

A	:	SERGIO CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA QUE SUSTENTA LA INCLUSIÓN DEL ARTÍCULO 6-A°.- OBLIGACIÓN DE REMISIÓN DE INFORMACIÓN A ABONADOS Y USUARIOS EN EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
FECHA	:	04 de octubre de 2018

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ESPECIALISTA ECONÓMICO	DANTE JOSÉ PABLO MAYORCA PÉREZ
	COORDINADOR LEGAL	MATILDE JUDITH GONZALEZ VILLANUEVA
	COORDINADOR LEGAL	JOHAN DANIEL ROSALES HEREDIA
REVISADO POR	SUBGERENTE DE PROTECCIÓN AL USUARIO	MARÍA DEL ROSARIO CHUECAS VELÁSQUEZ
APROBADO POR	GERENTE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	HUMBERTO LUIS SHEPUT STUCCHI

I. OBJETO

II. DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA

III. ANÁLISIS

3.1. Planteamiento del Problema

3.1.1. Evidencia, agentes involucrados y ámbito de afectación.

3.1.2. Posibles causas del problema

3.1.3. Permanencia del problema en caso de no intervención

3.2. Objetivo de la intervención y Base Legal

3.2.1. Objetivo de la intervención

3.2.2. Base Legal para la intervención

3.3. Análisis de alternativas disponibles

3.3.1. Descripción de las alternativas disponibles

3.3.2. Análisis de alternativas

3.3.3. Propuesta de solución

3.4. Aplicación de la solución seleccionada

3.4.1. Aplicación de la solución

3.5. Difusión de la normativa, procesos de consulta realizados y participación de los agentes

3.5.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma

3.5.2. Antes de la publicación de la norma final

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



I. OBJETO

El objeto del presente documento es sustentar la inclusión del “Artículo 6-A° Obligación de remisión de información a abonados y usuarios” en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso).

Al respecto, en el presente documento se evalúa el carácter justificable, razonable, legal, beneficioso y eficiente de la inclusión del Artículo 6-A°, el cual otorga al OSIPTEL la potestad de disponer que las empresas operadoras remitan información a sus abonados y usuarios, precisando el contenido, medio, forma y plazo para brindar dicha información. Asimismo, las empresas operadoras no podrán modificar el contenido de la información que remita el OSIPTEL.

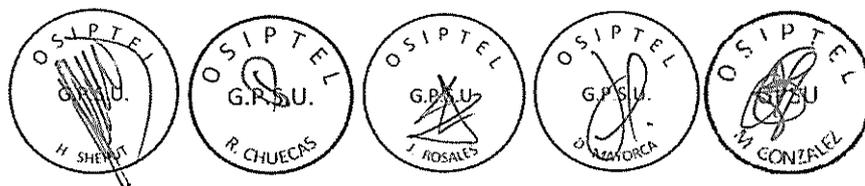
II. DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA

En aplicación de lo dispuesto por la Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTEL, se declara que el presente informe que sustenta la inclusión del “Artículo 6-A° Obligación de remisión de información a abonados y usuarios” en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, cumple con los Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL.

III. ANÁLISIS**3.1. Planteamiento del Problema**

El mercado de servicios públicos de telecomunicaciones cuenta con una serie de características comerciales, técnicas y normativas que no necesariamente son de conocimiento de los usuarios y potenciales usuarios de estos servicios. Sin embargo, las empresas operadoras cuentan con la información completa de sus servicios, obteniendo, de alguna manera, cierta ventaja sobre relación de consumo que suscribe con sus usuarios a través de los contratos de prestación de servicios. A este fenómeno se le denomina en la literatura económica como “asimetría de información”.

Esta ventaja en la relación de consumo incluso se ve intensificada si se toma en consideración que los contratos que suscriben las empresas operadoras con sus usuarios son de adhesión. Es decir, que los usuarios no cuentan con poder de negociación en su relación de consumo con la empresa operadora. Más aun cuando los modelos de contrato de abonado ya no están sujetos a la previa aprobación del OSIPTEL para su comercialización.



En relación a ello, es importante precisar que, el OSIPTEL ya ha adoptado ciertas medidas con la finalidad de reducir la brecha de información que existe en esta relación de consumo. Específicamente, en el artículo 6^o del TUO de las Condiciones de Uso, que establece que toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación

¹ **“Artículo 6.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora**

Toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:

- (i) El servicio ofrecido;
- (ii) Las diversas opciones de planes tarifarios;
- (iii) Los requisitos para acceder al servicio;
- (iv) La cobertura y alcance del servicio;
- (v) Las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido;
- (vi) La periodicidad de la facturación;
- (vii) El plazo del contrato de prestación de servicios, causales de resolución anticipada, penalidades si las hubiera y sus consecuencias o alcances económicos;
- (viii) El plazo y condiciones de los contratos adicionales a que hace referencia el artículo 16-A^o;
- (ix) Los alcances y uso de los equipos terminales que sean provistos por la empresa operadora, en especial, las opciones de servicios que el equipo y la red permitan, y cuyo uso se encuentre sujeto a contratación previa o a tarificación por consumo efectivamente realizado;
- (x) El procedimiento para dar de baja el servicio contratado bajo la modalidad prepago a que se refiere el artículo 14;
- (xi) La velocidad de transmisión contratada y velocidad de transmisión mínima garantizada en Megabits por segundo (Mbps), especificándose para cada caso, la velocidad de descarga (downlink) y de envío de información (uplink), así como las condiciones que influyen en dichas velocidades, para el servicio de acceso a Internet (fijo y móvil);
- (xii) La capacidad de descarga en Megabytes (MB) o Gigabytes (GB), en los casos que corresponda, para el servicio de acceso a Internet (fijo y móvil);
- (xiii) Las tecnologías a las que se puede acceder desde el equipo terminal adquirido a la empresa operadora, para los servicios públicos móviles y de acceso a Internet (fijo y móvil); así como los sistemas operativos que utilice el equipo terminal en el caso de los servicios públicos móviles;
- (xiv) Las condiciones de prestación del servicio de roaming internacional, las tarifas aplicables para los destinos frecuentes y, de ser el caso, para las zonas de frontera, así como el procedimiento para su activación y desactivación;
- (xv) La relación y el número de señales de programación, para el servicio de distribución de radiodifusión por cable; y,
- (xvi) La dirección de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios, así como el horario de atención de las oficinas de pago de la empresa operadora.

Asimismo, deberá informar que la adquisición de los equipos que sean necesarios, su mantenimiento técnico y cualquier otro servicio que brinde la empresa operadora, tienen carácter opcional y, de ser el caso, pueden ser contratados a terceros distintos a la empresa operadora.

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet, deberá incluir en la misma la información a que se refiere el presente artículo, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8.”



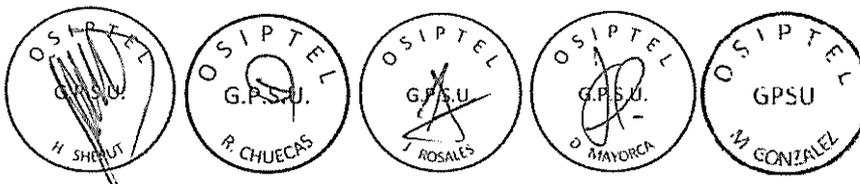
de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios. Sin embargo, aún se siguen detectando inconvenientes en la relación de consumo entre el usuario y la empresa operadora.

Estos inconvenientes pueden deberse a que la información que reciben los usuarios regularmente es brindada en el momento de la adquisición del servicio, a través del contrato físico o virtual que se le proporciona al abonado y por la premura de concretar la contratación, se ha tomado conocimiento que los asesores, no necesariamente brindan información clara, veraz, detallada y precisa del servicio adquirido, a través los distintos canales de venta.

