

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El OSIPTEL ha detectado trámites como la contratación del servicio o la reposición del SIM Card (*chip*), que no se vienen realizando de forma adecuada. Esto expone al usuario a registrar bajo su titularidad servicios no contratados y/o que se realicen trámites no solicitados, como el de reposición de *chip*; lo cual se debe, entre otros, al hecho que las empresas operadoras comercializan sus servicios en la vía pública, sin mayor control o fiscalización.

Efectivamente, el OSIPTEL ha identificado que la comercialización de los servicios públicos móviles por parte de las distintas empresas operadoras no se realizan en puntos de venta habilitados como tales, sino que se llevan a cabo de manera ambulatoria en la vía pública, y a través de este canal ambulatorio, los usuarios son abordados en lugares públicos (plazas, parques, transportes públicos, entre otros), que no brindan las medidas de seguridad necesarias para la contratación y demás trámites de un servicio público de telecomunicaciones; por cuanto, los usuarios no tienen cómo corroborar que la persona que le ofrece el servicio y solicita sus datos personales es un distribuidor autorizado de la empresa operadora.

En los últimos meses, producto de esta situación, se advierte que se ha incrementado considerablemente los fraudes en la contratación y/o reposición del chip, lo cual afecta el patrimonio de los abonados, por cuanto mediante la banca móvil son víctimas de fraudes financieros.

Durante el primer semestre del 2021, se registraron 23 007 reclamos por contrataciones no solicitadas, de las cuales 8765 resultaron fundados (38.1%). Cabe señalar que, según el Estudio de Satisfacción 2020, solo el 27% de los usuarios presentan reclamos frente a un inconveniente, por lo que es posible que haya habido más casos de contrataciones no solicitadas. Asimismo, en el mismo período, el OSIPTEL ha recibido 1121 denuncias de usuarios que refieren tener la titularidad de líneas que no han contratado.

Por otra parte, entre enero y agosto del 2021, 394 usuarios se acercaron al OSIPTEL para denunciar que habían sufrido el fraude y el robo en sus cuentas bancarias debido a la reposición no solicitada del chip (42.6%), la contratación no solicitada del servicio (30.7%) y el cambio de titularidad (24.4% de los casos). En 120 de estos casos, los delincuentes habían robado el bono de S/ 600 otorgado por el Estado; y en 274 casos, los usuarios sufrieron pérdidas en sus cuentas de ahorro, por ejemplo de más de diez mil soles.

Estos casos de fraude financiero generan una considerable afectación individual, como en el caso del señor Augusto Trelles Velásquez que perdió más de veinte mil soles, y las profesoras Solange Palacios, Yesica Caituro y Diana Chero Pacheco que también fueron víctimas de este tipo de fraudes, entre otros.

Cabe indicar que entre las posibles causas al problema detectado, se advierte las siguientes: (i) inadecuadas prácticas en la contratación de líneas del servicio público móvil, (ii) bajos incentivos por parte de las empresas para adoptar soluciones efectivas a los problemas de fraude, (iii) información sensible en los equipos terminales móviles, (iv) limitado conocimiento de los usuarios sobre sus derechos y deberes y (v) vulnerabilidad de la verificación biométrica por existencia de bandas criminales organizadas.

Un insumo importante también considerado en la evaluación, proviene de la revisión de la experiencia internacional (Unión Internacional de Telecomunicaciones, FCC - Comisión Federal de Comunicaciones de Estados Unidos, GSMA, entre otros) vinculada



a esta problemática, así como los procedimientos establecidos o recomendados para este tipo de trámites.

Teniendo en cuenta lo expuesto, el OSIPTEL ha considerado necesario establecer obligaciones adicionales a las empresas operadoras que permitan disminuir la vulnerabilidad en las contrataciones y reposiciones de chip, garantizando de esta manera una adecuada información, contratación y provisión del servicio.

A continuación se mencionan las propuestas de medidas:

- **Otorgamiento de poder (Artículo 2)**

Considerando que es el abonado quien asume la responsabilidad por el uso del servicio así como el pago por el mismo, corresponde que sea éste quien realice los trámites previstos en la normativa y en todo caso, de requerir la representación de un tercero, que el poder otorgado conste en un documento de fecha cierta, que permita brindar una mayor seguridad sobre su manifestación de voluntad.

En ese sentido, se propone eliminar la disposición que habilita a la empresa operadora aceptar que el poder sea otorgado mediante documento escrito, adjuntando copia simple de: (i) el documento legal de identificación del abonado, y (ii) el último recibo del servicio, de ser el caso.

