

## MATRIZ DE COMENTARIOS

### Comentarios al “Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”

Resolución de Consejo Directivo N° 160-2017-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2017

### COMENTARIOS RECIBIDOS

Se han presentado comentarios al referido Proyecto de Norma, mediante las siguientes comunicaciones:

- Carta GL-128-2018 remitida por la empresa Gilat To Home Perú S.A., con fecha de recepción 15 de enero de 2018.
- Carta DMR/CE/N° 129/18 remitida por la empresa América Móvil Perú S.A.C., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta TDP-0344-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta DJ-095/18 remitida por la empresa Azteca Comunicaciones Perú S.A.C., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta N° 015-18-DTV-RL-LEGAL remitida por la empresa Directv Perú S.R.L., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta S/N remitida por los señores Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego, con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Correo electrónico de fecha 26 de enero de 2018, remitido por la empresa Entel Perú S.A., formalizado mediante carta CGR-170/18, recibida el 30 de enero de 2018.
- Correo electrónico de fecha 26 de enero de 2018, remitido por la empresa Viettel Perú S.A.C.
- Correo electrónico de fecha 26 de enero de 2018, remitido por la empresa Américatel Perú S.A.

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

- Carta DMR/CE/N° 293/18 remitida por la empresa América Móvil Perú S.A.C., con fecha de recepción 21 de febrero de 2018.
- Carta TDP-0769-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 2 de marzo de 2018.
- Carta DMR/CE/N° 381/18 remitida por la empresa América Móvil Perú S.A.C., con fecha de recepción 14 de marzo de 2018.
- Carta TDP-0930-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 15 de marzo de 2018.
- Carta TDP-1075-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 26 de marzo de 2018.



**PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

**I. COMENTARIOS ESPECÍFICOS**

**Artículo Primero.-** Sustituir los artículos 2°, 9°, 11°, 11-A°, 11-B°, 11-C°, 17°, 33°, 34°, 40°, 67-B°, 71°, 76°, 80°, 83°, 88°, 89°, 91°, 93°, 94°, 99°, 118°, 119°, 122° y el Título XV (el cual constará de cinco capítulos y los artículos 124°, 125°, 126°, 127°, 128°, 129°, 130°, 131°, 132°, 133°, 134°, 135°, 136° y 137°) del 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 y modificatorias, por los siguientes textos:

<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 2°.- Derecho de los abonados y usuarios</b></p> <p>Los abonados podrán ejercer todos los derechos que esta norma regula. Los usuarios pueden ejercer los derechos que establece la presente norma, salvo los derechos relativos a: (i) la modificación o extinción del contrato de abonado; (ii) la modificación de los sistemas o modalidades tarifarias; y, (iii) la contratación de servicios suplementarios, adicionales y demás prestaciones contempladas en la presente norma.</p> <p>Para el ejercicio de los derechos que la presente norma regula, el abonado podrá actuar mediante representante. En estos casos, el representante deberá presentar la correspondiente solicitud, mediante documento escrito o a través de los medios informáticos o electrónicos que hubiera implementado la empresa operadora, debiendo adjuntar adicionalmente el poder respectivo.</p> <p>Para el caso de representante de una persona natural, será suficiente el otorgamiento del poder con firma legalizada ante notario público. No obstante, la empresa operadora podrá aceptar que el poder sea otorgado mediante documento escrito, adjuntando copia simple de: (i) el documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería), y (ii) el último recibo del servicio, de ser el caso.</p> <p>Para el caso de representante de una persona jurídica, adicionalmente se requerirá copia simple de: (i) la vigencia del poder del representante, y (ii) el documento legal de identificación del representante (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería). Este representante, a su vez, podrá designar a un tercero utilizando la formalidad a la que se hace referencia en el párrafo anterior.</p> <p>El representante no podrá ejercer los derechos que la presente norma regula mediante vía telefónica, salvo el representante de persona jurídica en el caso que la empresa operadora haya implementado la utilización de la contraseña a la que hace referencia el artículo 128° para validar la identidad del abonado o solicitante del servicio.</p>
------------------------	---



	<p>Los derechos contenidos en la presente norma no serán aplicables a aquellas personas que:</p> <p>(i) Hubieran accedido a los servicios públicos de telecomunicaciones a través de medios fraudulentos u otros no permitidos por el ordenamiento legal; o,</p> <p>(ii) Hubieran accedido a los equipos terminales a través de medios fraudulentos u otros no permitidos por ley.”</p>	
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p>	<p>Sobre el particular, muy respetuosamente le expresamos que las reglas establecidas en el artículo bajo análisis referidas a las facultades de representación (persona natural / jurídica), deberían reformularse a efectos de ser concordantes con las tendencias más recientes de digitalización a nivel mundial.</p> <p>En ese sentido, consideramos que la redacción del artículo bajo análisis debería ser reformulado conforme a lo antes indicado y de ese modo, se permita la <u>utilización de nuevos canales</u> --de manera adicional al presencial-- para acreditar la representación, sin perjuicio de la obligación de la empresas operadoras de garantizar la seguridad de los canales que sean implementados con dicha finalidad.</p> <p>De igual modo, estimamos importante que se permita a los clientes contar con más maneras para acreditar la representación, en tanto que en muchas zonas alejadas del país, los servicios notariales no se encuentran disponibles.</p> <p>Es por dicha razón que consideramos importante que se reformule la redacción de los párrafos tercero, cuarto y quinto del artículo bajo análisis, conforme a lo antes indicado.</p>
	<p><b>Americatel Perú S.A.</b></p>	<p>Consideramos adecuado que se acepte que las personas jurídicas puedan ejercer los derechos que la norma bajo comentario regula, mediante el canal telefónico, debido a que esto brinda mayor celeridad en la atención de diversos requerimientos formulados por los abonados. Para ello se ha establecido que, para ejercer dichos derechos, las empresas operadoras deben haber implementado la utilización de la “Contraseña Única”, conforme a lo establecido en el Artículo 182°.</p> <p>Como es de su conocimiento, dicho artículo establece la forma en la cual las empresas operadoras deben otorgar a los abonados el código y contraseña. Para ello señalan lo siguiente:</p> <p><i>“(…) Dicho código y contraseña deberán ser entregados al abonado en forma presencial, al momento de la contratación del servicio, luego de que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar; o al correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad.”</i></p>



		<p>De esta manera, se establecen dos (2) formas mediante las cuales las empresas operadoras pueden hacer entrega del código y contraseña; (i) de forma presencial y; (ii) al correo electrónico. Sobre el particular, consideramos que, para los servicios distintos al servicio público móvil, se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consideramos que el correo electrónico que brinda el cliente para el envío del código y contraseña no debe ser brindado únicamente al momento de la contratación del servicio sino en cualquier momento que el abonado lo realice. De esta manera, este procedimiento no solo aplicaría para nuevos abonados sino para abonados antiguos que desean ejercer sus derechos conforme lo establecido en el Artículo 2°. Esta propuesta se encuentra mayormente reflejada en las actividades que realizan las empresas del segmento corporativo, los cuales exigen mayor agilidad y dinamismo en sus transacciones. De esta manera, no se debe establecer un único momento para realizar la entrega del correo electrónico, con lo cual no se estaría restringiendo el acceso a este derecho a clientes actuales o a nuevos representantes que desee comunicar el cliente a la empresa operadora.</li> </ul>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>		<p>En relación a los comentarios vertidos por la empresa América Móvil Perú S.A.C. respecto a la utilización de nuevos canales adicionales al presencial para acreditar la representación, debe indicarse que, precisamente, la presente modificación plantea una ampliación de los mecanismos para realizar dicha acreditación, a través de la implementación de la utilización de la contraseña a la que hace referencia el artículo 128° para validar la identidad del abonado o solicitante del servicio, específicamente en el caso de personas jurídicas. De este modo, se trata de flexibilizar las exigencias para el ejercicio de los derechos que regula el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Condiciones de Uso).</p> <p>Con relación a lo anterior, es preciso señalar que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 128°, para la entrega o generación de la referida contraseña, necesariamente se requiere una primera interacción presencial, lo cual va en línea con la exigencia de requisitos para acreditar la representación, cuya presentación únicamente podría realizarse de manera presencial.</p> <p>De otro lado, respecto a lo señalado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. respecto a que en muchas zonas alejadas del país, los servicios notariales no se encuentran disponibles, debe indicarse que el presente artículo establece que, en el caso de persona natural, la empresa operadora podrá aceptar que el poder sea otorgado mediante documento escrito, adjuntando copia simple de: (i) el documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería), y (ii) el último recibo del servicio, de ser el caso.</p> <p>Con relación a lo señalado por la empresa Americatel Perú S.A., respecto a que el correo electrónico que brinda el cliente para el envío del código y contraseña no debe ser brindado únicamente al momento de la contratación del servicio sino en cualquier momento que el abonado lo realice, se ha considerado pertinente realizar algunas precisiones a la versión final de la norma. Así,</p>



	<p>como se podrá advertir al revisar la versión final del artículo 128°, se ha considerado pertinente precisar que dichos código y contraseña deben ser entregados al abonado en forma presencial, al momento de la contratación del servicio, luego de que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar; o al correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad o en cualquier otra en la que su identidad haya sido validada mediante el referido sistema de verificación biométrica.</p> <p>La precisión antes señalada, permitiría que las empresas operadoras no solo entreguen la contraseña a sus nuevos abonados, sino también a quienes hayan contratado el servicio con anterioridad a la vigencia de esta disposición.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 2°.- Derecho de los abonados y usuarios</b></p> <p>Los abonados podrán ejercer todos los derechos que esta norma regula. Los usuarios pueden ejercer los derechos que establece la presente norma, salvo los derechos relativos a: (i) la modificación o extinción del contrato de abonado; (ii) la modificación de los sistemas o modalidades tarifarias; y, (iii) la contratación de servicios suplementarios, adicionales y demás prestaciones contempladas en la presente norma.</p> <p>Para el ejercicio de los derechos que la presente norma regula, el abonado podrá actuar mediante representante. En estos casos, el representante deberá presentar la correspondiente solicitud, mediante documento escrito o a través de los medios informáticos o electrónicos que hubiera implementado la empresa operadora, debiendo adjuntar adicionalmente el poder respectivo.</p> <p>Para el caso de representante de una persona natural, será suficiente el otorgamiento del poder con firma legalizada ante notario público. No obstante, la empresa operadora podrá aceptar que el poder sea otorgado mediante documento escrito, adjuntando copia simple de: (i) el documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería), y (ii) el último recibo del servicio, de ser el caso.</p> <p>Para el caso de representante de una persona jurídica, adicionalmente se requerirá copia simple de: (i) la vigencia del poder del representante, y (ii) el documento legal de identificación del representante (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería). Este representante, a su vez, podrá designar a un tercero utilizando la formalidad a la que se hace referencia en el párrafo anterior.</p> <p>El representante no podrá ejercer los derechos que la presente norma regula mediante vía telefónica, salvo el representante de persona jurídica en el caso que la empresa operadora haya implementado la utilización de la contraseña a la que hace referencia el artículo 128° para validar la identidad del abonado o solicitante del servicio.</p> <p>Los derechos contenidos en la presente norma no serán aplicables a aquellas personas que:</p>



	<p>(iii) Hubieran accedido a los servicios públicos de telecomunicaciones a través de medios fraudulentos u otros no permitidos por el ordenamiento legal; o,</p> <p>(iv) Hubieran accedido a los equipos terminales a través de medios fraudulentos u otros no permitidos por ley.”</p>
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 9°.- Celebración del contrato de abonado</b></p> <p>En virtud de la celebración del contrato de prestación de servicios, la empresa operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo y a la presente norma.</p> <p>La empresa operadora no podrá modificar unilateralmente el contrato de abonado, salvo que se trate de modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas o que se trate de modificaciones que resulten más beneficiosas para el abonado. En este último caso, la empresa operadora deberá contar previamente con la aprobación de la Gerencia General del OSIPTEL e informar al abonado sobre dichas modificaciones utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción, salvo que en el acto que contenga la referida aprobación se disponga la utilización de un mecanismo distinto. Excepcionalmente, no se requerirá de la aprobación previa del OSIPTEL en el caso que la modificación contractual se encuentre referida únicamente al incremento de la velocidad de navegación del servicio de acceso a Internet o de la capacidad de descarga del referido servicio, sin perjuicio de la obligación de informar al abonado.</p> <p>La celebración del contrato de abonado se efectuará utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII. En todos los casos, la empresa operadora estará obligada a conservar el contrato de prestación de servicios y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, independientemente del mecanismo de contratación utilizado, así como de la modalidad de pago del servicio. La empresa operadora deberá conservar dicha documentación en tanto subsista la relación contractual con el abonado, salvo que el referido vínculo haya sido resuelto, en cuyo caso la empresa operadora deberá conservar el contrato de abonado hasta por un período de diez (10) años, contados a partir de la fecha de efectiva de terminación del contrato</p> <p>En caso, las empresas operadoras establezcan en sus contratos de abonado, referencias que deriven en consulta a su página web, éstas no implicarán la aceptación o aprobación del abonado, ni podrán imponer una obligación o restricción vinculada a la prestación del servicio, ni podrá acreditar la entrega de información por esta vía.</p> <p>En los casos en que la contratación se realice a través de un documento escrito, la empresa operadora deberá entregar al abonado un original del contrato y, su(s) respectivo(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, debidamente suscritos por el representante acreditado de la empresa operadora y el abonado. Dicho contrato y anexo(s), si lo(s) hubiere, deberán cumplir con las siguientes características: (i) estar impresos de manera claramente legible, (ii) emplear caracteres que no sean inferiores a tres (3) milímetros, (iii) contar con espacios razonables entre líneas y caracteres, y (iv) ser redactados utilizando términos que faciliten</p>



la comprensión del abonado. La documentación a que se refiere el presente párrafo, deberá ser entregada al abonado inmediatamente después de la contratación, mediante documento impreso.

