

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. Antecedentes

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

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

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

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

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

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

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

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

a) Bajas del servicio:

Según el artículo 76 del TUO de Condiciones de Uso, la baja del servicio para contratos de duración indeterminada se puede efectuar por (i) decisión del abonado, (ii) por decisión de la empresa por falta de pago, (iii) por fallecimiento del abonado, (iv) por

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

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

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

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



declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas, (v) por incumplimiento en la instalación o activación del servicio, (vi) por falta de factibilidad para el traslado de la línea, (vii) por uso indebido, (viii) por uso prohibido en establecimientos penitenciarios, (ix) luego de transcurridos 6 meses desde la fecha en que se efectuó la suspensión de servicio y (x) por otras causales incluidas en contrato con la aprobación del OSIPTEL.

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

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

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

Comparando los años 2018 y 2020, la cantidad total de consultas respecto al trámite de bajas de servicio se ha incrementado en 77%, lo cual refleja una tendencia creciente; siendo el principal problema la solicitud de baja no ejecutada. Cabe señalar que este problema se presenta cuando las empresas operadoras, no ejecutan la solicitud o no logran registrarla.

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

Cabe señalar que, al incumplir la empresa operadora con la ejecución de la baja, el servicio continúa operativo y sigue generando facturas y cobros. Al generarse estos sobrecostos, los usuarios presentan reclamos por facturación y no por incumplimiento de baja del servicio, ya que su principal afectación está reflejada en su factura. En ese sentido, la cantidad de reclamos sobre incumplimiento de bajas se encuentra subestimada, ya que esta cantidad se encuentra repartida en reclamos por facturación



y cobro. Este problema de reporte se debe a la falta de un sistema de registro de solicitudes que pueda permitir su correcto monitoreo y supervisión.

b) Migración de planes:

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

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

3. Propuesta Normativa

Para realizar un adecuado seguimiento de la atención de las solicitudes de bajas y migración, se propone establecer la obligación de que las empresas operadoras reporten, a través de un sistema informático que implemente el OSIPTEL, la información de las solicitudes de bajas y migraciones presentadas por sus abonados o ejecutadas por la empresa operadora. Del mismo modo, las empresas operadoras deberán recoger la información de errores en el reporte de bajas y migraciones no ejecutadas, a fin de brindar una solución.

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

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

Asimismo, se establecen obligaciones cuando la empresa operadora no pueda entregar la información debido a problemas de caso fortuito, fuerza mayor, circunstancia fuera de su control o mantenimiento correctivo.

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

4. Alcance

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



5. Implementación del Sistema

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

6. Régimen sancionador

En relación con el régimen sancionador, se propone tipificar como infracción leve, el incumplimiento de aquellas obligaciones relacionadas al reporte de la información de las bajas y migraciones. Asimismo, tipificar como infracción leve cuando la empresa operadora no cumpla con informar o acreditar los eventos de caso fortuito, fuerza mayor, circunstancia fuera de su control o mantenimiento correctivo que impidieron reportar la información de las solicitudes de baja y de migraciones.

7. Vigencia

Se propone que esta norma entre en vigencia a los tres (3) meses, contados a partir de la fecha de la publicación de su Instructivo Técnico; a fin de que en los meses previos a su vigencia, las empresas operadoras realicen las adecuaciones y pruebas técnicas necesarias para el funcionamiento y operatividad del sistema de seguimiento, monitoreo y supervisión de las solicitudes de baja y migraciones.