- **Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio (Artículo 11)**

Dado los problemas de suplantación de identidad en la contratación del servicio público móvil, así como en la reposición de SIM Card, se advierte que la verificación biométrica (proceso que se realiza en ambos casos) puede ser evadida por terceros, por lo que se establece que como medida adicional, la empresa operadora requiera la exhibición del documento de identidad del solicitante del servicio o abonado.

En ese sentido, se propone reducir los supuestos en los cuales no se requiere la exhibición del documento legal de identificación. Ello a fin de que la empresa operadora deba solicitar la exhibición del documento de identidad en la contratación del servicio público móvil de manera adicional a la verificación biométrica.

Se considera como excepción los casos de contratación de servicios de distribución de radiodifusión por cable bajo la modalidad prepago, servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad, teniendo en cuenta su naturaleza receptiva (en el caso del servicio de radiodifusión por cable prepago) y de servicios adicionales (en el caso de servicios de larga distancia e interoperabilidad).

Asimismo, se omite requerir la exhibición del documento de identidad en la contratación por medios no presenciales de auto-activación, por cuanto, en tales casos no hay una interacción directa de un representante de la empresa operadora que pueda requerir la exhibición del documento legal de identificación. No obstante, es de precisar que dicho mecanismo se propone que sea regulado en el artículo 11-D a fin de establecer disposiciones que permitan brindar mayor seguridad al mismo.

- **Verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil (Artículo 11-A)**

De los casos gestionados ante el OSIPTEL, en los cuales se habría presentado una suplantación de identidad para la contratación o reposición de SIM Card, se observa que se realizan varios intentos, de los cuales solo algunos resultan exitosos, según la



información remitida por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC. Por tanto, se requiere establecer un máximo de intentos de verificación biométrica en el día por transacción, a fin de evitar que el resultado de la verificación biométrica se obtenga luego de una cantidad anómala de rechazos, que resta confiabilidad al procedimiento. En ese sentido, se propone establecer un número máximo de cinco (5) intentos de verificación biométrica por persona en el día y por transacción.

Asimismo, considerando que terceros emplearían huellas falsas para suplantar la identidad de los abonados en la verificación biométrica, se propone que previo a la captura de la huella dactilar, la empresa operadora debe verificar que la mano del solicitante del servicio o representante se encuentre libre de cualquier elemento externo que pueda adulterar o invalidar la verificación.

De otro lado, con la finalidad de obtener mayor efectividad respecto del aviso de la contratación de nuevos servicios, se considera necesario que adicionalmente al mensaje de texto actualmente previsto, la empresa operadora remita una locución a cada una de las líneas móviles que el abonado tiene registrado con su documento legal de identificación en dicha empresa, así como un correo electrónico a la dirección electrónica registrada por el abonado, mediante los cuales se informe sobre la contratación del nuevo servicio.

Asimismo, se propone precisar que las disposiciones establecidas sobre la verificación de identidad aplican para todos los trámites y servicios en los cuales se realice la verificación biométrica de huella dactilar.

- **Contratación de servicios a través de los distintos canales (Artículo 11-D)**

La contratación del servicio público de telecomunicaciones debe realizarse por medios previamente identificados en la normativa, siendo que se requiere que sean de conocimiento de los usuarios a fin de que puedan emplear dichos medios y no sean embaucados por terceros. Se propone listar los medios para la contratación del servicio: centros de atención, en la dirección específica del punto de venta previamente reportado al OSIPTEL, mediante el canal telefónico, de forma virtual o en la dirección indicada por el solicitante del servicio y excepcionalmente en ferias itinerantes.

Cabe indicar que, se han reconocido todos los medios que actualmente las empresas emplean para la contratación de sus servicios, salvo aquél de carácter ambulatorio, que conforme se desarrolla en el e informe de sustento expone al abonado a una serie de riesgos con sus consecuentes perjuicios.

Asimismo, se establecen reglas mínimas respecto de los mismos, a fin de que la contratación del servicio se lleve a cabo brindando información suficiente al usuario y se registre de forma adecuada la titularidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Las reglas sobre los distribuidores autorizados, sus puntos de venta y personal se proponen con la finalidad de tener mayor trazabilidad de la contratación a través de dichos medios, por cuanto se ha observado que no existe un control estricto sobre su actuación, pese a que el servicio que comercializan es un servicio público, de naturaleza esencial y que fue dado en concesión por el Estado para su prestación por la empresa operadora. Las problemáticas observadas por la falta de un adecuado control de los distribuidores autorizados se desarrollan en el informe que sustenta la propuesta normativa.