En los casos en que la contratación se realice a través de cualquier otro mecanismo distinto al documento escrito, la empresa operadora deberá entregar al abonado, documentación que contenga la información a que hace referencia el tercer párrafo del artículo 17°, especificando además lo siguiente: (i) fecha en que se realizó la contratación del servicio, (ii) condiciones tarifarias contratadas, (iii) condiciones de la promoción, oferta o descuento contratados, de ser el caso, y (iv) cualquier otra condición relevante para la prestación del servicio. Dicha documentación deberá cumplir con las características citadas en el párrafo precedente.

La empresa operadora deberá entregar la documentación a que se refiere el párrafo anterior dentro de los dos (2) días útiles posteriores a la celebración del contrato, al correo electrónico que el abonado hubiera proporcionado, salvo que éste haya solicitado expresamente que la entrega se realice mediante documento impreso en el domicilio informado, en cuyo caso la empresa operadora deberá hacerla efectiva dentro de los cinco (5) días útiles posteriores a la celebración del contrato.

La carga de la prueba respecto de la entrega de la documentación señalada en los párrafos anteriores estará a cargo de la empresa operadora, así como sobre la elección del medio a través del cual se remitirá la documentación al abonado. Asimismo, la empresa operadora tiene la obligación de informar al abonado a través de dicha documentación, respecto a la existencia de la presente norma, así como de la Directiva de Reclamos.

Las empresas operadoras se encuentran prohibidas de:

- (i) Restringir al abonado la posibilidad de utilizar cualquiera de los mecanismos de contratación que se hayan implementado para la celebración de los contratos de prestación de servicios;
- (ii) Condicionar la contratación del servicio a la utilización de alguno de dichos mecanismos en particular, con excepción de lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 16° y el artículo 79°; y,
- (iii) Incluir en el contrato de abonado del servicio principal -y sus anexos, si los hubiera-, cláusulas referidas a la opción de contratar servicios suplementarios o adicionales u otras prestaciones derivadas o vinculadas con la prestación del servicio. En todos los casos, éstos últimos deberán contratarse en un mecanismo de contratación específico y distinto del referido contrato de abonado principal.

Lo dispuesto en el presente artículo no será de aplicación a la provisión de servicios a que hace referencia el Título XII.”



<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p>	<p>En relación al artículo bajo análisis, aprovechamos la oportunidad para poner a disposición de vuestro Despacho, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al respecto, saludamos la iniciativa del OSIPTEL de flexibilizar el régimen existente en la actualidad a efectos de introducir mejoras en los planes tarifarios sin que éstos tengan que ser informados al Regulador, en lo referido al incremento de velocidad de internet y/o capacidad de descarga.</li> </ul> <p>En ese sentido, compartimos los argumento desarrollados por el OSIPTEL a lo largo de la exposición de motivos así como del informe sustentatorio para proponer dicha disposición, no obstante ello, consideramos que los mismos también resultarían de aplicación para otros escenarios en los cuales las empresas operadoras mejoren las prestaciones de los planes contratados por los clientes.</p> <p>Al respecto, es oportuno mencionar que, esencialmente, no existe ninguna diferencia entre el incremento de velocidad de internet y/o capacidad de descarga; y por ejemplo, el incremento de minutos otorgados por el plan, incorporación de países a una zona tarifaria más económica, entre otros; siempre que impliquen un beneficio para el cliente sin ningún gravamen o carga adicional.</p> <p>Es por ese motivo que solicitamos respetuosamente a vuestro Despacho se sirva no sólo aprobar este extremo del artículo bajo análisis sino también disponer que sus alcances se extiendan a otros supuestos, de modo tal que se permita a las empresas operadoras mejorar los atributos del plan (diseño del producto) sin necesidad de una autorización previa por parte del regulador.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De otro lado, cordialmente le manifestamos nuestra preocupación por la reducción del plazo establecido en el proyecto para hacer entrega de un copia física del cliente, en tanto que --en la actualidad-- cuando la contratación es realizada a través de un mecanismo no presencial, las empresas operadoras tienen hasta treinta (30) días para hacer la entrega de una copia física del contrato del cliente en su domicilio.</li> </ul> <p>No obstante ello, el presente proyecto reduce significativamente dicho plazo en veinticinco (25) días, de modo tal que las empresas tendrán que entregar una copia física del contrato en un plazo máximo de cinco (5) días, lo cual no resulta razonable ni proporcional.</p> <p>En este punto, es importante mencionar que lo anterior no implica dejar en una situación de indefensión del cliente sino que la información completa y detallada de los términos contratados por el cliente ya se encuentra a su disposición, en todo momento, en el ambiente informático implementado por las empresa operadoras en cumplimiento de lo señalado en el artículo 10-A° de las Condiciones de Uso.</p>
--	---	---







		<p>En este punto es importante mencionar que la reducción del plazo antes indicado generaría serios problemas logísticos a las empresas operadoras e incluso incrementaría la posibilidad de generar un incumplimiento de dicha obligación debido a que un plazo tan reducido impide poder realizar gestiones de reenvío de la documentación, en caso no sea posible entregarla durante la primera visita, sea --por ejemplo-- porque no se logró ubicar el domicilio señalado por el cliente, por la lejanía del domicilio del cliente(cliente rural), o incluso que siendo urbanas, no cuentan con una identificadas por la municipalidad respectiva (v.g. catastros municipales).</p> <p>En ese sentido, el reducido plazo antes señalado haría imposible que se efectúen gestiones de reenvío, razón por la cual solicitamos respetuosamente que: (i) se mantenga el plazo existente en la actualidad de treinta (30) días calendarios para efectuar la entrega de una copia física del contrato de abonados del cliente; ó (ii) la obligación sea cumplida mediante la <u>puesta disposición</u> de una copia física del documento en el Centro de Atención al Cliente más cercano al domicilio del cliente, o de su elección.</p>
	Telefónica del Perú S.A.A.	<p><b><u>1. Revisión de la obligación de conservar el contrato de abonado por un periodo hasta 10 años a partir de la fecha baja:</u></b></p> <p>Si bien no ha sido objeto de modificación por parte del Proyecto, quisiéramos hacer referencia a la obligación establecida en el presente artículo relacionada a la obligación de la empresa operadora de conservar el contrato de abonado hasta por un período de diez (10) años, contados a partir de la fecha de efectiva de terminación del contrato. Al respecto, consideramos que la exigencia de un período tan prolongado resulta irracional, pues genera costos operativos y de almacenamiento excesivos al operador del servicio público de telecomunicaciones, en lugar de proponer una solución de equilibrio en la cual los costos sean distribuidos de manera equitativa entre el operador y el usuario.</p> <p>Según la Exposición de Motivos que justificó en su momento la incorporación de esta obligación, el objetivo de esta disposición es facilitar a los usuarios el más amplio margen de tiempo para que puedan acceder a la documentación relativa a la contratación del servicio y, con ello, facilitarles el ejercicio de acciones personales contra el operador. Sin embargo, no es menos cierto que en busca de ese objetivo no se debe imponer un sobrecosto a la empresa, sobre todo si el usuario –como se menciona en los siguientes párrafos de este mismo artículo– ya ha recibido a costo del operador toda la documentación vinculada con el contrato y, como tal, debería asumir la diligencia de preservarla en caso decida plantear en el futuro una eventual reclamación.</p>

Más aún, conforme se señala también en las Condiciones de Uso, el operador es quien asume la carga de la prueba en relación a la solicitud y/o aceptación del abonado respecto de la contratación de los servicios. En ese sentido, es él quien tiene los mejores incentivos para fijar un plazo de conservación de documentos adecuados, considerando que es dicho operador quien asume el riesgo en caso esa información no se encuentre en su poder.

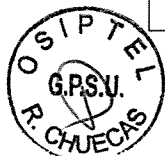
Asimismo, es pertinente poner de relieve que el plazo de diez (10) años que se propone resulta inadecuado. Muestra de ello es que la regulación de otros sectores procura plazos razonables. Por ejemplo, en el sector trabajo los empleadores están obligados a conservar sus planillas, el duplicado de las boletas y las constancias correspondientes, hasta cinco años después de efectuado el pago (a pesar de que, claramente, cada empleador maneja mucho menos información que un operador de telefonía móvil, por ejemplo). Si eso no fuera suficiente, el artículo 5 del Decreto Ley 25988, llamado de Racionalización del Sistema Tributario y Eliminación de Sobrecostos Tributarios, y promulgado el año 1992, modificado en 1998 por la Ley 27029, establece que las empresas cualquiera que sea su forma de constitución y siempre que no formen parte del Sector Público Nacional, estarán obligadas a conservar los libros, correspondencia y otros documentos relacionados con el desarrollo de su actividad empresarial, por un período que no excederá de cinco años contados a partir de la ocurrencia del hecho o la emisión del documento o cierre de las planillas de pago, según sea el caso.

Del mismo modo, la legislación extranjera en materia de telecomunicaciones también da luces sobre lo irracional del plazo propuesto. En el caso de España, por ejemplo, la Ley 25/2007 (sobre conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones), establece la obligación de los operadores de conservar datos generados o tratados en el marco de la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas o de redes públicas de comunicación, indicando que esta obligación cesa a los doce meses computados desde la fecha en que se haya producido la comunicación.

Por estas razones solicitamos que **se reevalúe su duración solo al periodo en el cual tiene la calidad de abonado más los 90 días adicionales por reserva de número que establecen las propias Condiciones de Uso.**

## **2. Mecanismos alternativos de entrega de la documentación contractual al abonado:**

En el Proyecto se propone que, en el caso de contrataciones realizadas a través de cualquier otro medio distinto al documento escrito, se entregue al abonado la documentación contractual – a la que hace referencia el tercer párrafo del artículo 17° del TUO de CdU – a través de correo electrónico en un plazo de 2 días útiles, salvo que este solicite que sea escrito. Si bien consideramos que la propuesta muestran un



avance importante hacia la digitalización y simplificación de los procesos de contratación, solicitamos se permita, como mecanismo alternativo al correo electrónico, habilitar el mecanismo de mensajería (SMS/USSD) para la entrega de condiciones contractuales al número telefónico objeto de contratación u otorgado por el abonado para tales fines, a través de un link mediante el cual se podrá acceder a la documentación contractual referida, por las siguientes razones:

1. Facilita el acceso digital a las condiciones contractuales para aquellos clientes que, no teniendo un correo electrónico, prefieren tener acceso a la información por medios digitales antes que a su domicilio.
2. El sms permite acceso a suficiente información toda vez que el mismo permite incorporación de vínculos para acceso sin costo a documentos de toda índole. Actualmente es usado para el envío del recibo digital y es bien recibido por los clientes, como hemos demostrado en las encuestas presentadas a OSIPTEL.
3. Ya es una práctica utilizada por otras entidades del sector público, los sms no sólo sirven como herramientas informativas sino a su vez como un medio transaccional:
  - SBS: Hoy el desarrollo del dinero electrónico se realiza a través de sms, siendo u medio válido inclusive para realizar transacciones financieras.
  - Sunat: hace poco ha aprobado mediante RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 276-2017/SUNAT que el sms sirva como representación digital de tickets electrónicos y notas de crédito, es decir, tiene validez fiscal.
4. Asegura el acceso a dicha información por parte del abonado, el acceso es directo y considerando que el sms se puede enviar en las 24 horas de la contratación, existe inmediatez en su utilización.

Por lo expuesto, proponemos el siguiente texto:

*La empresa operadora deberá entregar la documentación a que se refiere el párrafo anterior dentro de los dos (2) días útiles posteriores a la celebración del contrato, al correo electrónico que el abonado hubiera proporcionado, salvo que éste haya solicitado expresamente que la entrega se realice mediante documento impreso en el domicilio informado, en cuyo caso la empresa operadora deberá hacerla efectiva **dentro de los quince (15) días útiles** posteriores a la celebración del contrato. **En caso de contratación de servicios móviles en caso el abonado no haya proporcionado un correo electrónico, la referida documentación se podrá remitir por mensajería de texto, a través de un vínculo en un plazo máximo de un (1) día útil.***



		<p><b>3. Plazo para la entrega de documentación contractual impresa cuando se contrata por mecanismos distintos al escrito:</b></p> <p>En el referido séptimo párrafo del artículo 9°, el Proyecto propone modificar el actual plazo de entrega física de las condiciones contractuales en el domicilio del abonado, de treinta (30) a cinco (05) días útiles posteriores a la celebración del contrato.</p> <p>Al respecto, si bien estamos de acuerdo con que el abonado mantenga la posibilidad de recibir un documento físico, consideramos que la reducción del plazo propuesta es un exceso y carece de justificación alguna. Como es de conocimiento de vuestro Despacho, actualmente entre el momento de la celebración del contrato de abonado y la notificación de la documentación contractual al domicilio del abonado, median varios procesos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proceso de registro e impresión de contratos por todos los canales a nivel nacional.</li> <li>2. Despacho al Courier de la documentación contractual requerida por la norma (plazos SLAs contrato) y,</li> <li>3. Finalmente, notificación de la documentación impresa en el domicilio del abonado en Lima y Provincias.</li> </ol> <p>Como es de su conocimiento, actualmente tanto la Primera como Segunda Instancia Administrativa de Solución de Reclamos de Usuarios enfrentan amplias complicaciones para notificar las resoluciones de primera instancia en el plazo de 5 días útiles de emitida la Resolución, por diversas razones: (i) Direcciones físicas inexistentes; (ii) Lejanía de los domicilios; entre otros, sin embargo, dicho plazo está normado por la LPAG. El envío del documento contractual físico no se encuentra normado, por lo que creemos que debe reevaluarse un plazo razonable considerando la propia experiencia de OSIPTEL cuando requiere realizar notificaciones a abonados.</p> <p>En ese sentido, planteamos que el plazo sea de 15 días hábiles.</p>
--	--	---



**Americatel Perú  
S.A.**

Estamos de acuerdo en que las empresas operadoras deben brindar la totalidad de la información relevante del servicio contratado a sus clientes. En ese sentido, con la finalidad que el cliente pueda optar con mayores opciones para que las empresas operadoras remitan la información relevante asociada al servicio que ha contratado, proponemos el siguiente texto:

*“Artículo 9º.- Celebración del contrato de abonado*

*En virtud de la celebración del contrato de prestación de servicios, la empresa operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo y a la presente norma.*