Por otro lado, la información adecuada para resolver los inconvenientes que puedan tener los usuarios frente a las empresas operadoras que brindan servicios públicos de telecomunicaciones, no necesariamente se encuentran en el contrato suscrito. Así por ejemplo, se ha tomado conocimiento que las empresas operadoras incurren en ciertas prácticas que vulneran los derechos de los usuarios, sacando provecho a su desinformación, tales como: (i) no permitir la contratación de los servicios de internet fijo y cable de manera individual (como monoproducto), y (ii) no aceptar la presentación de reclamos en primera instancia en sus distintos canales de atención (presencial, telefónico, escrito y web).

Esta situación de desinformación se acrecienta debido a que el mercado de telecomunicaciones es muy dinámico. Es decir, el desarrollo de nuevas tecnologías y características de los servicios, generan nuevas prácticas comerciales por parte de las empresas operadoras, lo que implica la emisión de nuevas disposiciones normativas por parte del Estado, las mismas que deben ser de conocimiento de los abonados y usuarios. Esta situación puede provocar brechas de desconocimiento de los usuarios acerca de sus derechos, ya que la curva de aprendizaje de la población no necesariamente se desarrolla a la misma velocidad que la oferta de nuevos servicios o que el ciclo de emisión de nuevas disposiciones normativas.

Por consiguiente, se evidencia que se vienen presentando en el mercado problemas de desinformación que podrían afectar directamente a los derechos de los abonados, por lo que el OSIPTEL debe adoptar medidas para prevenir la ocurrencia de estos inconvenientes.



3.1.1. Evidencia, agentes involucrados y ámbito de afectación.

En relación al problema objeto de análisis, tenemos que en el mercado peruano se identifican los siguientes agentes involucrados:

- i. Las empresas operadoras que proveen los servicios públicos de telecomunicaciones, las cuales se encuentran obligadas a brindar información sobre los servicios brindados.
- ii. Los abonados, usuarios y potenciales usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- iii. El OSIPTEL interviniendo en función a las competencias y facultades contempladas en la normativa vigente.

De otro lado, en cuanto a la evidencia observada se puede mencionar las siguientes casuísticas:

a) Desconocimiento acerca de los derechos y obligaciones de los abonados y usuarios

Para poder determinar el nivel de conocimiento de los usuarios, el OSIPTEL, con periodicidad anual realiza la encuesta denominada “Nivel de satisfacción del Usuario de telecomunicaciones y Nivel de Conocimiento de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”. En el año 2017, esta encuesta estuvo a cargo de la empresa The Lima Consulting Group S.A.C., la misma que tiene representatividad en zonas urbanas a nivel nacional y por macro región.

En el cuestionario de la referida encuesta, se incluyen por lo menos diez preguntas referidas a derechos básicos que deben conocer los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones². Estas preguntas son de selección objetiva y en su conjunto representan el nivel de conocimiento que tienen los usuarios respecto a sus derechos elementales. Inclusive, es importante mencionar que, tal es la importancia de este indicador, que el OSIPTEL ha incluido como una meta que representa el Objetivo Estratégico Institucional de Empoderar a los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones³.

Al respecto, tomando en consideración que para indicar que un usuario conoce sus derechos básicos debe acertar por lo menos siete de las diez preguntas planteadas, se ha verificado que apenas el 38.47% de la población alcanza esta calificación, tal como se detalla:

² Principalmente referidas a sus derechos básicos como la presentación de reclamos, trámites que pueden solicitar, la portabilidad numérica, entre otros.

³ Includido en el Plan Estratégico Institucional 2018-2022.

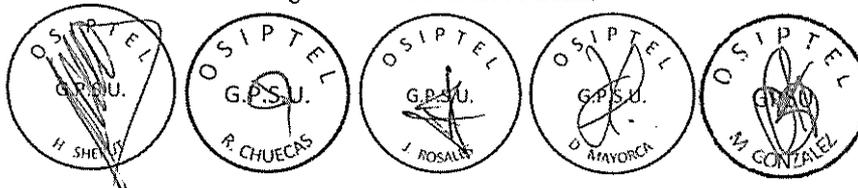
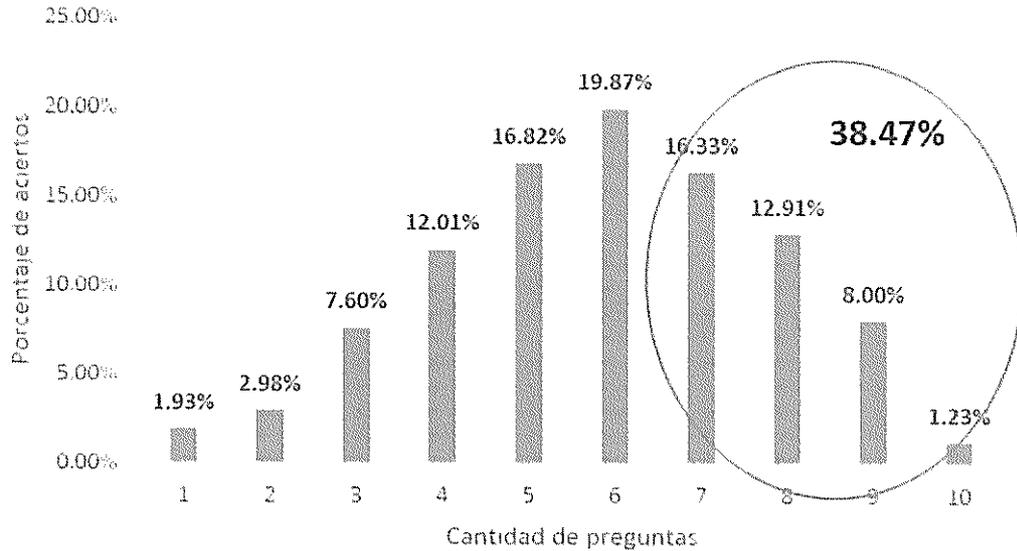


Gráfico N°01: Nivel de conocimiento de los usuarios acerca de sus principales derechos y obligaciones



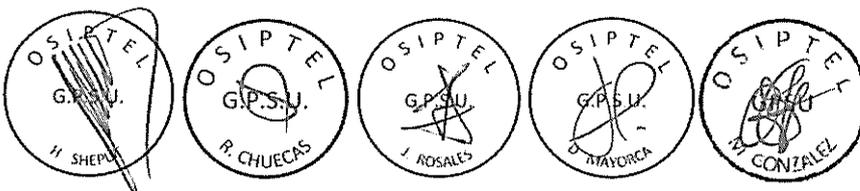
Fuente: Estudio de satisfacción de los usuarios de los servicios de Telecomunicaciones Diciembre 2017 - The Lima Consulting Group S.A.C.

Cabe precisar que, uno de los resultados más resaltantes de esta encuesta es la existencia un alto desconocimiento por parte de los usuarios, con relación a la pregunta referida a si es necesario ser el titular del servicio para presentar un reclamo a la empresa operadora, ya que solo 22% de los usuarios encuestados respondieron acertadamente. Por otro lado, el derecho más conocido es el de la portabilidad numérica móvil, teniendo un 91.2% de acierto.

b) Reclamos por veracidad en la información brindada al usuario

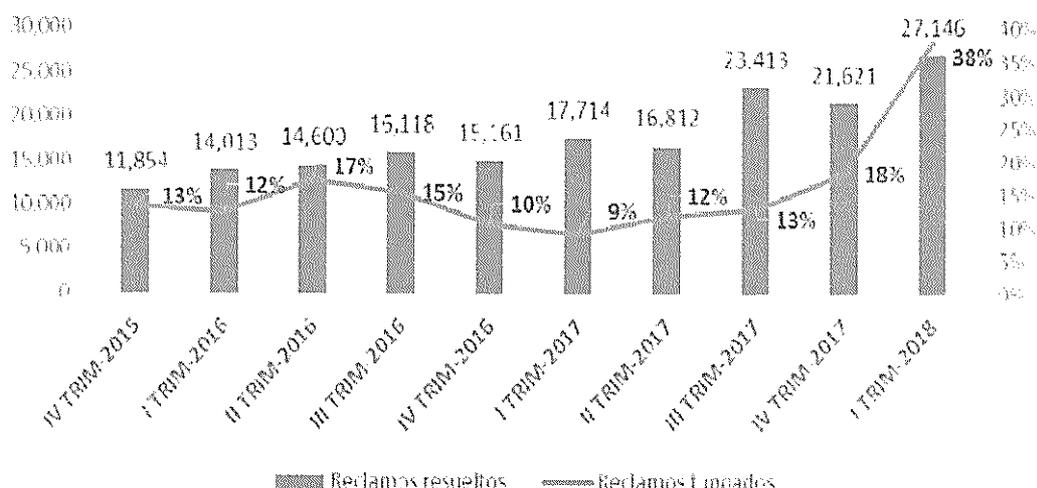
Quando el abonado suscribe el contrato con la empresa operadora, esta puede incurrir en faltas como: (i) proporcionar información errónea, (ii) brindar información no muy clara, precisa ni veraz, u (iii) omitir información relevante del servicio, entre otras. Esta situación se acentúa si la contratación se realiza a través del medio telefónico, generando malestar a los abonados, que en muchas situaciones indican que contrataron un servicio que no tiene las características que le fueron indicadas, el cargo fijo mensual es mayor al que contrató o no le aplicaron la promoción que le ofrecieron inicialmente.