Considerando que las empresas operadoras incluido sus distribuidores, no cuentan con puntos de venta en todas las provincias del país, se admite la realización de ferias



itinerantes en dichos lugares, esto es, que se pueda comercializar el servicio en plazas, parques u otros ambientes públicos. Asimismo, previa autorización del Osiptel, se podrá realizar en otras ferias itinerantes en zonas urbanas. Sin embargo, se precisa que corresponde que la empresa cuente con cobertura en la zona, puesto que se ha observado casos en los cuales las empresas operadoras realizan la comercialización del servicio en lugares donde no se encuentra declarada la cobertura, no obstante se accede al servicio por rebote o repetición de señal de una estación base cercana, y dada la asimetría de información, el usuario contrata los servicios con la expectativa de usarlos en la zona donde los adquirió, presentando luego problemas con la prestación del servicio, que no pueden ser atendidos. De otro lado, considerando que las disposiciones del OSIPTEL deben observar la normativa vigente, se hace mención a que la empresa debe contar con la autorización municipal respectiva.

Con relación al canal *delivery*, se precisa que la empresa operadora debe tener identificado al personal que participa en la contratación, considerando que dicho personal tendrá acceso a los datos del usuario, y será quien realice la entrega del SIM Card. Con la finalidad de acreditar la entrega del SIM Card a la persona que requirió el servicio y no a un tercero, se requiere de la exhibición y almacenamiento de una imagen del documento de identidad del solicitante del servicio.

Respecto de los SIM Card adquiridos en establecimientos comerciales para posterior autoactivación, se requiere un registro de dichos establecimientos, a fin de que los usuarios puedan conocer aquellos autorizados por la empresa operadora. Del mismo modo, considerando que al momento de la venta del SIM Card no se realiza alguna validación de identidad y con la finalidad de evitar la reventa de SIM Card, se propone que se limite a una sola activación o portabilidad numérica en el mes por el abonado. Cabe indicar que, las empresas operadoras que actualmente emplean este medio de comercialización aplican las referidas reglas.

El servicio público móvil requiere de la verificación biométrica, lo cual demanda que la contratación se realice por medios presenciales, salvo en el caso de auto-activación que por medio virtual permite la verificación biométrica de *contact less*. Por tanto, se considera que la contratación de nuevos servicios por el canal telefónico –medio no presencial- no sea empleada respecto del servicio público móvil.

Conforme se mencionó previamente se requiere contar con la información del canal o medio a través del cual se contrató el servicio y el distribuidor o personal que participó en la contratación, así como el medio por el cual se validó la identidad del abonado y se adquirió el SIM Card, a fin de que la empresa operadora tenga mayor control respecto de ellos, de tal manera que se garantice que se sigue el procedimiento previsto en la normativa vigente.

- **Reposición de SIM Card y recuperación de número telefónico o de abonado del servicio público móvil (Artículo 67-B)**

La reposición de SIM Card es un trámite relevante por cuanto permite contar con el servicio activo. En ese sentido, previo a la propagación del COVID-19, se encontraba restringido a realizarlo en los centros de atención, o por otros medios establecidos por la empresa operadora de forma presencial. En todos los casos previa verificación biométrica de identidad. No obstante, en atención a las medidas dictadas por el Gobierno para evitar la propagación del COVID-19 se habilitó se realice el referido trámite de reposición de SIM Card en todos los puntos de venta.

Al respecto, se observa el incremento considerable de fraudes en la realización de dicho trámite. Por tanto, se propone que el mismo se realice en los centros de atención y puntos designados para atención en provincias. Esto considerando que de acuerdo a la



propuesta normativa, dichos medios de adquisición de SIM Card cuentan con mayores medidas de seguridad.

En la misma línea, con la finalidad de evitar fraudes en la realización del referido trámite de reposición de SIM Card se propone como medida complementaria a la verificación biométrica, el requerir la exhibición del documento de identidad del abonado y que se realicen las preguntas de validación como fecha de última recarga, monto de última recarga, en caso el servicio sea prepago, o la fecha del vencimiento del recibo, monto del plan tarifario, y dirección de facturación, en caso del servicio postpago.

