



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 00111-2021-CD/OSIPTEL

Lima, 30 de junio de 2021

MATERIA	NORMA QUE ESTABLECE EL SISTEMA DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y FISCALIZACIÓN DE BAJAS Y MIGRACIONES.
----------------	--

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que establece el Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones; y,
- (ii) El Informe Nº 077-DAPU/2021 de la Dirección de Atención y Protección del Usuario, presentado por la Gerencia General, que recomienda la aprobación del Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente, y con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley Nº 27332, modificada por las Leyes Nº 27631 y Nº 28337, el OSIPTEL ejerce entre otras, la función normativa, que 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, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo Nº 008-2001-PCM y modificatorias, este Organismo tiene la facultad de regular y normar el comportamiento de las empresas operadoras en sus relaciones con los usuarios;

Que, de acuerdo a lo establecido por el artículo 24 del mencionado Reglamento General, el Consejo Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

Que, asimismo, el inciso b) del artículo 75 del citado Reglamento dispone que es función del Consejo Directivo del OSIPTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia;

Que, de conformidad con los artículos 61 y 76 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo Nº 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, los abonados tienen el derecho de migrar de plan tarifario o dar de baja el servicio cuando lo consideren necesario, encontrándose la empresa operadora en la





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

obligación de atender dichas solicitudes dentro de los plazos establecidos en la referida norma;

Que, no obstante, el OSIPTEL ha tomado conocimiento -a través de sus canales de atención- que los usuarios manifiestan su disconformidad respecto de la inadecuada atención de sus solicitudes de baja y migración por parte de las empresas operadoras. De las consultas recibidas, se ha evidenciado casos de falta de ejecución de las solicitudes de baja o migración, negativa a recibir tales solicitudes, o ejecución de bajas y migraciones no solicitadas por los abonados;

Que, se advierte que las empresas operadoras no tienen mayores incentivos para atender y hacer seguimiento a los trámites de bajas del servicio y migraciones de plan tarifario, debido a que estos trámites suponen probablemente menores ingresos, o incluso la pérdida de abonados. En el caso de las bajas del servicio, las empresas operadoras pierden al abonado y todos los ingresos que ello supone; mientras que, en el caso de las migraciones, los abonados podrían solicitar migrar a un plan con una menor renta mensual;

Que, en ese sentido, se propone la implementación de un Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de las bajas y migraciones. Ello, a fin de generar incentivos necesarios para que las empresas operadoras ejecuten correctamente tales solicitudes o en todo caso, se adopten las medidas de fiscalización que conlleven a su ejecución;

Que, el artículo 7 del Reglamento General del OSIPTEL, establece que toda decisión de este Organismo deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que, conforme a la política de transparencia de este Organismo Regulador, según lo dispuesto en los artículos 7 y 27 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, y en concordancia con las reglas establecidas por el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS para la publicación de proyectos de normas legales de carácter general, mediante Resolución N° 057-2021-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 10 de abril de 2021, se presentó para comentarios de los interesados el proyecto de Norma que establece el Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones;

Que, habiendo recibido los comentarios de las empresas operadoras y la asociación que conforman alguna de ellas, los cuales se encuentran sistematizados en la Matriz de Comentarios, la Dirección de Atención y Protección del Usuario a través del Informe de VISTOS, sustenta la aprobación de la "Norma que establece el Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones";

En aplicación de las funciones previstas en los literales h) y p) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y sus modificatorias, así como del literal b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM; y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 811 de fecha 24 de junio de 2021;





SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la “Norma que establece el Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones”.

Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:

- (i) La publicación en el Diario Oficial “El Peruano” de la presente Resolución conjuntamente con la “Norma que establece el Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones”;
- (ii) La publicación de la presente Resolución, la Norma que establece el Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones, la Exposición de Motivos, la Matriz de comentarios, así como la Declaración de Calidad Regulatoria contenida en el Informe N° 077-DAPU/2021 en la página web institucional del OSIPTEL <http://www.osiptel.gob.pe>; y
- (iii) El envío a la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del archivo electrónico de los documentos relativos a la Norma que establece el Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones, así como su Exposición de Motivos.

Regístrese y publíquese,





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

NORMA QUE ESTABLECE EL SISTEMA DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y FISCALIZACIÓN DE BAJAS Y MIGRACIONES

Artículo 1.- Objeto

La presente norma tiene por objeto implementar el Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de las bajas del servicio y migraciones de plan tarifario, de acuerdo a lo establecido en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones a fin de promover su atención oportuna, y con ello incrementar la satisfacción de los abonados.

Artículo 2.- Alcance

La presente norma es aplicable a las empresas operadoras del servicio público móvil, servicio de acceso a Internet, servicio de televisión de paga y telefonía fija, que cuenten con más de 500 000 abonados, respecto de la información de las bajas del servicio y migraciones del plan tarifario.

Se excluye del alcance de la presente norma los servicios contratados en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica, y aquellos abonados con la condición de persona jurídica que tienen registrados bajo su titularidad diez (10) o más servicios.

Artículo 3.- Reporte de la información de las solicitudes y ejecución de bajas y migraciones

La empresa operadora debe reportar a través del Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización del OSIPTEL la información de las bajas y migraciones solicitadas por sus abonados o ejecutadas por la empresa operadora, en la forma y detalle establecido en el Instructivo Técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTEL.