En estas situaciones, el abonado tiene el derecho de presentar el respectivo reclamo por veracidad en la información brindada ante la empresa operadora, que incurrió en la falta. Al respecto, se ha podido apreciar que los reclamos resueltos por veracidad de la información e idoneidad en la prestación del



servicio en los últimos tres trimestres, ha tenido un crecimiento considerable respecto a los trimestres anteriores, tal como se detalla:

Gráfico N°02: Reclamos resueltos y fundados a favor del usuario en materia de veracidad de la información a nivel general periodo 2015 IV – 2018 I



Fuente: Información presentada por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución de Consejo Directivo N°121-2003-CD/OSIPTEL y modificatorias.

Asimismo, se puede apreciar el nivel de reclamos fundados a favor del abonado, para esta materia en el I trimestre de 2018, aumentó en veinte (20) puntos porcentuales con relación al trimestre anterior. Sin embargo, ello se debe principalmente a los reclamos resueltos por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante Telefónica), que representan casi la mitad de los reclamos resueltos en el mercado (y el 93% de reclamos resueltos como fundados bajo esta materia).

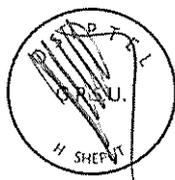
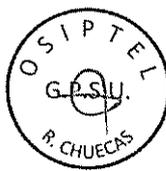
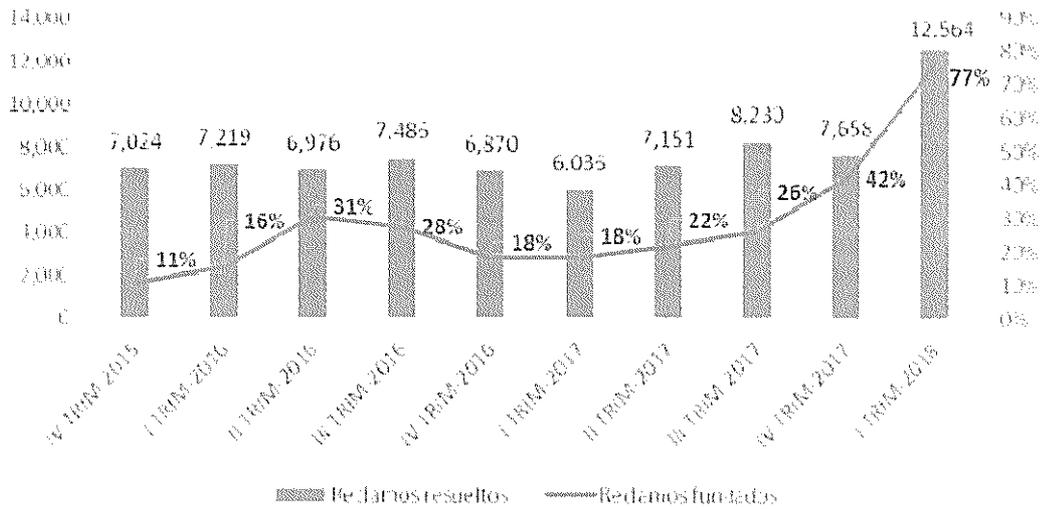



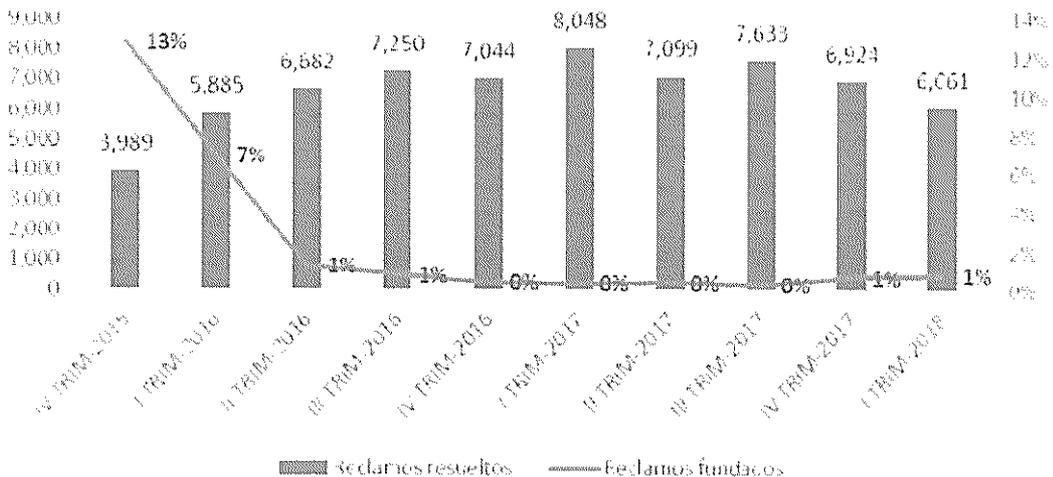



Gráfico N°03: Telefónica del Perú S.A.A. - Reclamos resueltos y fundados a favor del usuario en materia de veracidad de la información en el mercado periodo 2015IV - 2018 I



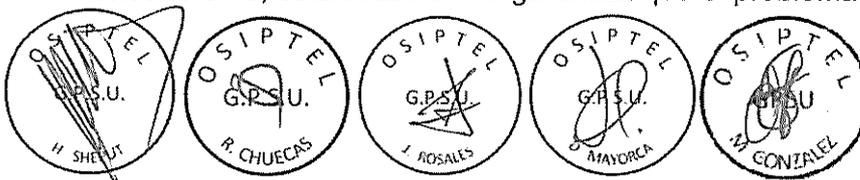
Fuente: Información presentada por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución de Consejo Directivo N°121-2003-CD/OSIPTEL y modificatorias.

Gráfico N°04: América Móvil Perú S.A.C. - Reclamos resueltos y fundados a favor del usuario en materia de veracidad de la información en el mercado periodo 2015IV - 2018 I



Fuente: Información presentada por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución de Consejo Directivo N°121-2003-CD/OSIPTEL y modificatorias.

Cabe precisar que, independientemente que el reclamo haya sido resuelto fundado o no, esta situación no garantiza que el problema de fondo del usuario



se haya solucionado. Por ejemplo, no necesariamente les devuelven los montos monetarios pagados por un servicio que no cubrió sus expectativas, generadas por información errónea que les brindaron a través de los canales de atención de las empresas operadoras.

c) Falta de información sobre canales de recepción de reclamos, recursos o quejas

Otro resultado resaltante de la encuesta sobre el nivel de conocimiento de los usuarios es que estos no necesariamente conocen los canales de recepción de reclamos de las empresas operadoras. Esto queda evidenciado con la pregunta referida a la necesidad de acercarse a la empresa operadora para la presentación del reclamo, aplicada a una muestra que representa a 16'315,139 usuarios, donde los resultados reflejan que aproximadamente el 50% de las usuarios desconocen que existen canales alternativos al presencial para presentar el reclamo (vía telefónica, web o escrito).