*La empresa operadora no podrá modificar unilateralmente el contrato de abonado, salvo que se trate de modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas o que se trate de modificaciones que resulten más beneficiosas para el abonado. En este último caso, la empresa operadora deberá contar previamente con la aprobación de la Gerencia General del OSIPTEL e informar al abonado sobre dichas modificaciones utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción, salvo que en el acto que contenga la referida aprobación se disponga la utilización de un mecanismo distinto. Excepcionalmente, no se requerirá de la aprobación previa del OSIPTEL en el caso que la modificación contractual se encuentre referida únicamente al incremento de la velocidad de navegación del servicio de acceso a Internet o de la capacidad de descarga del referido servicio, sin perjuicio de la obligación de informar al abonado.*

*La celebración del contrato de abonado se efectuará utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII. En todos los casos, la empresa operadora estará obligada a conservar el contrato de prestación de servicios y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, independientemente del mecanismo de contratación utilizado, así como de la modalidad de pago del servicio. La empresa operadora deberá conservar dicha documentación en tanto subsista la relación contractual con el abonado, salvo que el referido vínculo haya sido resuelto, en cuyo caso la empresa operadora deberá conservar el contrato de abonado hasta por un período de diez (10) años, contados a partir de la fecha de efectiva de terminación del contrato.*

*En caso, las empresas operadoras establezcan en sus contratos de abonado, referencias que deriven en consulta a su página web, éstas no implicarán la aceptación o aprobación del abonado, ni podrán imponer una obligación o restricción vinculada a la prestación del servicio, ni podrá acreditar la entrega de información por esta vía.*

*En los casos en que la contratación se realice a través de un documento escrito, la empresa operadora deberá entregar al abonado un original del contrato y, su(s) respectivo(s) anexo(s), si lo(s) hubiere,*



debidamente suscritos por el representante acreditado de la empresa operadora y el abonado. Dicho contrato y anexo(s), si lo(s) hubiere, deberán cumplir con las siguientes características: (i) estar impresos de manera claramente legible, (ii) emplear caracteres que no sean inferiores a tres (3) milímetros, (iii) contar con espacios razonables entre líneas y caracteres, y (iv) ser redactados utilizando términos que faciliten la comprensión del abonado.

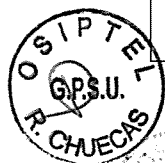
En los casos en que la contratación se realice a través de cualquier otro mecanismo distinto al documento escrito, la empresa operadora deberá entregar al abonado, documentación que contenga la información a que hace referencia el tercer párrafo del artículo 17°, especificando además lo siguiente: (i) fecha en que se realizó la contratación del servicio, (ii) condiciones tarifarias contratadas, (iii) condiciones de la promoción, oferta o descuento contratados, de ser el caso, y (iv) cualquier otra condición relevante para la prestación del servicio. Dicha documentación deberá cumplir con las características citadas en el párrafo precedente.

La empresa operadora deberá entregar la documentación a que se refieren los párrafos anteriores dentro de los dos (2) días útiles posteriores a la celebración del contrato, al correo electrónico que el abonado hubiera proporcionado, salvo que éste haya solicitado expresamente que la entrega se realice mediante documento impreso en el domicilio informado, en cuyo caso la empresa operadora deberá hacerla efectiva dentro de treinta (30) días útiles posteriores a la celebración del contrato.

La carga de la prueba respecto de la entrega de la documentación señalada en los párrafos anteriores estará a cargo de la empresa operadora, así como sobre la elección del medio a través del cual se remitirá la documentación al abonado. Asimismo, la empresa operadora tiene la obligación de informar al abonado a través de dicha documentación, respecto a la existencia de la presente norma, así como de la Directiva de Reclamos.

Las empresas operadoras se encuentran prohibidas de:

- (i) Restringir al abonado la posibilidad de utilizar cualquiera de los mecanismos de contratación que se hayan implementado para la celebración de los contratos de prestación de servicios;
- (ii) Condicionar la contratación del servicio a la utilización de alguno de dichos mecanismos en particular, con excepción de lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 16° y el artículo 79°; y,
- (iii) Incluir en el contrato de abonado del servicio principal -y sus anexos, si los hubiera-, cláusulas referidas a la opción de contratar servicios suplementarios o adicionales u otras prestaciones derivadas o vinculadas con la prestación del servicio. En todos los casos, éstos últimos deberán contratarse en un mecanismo de contratación específico y distinto del referido contrato de abonado principal.



*Lo dispuesto en el presente artículo no será de aplicación a la provisión de servicios a que hace referencia el Título XII.*

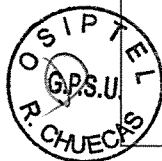
Nuestra representada propone la eliminación del siguiente párrafo:

*“La documentación a que se refiere el presente párrafo deberá ser entregada al abonado inmediatamente después de la contratación, mediante documento impreso.”*

Consideramos necesario que se elimine dicho párrafo, debido a que en el mercado corporativo se puede presentar la siguiente situación: El cliente suscribe el contrato y luego éste es enviado/trasladado a las oficinas de la empresa operadora para que el representante legal proceda con la firma del contrato. Luego, se tendría que acudir a las oficinas del abonado para que se haga entrega del original del contrato, el cual ya se encuentra firmado por ambas partes. De la misma manera, se podría dar que el cliente no firme el contrato y requiera que primero lo firme el representante de la empresa operadora, para ser el cliente el que firme finalmente el contrato (a pedido expreso del cliente). Como se puede apreciar, en ambos ejemplos la entrega del contrato no se realizaría de manera inmediata después de efectuada la contratación del servicio, en especial si se toma en cuenta como fecha de contratación la fecha que se consigne en el contrato.

No obstante, lo antes señalado, en caso se opte por mantener este párrafo dentro del articulado final que se apruebe, consideramos que podría plasmarse la siguiente redacción:

*“La documentación a que se refiere el presente párrafo deberá ser entregada al abonado después de la contratación, por correo electrónico o documento impreso, dentro de los plazos establecidos en el presente artículo.”*



<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b></p>	<p>Al respecto, consideramos que el <b>restringir el envío de la documentación contractual y de la contraseña única, únicamente a través del correo electrónico</b>, no se condice con las políticas actuales adoptadas por otras entidades públicas tales como la SBS y SUNAT, que han tenido a bien acoger el empleo de SMS como mecanismo válido para transferencias de dinero electrónico y presentación de comprobantes de pago, respectivamente.</p> <p>Por tal motivo, solicitamos <b>considerar incluir dentro de ambos artículos la posibilidad de que los envíos mencionados se puedan realizar vía SMS</b>, consignando un link de direccionamiento.</p>
<p><b>Directv Perú S.R.L.</b></p>	<p>El artículo bajo comentario, tiene como principal modificación la obligación respecto a la entrega de documentación física del contenido del contrato (condiciones contractuales) cuando este es celebrado mediante un mecanismo distinto al presencial.</p> <p>Bajo ese criterio, las empresas operadoras deberán remitir las condiciones contractuales del servicio contratado dentro del plazo de dos (2) días útiles posteriores a la celebración del contrato, al correo electrónico que el abonado hubiera indicado al momento de la contratación, mientras que para el caso en que un abonado solicite que se le remitan las condiciones contractuales bajo el formato físico, se ha reducido el plazo de treinta (30) días calendario a cinco (5) días útiles posteriores a la celebración del mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sobre la modificación de la obligación de envío de las condiciones contractuales para contratación no presencial.</b></li> </ul> <p>Al respecto, consideramos positiva la modificación de la obligación de entregar las condiciones contractuales en formato físico de los servicios de telecomunicaciones cuando la celebración del contrato se realiza bajo la modalidad de contratación no presencial, ya que se está tomando en cuenta la tendencia actual de digitalización de documentos, así como también demuestra que el Regulador tiene un espíritu que busca la reducción del uso de documentos impresos lo que repercute directamente en nuestro medio ambiente. Esta iniciativa además, supone que los procesos administrativos se simplifiquen y se realicen de una manera mucho más rápida y ágil tanto para la empresa operadora como para el mismo abonado.</p> <p>En esa misma línea, al ser esta modificación de la obligación de envío de documentos, beneficiosa para el sector, consideramos que su alcance debe aplicarse para todo tipo de comunicación dirigida a los abonados y a las empresas operadoras, a efectos de generar una uniformidad en el tratamiento de los procesos y ser</p>





consecuentes con los cambios actuales, y estar en línea con la tendencia de digitalización de documentos y con el dinamismo del mercado en el sector de las telecomunicaciones.

En ese sentido, creemos que es menester la adecuación de los siguientes cuerpos normativos del sector de telecomunicaciones:

- En relación al **Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones**, en el marco del procedimiento de reclamos existente, la respuesta que se brinda a los reclamos, en los plazos establecidos por la norma, se enviaría al correo electrónico indicado por el titular o el usuario, salvo solicitud expresa para envío al domicilio.

En la misma línea, en relación a las resoluciones del Tribunal Administrativo de Soluciones de Reclamos de Usuarios, se enviarían las resoluciones emitidas al correo electrónico indicado por el titular o el usuario, salvo solicitud expresa para envío al domicilio. Respecto a las empresas operadoras, la resolución emitida se enviaría a un correo designado para recepción de documentos que será informado al Regulador de manera previa.

- En relación al Reglamento General de Tarifas, cuando se informe a los abonados sobre un incremento tarifario, dentro de los plazos establecidos en la norma, se enviaría la comunicación al correo electrónico indicado por el abonado y se resguardará el acuse de envío de la comunicación, enviándose el formato en físico únicamente a los abonados que no cuenten con un correo electrónico indicado.

- Sobre el **Texto Único de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**, al momento de informar a los abonados sobre las modificaciones unilaterales de las condiciones de su contrato, siempre que estas sean más beneficios para el abonado y cuente con la aprobación del Regulador previa, se informaría al correo electrónico designado por estos.




En esa misma línea, cuando las empresas operadoras realicen alguna modificación de sus centros de atención al cliente, sea en la dirección o en el horario de atención respectivo, se procedería con el envío de los cambios correspondientes al correo electrónico designado por el Regulador para dicho fin.

Por otro lado, considerando que el sector de las telecomunicaciones debe adecuarse a las exigencias que la tecnología demanda, el Regulador debe considerar incluir como una alternativa adicional, la posibilidad del envío de las condiciones contractuales del servicio contratado a través de un mensaje de texto (SMS) con el correspondiente link en que se encuentra la información, de acuerdo a los procedimientos que otras entidades como la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria o la



		<p>Superintendencia de Banca Seguros y AFP vienen impulsando, para transacciones aún más delicadas como lo son la presentación de comprobantes de pago o las transferencias de dinero electrónico.</p> <p>• <b>Sobre la disminución del plazo para el envío de condiciones contractuales en formato físico para contratación no presencial.</b></p> <p>Al respecto, no es coherente efectuar una reducción en el plazo de envío de las condiciones en el formato impreso de treinta (30) días calendarios a cinco (5) días hábiles, toda vez que esto generará un sobre costo para las empresas operadoras.</p> <p>Bajo esa lógica, no resultará factible enviar en un plazo tan corto las condiciones contractuales de un servicio contratado a una localidad alejada en la que se activa el servicio de distribución de radiodifusión por cable. Esto, iría justamente en contra de lo señalado en el Informe que sustenta el presente Proyecto al incrementar los costos de envío.</p> <p>Por tal motivo, solicitamos que se mantenga el plazo considerando en la norma vigente de treinta (30) días calendarios para el envío del formato físico de las condiciones contractuales.</p>
	<p><b>Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego</b></p>	<p><b><u>SOBRE LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO DEL ABONADO</u></b></p> <p>El artículo 9° del Proyecto señala lo siguiente: (...) <i>“Excepcionalmente, no se requerirá de la aprobación previa del OSIPTEL en el caso que la modificación contractual se encuentre referida únicamente al incremento de la velocidad de navegación del servicio de acceso a Internet o de la capacidad de descarga del referido servicio, sin perjuicio de la obligación de informar al abonado.”</i></p> <p>Al respecto, consideramos que OSIPTEL debería realizar una precisión referente a si la capacidad de descarga a la que se refiere el fragmento antes citado corresponde solo a la velocidad de descarga (download) o también a la velocidad de subida (upload) de un archivo, debido a que la mayoría de empresas operadoras cuenta con distintas velocidades para cada uno de los servicios.</p> <p>Del mismo modo, el artículo 9° del Proyecto también señala lo siguiente: (...) <i>“En caso, las empresas operadoras establezcan en sus contratos de abonado, referencias que deriven en consulta a su página web, éstas no implicarán la aceptación o aprobación del abonado, ni podrán imponer una obligación o restricción vinculada a la prestación del servicio, ni podrá acreditar la entrega de información por esta vía.”</i></p>



		<p>Al respecto, consideramos que el OSIPTEL deberá tener en consideración, como criterio que en un mundo dinámico y con información que es accesible en múltiples plataformas digitales, debería ser posible que las empresas operadoras entreguen condiciones no esenciales de un contrato a través de su página web. Cabe recalcar que para condiciones esenciales del contrato (precio, duración, cobertura, etc.) estas deberán ser presentadas por escrito al consumidor.</p> <p>En tal sentido, deberá promoverse una cultura en la cual el consumidor investigue y conozca las condiciones que le serán aplicables cuando contrate un servicio, en este caso con una empresa operadora.</p> <p>Adviértase que el artículo 9° del Proyecto señala que: (...)  <i>“La empresa operadora deberá entregar la documentación a que se refiere el párrafo anterior dentro de los dos (2) días útiles posteriores a la celebración del contrato, al correo electrónico que el abonado hubiera proporcionado, salvo que éste haya solicitado expresamente que la entrega se realice mediante documento impreso en el domicilio informado, en cuyo caso la empresa operadora deberá hacerla efectiva dentro de los cinco (5) días útiles posteriores a la celebración del contrato.”</i></p> <p>Al respecto, debemos señalar que la terminología adecuada a utilizarse es “días hábiles” no “días útiles”, por ello consideramos que OSIPTEL debería modificar la referida terminología para evitar confusiones.</p> <p>Asimismo, OSIPTEL debe tener en cuenta que el plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la celebración de un contrato para entregar información en el domicilio indicado en principio parecería insuficiente si tenemos en cuenta el término de la distancia de lugares remotos, que no necesariamente se encuentran en zonas rurales, por ello proponemos ampliar el referido plazo a diez (10) días hábiles.</p>
 <p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>  		<p>Respecto al comentario de la empresa América Móvil Perú S.A.C. sobre permitir a las empresas operadoras mejorar los atributos del plan sin necesidad de una autorización previa por parte del regulador, para otros casos además de los propuestos (incremento de la velocidad de navegación del servicio de acceso a Internet o de la capacidad de descarga del referido servicio); debemos indicar que, tal como ha sido señalado en la Exposición de Motivos del proyecto, los atributos considerados para la presente modificación a efectos de no exigir la aprobación del OSIPTEL, han surgido de la experiencia de este Organismo respecto a las solicitudes que han sido tramitadas.</p> <p>Así, de las solicitudes de aprobación antes mencionadas, este Organismo ha advertido una mayor cantidad de casos referidos al incremento de la velocidad de navegación del servicio de acceso a Internet o de la capacidad de descarga del referido servicio, los cuales efectivamente han representado una modificación más beneficiosa para los abonados. Por el contrario, en el caso de</p>

otros atributos, estos han sido presentados con menor frecuencia y, en muchos casos, han sido objeto de observaciones por parte de este Organismo, al considerarse que inicialmente no importaban una modificación más beneficiosa.

