunidades rurales históricamente no atendidas por los proveedores de servicios de Internet tradicionales.

[La Carta original adjunta imagen]

Entendemos la preocupación de OSIPTEL de asegurar una adecuada calidad de la atención de los consumidores, pero debe considerarse que no siempre la atención presencial significará una atención más eficiente y efectiva para el consumidor. En atención a lo expuesto, consideramos que los modelos de negocio disruptivos (remotos o digitales) como los de Starlink deben tener la posibilidad de limitar o restringir la atención a sus usuarios a un solo canal de atención.

Por ello, a efectos de lograr un texto adecuado que alcance los objetivos trazados y promueva el desarrollo del sector, aportamos con algunas redacciones de mejora que adjuntamos a la presente y nos quedamos a su total disposición para cualquier consulta o aportación adicional en que podamos contribuir a mejorar el esquema regulatorio en El Perú.

Sin otro particular, y agradeciendo su gentil atención, nos ponemos a disposición para seguir trabajando conjuntamente en la elaboración de una regulación que cumpla con los objetivos del nuevo Reglamento de Calidad de la Atención a usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles. Del mismo modo, nos valemos de la ocasión para reiterarle nuestra especial consideración y estima personal.”



• **Defensoría – Informe, pg. 7:**
Sobre la incorporación del enfoque intercultural en la atención a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones

22. De acuerdo al Censo Nacional del 2017, más de 4 millones 477 mil peruanos y peruanas hablan alguna de las 48 lenguas indígenas u originarias existentes en nuestro país (44 lenguas amazónicas y cuatro lenguas andinas). Esta cifra representa al 16% del total de la población censada (27 946 060). En ese sentido, de conformidad con el artículo 2 de la Constitución Política y la Ley 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú, se reconoce el derecho fundamental de toda persona a hacer uso de su lengua materna u originaria de manera oral y escrita, en el acceso y atención en los servicios públicos, por estar vinculado a su derecho a la identidad cultural.

23. Los alcances del proyecto de reglamento bajo comentario deben estar enmarcados en: (i) la Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural, aprobada mediante el Decreto Supremo N° 003-2015-MC; (ii) el lineamiento específico 1.3 del Objetivo Prioritario 1 de la Política Nacional de Cultura al 2030, aprobada mediante el Decreto Supremo N° 009-2020-MC; y (iii) los lineamientos para incorporar el enfoque intercultural en la prestación de los servicios públicos, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2023-MC.

24. En ese sentido, se recomienda al organismo regulador aplicar el enfoque intercultural en la implementación y difusión de las disposiciones que regulan la atención a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, estableciendo que las empresas operadoras cumplan con brindar atención en las diferentes lenguas originarias del país.”

• **Defensoría – Informe, pg. 9:**
Sobre el enfoque intercultural en las telecomunicaciones:
 Aplicar el enfoque intercultural en la implementación y difusión de las disposiciones que regulan la atención a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.”

Con relación a la recomendación de la Defensoría, de adoptar un enfoque intercultural en el diseño del Reglamento de Calidad de Atención, se debe señalar que el OSIPTEL ya viene realizando diversas acciones para facilitar el acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones a las personas que pertenecen a otros grupos étnicos o lingüísticos. Específicamente, el Osiptel viene promoviendo que las empresas operadoras utilicen contratos cortos en quechua, aymara, ashaninka y shipibo-konibo cuando los usuarios lo soliciten. Además de ello, el Osiptel está realizando capacitaciones para estos segmentos de la población con la finalidad de que conozcan mejor sus derechos.

En general, como se puede apreciar, el Osiptel ya ha adoptado el enfoque intercultural en el diseño de las diversas políticas regulatorias; sin embargo, esta adopción no necesariamente implica realizarlo a nivel normativo. Sin perjuicio de ello, el Osiptel seguirá realizando acciones en favor de las personas de otros grupos etnolingüísticos, a fin de mejorar sus niveles de accesibilidad y lograr que su experiencia como usuarios sea satisfactoria.

En el caso de Reglamento de Calidad de Atención, no se han propuesto disposiciones específicas que atiendan el problema intercultural debido a que problemática de la calidad de atención es transversal a todos los segmentos de usuarios. Específicamente, en el proyecto de reglamento, no se ha considerado necesario que los registros y los formatos de información incluyan campos de información relacionados a la etnicidad de los usuarios atendidos, debido a que sería muy complejo para las empresas operadoras rellenar esa información. Además, los mismos usuarios podrían ser renuentes en revelar la información de su etnicidad.

Asimismo, respecto a las obligaciones generales, todas están relacionadas a mejorar la calidad global de los canales de atención y no para atender la problemática de algún segmento de la población; por ello, si en caso, se buscase que los grupos etnolingüísticos tuviesen la posibilidad de ser atendidos en su propia lengua, lo más apropiado sería trabajar directamente con las empresas operadoras para comprometerlas en contratar asesores que hablen esas lenguas.