Dicha información según corresponda, contiene:

- Los datos del abonado del servicio,
- El código de pedido, el canal de presentación de la solicitud, la fecha de solicitud,
- El tipo de servicio, número o código de servicio, la modalidad de contrato (prepago, postpago o control), el tipo de contrato (plazo forzoso o indeterminado), el plan contratado (origen y/o destino, según corresponda),
- El tipo de solicitud: baja y migración,
- La fecha programada para la baja y migración,
- La fecha de ejecución de la baja y la migración,
- El motivo de las solicitudes y ejecución de la baja: a solicitud del abonado sin expresión de causa; portabilidad numérica; falta de recarga; falta de pago; fallecimiento del abonado; insolvencia o extinción de la persona jurídica; problemas de calidad de servicio; por aplicación de tarifas distintas a las contratadas; por eliminación de la señal de programación del servicio de televisión de paga; falta de instalación, activación y/o traslado; por no acreditación del mecanismo de contratación; uso indebido; y uso prohibido.
- El motivo de las solicitudes y ejecución de la migración: a solicitud del abonado, desistimiento de la migración y habilitación del tope de consumo.





Artículo 4.- Periodicidad de la entrega y recojo de la información de las solicitudes y ejecución de bajas y migraciones

La empresa operadora entrega de forma diaria, los siete (7) días de la semana, a través del Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización del OSIPTEL, la información de las bajas y migraciones solicitadas por sus abonados o ejecutadas por la empresa operadora de forma unilateral, conforme a los horarios, especificaciones y periodos de información establecidos en el Instructivo Técnico.

Asimismo, la empresa operadora recoge de forma diaria la información de los errores en el reporte, bajas no ejecutadas y otras observaciones identificadas por parte del OSIPTEL respecto de los referidos reportes, conforme al horario, especificaciones y periodos de información establecidos en el Instructivo Técnico. La empresa operadora en la siguiente entrega de información debe remitir la información subsanada.

El Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización del OSIPTEL, en forma diaria informa a la empresa operadora respecto de las bajas y migraciones sobre las cuales debe tomar alguna acción.

Artículo 5.- Responsabilidades

La empresa operadora del servicio público de telecomunicaciones 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) Subsanar 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 seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones.
- e) La confidencialidad de la información y el acceso restringido de su personal a la información que se genere a través del Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones.
- f) La instalación, configuración y administración de su sistema para el reporte de la información requerida por el OSIPTEL sobre las bajas y migraciones.
- 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 seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones, a través de la reiterada entrega de información inconsistente que genere códigos de error, u otras prácticas de efecto equivalente.

Artículo 6.- Mecanismo de entrega de información alternativo

Se consideran los siguientes supuestos:

- (i) En caso de indisponibilidad del Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones 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 calendarios 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 Instructivo Técnico.

Artículo 7.- Consulta del estado de la baja y migración

El abonado puede consultar a través de la página web institucional del OSIPTEL, la información referida al estado de sus solicitudes de baja y migración.

Artículo 8.- Régimen de Infracciones y Sanciones

En el Anexo que forma parte de la presente norma se establece el régimen de infracciones y sanciones en lo relativo a las obligaciones de las empresas operadoras que se desarrollan en la presente norma.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Vigencia

La presente norma entra en vigencia a los seis (6) meses, contados a partir de la fecha de la publicación del Instructivo Técnico respecto de la información correspondiente a las bajas y migraciones solicitadas por decisión del abonado; y en el plazo máximo de doce (12) meses contados a partir de la fecha de la publicación del Instructivo Técnico, respecto del total de bajas y migraciones solicitadas por los abonados y ejecutadas por la empresa operadora.

Segunda.- Adecuaciones y pruebas técnicas

El OSIPTEL se encuentra a cargo de la implementación del Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de las bajas y migraciones. 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 y manual de operatividad para las pruebas técnicas del referido Sistema, son comunicados por escrito por el OSIPTEL.

Tercera.- Instructivo Técnico

En el plazo máximo de un (1) mes de aprobada la presente norma, la Gerencia General del OSIPTEL aprueba el Instructivo Técnico del Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones.

ANEXO

RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

N°	TIPIFICACIÓN	INFRACCIÓN
1	La empresa operadora del servicio público de telecomunicaciones que a través del Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones: (i) no entregue al OSIPTEL la información correspondiente a las bajas y/o migraciones, solicitadas por los abonados de dichos servicios o ejecutadas de forma unilateral por la empresa operadora, y/o (ii) entregue con una periodicidad, horarios, y/o forma distinto al establecido en el artículo 4 y/o al Instructivo Técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTEL, incurre en infracción leve (Artículos 3° y 4°).	LEVE
2	La empresa operadora del servicio público de telecomunicaciones que a través del Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones: (i) remita los reportes con campos de información vacíos, que no correspondan a la información requerida, y/o comprendan datos inexactos; y/o (ii) no subsane los reportes en el plazo establecido; incurre en infracción leve (Artículo 5°).	LEVE
3	La empresa operadora del servicio público de telecomunicaciones que: (i) en caso de indisponibilidad del Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones, no regularice la remisión de la información en el plazo establecido o lo hubiera hecho en forma incompleta y/o (ii) no informe al OSIPTEL la indisponibilidad de sus sistemas que impida el reporte de la información de las bajas y migraciones; incurre en infracción leve (Artículo 6).	LEVE