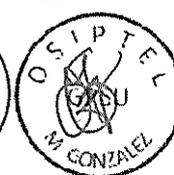
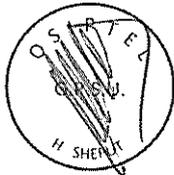
Cabe mencionar que, la negativa de la empresa operadora a permitir la presentación de reclamo, recursos o quejas constituye una transgresión de las normas del OSIPTEL (infracción grave), y puede ser reportada a través de una queja, por parte de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, ya que es un derecho primordial de los abonados y usuarios.

Por otro lado, debido a los problemas advertidos en el sistema de atención de reclamos de usuarios, se aprobaron las medidas extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios⁴, las cuales disponen, entre otros, suspender el mecanismo telefónico para la presentación de recursos de apelación y queja por un periodo de dieciocho (18) meses.

Al respecto, es importante precisar que la inhabilitación del canal telefónico solo se realizó para la presentación de recursos de apelación y quejas, mas no para la presentación de reclamos para su resolución en primera instancia administrativa. Sin embargo, el OSIPTEL tomó conocimiento a través de comunicaciones de distintos usuarios que los asesores de ciertas empresas operadoras tergiversaban esta información, indicando que por disposición del OSIPTEL, no recibían estos reclamos a través del canal telefónico. Tal es así que en los meses de marzo y abril del presente año, las comunicaciones de parte de usuarios que informaban la dificultad de presentar reclamo incrementaron considerablemente.

A modo de ejemplo, una usuaria atendida por una empresa operadora (con código de atención N° SAO1802053302), solicitó orientación al OSIPTEL, indicando que es titular del servicio y que no le permiten interponer su reclamo por el canal telefónico, precisando que la empresa operadora le informo que

⁴ Mediante Resolución de Consejo Directivo N°051-2018-CD/OSIPTEL



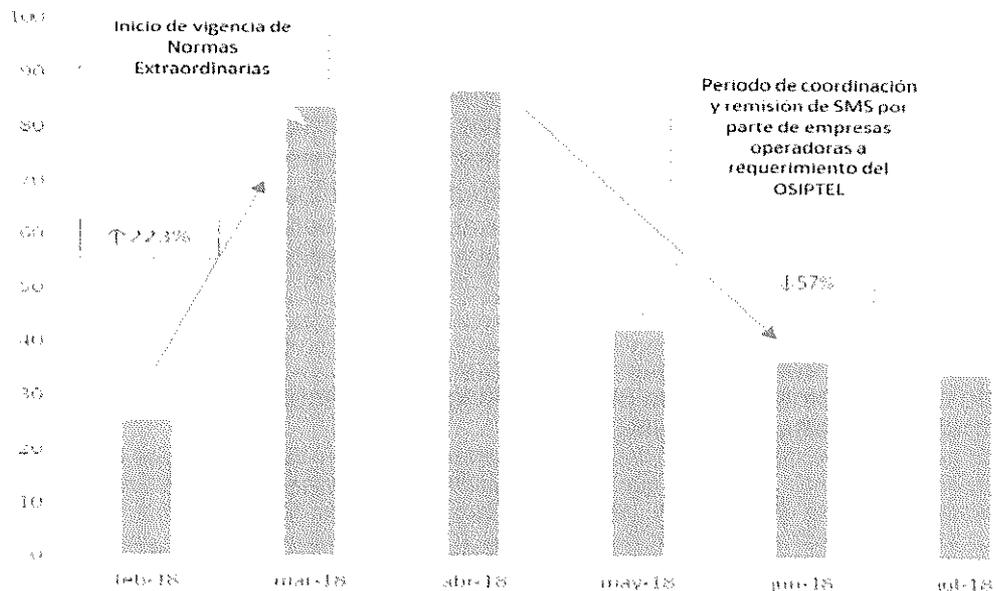
debido a las nuevas disposiciones de este Organismo ya no se pueden interponer reclamos a través de este medio.

Ante esta situación el OSIPTEL solicitó⁵ a las empresas operadoras América Móvil Perú S.A.C. (en adelante Claro), Viettel Perú S.A.C. (en adelante Bitel), Entel Perú S.A. (en adelante Entel) y Telefónica, que se remita a sus abonados, entre el 15 y 24 de mayo del 2018, el siguiente mensaje de texto (SMS):

“OSIPTEL te informa: puedes presentar tu reclamo por telefonía, cable o internet, en tu empresa, por página web o por teléfono.”

Con esta medida informativa que requirió el OSIPTEL a las empresas operadoras, se obtuvo una disminución de este tipo de orientaciones en un 57%, tal como se detalla:

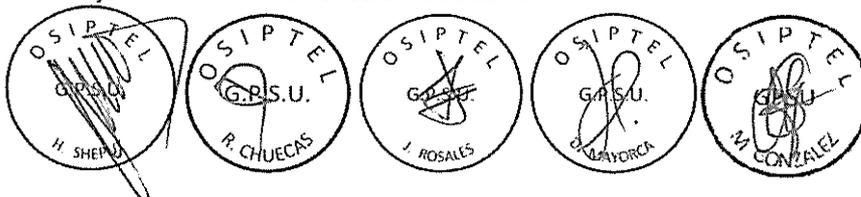
Gráfico N°05: Consultas relacionadas a la no recepción de reclamos para su resolución en primera instancia administrativa por parte de las empresas operadoras a través de los canales de orientación del OSIPTEL



Fuente: Sistema de Atención al Usuario – ATUS.

Ello evidencia, que este tipo de acciones informativas requeridas por el OSIPTEL puede brindar soluciones efectivas a corto plazo, tal como sucedió en

⁵ A través de las cartas C.0263-GG/2018, C.0264-GG/2018, C.0265-GG/2018 y C.0266-GG/2018 de fecha 26/04/2018 y reformuladas a través de las cartas C.0276-GG/2018, C.0277-GG/2018, C.0278-GG/2018 y C.0279-GG/2018 de fecha 10/05/2018.



la coyuntura en la que las empresas operadoras no permitían la presentación de reclamos para su solución en primera instancia administrativa.

d) Contratación de servicios de Internet fijo y Cable de manera individual

En la actualidad, de acuerdo al marco normativo vigente⁶, referida a la comercialización de servicios de telecomunicaciones que se ofrecen de manera empaquetada, se establece que toda persona tiene derecho a contratar por separado cualquiera de los servicios que ofrece la empresa operadora, estando prohibido que se condicione su contratación a la contratación de otro servicio público de telecomunicaciones. Asimismo, la tarifa individual que se aplique por la contratación y prestación de cada uno de los servicios en forma separada siempre debe representar un menor pago respecto a la tarifa total del paquete del cual formara parte.

Sin embargo, se ha tomado conocimiento por parte de los usuarios que acuden a los centros de atención del OSIPTEL que las empresas operadoras no necesariamente están cumpliendo con estas disposiciones, ya que indican que estas no permiten contratar ciertos servicios de manera individual (esta problemática se acentúa para el caso del servicio de internet fijo).

Cabe mencionar que, mediante el Informe N°0044-GPRC/2017, se describe la problemática respecto a la contratación del servicio de internet fijo por Telefónica, detallando que durante el año 2016, los usuarios manifestaron el problema respecto a la contratación de este servicio como se detalla a continuación mediante los diferentes canales de atención del OSIPTEL. Asimismo, a pesar de comunicar acerca de esta problemática a las empresas operadoras a través de reuniones y comunicaciones, esta situación no ha

⁶ TUO DE CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

“Artículo 24.- Prohibición de ventas atadas

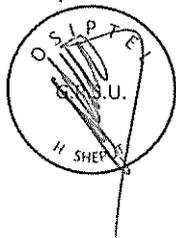
Toda persona tiene derecho a contratar por separado cualquiera de los servicios que ofrece la empresa operadora, quedando prohibido que la contratación se condicione a la adquisición, arrendamiento o cualquier otra forma de utilización, de los materiales y/o equipos de propiedad de la empresa operadora y/o a la contratación de otros servicios públicos de telecomunicaciones; sin perjuicio que la empresa operadora pueda ofrecer planes tarifarios, ofertas o promociones, en los cuales se incluya dichos componentes adicionales”.