Sin perjuicio de ello, este Organismo considera que la inclusión de otros atributos cuya modificación pueda ser exceptuada de aprobación debe ser evaluada permanentemente en base a los casos que sean tramitados y ser incluidos, en caso corresponda, en el presente artículo.

De otro lado, con relación a los comentarios de las empresas América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.C., Directv Perú S.R.L. y los señores Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego, respecto a la reducción del plazo para entrega física de las condiciones contractuales a los abonados que lo hayan solicitado, debe indicarse que este Organismo considera que dado que las empresas operadoras podrán ofrecer a sus abonados la remisión por medios electrónicos, la reducción de los casos en los que la remisión deba realizarse en físico, permitirá que esta se realice en plazos menores.




No obstante ello, atendiendo a que la reducción de dicho plazo a cinco (5) días hábiles puede resultar insuficiente para que las empresas den cumplimiento a dicha obligación, se ha considerado pertinente establecer el mismo en diez (10) días hábiles.

En cuanto al comentario de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. referido al plazo de conservación de los contratos de abonado, debe indicarse que dicho extremo no ha sido materia de modificación.

De otro lado, en lo que respecta al comentario de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., Viettel Perú S.A.C. y Directv Perú S.R.L. respecto a la posibilidad de permitir la entrega de la documentación contractual respectiva a través de mensajes de texto que contengan enlaces directos a dicha documentación, considerando que puede resultar más eficiente permitir que las empresas establezcan el medio electrónico o informático para dicha entrega, se ha considerado pertinente, precisar el texto del presente artículo, a efectos que no se restrinja la remisión por vía electrónica únicamente al correo electrónico. En ese sentido, en la versión final de la norma se ha empleado una redacción similar a la que se ha utilizado en el artículo 34°, el cual si permitiría utilizar a las empresas un mecanismo como el señalado por dichas empresas, contrariamente a lo señalado por Directv Perú S.R.L.

Con relación al comentario de la empresa Americatel Perú S.A. respecto a la eliminación de la obligación de entregar inmediatamente el contrato de abonado cuando este se ha celebrado mediante documento escrito, debe indicarse que en la presente norma no se ha incluido la flexibilización de entrega del contrato de abonado cuando este es celebrado mediante documento escrito, atendiendo a que en dichos casos resulta importante que el abonado acceda al original del contrato en dicha oportunidad.



	<p>La empresa Directv Perú S.R.L. ha señalado además que debe evaluarse la ampliación de los casos en los que se permita la remisión de información por medio electrónicos, haciendo referencia a disposiciones establecidas en normas distintas a las Condiciones de Uso, así como a algunas obligaciones previstas en esta norma que no han sido materia de evaluación en la presente modificación. Al respecto, es oportuno precisar que la versión final de la norma se circunscribe específicamente a aspectos relacionados a las Condiciones de Uso que han sido sometidos a comentarios de los agentes interesados.</p> <p>En ese sentido, no corresponde incluir en la presente norma modificaciones al Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones ni al Reglamento General de Tarifas sobre los temas señalados por Directv Perú S.R.L. Asimismo, tampoco corresponde incluir modificaciones a aspectos distintos a los sometidos a evaluación como el referido a la comunicación de la relación de centros de atención a usuarios, regulada en el artículo 43º de las Condiciones de Uso. Sin perjuicio de ello, en el caso de la obligación de informar a los abonados sobre las modificaciones unilaterales de las condiciones contractuales más beneficiosas para el abonado, que cuenten con la aprobación previa del OSIPTEL; debemos indicar que las Condiciones de Uso no establecen un único mecanismo para remitir dicha información, dejando abierta la posibilidad de que se establezca un mecanismo idóneo caso por caso en el acto que aprueba la modificación unilateral.</p> <p>De otro lado, en el caso de los comentarios de los señores Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego respecto a si la capacidad de descarga a la que se refiere la modificación bajo comentario corresponde solo a la velocidad de descarga (download) o también a la velocidad de subida (upload); debemos señalar que no consideramos necesario realizar dicha precisión, en la medida que la modificación unilateral a ser planteada por las operadoras puede ser respecto de cualquiera de ellas o de las dos a la vez, siendo que siempre que exista incremento se tratará de un cambio más beneficioso para los abonados.</p> <p>Finalmente los referidos señores han señalado que debe modificarse el presente artículo a efectos que se permita que las empresas operadoras entreguen condiciones no esenciales de un contrato a través de su página web. Sobre el particular, la modificación de dicho extremo del presente artículo no ha sido materia de la presente modificación.</p>
   <p>Versión final del Artículo</p>	<p><b>“Artículo 9º.- Celebración del contrato de abonado</b></p> <p>En virtud de la celebración del contrato de prestación de servicios, la empresa operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo y a la presente norma.</p> <p>La empresa operadora no podrá modificar unilateralmente el contrato de abonado, salvo que se trate de modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas o que se trate de modificaciones que resulten más beneficiosas para el abonado. En este último caso, la empresa operadora deberá contar previamente con la aprobación de la Gerencia General del OSIPTEL e informar al abonado sobre dichas modificaciones utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción, salvo que en el acto que contenga la referida aprobación se disponga la utilización de un mecanismo distinto.</p>

Excepcionalmente, no se requerirá de la aprobación previa del OSIPTEL en el caso que la modificación contractual se encuentre referida únicamente al incremento de la velocidad de navegación del servicio de acceso a Internet o de la capacidad de descarga del referido servicio, sin perjuicio de la obligación de informar al abonado.

La celebración del contrato de abonado se efectuará utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII. En todos los casos, la empresa operadora estará obligada a conservar el contrato de prestación de servicios y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, independientemente del mecanismo de contratación utilizado, así como de la modalidad de pago del servicio. La empresa operadora deberá conservar dicha documentación en tanto subsista la relación contractual con el abonado, salvo que el referido vínculo haya sido resuelto, en cuyo caso la empresa operadora deberá conservar el contrato de abonado hasta por un período de diez (10) años, contados a partir de la fecha de efectiva de terminación del contrato

En caso, las empresas operadoras establezcan en sus contratos de abonado, referencias que deriven en consulta a su página web, éstas no implicarán la aceptación o aprobación del abonado, ni podrán imponer una obligación o restricción vinculada a la prestación del servicio, ni podrá acreditar la entrega de información por esta vía.

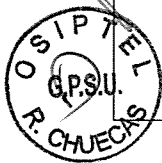
En los casos en que la contratación se realice a través de un documento escrito, la empresa operadora deberá entregar al abonado un original del contrato y, su(s) respectivo(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, debidamente suscritos por el representante acreditado de la empresa operadora y el abonado. Dicho contrato y anexo(s), si lo(s) hubiere, deberán cumplir con las siguientes características: (i) estar impresos de manera claramente legible, (ii) emplear caracteres que no sean inferiores a tres (3) milímetros, (iii) contar con espacios razonables entre líneas y caracteres, y (iv) ser redactados utilizando términos que faciliten la comprensión del abonado. La documentación a que se refiere el presente párrafo, deberá ser entregada al abonado inmediatamente después de la contratación, mediante documento impreso.

En los casos en que la contratación se realice a través de cualquier otro mecanismo distinto al documento escrito, la empresa operadora deberá entregar al abonado, documentación que contenga la información a que hace referencia el tercer párrafo del artículo 17°, especificando además lo siguiente: (i) fecha en que se realizó la contratación del servicio, (ii) condiciones tarifarias contratadas, (iii) condiciones de la promoción, oferta o descuento contratados, de ser el caso, y (iv) cualquier otra condición relevante para la prestación del servicio. Dicha documentación deberá cumplir con las características citadas en el párrafo precedente.

La empresa operadora deberá entregar la documentación a que se refiere el párrafo anterior dentro de los dos (2) días útiles posteriores a la celebración del contrato, a través del medio electrónico o informático que hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que éste haya solicitado expresamente que la entrega se realice mediante documento impreso en el domicilio informado, en cuyo caso la empresa operadora deberá hacerla efectiva dentro de los diez (10) días útiles posteriores a la celebración del contrato.



	<p>La carga de la prueba respecto de la entrega de la documentación señalada en los párrafos anteriores estará a cargo de la empresa operadora, así como sobre la elección del medio a través del cual se remitirá la documentación al abonado. Asimismo, la empresa operadora tiene la obligación de informar al abonado a través de dicha documentación, respecto a la existencia de la presente norma, así como de la Directiva de Reclamos.</p> <p>Las empresas operadoras se encuentran prohibidas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Restringir al abonado la posibilidad de utilizar cualquiera de los mecanismos de contratación que se hayan implementado para la celebración de los contratos de prestación de servicios;</li> <li>(ii) Condicionar la contratación del servicio a la utilización de alguno de dichos mecanismos en particular, con excepción de lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 16° y el artículo 79°; y,</li> <li>(iii) Incluir en el contrato de abonado del servicio principal -y sus anexos, si los hubiera-, cláusulas referidas a la opción de contratar servicios suplementarios o adicionales u otras prestaciones derivadas o vinculadas con la prestación del servicio. En todos los casos, éstos últimos deberán contratarse en un mecanismo de contratación específico y distinto del referido contrato de abonado principal.</li> </ul> <p>Lo dispuesto en el presente artículo no será de aplicación a la provisión de servicios a que hace referencia el Título XII.”</p>
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 11°.- Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio</b></p> <p>La empresa operadora se encuentra obligada a llevar un registro debidamente actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o postpago. Cada registro deberá ser independiente, debiendo contener como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Nombre y apellidos completos del abonado.</li> <li>(ii) Nacionalidad del abonado.</li> <li>(iii) Número y tipo de documento legal de identificación del abonado, debiendo incluirse: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Para personas naturales nacionales, únicamente el Documento Nacional de Identidad.</li> <li>b. Para personas naturales extranjeras, el Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.</li> <li>c. Para personas jurídicas, el Registro Único de Contribuyentes (RUC), además del número y tipo de documento legal de identificación del representante legal.</li> </ul> <p>Cada tipo de documento deberá contener el número y/o la serie de dígitos correspondientes.</p> </li> <li>(iv) Número telefónico o de abonado, para el caso de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles; o número de contrato o de identificación del abonado, en los demás casos.</li> <li>(v) Fecha y hora de instalación y/o activación del servicio.</li> </ul>



	<p>La información señalada en los numerales (i), (ii) y (iii) antes indicados, deberá ser solicitada al abonado al momento de la contratación, debiendo exigirse la exhibición y copia del documento legal de identificación del abonado, independientemente de la modalidad de contratación, con la finalidad que la empresa operadora, en dicha oportunidad, proceda a registrar los datos personales del abonado. La presentación de la copia del documento legal de identificación del abonado, podrá realizarse sobre papel o cualquier otro soporte que permita su almacenamiento y conservación por parte de la empresa operadora. La empresa operadora, bajo responsabilidad, sólo podrá instalar y/o activar el servicio, una vez que la información proporcionada por el abonado sea incluida en el registro correspondiente.</p> <p>No será necesario que la empresa operadora exija la exhibición y copia de DNI, en los casos en los que la validación de identidad se realice utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, así como para la contratación de servicios de distribución de radiodifusión por cable bajo la modalidad prepago, servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad.”</p>
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p> <p>Sobre el particular, ponemos a disposición de vuestro Despacho diversas consideraciones respecto al artículo bajo análisis, conforme se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respetuosamente le expresamos nuestra preocupación respecto al literal b) del numeral ii) del artículo bajo análisis en tanto que se incluye como documento válido para la contratación de servicio al “documento legal de identidad valido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones”.</li> </ul> <p>Al respecto, dicho párrafo no brinda certeza respecto a cada uno de los documentos que podrán ser utilizados por personas extranjeras para contratar nuestros servicios.</p> <p>En efecto, luego de analizar la normativa vigente aplicable, es posible apreciar que los artículos 42°, 43° y 48° del Decreto Supremo N° 007-2017-IN tampoco resultan precisos en sus alcances debido a que señalan, por ejemplo --en su artículo 42°-- que también serán considerados como documentos válidos, entre otros, (i) los documentos de identidad que migraciones expida a las calidades migratorias que apruebe y (ii) los documentos de identidad extranjeros de conformidad con convenios o tratados internaciones de los cuales el Perú es parte.</p> <p>Como estamos seguros vuestro Despacho comprenderá, las empresas operadoras no cuentan con la información necesaria --documentos válidos ni la extensión numérica de cada uno de ellos-- para determinar cuáles serán los documentos antes señalados ni tampoco para implementar los candados de seguridad necesarios para evitar los fraudes que se podrían presentar, por ejemplo, por ciudadanos peruanos que adquieren en el mercado negro un documento de identidad extranjero y se hacen pasar por personas extranjeras para contratar una línea móvil.</p>





- De igual manera, es importante señalar que tener un conocimiento exacto y preciso respecto a cada uno de los documentos de identidad que puedan ser utilizados para la contratación del servicio resulta indispensable para evitar fraudes al momento de la contratación del servicio.