Considerando que, pese a la verificación biométrica, se ha advertido que terceros han logrado evadir dicho control y acceder al SIM Card activo del abonado, se propone como medida de seguridad que la activación del SIM Card se realice luego de cuatro horas de presentada la solicitud y que, en dicho periodo, se remitan mensajes de texto, locuciones, y correos electrónicos al abonado a fin de informar hasta en dos oportunidades sobre el trámite requerido, y en caso desconozca dicha solicitud, requiera su bloqueo para que no se lleve a cabo. Cabe indicar que, la empresa operadora puede enviar mensajes adicionales a través de aplicativos como el Whatsapp para comunicar a sus abonados estos trámites.

Del mismo modo, con la finalidad de que el usuario se encuentre alerta y adopte las medidas de seguridad correspondientes, se propone que se informe de los intentos fallidos de presentar dicha solicitud de reposición de SIM Card.

Cabe indicar que, tales medidas de seguridad son recomendadas por distintos organismos y especialistas internacionales, considerando la relevancia del cambio o reposición de SIM Card, que incide en la continuidad de la prestación del servicio y el uso del mismo por el abonado o la persona que éste autorice.

- **Supuestos de suspensión del servicio (Artículo 71)**

Considerando que cuando el abonado desconoce la contratación del servicio o la reposición del SIM Card no se tiene identificada a la persona que realiza el uso del servicio, y esta habría accedido al mismo de forma ilícita o sin seguir los procedimientos establecidos, corresponde realizar como medida preventiva la suspensión del servicio. Ello permitirá reducir la afectación del usuario respecto del uso que se brinde al servicio que se encuentra bajo su titularidad y no se encuentra dentro de su control y uso.

- **Mecanismos de contratación (Artículo 118)**

Las empresas operadoras vienen empleando mecanismos de contratación que implican una auto-activación del servicio por parte del abonado, mediante el empleo de aplicativos informáticos que permiten validar la identidad del abonado y obtener su manifestación de voluntad.

En ese sentido, se formaliza dicha figura en las Condiciones de Uso, a fin de facilitar su aplicación y uniformizar los requisitos exigidos.

Por tanto, se propone incluir como mecanismo de contratación a aquél correspondiente a la auto-activación, el cual requiere se valide la identidad del solicitante del servicio y se obtenga su manifestación de voluntad, mediante verificación biométrica de huella dactilar a través del aplicativo informático. Asimismo, como mecanismo de seguridad se exige que, de manera aleatoria, se formulen preguntas de validación sobre los datos del abonado.



- **Migración a planes tarifarios y contratación de servicios suplementarios o adicionales (Artículo 119)**

En la norma vigente se hace mención a que no es exigible la copia del documento de identidad del abonado en los casos de migración de planes tarifario, contratación de servicios suplementarios o adicionales. Sin embargo, es de considerar que la obligación de requerir una copia del documento de identidad y su conservación para la contratación fue suprimida en una anterior modificación normativa.

Por tanto, corresponde precisar que la obligación que no se exige en tales supuestos, se encuentra referida a la exhibición del documento de identidad, que es aquella que se mantiene como requisito general para las contrataciones y se excluiría de forma excepcional para el caso de migraciones y contrataciones de servicios suplementarios o adicionales.

- **Contraseña Única (Artículo 128)**

Actualmente, la contraseña única no se encuentra difundida entre los usuarios, entre otros, por cuanto no se estaría proporcionando de oficio en todos los casos que se realiza una nueva contratación del servicio y/o se valida la identidad del abonado mediante verificación biométrica.

Considerando que el uso de la contraseña única permitiría contar con una herramienta que brinde seguridad respecto de la participación del abonado en los trámites que realice con relación a su servicio, se propone establecer de forma expresa la obligación de las empresas operadoras de proporcionar a sus abonados la contraseña única al momento de la contratación del servicio o en cualquier otro en que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica o del correo electrónico indicado en dicha oportunidad.

De otro lado, una vez obtenida la contraseña única corresponde sea empleada como mecanismo de seguridad para nuevas contrataciones de servicios principales, cambio de titularidad y reposición de SIM Card, en atención a que dichos trámites son relevantes para el abonado por los efectos jurídicos que le generan.

En ese sentido, se propone que la contraseña única sustituya la verificación biométrica de la identidad para la realización de cualquier trámite, salvo para nuevas contrataciones de servicios principales, cambio de titularidad y reposición de SIM Card, en tanto que en tales casos se empleará como un mecanismo de seguridad adicional.