REGLAMENTO GENERAL DE TARIFAS:

“Artículo 29-B.- Regla para la aplicación de tarifas de servicios comercializados en paquete y por separado

La comercialización de servicios en paquete con otros servicios que, conforme a las reglas sobre ventas atadas, establecidas en las Condiciones de Uso aprobadas por el OSIPTEL, implica la obligación de la empresa operadora de comercializar al mismo tiempo dichos servicios por separado y sin condicionar su contratación a la contratación de otro servicio público de telecomunicaciones, se sujetará además a la siguiente regla tarifaria:

(i) La tarifa individual que se aplique por la contratación y prestación de cada uno de los servicios en forma separada, siempre debe representar un menor pago respecto a la tarifa total del paquete del cual forma parte.”



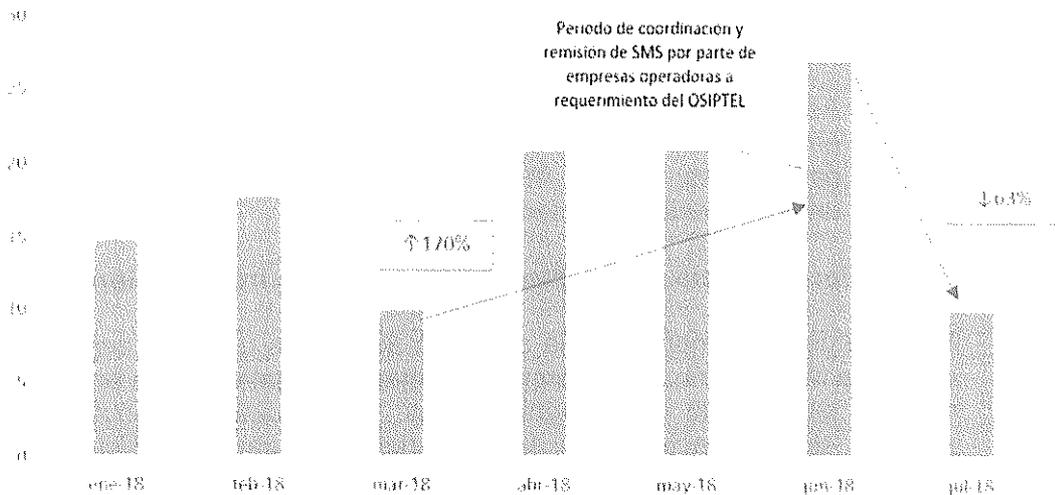
sufrido cambios representativos, ya que durante el 2017 y el 2018, también se han recibido este tipo de comunicaciones de usuarios⁷.

Al respecto, como medida de contingencia el OSIPTEL, solicitó⁸ a las empresas operadoras Telefónica, Claro, Entel y Bitel, la remisión a todos sus abonados (a partir del 25.06.2018) del siguiente mensaje de texto:

“El OSIPTEL te recuerda que es tu derecho contratar el servicio de cable o internet de manera individual.”

De esta forma las consultas de los usuarios sobre este tema, para el mes de julio del presente año se redujeron en 63% este tipo de atenciones, tal como se detalla:

Gráfico N°06: Consultas relacionadas sobre la negativa de las empresas operadoras a brindar los servicios de internet fijo y cable de manera individual, a través de los canales de orientación del OSIPTEL



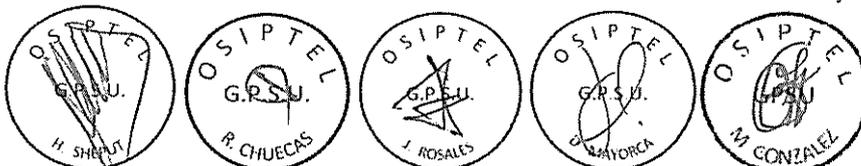
Fuente: Sistema de Atención al Usuario – ATUS.

3.1.2. Posibles causas del problema

Existen tres posibles causas que podrían generar el problema de información asimétrica planteado:

⁷ Es importante precisar que la cantidad de usuarios o potenciales usuarios que se acercan al OSIPTEL preguntando por este tipo de casos se ve multiplicado considerablemente en el mercado de telecomunicaciones. Es decir, por cada usuario que se acerca al OSIPTEL reportando este caso, como mínimo otros 100 pueden haber sufrido este inconveniente.

⁸ A través de las cartas C.0441-GG/2018, C.0442-GG/2018, C.0443-GG/2018 y C.0444-GU/2018.



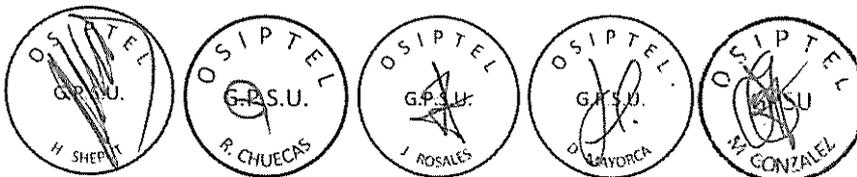
- (i) Poco interés del abonado de informarse sobre las características del servicio adquirido, así como de otra información que le resulte relevante para la correcta prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. El usuario se limita a conocer ciertos aspectos puntuales del servicio. Por ejemplo, se ha tomado conocimiento que, en la contratación de un servicio móvil en conjunto con adquisición del equipo terminal móvil, el usuario centra su atención en las características del equipo móvil y en temas generales del servicio como cantidad de minutos y datos para navegar. Recién cuando el usuario presenta un inconveniente, muestra interés en contar con mayor información al respecto. Ello a su vez puede deberse a que no necesariamente el usuario cuenta con esta información de manera accesible, de tal forma tiene que realizar esfuerzos (incurrir en costos no necesariamente pecuniarios) para informarse correctamente.
- (ii) Mala práctica por parte de las empresas operadoras, al manejar de manera oportunista la información respecto al servicio que brinda y de otras condiciones establecidas en el mercado de telecomunicaciones, ya sea con la finalidad de lograr la celebración de un contrato o para adquirir ventaja sobre los usuarios en situaciones particulares.
- (iii) Asesores comerciales no capacitados adecuadamente. Si bien la empresa puede establecer los procedimientos adecuados, sus asesores comerciales, que en muchos casos son tercerizados, no cuentan con una adecuada capacitación.

3.1.3. Permanencia del problema en caso de no intervención

En caso de permanencia de la situación actual, los usuarios seguirán contando con poca información, lo que viene impactando negativamente en su satisfacción con su servicio de telecomunicaciones y generando inconvenientes en su relación de contractual con las empresas operadoras. Esta situación de desinformación podría empeorar además si las empresas operadoras siguen realizando una mala práctica, brindando información errónea a sus usuarios.

Cabe precisar que, de acuerdo a la literatura económica, un situación de información asimétrica en un mercado, brinda soluciones ineficientes en el equilibrio, pudiéndose obtener precios y/o niveles de calidad sub-óptimos. Precisamente, el segundo resultado es lo que se viene evidenciando en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones, a través de constantes comunicaciones de parte de los usuarios que manifiestan su disconformidad con la calidad del servicio y de la atención (información) que reciben.

Asimismo de continuar con este problema y ante la carencia de regulación alguna, las empresas operadoras pueden adoptar una postura renuente cuando



el OSIPTEL intente tomar medidas ante esta situación. Esto se ha evidenciado con las diferentes coordinaciones con las empresas operadoras para solicitar puedan remitir los mensajes de texto informativos expuestos anteriormente en relación a la problemática de negativa a recibir reclamos y la contratación de servicios individuales (monoproducto).