En ese sentido, es necesario mencionar que todos los esfuerzos desplegados por el Estado y las empresas operadoras para lograr identificar plenamente a las personas que adquieren líneas móviles no serán efectivos si se permite la contratación a través de documentos cuya cantidad y composición -- *caracteres sólo numéricos, alfanuméricos, etc*-- no son conocidas por todas las empresas operadoras. Hacemos énfasis en que la indefinición antes señalada podría generar serios perjuicios a las políticas del Gobierno que han sido implementadas en los últimos meses.

Una posible solución al problema antes descrito sería asignar a una entidad --*de preferencia OSIPTEL*-- la responsabilidad de coordinar con la Superintendencia Nacional de Migraciones a efectos de que sea posible identificar cada uno de los documentos migratorios emitidos por dicha entidad así como su extensión numérica --*la cual servirá para implementar candados de seguridad en los sistemas de las empresas operadoras*-- con la finalidad de que dicha información, luego, sea trasladada a las empresas operadoras.

- De igual manera, en caso la Superintendencia Nacional de Migraciones disponga la creación de un nuevo documento válido para la contratación del servicio, dicha información debería ser proporcionada por el OSIPTEL a todas las empresas operadoras, así como su extensión numérica y composición, a efectos de que las mismas puedan implementarlos en sus sistemas, en un plazo razonable.
- Por último, hacemos hincapié en lo anteriormente señalado ya que ello permitirá tener certeza a las empresas operadoras respecto a los documentos de identidad válidos para la contratación del servicio e inclusive que podrían ser utilizados para solicitar la portabilidad numérica.

En este punto, estimamos importante mencionar que a efectos de que las personas extranjeras puedan solicitar la portabilidad numérica de su servicio móvil contratado, resultará necesario que todas las empresas cuenten con la misma información; así como del Administrador de la Base Centralizada Principal - ABDPCP, el cual también deberá efectuar las adecuaciones pertinentes en sus sistemas para permitir la portabilidad numérica con dichos documentos de identidad, lo cual solicitamos respetuosamente tomar en consideración.



Telefónica del  
Perú S.A.A.

1. Respecto al literal (i) es importante que se precise que puede registrarse razón social en caso de persona jurídica.
2. Respecto al numeral (ii) es importante que se precise que dicho cambio es aplicable únicamente para nuevos registros. Ello en la medida que dicho cambio no puede ser aplicable para contrataciones ya realizadas dado que no se puede obtener dicha información posteriormente.
3. Asimismo, en dicho caso, solicitamos precisar el siguiente texto: *“La información señalada en los numerales (i), (ii) y (iii) antes indicados, deberá ser solicitada – de corresponder - al abonado al momento de la contratación”*. Ello en la medida que si el abonado se está identificando con DNI ya no es necesario requerir información de nacionalidad al contar con documento de identidad nacional que acredita que es peruana. La solicitud de información de nacionalidad sólo debe ser solicitada si cliente se identifica con pasaporte, carné de extranjería u otro documento de identidad válido requerido por la Superintendencia de migraciones.

En ese sentido, solicitamos se considere la siguiente redacción:

*“Cada registro deberá ser independiente, debiendo contener como mínimo:*

- (i) *Nombre y apellidos completos del abonado o razón social en caso de persona jurídica.*
- (ii) *Nacionalidad del abonado para nuevos registros y sólo en caso de personas naturales extranjeras. [...]*

*La información señalada en los numerales (i), (ii) y (iii) antes indicados, deberá ser solicitada al abonado –de corresponder- al momento de la contratación. [...]*

4. Respecto de la exhibición y copia de DNI, por la redacción del artículo 11° se exige que la validación de identidad se realice al momento de la contratación. Al respecto, como es de conocimiento de vuestro Despacho, cada vez más los clientes solicitan la contratación de servicios a través de medios no presenciales. En ese sentido, consideramos necesario que la redacción del presente artículo descarte que el requisito de exhibición y copia de DNI sea una actividad previa a la contratación del servicio. Si la finalidad de la norma es contar con una validación de identidad adecuada, de cara a mantener un Registro de Abonados actualizado, consideramos que la exigencia de exhibición y copia de DNI sea un requisito previo a la activación del servicio y una condición para su entrada en vigencia.

Cabe precisar que desde el punto de vista legal, como lo indica el Doctor Jorge Danós<sup>1</sup>, dicho requisito de validación de identidad constituye una condición suspensiva del perfeccionamiento del contrato y puede realizarse en cualquier momento: *“(...) siempre que exista un momento el en cual*

<sup>1</sup> Informe sobre nuevo mecanismo de solicitud de portabilidad elaborado por el Estudio Echecopar con fecha 01 de Junio de 2016. Suscrito por el Doctor Jorge Danós y Guillermo Torrejón.



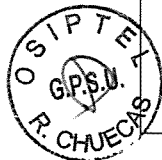
se verifique la identidad del abonado, se debería poder cumplir con este requisito”, en referencia al cumplimiento del requisito de exhibición y copia de DNI cuando se realiza la contratación a través de mecanismos diferentes al escrito. Asimismo, señala “(...) el perfeccionamiento del contrato se encontraría sujeto a una condición suspensiva, que sería precisamente el cumplimiento de los dos requisitos que explicamos en el párrafo anterior” en referencia a los requisitos concurrentes en una contratación de servicio móvil por mecanismos diferentes al escrito: la entrega del equipo terminal o tarjeta sim, y la exhibición y entrega del DNI del abonado. Al respecto, adjuntamos el Informe respectivo (Anexo 1).

Por otro lado, el DS 009-2017-IN - *Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana* - en su artículo 35° precisa que la validación de identidad es requisito previo de la activación del servicio, por lo que consideramos que el TUO de las CDU no puede ir más allá de la exigencia dispuesta por el mencionado DS:

*“La empresa operadora, luego de haber validado los datos del abonado mediante los sistemas de verificación biométrica señalada en el presente Reglamento e incluida dicha información en el registro de abonados, procede a la activación del servicio”.*

Finalmente, ya existe un pronunciamiento en INDECOPi en que se establece que OSIPTEL no puede exigir que la validación de identidad se realice al momento de la contratación, pudiendo realizarse con posterioridad, pero siempre antes de la activación, habiendo declarado una barrera burocrática dicha exigencia mediante Resolución 13-2017/CEB:

*Se declara barrera burocrática carente de razonabilidad la exigencia de tener que verificar la identidad del solicitante de los servicios de telefonía móvil, en la modalidad prepago, de forma previa o simultánea a la contratación de dicho servicio, establecida en el artículo 9° del Decreto Supremo N° 024-2010-MTC y materializada en el artículo 11A° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD-OSIPTEL . La referida exigencia constituye barrera burocrática carente de razonabilidad debido a que la Presidencia del Consejo de Ministros, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el Ministerio del Interior y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones no han presentado información que permita demostrar lo siguiente: i) Que la exigencia cuestionada se encuentra justificada por el interés público identificado y que sea idónea para solucionar el problema que lo afecta. ii) Que la exigencia cuestionada es proporcional a los fines que quiere alcanzar. iii) Que la exigencia*



*cuestionada es la medida menos gravosa para el administrado con relación a otras opciones existentes. La Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas es consciente de la problemática en materia de seguridad ciudadana que atraviesa el país; por ello, lo resuelto no desconoce en modo alguno la facultad de la Administración Pública para establecer regulaciones que tiendan a proteger la seguridad interior, así como la obligación de la empresa denunciante de identificar plenamente al usuario antes de la activación de la línea telefónica, sino que la expedición de obligaciones o cargas para tutelar dicho fin público, dirigida a los agentes económicos, deben encontrarse debidamente justificadas por las entidades que las emitan. Se dispone la inaplicación a América Móvil Perú S.A.C de la barrera burocrática declarada carente de razonabilidad, de acuerdo al artículo 48° de la Ley N° 27444. El incumplimiento de lo resuelto podrá ser sancionado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26BIS° del Decreto Ley N° 25868.*

Frente a ello, solicitamos se incorpore el siguiente texto al artículo 11:

*La validación de identidad se puede realizar con posterioridad a la contratación siempre y cuando se realice de manera previa a la instalación o activación del servicio, en cuyo caso el contrato de abonado estará sujeto a dicha condición suspensiva.*

5. Considerando que artículo 128° permite contratación a través de contraseña para contrataciones no presenciales, solicitamos se precise el siguiente párrafo:

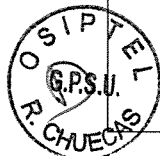
*No será necesario que la empresa operadora exija la exhibición y copia de DNI, en los casos en los que la validación de identidad se realice utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, **la contraseña única establecida en el artículo 128° para contrataciones no presenciales**, así como para la contratación de servicios de distribución de radiodifusión por cable bajo la modalidad prepago, servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad.*

Ello se encuentra alineado con lo dispuesto en el artículo 35° del DS 009-2017-IN, éste en su literal tercero permite que el abonado pueda contratar a través del mecanismo de contraseña única:

*“35.3 Las empresas operadoras implementan un sistema que permita al abonado obtener una contraseña única para la realización de trámites y solicitudes. El procedimiento a ser utilizado debe ser informado al OSIPTEL para su aprobación”*



<p><b>Americatel Perú S.A.</b></p>	<p>En el numeral (v) se propone que en el Registro de Abonados se ingrese la fecha y hora de instalación y/o activación del servicio. Consideramos que la información asociada a la hora de la instalación y/o activación del servicio no sumaría valor alguno al registro, toda vez que, la hora en la cual se finaliza la instalación o se produce la activación no tiene implicancia alguna de cara al cliente. Inclusive en algunos casos, la hora de finalización de la instalación se encuentra sujeta a la disponibilidad del cliente o en algunos casos excepcionales la activación se encuentra sujeta a una validación final por parte de cliente.</p> <p>En virtud a lo antes expuesto, consideramos que el Registro de Abonados solo debe contener la fecha de instalación y/o activación del servicio.</p>
<p><b>Directv Perú S.R.L.</b></p>	<p>La inclusión realizada en dicho artículo comprende ampliar la información contenida en el registro de abonados, siendo que se agrega la nacionalidad del abonado, así como el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.</p> <p>Por otro lado, se ha realizado la precisión adicional referente a que no resulta necesaria la exigencia de exhibición y copia del Documento Nacional de Identidad (DNI) del abonado para el caso de la contratación de servicios de distribución de radiodifusión por cable bajo la modalidad prepago lo cual saludamos y consideramos adecuado para dicho tipo de servicio.</p> <p><b>• Sobre el contenido del registro de abonados.</b></p> <p>Al respecto, consideramos que esta inclusión de solicitar la nacionalidad a los nuevos abonados no ha sido fundamentado ni justificado la razón por la cual es necesaria la nacionalidad dentro del registro, más aun cuando hoy es posible identificar la nacionalidad de quien está contratando un servicio público de telecomunicaciones, mediante el documento legal que entrega al momento de la contratación.</p> <p>Así, se podrá saber si un cliente cuenta con la nacionalidad peruana al momento de registrar el DNI, o bien se podrá saber la nacionalidad de un cliente extranjero al presentar el Carné de Extranjería, el Pasaporte o el documento legal emitido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.</p> <p>En ese sentido, considerando lo expuesto, solicitamos que se modifique el artículo, dándole la potestad a la empresa operadora de requerir dicha información, agregando el siguiente apartado al artículo:</p> <p>- "Artículo 11.- Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio. (...)</p>



		<p><b>La empresa operadora podrá solicitar la información referida en el numeral (ii), de considerarlo necesario.”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sobre la obligación de exhibición y copia del Documento Nacional de Identidad (DNI) para el servicio de distribución de radiodifusión por cable prepago.</b></li> </ul> <p>Sobre este apartado, consideramos acertada la interpretación realizada respecto al servicio de distribución de radiodifusión por cable, considerando que el fin de la exhibición y copia del DNI, se encuentra enmarcado en mejorar la seguridad al momento de la contratación de servicio móvil y combatir los problemas de fraude, suplantación de identidad, entre otros ilícitos que las empresas operadoras que brindan dicho servicio de telecomunicaciones mantienen, algo que no ocurre para el caso del servicio de distribución de radiodifusión por cable.</p> <p>Asimismo, dicha interpretación se condice con los bajos índices de casuística relacionada a una afectación real a los clientes que contratan el servicio de distribución de radiodifusión por cable.</p>
	<p><b>Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego</b></p>	<p><b><u>SOBRE EL REGISTRO DE ABONADOS DE ACUERDO A LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO</u></b></p> <p>El Artículo 11° del Proyecto señala que: <i>“La empresa operadora se encuentra obligada a llevar un registro debidamente actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o postpago. Cada registro deberá ser independiente, debiendo contener como mínimo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>(i) Nombre y apellidos completos del abonado.</i></li> <li><i>(ii) Nacionalidad del abonado.</i></li> <li><i>(iii) Número y tipo de documento legal de identificación del abonado, debiendo incluirse:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>a. Para personas naturales nacionales, únicamente el Documento Nacional de Identidad.</i></li> <li><i>b. Para personas naturales extranjeras, el Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones. (...)”</i></li> </ul> </li> </ul> <p>Al respecto, debemos señalar que solicitar la nacionalidad del abonado es un requisito que es innecesario, en la medida que al solicitar el carné de extranjería o pasaporte de un extranjero ello se puede conocer de manera inmediata.</p> <p>El colocar tal requisito como información mínima genera costos adicionales e innecesarios a las empresas operadoras.</p>



