



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO**

**Nº 00057-2021-CD/OSIPTEL**

Lima, 7 de abril de 2021

<b>MATERIA</b>	PROYECTO DE NORMA QUE APRUEBA EL SISTEMA DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y SUPERVISIÓN DE SOLICITUDES 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 aprueba el Sistema de seguimiento, monitoreo y supervisión de solicitudes de bajas y migraciones; y,
- (ii) El Informe Nº 0031-DAPU/2021 de la Dirección de Atención y Protección del Usuario, presentado por la Gerencia General, que recomienda la publicación previa para comentarios 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 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 supervisión de las solicitudes de 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 supervisión o 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, asimismo, el artículo 27 del Reglamento antes citado dispone que constituye requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos sean publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados;

Que, en consecuencia, se debe disponer la aprobación de la publicación en el Diario Oficial El Peruano del Proyecto de norma que aprueba el Sistema de seguimiento, monitoreo y supervisión de solicitudes de bajas y migraciones, con la finalidad que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias al mismo;

En aplicación de las funciones previstas en el inciso h) del Artículo 25 y en el inciso b) del Artículo 75 del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 793 de fecha 25 de marzo de 2021;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.** - Aprobar la publicación para comentarios del “Proyecto de norma que aprueba el Sistema de seguimiento, monitoreo y supervisión de solicitudes de bajas y migraciones”.

**Artículo Segundo.** - Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación en el Diario Oficial “El Peruano” de la presente Resolución.





Asimismo, se encarga a la Gerencia General, disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución, el Proyecto de Norma, la Exposición de Motivos, así como la Declaración de Calidad Regulatoria contenida en el Informe N° 031-DAPU/2021, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

**Artículo Tercero.-** Establecer un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano", para que los interesados remitan sus comentarios al correo electrónico [sid@osiptel.gob.pe](mailto:sid@osiptel.gob.pe), mediante un archivo adjunto en formato Word.

**Artículo Cuarto. -** Encargar a la Dirección de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL, el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten al Proyecto, así como la presentación a la Alta Dirección de sus correspondientes recomendaciones.

**Artículo Quinto. -** Encargar a la Gerencia General del OSIPTEL, la aprobación del Instructivo Técnico del Sistema de seguimiento, monitoreo y supervisión de las solicitudes de bajas y migraciones.

Regístrese y comuníquese,





### PROYECTO NORMATIVO

## SISTEMA DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y SUPERVISIÓN DE SOLICITUDES DE BAJAS Y MIGRACIONES

### Artículo 1.- Objeto

La presente norma tiene por objeto implementar el Sistema de seguimiento, monitoreo y supervisión de las solicitudes de bajas y migraciones presentadas por los abonados, de acuerdo a lo establecido en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso), a fin de promover la atención oportuna de las referidas solicitudes y con ello incrementar la satisfacción de los abonados.

### Artículo 2.- Alcance

La presente norma es aplicable a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, que cuenten con más de 500 000 abonados, respecto de la información de las solicitudes de bajas y migraciones presentadas por los abonados, así como la información de las bajas como consecuencia de la resolución del contrato y/o terminación definitiva del servicio por cualquier motivo.

### 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 supervisión del OSIPTEL la información de las bajas y migraciones presentadas 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 como mínimo: 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, la modalidad de contrato, el tipo de contrato, el plan contratado (origen y/o destino, según corresponda), el estado del servicio, 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 la ejecución de la baja (a solicitud del abonado, por cuestionamiento de titularidad, portabilidad numérica, falta de recarga, falta de pago, fallecimiento del abonado, falta de instalación, activación y/o traslado, uso indebido o prohibido, entre otros), el motivo de la ejecución de la migración (a solicitud del abonado, desistimiento de migración previa, habilitación del tope de consumo); así como aquella información relacionada a dichas solicitudes que indique el Instructivo Técnico.

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

La empresa operadora entrega los siete (7) días de la semana, a través del Sistema de seguimiento, monitoreo y supervisión del OSIPTEL, la información de las bajas y migraciones presentadas 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 la información de 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 establecidos en el Instructivo Técnico.

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... b) Subsanan los reportes en los plazos que el OSIPTEL establezca... c) La seguridad física y lógica de sus sistemas empleados... d) La confidencialidad y uso adecuado de las contraseñas... e) La confidencialidad de la información... f) La instalación, configuración y administración de su sistema... g) La disponibilidad de sus sistemas usados... h) La empresa operadora se encuentra prohibida de obstaculizar el funcionamiento del Sistema de seguimiento...

Artículo 6.- Mecanismo de entrega de información alternativo

Se consideran los siguientes supuestos:

- (i) En caso de indisponibilidad del Sistema de seguimiento, monitoreo y supervisión de solicitudes 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...

Si la empresa operadora no cumpliera con regularizar con la remisión de la información en el plazo anteriormente establecido o si lo hubiera hecho en forma incompleta, aquella se considera como no presentada.

- (ii) En caso de indisponibilidad de los sistemas de la empresa operadora o de su conectividad de red, por una situación de caso fortuito, fuerza mayor, circunstancia fuera de su control o mantenimiento correctivo, la empresa operadora debe comunicar tales hechos en el plazo de un (1) día hábil y acreditar la causa dentro de cuatro (4) días hábiles...

- (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 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. Si la empresa operadora no cumpliera con regularizar la remisión de la información en el plazo anteriormente establecido o si lo hubiera hecho en forma incompleta, dicha información se considera no presentada.

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, migración u otras**

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 tres (3) meses, contados a partir de la fecha de la publicación del Instructivo Técnico.

**Segunda. - Adecuaciones y pruebas técnicas**

El OSIPTEL se encuentra a cargo de la implementación del Sistema de seguimiento, monitoreo y supervisión de las solicitudes de baja 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.

La empresa operadora del servicio público de telecomunicaciones que no realice las adecuaciones, implementaciones y/o pruebas necesarias a efectos de verificar la operatividad y el funcionamiento adecuado del Sistema de seguimiento, monitoreo y supervisión de las solicitudes de bajas y migraciones, en el plazo establecido y/o siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico y de ser el caso, los ajustes que resulten pertinentes, conforme a lo requerido por escrito por el OSIPTEL; incurre en infracción grave.





Tercera. - Instructivo Técnico

En el plazo máximo de un (1) mes de aprobada la presente norma, la Gerencia General aprueba el Instructivo Técnico del Sistema de seguimiento, monitoreo y supervisión de las solicitudes de bajas y migraciones presentadas por los abonados.

ANEXO

RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

Table with 3 columns: N°, TIIFICACIÓN, and INFRACCIÓN. It lists three types of infractions, all categorized as 'LEVE' (light), related to reporting and system availability to OSIPTEL.