3.2. Objetivo de la intervención y Base Legal

3.2.1. Objetivo de la intervención

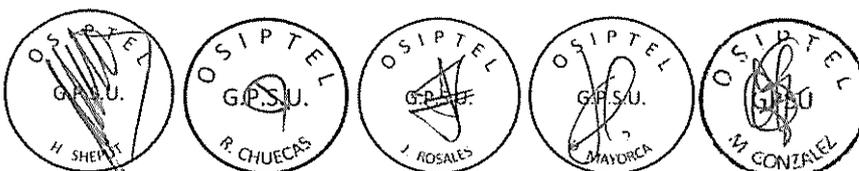
De acuerdo a la problemática planteada, resulta oportuno evaluar la inclusión en el TUO de las Condiciones de Uso, una disposición que permita al OSIPTEL remitir información a los abonados y usuarios a través de las empresas operadoras, esto con la finalidad de reforzar el conocimiento de los abonados y/o usuarios, sobre información de utilidad en situaciones en donde se evidencie que existe una brecha de carencia de información por parte de los usuarios.

3.2.2. Base Legal para la intervención

La base legal para la intervención del OSIPTEL respecto a la problemática analizada está dada por la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, la cual establece en su artículo 3 que el OSIPTEL ejerce, entre otras, la función normativa que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, 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, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido por el artículo 24 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, el Consejo Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa.

En ese sentido, en virtud a lo dispuesto en el inciso h) del artículo 25 del referido Reglamento, en el ejercicio de su función normativa, este Organismo tiene la facultad de dictar reglamentos sobre las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia, incluyendo aquellos aspectos analizados en el presente Informe.



3.3. Análisis de alternativas disponibles

3.3.1. Descripción de las alternativas disponibles

Las alternativas de solución disponibles para la problemática antes referida, son las siguientes:

Alternativa N° 01: “No intervenir y mantener la regulación actual”

Bajo el escenario actual, se mantendría la situación actual en la que las empresas operadoras brindarían la información que ya se encuentra establecida en la normativa vigente al momento de la contratación y en cualquier momento que lo solicite el usuario. Sin embargo, el OSIPTEL no contaría con un mecanismo ratificado normativamente para brindar información de utilidad para el usuario a través de las empresas operadoras.

Alternativa N° 02: “Establecer la obligación a las empresas operadoras de remitir información a sus abonados a través de un medio de información utilizado por estas, a solicitud del OSIPTEL”

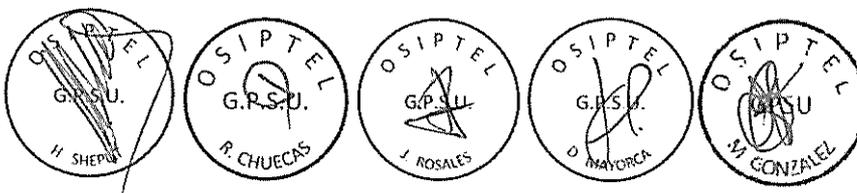
En este escenario, se incluiría la obligación de las empresas operadoras de remitir información a abonados y usuarios a solicitud del OSIPTEL, pudiendo este precisar el contenido, medio, forma y plazo para brindar dicha información, para que así de acuerdo al caso específico, estas solicitudes cumplan con el principio de proporcionalidad. Cabe mencionar que el medio seleccionado por el OSIPTEL, en todos los casos será a través de un canal de información que utilice las empresas operadoras para comunicarse con sus usuarios.

En este caso, las empresas operadoras no podrán modificar el contenido de la información que remita el OSIPTEL.

Alternativa N° 03: “Establecer la obligación a las empresas operadoras de remitir información a sus abonados a solicitud del OSIPTEL a través de un medio previamente establecido”

En este escenario, las empresas operadoras deberán hacer llegar a través del medio establecido normativamente de manera previa, la información que solicite el OSIPTEL referido a un tema coyunturalmente relevante. Es decir, mediante esta alternativa el OSIPTEL puede precisar para cada caso el contenido, forma y plazo para brindar dicha información, pero no el medio de remisión.

Los medios que podrían establecerse normativamente son: mensajes de texto, correo electrónico, carta física entregada en el domicilio del usuario, locuciones automáticas, página web o medio de difusión masivo, independientemente si



las empresas operadoras utilicen o no este medio para comunicarse con sus usuarios.

3.3.2. Análisis de alternativas

Teniendo en consideración que no todos los costos y beneficios que se derivan de las alternativas identificadas se pueden cuantificar o monetizar, utilizaremos el Análisis de Multicriterio (AMC)⁹ a fin de analizar las alternativas disponibles.

En ese sentido, los criterios o atributos que evaluaremos para el presente análisis serán los siguientes:

- **Accesibilidad de información para el usuario:** Califica la idoneidad del medio utilizado para la entrega de la información de parte de las empresas, a solicitud del OSIPTEL, respecto a los medios con los que cuenta el abonado. Siendo así, se dará mayor calificación a la alternativa que brinde a los abonados mayor facilidad de acceso a la información.
- **Costos de la alternativa:** Califica la capacidad de las alternativas para generar costos a las empresas operadoras. Así, se brindará mayor calificación a la alternativa que genere menores costos.

⁹ Al respecto, se debe indicar que el AMC es un método que permite identificar la mejor alternativa a partir de un ranking de alternativas disponibles que se deriva de una ponderación de sub rankings respecto de criterios previamente definidos. Los resultados de este tipo de análisis recaen en la ponderación y agregación de los distintos criterios de evaluación. Por ello, se debe definir:

- **Criterios o atributos:** Son las características respecto de las cuales se calificara a las alternativas disponibles.
- **Ponderación:** Es el valor asignado a cada criterio o atributo con el objetivo de reflejar su importancia relativa en la decisión final. La suma de las ponderaciones debe ser igual a uno.

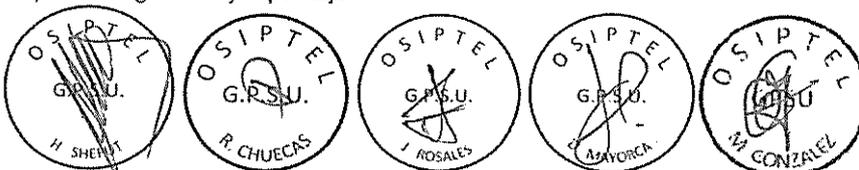
Una vez definidos los criterios y las ponderaciones de cada uno de ellos, se procede a agregar las calificaciones otorgadas a cada criterio, las mismas que serán ponderadas de acuerdo a lo previamente definido.

La puntuación final de cada alternativa se deriva del promedio ponderado de las calificaciones otorgadas por todos sus criterios. De la siguiente manera:

$$MAX \left[S_i = w_1 s_{i1} + w_2 s_{i2} + w_3 s_{i3} + \dots + w_n s_{in} = \sum_{j=1}^n w_j s_{ij} \right]$$

Donde W1,..., Wn representan las ponderaciones asignadas a cada criterio y S1,..., Sin, representan las calificaciones otorgadas por cada criterio desde 1 hasta n, para la alternativa i.

Este mismo ejercicio se debe repetir para cada alternativa disponible, siendo la alternativa elegida la que obtenga el mayor puntaje.



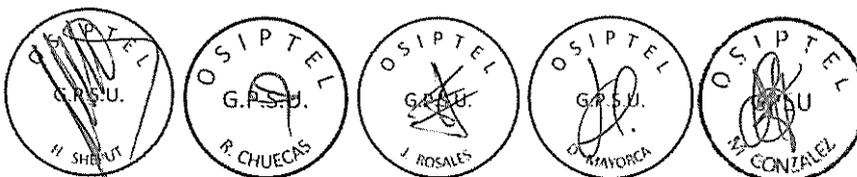
- **Proporcionalidad del medio utilizado:** Califica la flexibilidad de las alternativas con la finalidad de solicitar acciones informativas de acuerdo a la magnitud del problema de información presentado. Así, se brindará mayor calificación a la alternativa que permita adoptar de mejor manera el principio de proporcionalidad.
- **Predictibilidad de la alternativa:** Califica la capacidad de las alternativas para generar predictibilidad de las disposiciones que adoptará el OSIPTEL respecto a acciones informativas. Así, se brindará mayor calificación a la alternativa que brinde mayor predictibilidad.
- **Oportunidad de la entrega:** Califica la capacidad de las alternativas para generar una entrega oportuna de parte de las empresas operadoras de la información. Así, se brindará mayor calificación a la alternativa que cuente con condiciones de mayor agilidad de entrega de información por parte de las empresas operadoras.