	<p>En ese sentido y por la disposición del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo general, artículo 85° las entidades del estado están obligadas a compartir información entre ellas que puedan poseer. En este caso, OSIPTEL podría requerirle tal información a Superintendencia Nacional de Migraciones. Por ello, recomendamos eliminar la referida exigencia al ser innecesaria.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Con relación a los comentarios de la empresa América Móvil Perú S.A.C. relacionados a la inclusión como documento válido para la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones del “documento legal de identidad valido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones”, debe indicarse que dicha posibilidad ha sido introducida mediante el Decreto Supremo N° 009-2017-IN, del Ministerio del Interior. En ese sentido, la modificación de este extremo se encuentra relacionada a la necesidad de adecuar las Condiciones de Uso a dicha norma, siendo además que a efectos de guardar coherencia y evitar escenarios de discriminación, se ha ampliado dicha posibilidad a todos los servicios públicos de telecomunicaciones, dado que el Decreto Supremo antes mencionado se encuentra referido a los servicios públicos móviles.</p> <p>Asimismo, es preciso señalar que este Organismo no cuenta con facultades para establecer obligaciones a la Superintendencia Nacional de Migraciones. Sin embargo, ello no impediría que este Organismo coordine con dicha entidad a efectos de determinar adecuadamente los documentos requeridos por esta.</p> <p>En cuanto a lo señalado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. respecto a la posibilidad de registrar la razón social en el caso de persona jurídica, se ha considerado pertinente incluir dicha posibilidad en el presente artículo.</p> <p>Con relación a lo señalado por dicha empresa respecto a que se precise que la inclusión de la nacionalidad del abonado en el registro de abonados, es aplicable únicamente para nuevos registros, consideramos innecesaria dicha precisión en la medida que las normas no son aplicables retroactivamente. No obstante, ello no implica que las empresas puedan encontrarse en la obligación de contar con dicha información en virtud de otras disposiciones emitidas por el OSIPTEL, como es el caso de la Resolución de Consejo Directivo N° 081-2017-CD/OSIPTEL.</p> <p>En cuanto a lo señalado por las empresas Telefónica del Perú S.A.A., Americatel Perú S.A. y Directv Perú S.R.L. y los señores Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego, respecto a que si el abonado ya está identificado con un documento que certifica su nacionalidad, no sería necesario que se le solicite dicha información, debemos señalar que la finalidad de requerir dicha información guarda relación con la necesidad de contar con un registro de abonados válido. En ese sentido, dicho requerimiento puede constituir un mecanismo de seguridad adicional, dado que lo señalado por el solicitante del servicio debe ser consistente con el documento de identidad. Por el contrario, si seguimos el razonamiento de las mencionadas empresas, tampoco sería necesario solicitar el nombre y apellidos dado que estos también están consignados en el documento de identidad, lo cual no resulta razonable. En atención a lo anterior, no corresponde atender a dicha sugerencia.</p>

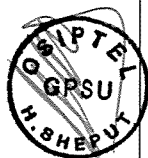


	<p>Con relación a lo señalado por Telefónica del Perú S.A.A. respecto a que la exhibición y copia del documento legal de identificación sea un requisito previo a la activación del servicio y una condición para su entrada en vigencia, debemos señalar que las consideraciones expuestas por dicha empresa resultan aplicables a los servicios públicos móviles, los cuales son contratados validando la identidad del solicitante del servicio a través del sistema de verificación biométrico de huella dactilar. En ese sentido, no corresponde modificar el presente artículo en dicho extremo, siendo el momento de la contratación la oportunidad óptima para dar cumplimiento a dicha obligación.</p> <p>Sin perjuicio de ello, en relación a lo señalado por dicha empresa respecto a la contratación de servicios a través de la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128°, se considera pertinente acoger la sugerencia de Telefónica del Perú S.A.A., precisando que no será necesario que la empresa operadora exija la exhibición y copia de DNI, en los casos en los que la validación de identidad se realice utilizando la mencionada contraseña única.</p> <p>Finalmente, respecto a lo señalado por Americatel Perú S.A. en relación a la hora de la instalación y/o activación del servicio, contrariamente a lo señalado por dicha empresa, este Organismo considera dicha información de gran importancia, dado que esta guarda relación con el momento desde el cual la empresa operadora puede imputar cobros por la prestación del servicio. En ese sentido, no corresponde acoger la sugerencia de dicha empresa.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 11°.- Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio</b></p> <p>La empresa operadora se encuentra obligada a llevar un registro debidamente actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o postpago. Cada registro deberá ser independiente, debiendo contener como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica.</li> <li>(ii) Nacionalidad del abonado.</li> <li>(iii) Número y tipo de documento legal de identificación del abonado, debiendo incluirse: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Para personas naturales nacionales, únicamente el Documento Nacional de Identidad.</li> <li>b. Para personas naturales extranjeras, el Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.</li> <li>c. Para personas jurídicas, el Registro Único de Contribuyentes (RUC), además del número y tipo de documento legal de identificación del representante legal.</li> </ul> </li> </ul> <p>Cada tipo de documento deberá contener el número y/o la serie de dígitos correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(iv) Número telefónico o de abonado, para el caso de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles; o número de contrato o de identificación del abonado, en los demás casos.</li> <li>(v) Fecha y hora de instalación y/o activación del servicio.</li> </ul> <p>La información señalada en los numerales (i), (ii) y (iii) antes indicados, deberá ser solicitada al abonado al momento de la contratación, debiendo exigirse la exhibición y copia del documento legal de identificación del abonado, independientemente de</p>





	<p>la modalidad de contratación, con la finalidad que la empresa operadora, en dicha oportunidad, proceda a registrar los datos personales del abonado. La presentación de la copia del documento legal de identificación del abonado, podrá realizarse sobre papel o cualquier otro soporte que permita su almacenamiento y conservación por parte de la empresa operadora. La empresa operadora, bajo responsabilidad, sólo podrá instalar y/o activar el servicio, una vez que la información proporcionada por el abonado sea incluida en el registro correspondiente.</p> <p>No será necesario que la empresa operadora exija la exhibición y copia de DNI, en los casos en los que la validación de identidad se realice utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar o la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128°, así como para la contratación de servicios de distribución de radiodifusión por cable bajo la modalidad prepago, servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad.”</p>
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 11-A°.- Verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil</b></p> <p>Para las contrataciones de servicios públicos móviles, las empresas operadoras están obligadas a verificar la identidad del solicitante del servicio, utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, salvo las excepciones previstas en el artículo 11-C°.</p> <p>Luego de realizada la verificación biométrica, que consistirá en verificar la correspondencia de la impresión dactilar capturada con la información que obra en la base de datos biométrica del RENIEC, la empresa operadora deberá conservar y almacenar el reporte de la referida verificación; y en caso de existir coincidencia, deberá incluir dicha información en el Registro de Abonados y proceder a la activación del servicio.</p> <p>El reporte de la verificación, deberá consignar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) El número del documento nacional de identidad del solicitante del servicio, respecto del cual se ha realizado la consulta.</li> <li>(ii) El número del servicio público móvil a ser contratado.</li> <li>(iii) La fecha y hora de la consulta ante el RENIEC.</li> <li>(iv) El resultado de la consulta realizada al RENIEC.</li> </ul> <p>Este sistema será implementado obligatoriamente en las oficinas o centros de atención de las empresas operadoras de los servicios públicos móviles y en los distribuidores autorizados por las mismas.</p> <p>Las empresas operadoras podrán utilizar el sistema de verificación biométrica de huella dactilar para servicios distintos al servicio público móvil.</p> <p>En todos los casos, la carga de la prueba respecto al procedimiento de verificación realizado para acreditar la identidad del solicitante del servicio estará cargo de la empresa operadora. Para estos efectos, la empresa operadora deberá conservar en</p>



	<p>sus sistemas, las verificaciones de identidad que han sido realizadas y cuyo resultado ha sido confirmado por el RENIEC, durante el plazo establecido en el tercer párrafo del artículo 9°. El resultado de estas verificaciones deberá guardar coincidencia con la información que obre en el RENIEC.</p> <p>En el caso de personas jurídicas la verificación de identidad se realizará a través de su representante, sin perjuicio de la aplicación lo dispuesto en el artículo 2°.”</p>	
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p>	<p>Sobre el particular, aprovechamos la oportunidad para expresarle que la redacción del artículo no permite identificar con claridad el orden de prelación de los requerimientos para la contratación (como acto jurídico) de los servicios públicos móviles.</p> <p>En concreto, el artículo no precisa de forma expresa si la verificación de identidad del solicitante puede efectuarse de manera posterior a la contratación formal de los servicios móviles, o si, por el contrario, debe darse de forma previa o simultánea.</p> <p>Bajo la normativa vigente, no existe la obligación de condicionar la contratación de los servicios a la verificación previa. En realidad, la única obligación expresa es que la verificación de identidad se produzca antes -y como condición- de la <u>activación del servicio</u>. Esto se debe a que los diversos casos de suplantación de identidad (que justifican la exigencia de verificación de identidad) y seguridad ciudadana en general, no se generan por la contratación del servicio en sí sino por la activación del mismo.</p> <p>Al respecto, hacemos presente que la Resolución N° 0013-2017/CEB-INDECOPI emitida el 5 de enero de 2017 por la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del Indecopi, ha declarado como barrera burocrática carente de razonabilidad <i>“la exigencia de tener que verificar la identidad del solicitante de los servicios de telefonía móvil, en la modalidad prepago, de forma previa o simultánea a la contratación de dicho servicio”</i><sup>2</sup>.</p> <p>En ese sentido, el Regulador debe precisar que la verificación puede darse de forma posterior a la contratación, pero siempre antes de la activación. No resulta legal ni eficiente aprobar disposiciones cuya falta de claridad pueda dar lugar a la imposición de barreras de acceso que limiten injustificadamente las actividades económicas y dinamismo del sector (y que eventualmente serán inaplicadas). Es por dicho motivo que solicitamos que la redacción del artículo bajo análisis sea modificado a efectos de precisar que la verificación de identidad puede darse de forma posterior a la contratación, pero siempre antes de la activación.</p>



<sup>2</sup> Establecida en el artículo 9 del Decreto Supremo N° 024-2010-MTC (hoy derogado) y el artículo 11 A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (hoy vigente).

<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Respecto al comentario de la empresa América Móvil Perú S.A.C., debe indicarse que en el presente artículo se ha eliminado la referencia a que la empresa operadora de los servicios públicos móviles debía verificar la identidad del solicitante del servicio antes de la contratación de dichos servicios, por lo que actualmente las Condiciones de Uso no establecen expresamente si dicha validación debe ser antes o después de la contratación. Sin embargo, es preciso tener en consideración que de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN, dicha verificación debe realizarse antes de la activación del servicio.</p> <p>Con relación a lo anterior, es preciso tener en cuenta que las empresas operadoras de los servicios públicos móviles han venido presentando a consideración del OSIPTEL, mecanismos de contratación digitales en los cuales la aceptación de los abonados se realizaría a través de la captura de su huella dactilar. Así por ejemplo, en dichos casos resulta razonable presumir que la identificación del solicitante se realizaría antes o conjuntamente con la contratación del servicio, razón por la cual establecer un momento específico para identificar al solicitante respecto a la contratación del servicio podría no abarcar los supuestos que pueden presentarse. En ese sentido, corresponde a la empresa dar cumplimiento a dicha obligación en el momento que resulte más idóneo, dentro del marco de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 11-A°.- Verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil</b></p> <p>Para las contrataciones de servicios públicos móviles, las empresas operadoras están obligadas a verificar la identidad del solicitante del servicio, utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, salvo las excepciones previstas en el artículo 11-C°.</p> <p>Luego de realizada la verificación biométrica, que consistirá en verificar la correspondencia de la impresión dactilar capturada con la información que obra en la base de datos biométrica del RENIEC, la empresa operadora deberá conservar y almacenar el reporte de la referida verificación; y en caso de existir coincidencia, deberá incluir dicha información en el Registro de Abonados y proceder a la activación del servicio.</p> <p>El reporte de la verificación, deberá consignar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) El número del documento nacional de identidad del solicitante del servicio, respecto del cual se ha realizado la consulta.</li> <li>(ii) El número del servicio público móvil a ser contratado.</li> <li>(iii) La fecha y hora de la consulta ante el RENIEC.</li> <li>(iv) El resultado de la consulta realizada al RENIEC.</li> </ul> <p>Este sistema será implementado obligatoriamente en las oficinas o centros de atención de las empresas operadoras de los servicios públicos móviles y en los distribuidores autorizados por las mismas.</p> <p>Las empresas operadoras podrán utilizar el sistema de verificación biométrica de huella dactilar para servicios distintos al servicio público móvil.</p>



	<p>En todos los casos, la carga de la prueba respecto al procedimiento de verificación realizado para acreditar la identidad del solicitante del servicio estará a cargo de la empresa operadora. Para estos efectos, la empresa operadora deberá conservar en sus sistemas, las verificaciones de identidad que han sido realizadas y cuyo resultado ha sido confirmado por el RENIEC, durante el plazo establecido en el tercer párrafo del artículo 9°. El resultado de estas verificaciones deberá guardar coincidencia con la información que obre en el RENIEC.</p> <p>En el caso de personas jurídicas la verificación de identidad se realizará a través de su representante, sin perjuicio de la aplicación lo dispuesto en el artículo 2°.”</p>
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 11-B°.- Registro de Terminales Móviles</b>  Adicionalmente a la información contenida en los numerales (i) , (ii) , (iii), (iv) y (v) del artículo 11°, la empresa operadora de los servicios públicos móviles deberá incluir en el registro de abonados, la información referida a todos los equipos terminales móviles a través de los cuales se presta el servicio, incluyendo los equipos que no han sido comercializados por ella. La información adicional a ser incorporada en el mencionado registro deberá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Código IMEI del equipo terminal móvil o número de serie electrónico que lo identifica, en base a la información directamente obtenida de su red.</li> <li>(ii) Marca del equipo terminal móvil.</li> <li>(iii) Modelo del equipo terminal móvil.</li> <li>(iv) Código IMSI que activa el equipo terminal móvil (código de identificación internacional único para cada abonado del servicio público móvil, el cual se encuentra integrado al SIM Card, Chip u otro equivalente).</li> <li>(v) Tipo de abonado: persona natural o jurídica.</li> <li>(vi) Modalidad de contrato: prepago, control o postpago.</li> <li>(vii) Estado del servicio (activo, suspendido, con corte o de baja).</li> <li>(viii) Otra información que establezca el OSIPTEL.</li> </ul> <p>Para efectos de recabar la información contenida en los numerales (ii) y (iii) antes señalados, la empresa operadora podrá decodificar la información que obra en el TAC (Type Allocation Code) del IMEI, el cual es asignado por la Asociación GSM (Groupe Speciale Mobile), en caso corresponda.</p> <p>La empresa operadora actualizará la información del equipo terminal utilizado por el abonado, en base a la información obtenida directamente de su red.</p> <p>Los Registros de Abonados a cargo de las empresas operadoras de servicios públicos móviles forman parte de la Lista Blanca del RENTESEG.”</p>