• Telefónica - Carta – Anexo 1, pg. 2-4:

2. No se consideró el informe de la OCDE ni la Ley para el fomento de un Perú Conectado:

En esta coyuntura estamos atravesando aún los rezagos de la pandemia del COVID-19 que ha mantenido a la población realizando actividades remotas, lo cual sin duda ha incidido en los últimos años en la demanda por mayores servicios de telecomunicaciones y más ancho de banda. Cipriano señala, en el informe que adjuntamos como Anexo 2, *“que este hecho se hace notorio con la dación de la Ley N° 31809, Ley para el fomento de un Perú Conectado, publicada el 29 de junio de 2023 en el diario oficial El Peruano, que tiene por finalidad reducir la brecha digital de los servicios públicos de telecomunicaciones asegurando la velocidad mínima garantizada de internet de banda ancha fija y móvil sin impactar en la cobertura del servicio que permitan mejores condiciones económicas, productivas y sociales en las zonas rurales y de prioritario interés social”*.

En esa línea, es sumamente importante compatibilizar los planes del MTC y la propuesta del Osiptel, quienes deben compartir el mismo interés en mejorar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, pero respetando el marco legal vigente y sin dejar de lado la responsabilidad de mejorar la atención a los usuarios.

No obstante, existe una grave incongruencia entre el literal b) del artículo 3 de la Ley N° 31809 y el proyecto de norma en comentario toda vez que el primero establece que el Osiptel debe realizar una revisión integral del marco regulatorio vigente con miras a su simplificación.

En tanto que el Osiptel no ha realizado la revisión integral de su marco regulatorio acorde con el objeto y finalidad de la Ley N° 31809, previstos en sus artículos 1 y 2, no resulta oportuno la emisión de la propuesta en estas circunstancias. Previamente a ello, es indispensable que se realice la simplificación y eliminación de regulaciones u obligaciones que no se adecúen a los principios de eficiencia, efectividad, necesidad y proporcionalidad.

Por otro lado, para emitir la norma también debería tenerse en cuenta lo expuesto por la OECD en su informe sobre “Avances del OSIPTEL: Impulsando el desempeño de 2023”, lo cual no ha sido realizado por el organismo regulador. Cipriano señala que dicho informe destaca en sus lecciones aprendidas y caminos a seguir, entre otros, 3 puntos importantes en la parte de evaluación de avances (págs. 60, 61 y 63):

Con relación a los comentarios de Telefónica, en los que se pretende condicionar la aprobación de este proyecto normativo a la realización de la simplificación normativa, la elaboración de un informe anual de desempeño del mercado, reducir la carga de requerimientos de información e implementar la adaptación de las inspecciones y sanciones a un enfoque basado en riesgos y en términos conductuales; se debe señalar que esas recomendaciones son improcedentes y contrarias al procedimiento de emisión normativo al que se encuentra sujeto el Osiptel.

En efecto, las empresas operadoras no pueden pretender paralizar un procedimiento normativo en función de otras actividades regulatorias y, deben recordar que la etapa de comentarios establecida en los procesos de emisión se ha establecido para brindar comentarios y sugerencias directamente relacionadas con el proyecto normativo bajo análisis. Sin perjuicio de ello, se debe señalar que Osiptel ya tiene un plan de simplificación normativa desde el 2018 y tiene metas anuales, el cual implica la revisión de las normas emitidas y la identificación de aquellas que ya no son necesarias. En efecto, se tiene proyectado para el 2023 reducir el stock normativo en un 34%. Sin embargo, este proceso de simplificación normativa es independiente del proceso de emisión normativa, dado que el objetivo no es paralizar la labor regulatoria del Osiptel.

Con relación al informe anual de desempeño del mercado, reducción de la carga de requerimientos de información y adaptación de las inspecciones y sanciones a un enfoque basado en riesgos y en términos conductuales, todos ellos son proyectos normativos que el Osiptel viene trabajando en paralelo y, no hay necesidad ni razonabilidad de pretender paralizar la función reguladora del Osiptel.



- El regulador aún no elabora un informe anual de desempeño del mercado como un medio para actuar con la industria.
- El Osiptel invirtió en reducir la carga relacionada con sus solicitudes periódicas de datos, aunque un aumento en los requerimientos ad hoc restaura cargas, reduce la predictibilidad del proceso regulatorio y podrían generar sanciones para los operadores en caso de incumplimiento, recomendando en este extremo procurar que la carga regulatoria global se reduzca al mínimo y los requerimientos se limiten.
- Se destaca entre las áreas de interés para el futuro el de adaptar las inspecciones y sanciones mediante el uso de estrategias más basadas en riesgos y fundamentadas en términos conductuales, lo cual parece que aún no se ha implementado.

Al igual que con la Ley N° 31809, consideramos que es una necesidad que el Osiptel considere las recomendaciones de la OECD al momento de formular sus nuevas propuestas regulatorias.