Teniendo en cuenta que la contraseña única se empleará como mecanismo de seguridad para nuevas contrataciones de servicios principales, cambio de titularidad y reposición de SIM Card, así como podrá reemplazar la biometría respecto de los demás trámites, se propone que sea generada en caso la verificación biométrica se haya realizado en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta o atención habilitados para atención de usuarios en provincias.

- **Información de solicitudes presentadas (Artículo 6-C)**

De los casos gestionados ante el OSIPTEL sobre fraude en la contratación y/o reposición de la SIM Card se advierte que las empresas operadoras no estarían informando de forma adecuada sobre el motivo de la falta o inoperatividad del servicio o tarjeta SIM reportada por el usuario, siendo que se aborda dicha problemática desde el punto de vista de averías en el servicio, pese a que en muchos casos, corresponden a trámites realizados por terceros, suplantando la identidad del abonado.



En ese sentido, se propone establecer la obligación expresa de las empresas operadoras de identificar las causas de tales eventos, e informar de forma adecuada a los usuarios respecto de los mismos, a fin de que éste pueda adoptar las medidas legales correspondientes.

Se propone establecer la obligación expresa de la empresa operadora de informar al abonado sobre las solicitudes presentadas y trámites registrados, tales como: servicios contratados, portabilidad numérica, cambios de titularidad, y reposición de la *SIM Card*. Asimismo, precisar que, la empresa operadora debe informar si el motivo de la falta o inoperatividad del servicio o tarjeta SIM reportada por el usuario obedece a alguna solicitud o trámite registrado.

- **Suspensión del servicio por desconocimiento o cuestionamiento de la contratación o reposición de SIM Card (Artículo 75-B)**

Conforme se indicó previamente, ante el desconocimiento de la contratación del servicio o reposición de la *SIM Card* por parte del abonado, corresponde la suspensión del servicio, en tanto no se tiene identificada a la persona que viene haciendo uso del mismo, y que habría accedido de forma ilícita y/o sin seguir el procedimiento establecido.

En ese sentido, se requiere establecer el plazo en el que se realizaría dicha suspensión preventiva, así como la oportunidad en la que se realizaría la reactivación del servicio.

Para tal efecto, se considera que, de presentarse el desconocimiento de la contratación o reposición de la *SIM Card* por el canal telefónico o presencial, corresponde que se realice de forma inmediata, en tanto existe una interacción directa con el asesor comercial de la empresa operadora, quien tiene acceso a los sistemas comerciales de la empresa y puede ingresar dicho pedido de suspensión del servicio. Cabe indicar que, actualmente se atienden solicitudes de forma inmediata para el caso de reporte de robo o pérdida del equipo terminal, por lo que se advierte que las empresas operadoras cuentan con el desarrollo que permite realizar la suspensión inmediata del servicio.

Ahora bien, para el caso de otros canales como el de página web o aplicativo, en los cuales no existe una interacción directa con los asesores comerciales de la empresa operadora, se otorga un plazo de un (1) día hábil.

Se propone establecer que la suspensión del servicio ante la presentación del reclamo por desconocimiento de la contratación del servicio, así como cuando el abonado comunica que desconoce la reposición de la *SIM Card*, se realiza de forma inmediata, al emplear el abonado el canal telefónico o presencial y en el plazo de un (1) día hábil, mediante el uso de un canal distinto.

Asimismo, se precisa que, en el caso de contrataciones no solicitadas, la reactivación del servicio se realiza cuando el reclamo se declare infundado, mediante una resolución firme o que hubiere causado estado. Para el caso de desconocimiento de reposición de la *SIM Card*, el servicio se reactiva al efectuarse una nueva reposición de la *SIM Card*.

- **Información ante trámites cuestionados (Artículo 121-B)**

En las suplantaciones de identidad en la contratación de servicios, portabilidad numérica, cambio de titularidad, y/o reposición de SIM Card, la persona que figura como titular del servicio requiere realizar acciones ante la Policía Nacional, el Ministerio Público, el Poder Judicial, entidades financieras, entre otras instituciones, a fin de desvincularse respecto del uso realizado del servicio o SIM Card que cuestiona, así



como para que se sancione los hechos delictivos ocurridos como el referido a la suplantación de identidad y fraudes financieros.

En ese sentido, se propone establecer la obligación expresa de la empresa operadora de que a solicitud del abonado que desconoce o cuestiona la contratación del servicio, la portabilidad numérica, el cambio de titularidad, y/o la reposición de SIM Card, proporcione la información y documentación relacionada al trámite cuestionado.