<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p>	<p>En relación al Registro Nacional de Terminales móviles, ponemos a disposición de vuestro Despacho las consideraciones que se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al respecto, aprovechamos la oportunidad para mencionarle la problemática que existe respecto a los equipos terminales que son importados libremente en el país --<i>inclusive cuentan con certificados de homologación, en algunos casos</i>-- pero que no respetan los parámetros de los convenios de la GSM y que, por ende, no cuentan con códigos IMEIs que permitan identificar a través de su TAC (Type Allocation Code) cuál es su marca y modelo. En efecto, le expresamos que la información de la marca y modelo de los equipos terminales únicamente pueden ser extraídos a través del TAC antes señalado, no siendo posible reemplazarlo por otra información.</li> </ul> <p>Sin perjuicio de lo anterior, estimamos que la información de la marca y modelo de los equipos terminales no resultaría indispensable para los objetivos que persigue la norma (bloqueos y/o desbloques de IMEIs), por lo que consideramos que no es necesaria que dicha información sea incluida en el registro nacional de terminales en aquellos casos en los cuales las empresas no cuenten con dicha información.</p> <p>De igual manera, como correlato, se debería establecer que en dichos casos, dicha información no será remitida al OSIPTEL en cumplimiento de la Resolución de Consejo Directivo N° 081-2017-CD/OSIPTEL.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De otro lado, es oportuno tomar en consideración que la tecnología utilizada por nuestra representada para la prestación de nuestros servicios es la tecnología GSM, la cual permite que un cliente pueda utilizar su servicio telefónico con un equipo terminal y poco después pueda utilizar el mismo servicio con un equipo terminal diferente, lo cual hace que la información de la marca y modelo del equipo a ser bloqueado / desbloqueado sea dinámica e incluso en un mismo día.</li> </ul> <p>En el caso antes descrito, resulta posible que un cliente pueda utilizar un servicio móvil con más de un celular (código IMEI) en un mismo día. En ese escenario, por ejemplo, ¿cómo se efectuará el registro en el Registro Nacional de Terminales? ¿Se efectuarán dos (2) registros de IMEI para una sola línea en un día determinado?</p> <p>En ese sentido, consideramos necesario que se establezcan reglas claras con la finalidad de afrontar dicha situación y que el registro de terminales móviles cuente con información oportuna, resultando por ende que los reportes diarios así como la futura vinculación entre el IMEI y el servicio móvil sea efectuado de la mejor manera.</p>
--	---	--



		<ul style="list-style-type: none"><li>- De similar manera al caso anterior, un escenario adicional que mucho agradeceremos se sirva aclarar es el referido a aquellos casos en los cuales una persona adquiere un equipo terminal móvil (por ejemplo, por renovación de equipo) pero en ningún momento llega a utilizar dicho celular con ninguna de sus líneas móviles.</li></ul> <p>En ese supuesto y considerando que el artículo bajo análisis asume que la información del Registro de Terminales será elaborado tomando en consideración la información extraída directamente de la red, nuestra representada se encontrará en la imposibilidad de registrar dicho equipo terminal. En todo caso, mucho agradeceremos se sirva precisar que sólo se incluirá en el referido registro la información de los terminales que han sido utilizados efectivamente con una línea telefónica.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Por último, como es de vuestro conocimiento, en el mercado se ofrecen planes, con numeración móvil, que son destinados para servicios muy específicos de comunicación "Machine to Machine" como lo son la telemetría, internet de las cosas, etc; y la tendencia de dicho mercado es creciente, de modo tal que su uso será cada vez más común.</li></ul> <p>En esos casos particulares, las líneas móviles no son utilizadas en equipos terminales "convencionales" fabricados bajo los estándares de Asociación GSM sino por el contrario, en su mayoría de veces no han sido fabricados bajo los estándares antes indicados y por ende, no cuentan con un TAC válido.</p> <p>En los casos antes descritos, será usual que las empresas operadoras no cuenten con información sobre la marca y modelo del equipo utilizado por los clientes que podría ser un reloj, un refrigerador o inclusive un automóvil que utilizan datos para comunicarse; motivo por el cual solicitamos a vuestro Despacho lo siguiente: (i) que se considere válido que, en la situación antes descrita, las empresas operadoras no cuenten con información de la marca y modelo del equipo terminales; ó (ii) se excluya del registro de equipos terminales a los equipos utilizados para telemetría, internet de las cosas, y afines.</p>
--	--	--



<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Con relación a los comentarios de la empresa América Móvil Perú S.A.C. respecto a la problemática que existe respecto a los equipos terminales que no respetan los parámetros de los convenios de la GSM, debemos indicar que el Decreto Supremo N° 009-2017 ha definido que el IMEI cuya numeración no se corresponde con las características identificatorias del equipo terminal móvil de acuerdo con los estándares de la GSMA será considerado inválido. En ese sentido, no corresponde a este Organismo apartarse de la mencionada definición. En el mismo sentido, respecto a la utilización del servicio a través de equipos terminales no convencionales, tampoco se puede hacer tal distinción.</p> <p>De otro lado, en cuanto a la consulta de dicha empresa respecto a si en el Registro de Terminales debe incluirse dos registros en los casos en los que un servicio móvil sea utilizado con el mismo número de equipos terminales, debemos indicar que, en efecto, la empresa operadora deberá registrar la información correspondiente a cada equipo terminal, aun cuando se encuentren asociados al mismo servicio móvil.</p> <p>En cuanto al caso planteado por América Móvil Perú S.A.C. respecto a quien adquiere un equipo terminal pero no llega a utilizarlo con ninguna de sus líneas móviles, debemos indicar que, tal como ha señalado dicha empresa, no correspondería que esta registre información al respecto, dado que en este caso no sería posible extraerla de la red. Sin perjuicio de ello, debe indicarse que para el momento en que la empresa operadora venda equipos terminales, estos ya deberían encontrarse registrados en la Lista Blanca del RENTESEG por el importador respectivo.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 11-B°.- Registro de Terminales Móviles</b></p> <p>Adicionalmente a la información contenida en los numerales (i) , (ii) , (iii), (iv) y (v) del artículo 11°, la empresa operadora de los servicios públicos móviles deberá incluir en el registro de abonados, la información referida a todos los equipos terminales móviles a través de los cuales se presta el servicio, incluyendo los equipos que no han sido comercializados por ella. La información adicional a ser incorporada en el mencionado registro deberá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Código IMEI del equipo terminal móvil o número de serie electrónico que lo identifica, en base a la información directamente obtenida de su red.</li> <li>(ii) Marca del equipo terminal móvil.</li> <li>(iii) Modelo del equipo terminal móvil.</li> <li>(iv) Código IMSI que activa el equipo terminal móvil (código de identificación internacional único para cada abonado del servicio público móvil, el cual se encuentra integrado al SIM Card, Chip u otro equivalente).</li> <li>(v) Tipo de abonado: persona natural o jurídica.</li> <li>(vi) Modalidad de contrato: prepago, control o postpago.</li> <li>(vii) Estado del servicio (activo, suspendido, con corte o de baja).</li> <li>(viii) Otra información que establezca el OSIPTEL.</li> </ul>



	<p>Para efectos de recabar la información contenida en los numerales (ii) y (iii) antes señalados, la empresa operadora podrá decodificar la información que obra en el TAC (Type Allocation Code) del IMEI, el cual es asignado por la Asociación GSM (Groupe Speciale Mobile), en caso corresponda.</p> <p>La empresa operadora actualizará la información del equipo terminal utilizado por el abonado, en base a la información obtenida directamente de su red.</p> <p>Los Registros de Abonados a cargo de las empresas operadoras de servicios públicos móviles forman parte de la Lista Blanca del RENTESEG.”</p>
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 11-Cº.- Excepciones a la verificación biométrica por huella dactilar</b></p> <p>No resultará exigible a la empresa operadora de los servicios públicos móviles la verificación biométrica por huella dactilar en los siguientes supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Cuando el solicitante del servicio público móvil adolezca de alguna discapacidad física o su huella se encuentre desgastada de modo que le impida materialmente someterse a la verificación biométrica de huella dactilar.</li> <li>(ii) En el caso de fallas en la conectividad con la base de datos del RENIEC debidamente acreditadas.</li> <li>(iii) Cuando el solicitante del servicio no se encuentre en la base de datos del RENIEC, por tratarse de persona extranjera.</li> </ul> <p>Para el caso de los numerales (i) y (ii) antes indicados, la empresa operadora debe exigir al solicitante del servicio la exhibición del documento legal de identidad y requerir una declaración jurada suscrita en la que conste que no ha podido realizarse la verificación biométrica, especificando la causal indicada por la empresa operadora, de ser el caso. Dicha declaración jurada debe contener como campos obligatorios a ser llenados por el solicitante del servicio, sus datos personales correspondientes al nombre de la madre, nombre del padre y el distrito de nacimiento. La empresa operadora deberá conservar la referida declaración jurada.</p> <p>Las empresas operadoras deben contrastar la información contenida en los campos obligatorios señalados en el párrafo anterior, con la información de la base de datos del RENIEC, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes. En caso de encontrarse inconsistencias al hacer la validación contra la base de datos del RENIEC, se desactivará el servicio en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de advertida la inconsistencia.</p> <p>En el caso del numeral (ii), no será exigible la suscripción de la declaración jurada, en caso las empresas operadoras hayan conservado la huella digital del solicitante del servicio, previa autorización de éste, y dentro del plazo señalado en el párrafo anterior, realicen el contraste biométrico con la base de datos del RENIEC.</p>





	<p>Para el caso del numeral (iii) en tanto se implemente un sistema de acceso en línea que permita validar el movimiento migratorio de los extranjeros o sus datos personales contenidos en el Registro Central de Extranjería, las empresas operadoras deberán seguir las reglas contenidas en el segundo párrafo del artículo 11°.</p> <p>En los casos que corresponda, la empresa operadora deberá conservar y almacenar el reporte de la verificación en el que conste que la huella dactilar del solicitante del servicio no puede ser reconocida por el dispositivo analizador y la declaración jurada, durante el plazo establecido en el tercer párrafo del artículo 9°.</p> <p>La empresa operadora deberá comunicar y acreditar al OSIPTEL las interrupciones por fallas de conexión y el periodo de las mismas, a través de los mecanismos que se dispongan para tal efecto.”</p>
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p> <p>En relación a lo anterior, consideramos oportuno que se precise la redacción del tercer párrafo del artículo bajo análisis, en tanto que --en la actualidad- se indica que en caso no sea posible la validación biométrica, las empresas validarán la información de las personas que hubieran contratado su servicio en un plazo máximo de dos (2) días hábiles.</p> <p>En ese sentido, consideramos oportuno que se precise la redacción antes señalada con la finalidad de indicar desde cuando se iniciará el cómputo del plazo antes señalado. En efecto, consideramos necesario que se precise expresamente que el plazo de dos (2) días hábiles se computará desde el proceso de venta.</p> <p>Lo antes señalado permitirá a las empresas operadoras contar con las herramientas necesarias para implementar mecanismos de validación de identidad durante el mismo proceso de venta y antes de que culmine el referido procedimiento, siendo posible contrastar dicha información con la proporcionada por RENIEC, logrando evitar cualquier posible situación de fraude y sin perjuicio del cumplimiento de las formalidades establecidas en el artículo bajo análisis.</p> <p>Es oportuno mencionar que cuando se realiza la validación de la información personal del cliente, una vez culminado el proceso de venta, es posible que se presenten casos en los cuales la empresa entregó al cliente un equipo terminal subsidiado --por ejemplo-- pero, luego de efectuado el contraste de información antes señalado, la información proporcionada por el cliente y la existente en la RENIEC no resultan consistentes. En aquellos casos, según lo dispuesto en la normativa vigente, la empresa operadora tendrá que desactivar el servicio y no resultará posible recuperar el terminal entregado ni tampoco el respectivo subsidio.</p>



		<p>En ese sentido, es importante mencionar que la propuesta antes señalada no generará ningún perjuicio a las políticas de seguridad del Gobierno ni a las empresas operadoras, razón por la cual solicitamos que el artículo bajo análisis sea modificado en el sentido antes señalado.</p>
	<p><b>Telefónica del Perú S.A.A.</b></p>	<p>Respecto del literal (i) hay múltiples casos en que el solicitante le da como resultado un no hit por el desgaste de su huella, pese a que acredita con su DNI que es la persona. Es decir, estos casos de desgaste de huella, la casuística no impide que materialmente el solicitante pase por un proceso de verificación biométrica, lo que sucede es que el resultado siempre será negativo. Siendo así, consideramos que debe mejorarse la redacción establecida en el literal (i), diferenciando la casuística de discapacidad física con la casuística de desgaste por uso: En ese sentido proponemos el siguiente texto para el literal (i) del artículo 11-C°:</p> <p><i>“(i) Cuando el solicitante del servicio público móvil adolezca de alguna discapacidad física o su huella se encuentre desgastada de modo que le impida materialmente someterse a la verificación biométrica de huella dactilar <b>o dicho desgaste le genere un resultado inconsistente.</b>”</i></p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Respecto al comentario de la empresa América Móvil Perú S.A.C. a efectos que se precise desde cuando se iniciará el cómputo del plazo para validar la información consignada en la declaración jurada a la que hace referencia el presente artículo, consideramos que no resulta necesario realizar precisiones adicionales, toda vez que del texto del mismo se desprende que dicha validación se realiza dentro de los dos (2) días siguientes a la suscripción de la mencionada declaración jurada. Asimismo, dicho plazo es un plazo máximo, siendo que la empresa puede realizar las validaciones correspondientes en un plazo menor a efectos de minimizar el impacto de una posible contratación fraudulenta.</p> <p>De otro lado, en cuanto a lo señalado por Telefónica del Perú S.A.A. respecto a la existencia de casos en los que al solicitante del servicio le da como resultado “NO HIT” por el desgaste de su huella dactilar, debemos indicar que si bien las normas deben tratar de abarcar la mayor cantidad de supuestos, resulta imposible regular la totalidad de estos, sin que ello quite eficacia a lo que se quiere disponer. Así, permitir que las empresas puedan contratar a través de un mecanismo excepcional ante un “resultado inconsistente” puede generar mayores problemas que beneficios. En ese sentido, consideramos que no debe establecerse una excepción como la planteada por la referida empresa.</p>	



**Versión final del  
Artículo**

**“Artículo 11-C°.- Excepciones a la verificación biométrica por huella dactilar**

No resultará exigible a la empresa operadora de los servicios públicos móviles la verificación biométrica por huella dactilar en los siguientes supuestos:

- (i) Cuando el solicitante del servicio público móvil adolezca de alguna discapacidad física o su huella se encuentre desgastada de modo que le impida materialmente someterse a la verificación biométrica de huella dactilar.
- (ii) En el caso de fallas en la conectividad con la base de datos del RENIEC debidamente acreditadas.
- (iii) Cuando el solicitante del servicio no se encuentre en la base de datos del RENIEC, por tratarse de persona extranjera.