De otro lado, respecto a las ponderaciones de cada uno de los criterios antes definidos, se plantea que sea equivalente a 1/5.

Asimismo, en relación a la calificación a ser asignada a cada criterio o atributo analizado, se propone la siguiente:

- Calificación baja : -1
- Calificación media : 0
- Calificación alta : +1

En ese sentido, a continuación procederemos a realizar la calificación de los atributos de cada alternativa disponible:





Organismo Supervisor de Inversión Privada

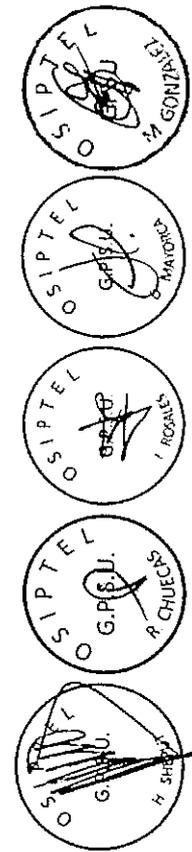
INFORME

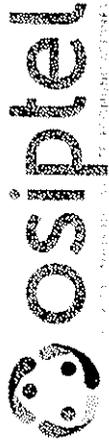
N° 083-GPSU/2018

Página 19 de 25

Tabla N° 01: Análisis y comparación de las alternativas planteadas

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III
<p>Accesibilidad de información para el usuario</p>	<p>BAJO</p> <p>Actualmente, existe información relevante para la toma de decisiones que no es accesible para el usuario, por lo que de adoptar esta alternativa se mantendría esta situación.</p>	<p>ALTO</p> <p>Bajo esta alternativa, el OSIPTEL podría solicitar a la empresa operadora la remisión de información relevante bajo el medio que se adapte al público objetivo y que es regularmente utilizado por las empresas operadoras.</p>	<p>MEDIO</p> <p>Bajo esta alternativa, se establecería un medio específico de remisión o difusión de información; sin embargo, este medio no necesariamente sería el adecuado según el público objetivo o finalidad de la solicitud.</p>
<p>Costos de la alternativa</p>	<p>ALTO</p> <p>Esta alternativa no genera costos adicionales a las empresas operadoras, ya que se mantendría la regulación vigente.</p>	<p>MEDIO</p> <p>La empresa operadora incurriría en costos adicionales en tanto ellos tendrían que remitir comunicaciones a sus usuarios a través del medio que OSIPTEL lo requiera. Sin embargo, sería a través de un medio de información que regularmente utilizan para comunicarse con sus usuarios.</p>	<p>BAJO</p> <p>La empresa operadora incurriría en costos adicionales en tanto ellos tendrían que remitir comunicaciones a sus usuarios a través del medio que se establezca normativamente. Pero que puede incluir la contratación de servicios de terceros.</p>



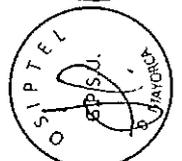
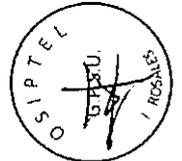
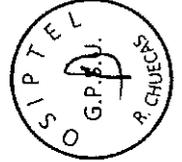
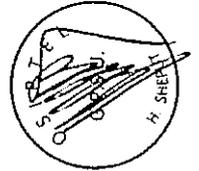


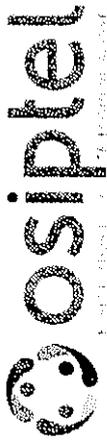
INFORME

N° 083-GPSU/2018

Página 20 de 25

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III
<p>Proporcionalidad del medio utilizado</p>	<p>BAJO</p> <p>Con esta alternativa, al no adoptar ninguna medida, se estaría ignorando la presencia del problema, adoptando una postura desproporcional e indiferente que generaría la persistencia del mismo.</p>	<p>ALTO</p> <p>Con esta alternativa, el OSIPTEL tendría la posibilidad de seleccionar el medio de remisión de la información de acuerdo a la magnitud del problema de información que se pretenda solucionar. De esta manera, seleccionar el medio de información menos costoso en casos que no ameriten mayor inversión y viceversa.</p>	<p>MEDIO</p> <p>Bajo esta alternativa, al seleccionar un medio de información específico, en ciertas situaciones este medio sería proporcional al problema de información y en otros casos no.</p>
<p>Predictibilidad de la alternativa</p>	<p>ALTO</p> <p>Con esta alternativa, la situación actual se mantendría, con lo que las empresas operadoras contarían con una situación previsible de las situaciones que remitiría información al usuario (que sería al momento de contratar y a solicitud del mismo).</p>	<p>BAJO</p> <p>Con esta alternativa, de cierta forma, existiría cierta incertidumbre acerca del medio y contenido que el OSIPTEL seleccione para la remisión de información por parte de las empresas operadoras. Sin embargo, es importante precisar que esta selección se realizaría en atención a alguna carencia informativa detectada en el mercado y a través de un medio que haya utilizado la empresa previamente.</p>	<p>MEDIO</p> <p>Bajo esta alternativa, si bien el medio estaría establecido y sería de previo conocimiento de las empresas operadoras, existiría cierta incertidumbre acerca del contenido que el OSIPTEL solicite remitir. Igualmente, es importante precisar que el contenido estaría relacionado a alguna carencia informativa detectada en el mercado.</p>





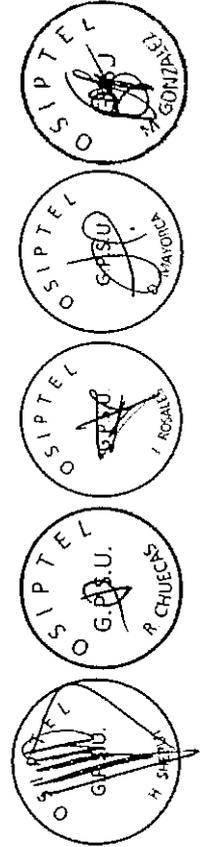
Organismo Supervisor de Inversión Privada

INFORME

N° 083-GPSU/2018

Página 21 de 25

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III
Oportunidad de brindar la información	<p>BAJO</p> <p>Con esta alternativa, las empresas operadoras brindarían información al usuario al momento de la contratación del servicio y en las ocasiones que este lo solicite. En ese sentido, la calificación es baja, ya que los usuarios regularmente solicitan información cuando ya presentan algún inconveniente y no necesariamente antes de eso.</p>	<p>ALTO</p> <p>Con esta alternativa, de acuerdo al medio seleccionado por el OSIPTEL, este Organismo establecería un plazo de remisión de información adecuado al inconveniente detectado y a la capacidad de las empresas operadoras de utilizar el este medio.</p>	<p>MEDIO</p> <p>Bajo esta alternativa, si bien el medio estaría establecido y sería de previo conocimiento de las empresas operadoras, la oportunidad de entrega no sería flexible, de manera que siempre llegaría en un plazo que no necesariamente sería oportuno para el problema presentado de acuerdo al medio seleccionado.</p>