- **Régimen sancionador**

Considerando que se propone incluir tres artículos al TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, corresponde establecer que su incumplimiento constituye una infracción administrativa, a fin de disuadir tales incumplimientos.

Por tanto, se propone incluir como infracción leve el incumplimiento de los artículos 75-B y 121-B que se incorporan al TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

El incumplimiento del artículo 6-C se propone incluirlo como infracción grave en tanto se encuentra referido a falta de entrega de información al usuario, cuya tipificación actualmente se encuentra con el mismo nivel de gravedad (Vg. Artículo 6 y 6-B). Del mismo modo, en el caso del párrafo noveno del artículo 11-A se propone establecer su incumplimiento como una infracción muy grave en tanto hace referencia a los párrafos segundo y tercero de dicho artículo que actualmente se encuentran tipificados de esa manera.

Finalmente, se modifica la tipificación del incumplimiento del artículo 11-D a infracción muy grave, teniendo en cuenta la relevancia de las obligaciones establecidas.

- **Vigencia**

Teniendo en cuenta que, conforme a lo desarrollado en el informe que sostiene la presente propuesta normativa, se observa un incremento de los fraudes en la contratación del servicio y reposición de SIM Card, se propone que algunas disposiciones del proyecto normativo entren en vigencia en un plazo corto de veinte días hábiles y las demás disposiciones en el plazo de tres meses.

Se propone que las disposiciones referidas a: considerar solo poderes formales (artículo 2), requerir la exhibición del documento de identidad de forma adicional a la verificación biométrica para servicios móviles (artículo 11), reglas sobre la captura de la huella dactilar y envío de locución y correo electrónico de forma adicional al mensaje de texto informando sobre altas nuevas (11-A), medidas de seguridad para la reposición de SIM Card (artículo 67-B), entregar la información y documentación al abonado sobre el trámite cuestionado (artículo 121-B), proporcionar la contraseña única (artículo 128), y el régimen sancionados (artículos 2, 3 y 4 del Anexo 5) entren en vigencia en el plazo de veinte (20) días hábiles desde la publicación de la norma.

Respecto de las demás disposiciones de la norma se proponen entren en vigencia en el plazo de tres (3) meses desde su publicación.

- **Supuestos de suspensión temporal y cese definitivo de operaciones de distribuidores (Segunda disposición complementaria final)**

Se propone otorgar a las empresas operadoras un plazo de tres meses para suscribir los acuerdos respectivos con sus distribuidores a fin de establecer supuestos de



suspensión temporal y cese definitivo ante contrataciones no solicitadas, a efectos de generar los incentivos suficientes para que dichos distribuidores cumplan con el procedimiento establecido en la normativa vigente.

La empresa operadora debe aplicar la suspensión temporal y cese definitivo de tales acuerdos, en caso se incurra en los supuestos establecidos.

- **Derogatorias (Tercera disposición complementaria final)**

Durante el periodo de reactivación económica luego del aislamiento social obligatorio dictado por el Gobierno con la finalidad de evitar la propagación del COVID-19 el OSIPTEL emitió normativa que flexibilizó la contratación y realización de distintos trámites, dado el referido contexto de emergencia sanitaria.

No obstante, siendo que actualmente, las actividades económicas se vienen desarrollando con normalidad, sin perjuicio de las medidas sanitarias respectivas, corresponde derogar las disposiciones emitidas en el año 2020, a fin de que no contravengan con la presente propuesta normativa.

- **Difusión de aplicativos informáticos (Quinta disposición complementaria final)**

Considerando que a través de los aplicativos informáticos referidos en el artículo 10-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los abonados pueden realizar de forma virtual diversos trámites, como migraciones, bajas de servicios, entre otras solicitudes, evitando los costos de desplazamiento y/o espera correspondientes a la atención presencial y telefónica; resulta necesario que la empresa operadora difunda a sus abonados y usuarios sobre los beneficios y forma de uso de dichos aplicativos.

Cabe indicar que el uso masivo de dicho canal genera beneficios no solo al usuario sino que también descarga los demás canales de atención de la empresa operadora, generando ahorro en los costos propios de dichos canales.

En ese sentido se propone la difusión de:

- Videos informativos en oficinas y centros de atención (circuitos cerrados de televisión y televisores a disposición del público), así como en la página web y redes sociales de la empresa operadora.
- Spot radial de alcance nacional, según la pauta establecida por el Osipitel
- Piezas gráficas en la página web y redes sociales de la empresa operadora.