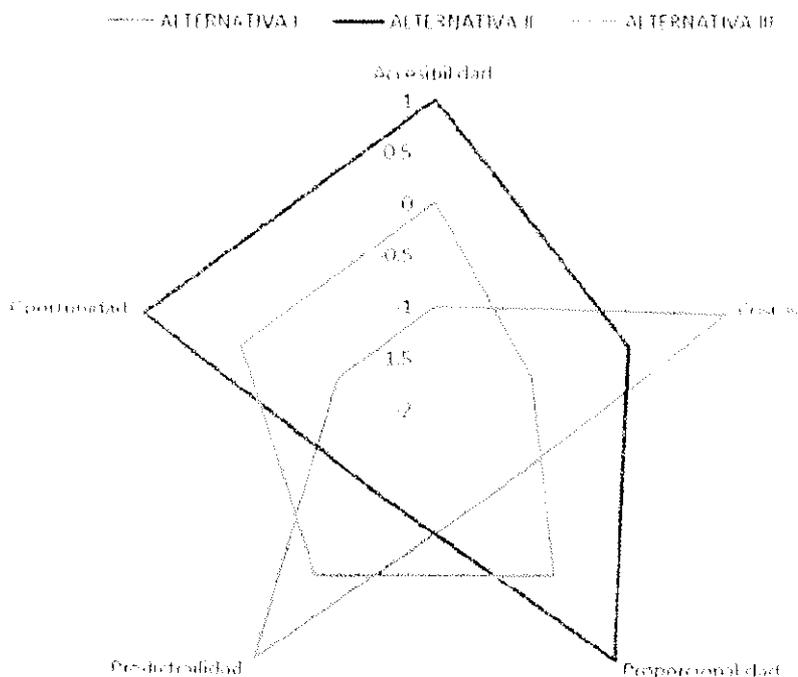


De acuerdo al análisis antes efectuado, obtenemos el siguiente cuadro de calificaciones:

Tabla N° 02: Calificación de las alternativas planteadas

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III
Accesibilidad de información para el usuario	-1	+1	0
Costos de la alternativa	+1	0	-1
Proporcionalidad del medio utilizado	-1	+1	0
Predictibilidad de la alternativa	+1	-1	0
Oportunidad de brindar la información	-1	+1	0

Gráfico N°07: Resultado del Análisis de las alternativas de solución



Elaboración: GPSU-OSIPTEL



De acuerdo al análisis de evaluación realizado y teniendo en consideración la ponderación definida (1/5 para todos los criterios) se puede apreciar que la Alternativa I obtuvo un puntaje final de -1/5, la Alternativa II un puntaje de 1/5; y finalmente la Alternativa III obtuvo un puntaje final de -1/5.

En ese sentido, la alternativa elegible debería ser la Alternativa II la cual obtuvo el puntaje más alto.

3.3.3. Propuesta de solución

En atención a ello, se ha considerado conveniente la Alternativa N° 02, es decir incluir la obligación de las empresas operadoras de remitir información a abonados y usuarios a solicitud del OSIPTEL, pudiendo este precisar el contenido, medio, forma y plazo para brindar dicha información.

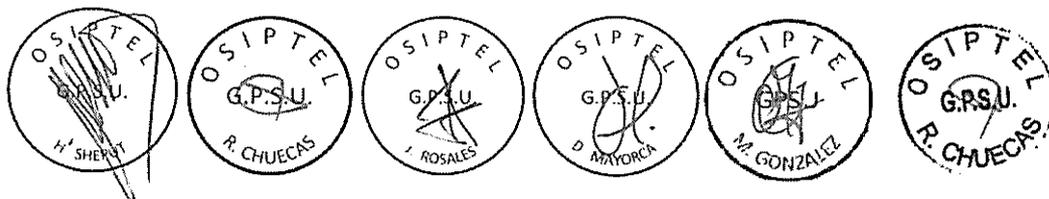
3.4. Aplicación de la solución seleccionada

2.4.1. Aplicación de la solución

Dada la rapidez con la que evolucionan los servicios públicos de telecomunicaciones y a fin de poder brindar información efectiva y oportuna a los abonados y usuarios, resulta necesario contar con una obligación que, de manera general, incluya la remisión de información a los abonados a pedido de este Organismo. Para tal efecto, el OSIPTEL indicará el contenido de la información así como el medio (SMS, locuciones automáticas, página web, entre otros), la forma a emplearse, y plazo, según amerite cada caso en concreto.

El contenido del mensaje podrá encontrarse referido a: (i) las obligaciones de las empresas operadoras, (ii) los derechos de los abonados y usuarios, (iii) las características o limitaciones del servicio, y (iv) otros relacionados con la prestación y/o uso de los servicios públicos de telecomunicaciones. Cabe indicar que, el texto que remita el OSIPTEL no podrá ser modificado por las empresas operadoras. Asimismo, es de considerar que éste podrá hacer referencia a servicios públicos que no preste la empresa concesionaria, teniendo en cuenta la necesidad que todos los usuarios puedan acceder a la misma información.

De otro lado, los medios por los cuales se debe remitir el mensaje serán aquellos que usualmente emplean para la remisión de información a sus abonados y usuarios, y que correspondan a sus propias plataformas de comunicación, teniendo en cuenta su capacidad; tales como mensajes de texto, locuciones con el empleo de IVR, publicación en página web o recibos de servicios, entre otros. En ese sentido, la referida obligación no implicará una difusión en medios televisivos, periódicos o radiales.



Para dichos efectos, el OSIPTEL comunicará a las empresas operadoras, antes de la tercera semana de cada mes, el mensaje a ser remitido y/o comunicado a los abonados y usuarios, y establecerá el plazo en que debe ser enviado; el cual no será menor a cinco (5) días hábiles.

Excepcionalmente, y por causas debidamente justificadas, el OSIPTEL podrá solicitar la remisión y/o comunicación de mensajes, en un plazo menor al señalado”.

El incumplimiento de dicha obligación constituiría una infracción grave, teniendo en cuenta que con ello se lesiona el derecho de información de los abonados y usuarios.

3.5. Difusión de la normativa, procesos de consulta realizados y participación de los agentes

2.5.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma

Para la elaboración de la propuesta normativa se recibieron comentarios de parte de las gerencias del OSIPTEL, los cuales fueron analizados.

2.5.2. Antes de la aprobación de la norma final

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 175-2018-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 13 de agosto de 2018, se aprobó la publicación del “Proyecto de norma que incluye el artículo 6-A° al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, con la finalidad que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias al mismo.

Los agentes interesados han presentado comentarios al referido Proyecto de Norma, mediante las siguientes comunicaciones:

- Correo electrónico de Americatel Perú S.A., recibido el 28 de agosto de 2018.
- Carta GL-422-2018 presentada por Gilat To Home Perú S.A., recibida el 28 de agosto de 2018.
- Carta DMR/CE/N°1379/18 presentada por América Móvil Perú S.A.C., recibida el 28 de agosto de 2018.
- Correo electrónico de Telefónica del Perú S.A.A. recibido el 28 de agosto de 2018, el cual incluye la carta TDP-2765-AG-GER-18 y un escrito adjunto.

Luego de vencido el plazo para la remisión de comentarios al OSIPTEL, se recibieron comentarios adicionales, a través de las siguientes comunicaciones:



- Carta CGR-1896/18 presentada por Entel Perú S.A., recibida el 29 de agosto de 2018.
- Carta TDP-2765-AG-GER-18 presentada por Telefónica del Perú S.A.A., recibida el 3 de setiembre de 2018.

Mediante comunicación DMR/CE/N°1409/18 recibida el 3 de setiembre de 2018, la empresa América Móvil Perú S.A.C solicitó audiencia con el Consejo Directivo, la cual se llevó a cabo el viernes 21 de setiembre de 2018.

Del mismo modo, con carta CGR-2062/18 recibida el 21 de setiembre de 2018, Entel Perú S.A. solicitó audiencia con el Consejo Directivo, la cual fue programada para el 11 de octubre de 2018.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se ha considerado conveniente incluir en el Texto único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones la obligación de las empresas operadoras de remitir o comunicar información a sus abonados y usuarios a solicitud del OSIPTEL, pudiendo este precisar el contenido, medio, forma y plazo para brindar dicha información, de acuerdo al caso específico.

Cabe mencionar que el medio seleccionado por el OSIPTEL, en todos los casos será a través de un canal de información que utilice las empresas operadoras para comunicarse con sus usuarios. Asimismo, las empresas operadoras no podrán modificar el contenido de la información que remita el OSIPTEL. Para tal efecto, el OSIPTEL comunica a las empresas operadoras, antes de la tercera semana de cada mes, el mensaje a ser remitido y/o comunicado, y establece el plazo en que debe ser enviado; el cual no será menor a cinco (5) días hábiles, salvo casos excepcionales, debidamente justificados.

Se recomienda aprobar la versión final de la "Norma que incluye el artículo 6-A° al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones", para su publicación.