Para el caso de los numerales (i) y (ii) antes indicados, la empresa operadora debe exigir al solicitante del servicio la exhibición del documento legal de identidad y requerir una declaración jurada suscrita en la que conste que no ha podido realizarse la verificación biométrica, especificando la causal indicada por la empresa operadora, de ser el caso. Dicha declaración jurada debe contener como campos obligatorios a ser llenados por el solicitante del servicio, sus datos personales correspondientes al nombre de la madre, nombre del padre y el distrito de nacimiento. La empresa operadora deberá conservar la referida declaración jurada.

Las empresas operadoras deben contrastar la información contenida en los campos obligatorios señalados en el párrafo anterior, con la información de la base de datos del RENIEC, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes. En caso de encontrarse inconsistencias al hacer la validación contra la base de datos del RENIEC, se desactivará el servicio en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de advertida la inconsistencia.

En el caso del numeral (ii), no será exigible la suscripción de la declaración jurada, en caso las empresas operadoras hayan conservado la huella digital del solicitante del servicio, previa autorización de éste, y dentro del plazo señalado en el párrafo anterior, realicen el contraste biométrico con la base de datos del RENIEC.

Para el caso del numeral (iii) en tanto se implemente un sistema de acceso en línea que permita validar el movimiento migratorio de los extranjeros o sus datos personales contenidos en el Registro Central de Extranjería, las empresas operadoras deberán seguir las reglas contenidas en el segundo párrafo del artículo 11°.

En los casos que corresponda, la empresa operadora deberá conservar y almacenar el reporte de la verificación en el que conste que la huella dactilar del solicitante del servicio no puede ser reconocida por el dispositivo analizador y la declaración jurada, durante el plazo establecido en el tercer párrafo del artículo 9°.

La empresa operadora deberá comunicar y acreditar al OSIPTEL las interrupciones por fallas de conexión y el periodo de las mismas, a través de los mecanismos que se dispongan para tal efecto.”



<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 17°.- Cláusulas generales y adicionales de contratación</b>  El contrato de abonado estará compuesto por las Cláusulas Generales de Contratación aprobadas por el OSIPTEL y por aquellas cláusulas adicionales en las que el abonado consigne su opción respecto de cualesquiera de las alternativas de adquisición, arrendamiento u otra modalidad de utilización de equipos, su mantenimiento u otras condiciones inherentes al servicio.</p> <p>La carga de la prueba sobre el ejercicio de dichas opciones corresponde a la empresa operadora, la que deberá devolver los pagos efectuados, incluyendo el respectivo interés, en caso no demostrara que el abonado aceptó expresamente dichos servicios conforme a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.</p> <p>En los contratos de abonado deberá constar expresamente, como mínimo, la información a que se refieren los numerales (i), (v), (vi), (vii), (x), (xi), (xii), y (xv) del artículo 6°, así como el detalle de las tarifas aplicables. Asimismo, en los casos que el contrato se celebre a través de mecanismos de contratación distintos al documento escrito, la información antes indicada deberá estar contenida en dicho mecanismo, con excepción de la relación de las señales de programación que se contratan, las cuales deberán ser detalladas en la comunicación a que hace referencia el artículo 9°; de tal manera que permita otorgar certeza de la aceptación del abonado respecto de las estipulaciones a que se refieren los numerales antes mencionados, sin perjuicio de las obligaciones adicionales dispuestas en la presente norma.</p> <p>La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL una copia del modelo de contrato de abonado y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere, independientemente de la modalidad de contratación utilizada, con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo, incluyendo los cambios en las señales de programación, en el caso del servicio de distribución de radiodifusión por cable.”</p>	
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>Americatel Perú S.A.</b></p>	<p>El artículo bajo comentario establece que el OSIPTEL aprobará las Cláusulas Generales de Contratación de los contratos de abonados. Para ello las empresas operadoras deberán remitir al OSIPTEL una copia del modelo de contrato de abonado y sus anexos, antes de la fecha de inicio de la comercialización del servicio. Asimismo, se ha eliminado el plazo con el que cuenta OSIPTEL para otorgar su conformidad. Sobre el particular, consideramos que la redacción propuesta genera incertidumbre a la empresa operadora, toda vez que podrían existir 2 posibles interpretaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La empresa operadora tiene la obligación de remitir el contrato de abonado previo al inicio de comercialización y ello basta para iniciar la misma. Si posteriormente OSIPTEL brinda la conformidad al contrato, no existe ningún impacto; no obstante, si OSIPTEL lo observa, se entendería que cualquier cambio sería aplicado a partir de ese momento.</li> <li>2. La empresa operadora debe esperar la conformidad de Osiptel para iniciar la comercialización. En este caso, sería necesario que exista un plazo y que este trámite sea incorporado en el TUPA de la entidad,</li> </ol>



		<p>En este último caso, esto evitará que se generen demoras que afecten de manera negativa la operación de las empresas operadoras, debido a que, al no tener un plazo de pronunciamiento, las empresas operadoras no tendrán idea de la fecha (aproximada) en la cual podar dar inicio a la comercialización de sus servicios. Asimismo, consideramos que se debe mantener la obligación de publicación de los contratos en la web del OSIPTEL. Esto a fin de continuar con las buenas prácticas de transparencia que han caracterizado a OSIPTEL, y que generan predictibilidad en el sector, debido a que algunos productos tienen características similares y al tener conocimiento de los textos aprobados por OSITPEL, se pueden replicar a futuro y evitar observaciones posteriores.</p>
	<p><b>Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.</b></p>	<p>Mediante el Proyecto se propone modificar la cláusula 17 de las Condiciones de Uso, suprimiendo el procedimiento de revisión y conformidad, por parte de OSIPTEL, de los modelos de contratos de abonado de servicios públicos de telecomunicaciones (los "Contratos de Abonado"), de manera previa a su utilización.</p> <p>De esta manera, como OSIPTEL menciona en la exposición de motivos del Proyecto, se plantea que la revisión de los modelos de Contratos de Abonado se realice ex post, determinando que será obligación de la empresa operadora remitir a OSIPTEL una copia del modelo de Contrato de Abonado y sus anexos, con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como en el caso de cualquier modificación al contenido del mismo.</p> <p>Sobre el particular, saludamos esta iniciativa de OSIPTEL, toda vez que creemos que resulta una medida conveniente hacia la agilización del mercado y de la oferta de servicios; siendo que evita la asunción de sendos costos y la demora en la comercialización de servicios, en favor de la competencia y, principalmente, de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.</p> <p>Dado este importante cambio en el esquema de supervisión y control de los mecanismos de contratación de servicios, en aras de evitar escenarios que a la larga terminen perjudicando la contratación y prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, consideramos necesario que se defina un plazo máximo en el cual, luego de recibir una copia del modelo de Contrato de Abonado y sus anexos, OSIPTEL pueda emitir comentarios u observaciones a tales documentos, si es que la posición del Regulador implicaría algún requerimiento de modificación y/o adecuación por parte de las empresas operadoras.</p>



	<p>Directv Perú S.R.L.</p>	<p>El referido artículo es modificado en relación a obligación de enviar los modelos de contratos de abonado para revisión, evaluación y final aprobación por parte del regulador, siendo que ahora solo se deberá remitir dichos documentos y sus respectivos anexos a manera de información en caso se busque lanzar un nuevo servicio al mercado o se realice alguna modificación a los contratos vigentes, sin esperar el plazo establecido para comercializar el servicio.</p> <p>• <b>Sobre el proceso de aprobación de nuevos modelos de contratos o modificaciones a los contratos que cuentan con conformidad.</b></p> <p>En primer lugar, consideramos que es positivo la eliminación de la obligación del plazo de veinte (20) días hábiles del proceso de aprobación de nuevos contratos o modificaciones de contratos de servicios de telecomunicaciones para el uso del contrato, bajo el criterio de agiliza los procesos dinámicos que el sector mantiene en la actualidad, en tanto que el proceso de aprobación en muchas oportunidades constituía un obstáculo con el lanzamiento de nuevos productos e iniciativas que se adecuan a las necesidades actuales que requieren los abonados.</p> <p>No obstante, nos genera incertidumbre no saber si los modelos de contrato remitidos al Regulador serán materia de observaciones o recomendaciones dentro de un plazo determinado, toda vez que esto no estaría considerando los procesos inherentes que implica una modificación de los modelos contratos.</p> <p>Así, de darse alguna observación o propuesta de mejora por parte del Regulador, esto impactará directamente en los procesos de impresión, entrega y distribución a los puntos de venta a nivel nacional, de los modelos de contrato. Esto además del desfase ocasionado entre un modelo con otro, significará un sobre costo en los procesos, así como una mayor demanda del uso de documentos impresos.</p> <p>Por lo tanto, sugerimos que a pesar que el OSIPTEL no tenga la necesidad de aprobar el uso de los contratos si sería prudente que en un determinado plazo otorgue su conformidad respecto del contenido del contrato.</p>
<p>Posición del OSIPTEL</p>	<p>Con relación al comentario de la empresa Americatel Perú S.A. respecto a las dos (2) posibles interpretaciones que se pueden derivar de la propuesta de modificación, debemos precisar que, conforme se indicó en la Exposición de Motivos, la conformidad del OSIPTEL al modelo de contrato de abonado no será requisito previo para el inicio de la comercialización de los servicios, con el propósito de que las empresas operadoras lancen ofertas de nuevos servicios, lo cual permitirá la dinamización del mercado. En ese contexto, antes del inicio de la fecha de comercialización, las empresas operadoras solo tendrán la obligación de remitir una copia de los modelos de contratos, a fin de que el OSIPTEL proceda con una evaluación ex post de los mismos.</p>	



	<p>Respecto a los comentarios de las empresas Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. y Directv Perú S.R.L. sobre la necesidad de establecer un plazo máximo para que el OSIPTEL otorgue su conformidad al contenido de los modelos de contratos de abonados, debe indicarse que la evaluación ex post a ser realizada por el OSIPTEL consistirá en la supervisión del contenido de los modelos de contrato, los cuales no serán objeto de una conformidad por parte del OSIPTEL. Así, el OSIPTEL realizará la supervisión respectiva a efectos que los modelos de contrato no contengan cláusulas que contravengan la normativa de protección a usuarios. En ese sentido, dado que no existirá un procedimiento que derive en un pronunciamiento que otorgue conformidad a la totalidad de los contratos remitidos por las empresas operadoras, no corresponde disponer un plazo para tal efecto. No obstante, el OSIPTEL podrá realizar la supervisión respectiva en el marco de sus atribuciones supervisoras y fiscalizadoras.</p> <p>Sin perjuicio de ello, se ha considerado pertinente incluir expresamente la prohibición de la empresa operadora de incluir en sus modelos de contrato cláusulas que no se ajusten a la normativa vigente.</p> <p>Finalmente, sobre la sugerencia de continuar con la publicación de los contratos en la página web del OSIPTEL, debe tenerse en consideración que dado que no se emitirá un acto que otorgue conformidad al contrato (salvo lo dispuesto en los artículos 71° y 76°), con el presente artículo no se procederá a publicar contratos con conformidad. No obstante ello, el OSIPTEL podrá implementar un mecanismo para que las empresas operadoras registren sus modelos de contrato y que estos puedan ser visualizados por los interesados.</p>
<p>Versión final del Artículo</p>	<p><b>“Artículo 17°.- Cláusulas generales y adicionales de contratación</b></p> <p>El contrato de abonado estará compuesto por las Cláusulas Generales de Contratación aprobadas por el OSIPTEL y por aquellas cláusulas adicionales en las que el abonado consigne su opción respecto de cualesquiera de las alternativas de adquisición, arrendamiento u otra modalidad de utilización de equipos, su mantenimiento u otras condiciones inherentes al servicio.</p> <p>La carga de la prueba sobre el ejercicio de dichas opciones corresponde a la empresa operadora, la que deberá devolver los pagos efectuados, incluyendo el respectivo interés, en caso no demostrara que el abonado aceptó expresamente dichos servicios conforme a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.</p> <p>En los contratos de abonado deberá constar expresamente, como mínimo, la información a que se refieren los numerales (i), (v), (vi), (vii), (x), (xi), (xii), y (xv) del artículo 6°, así como el detalle de las tarifas aplicables. Asimismo, en los casos que el contrato se celebre a través de mecanismos de contratación distintos al documento escrito, la información antes indicada deberá estar contenida en dicho mecanismo, con excepción de la relación de las señales de programación que se contratan, las cuales deberán ser detalladas en la comunicación a que hace referencia el artículo 9°; de tal manera que permita otorgar certeza de la aceptación del abonado respecto de las estipulaciones a que se refieren los numerales antes mencionados, sin perjuicio de las obligaciones adicionales dispuestas en la presente norma.</p>



	<p>La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL una copia del modelo de contrato de abonado y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere, independientemente de la modalidad de contratación utilizada, con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo, incluyendo los cambios en las señales de programación, en el caso del servicio de distribución de radiodifusión por cable.</p> <p>La empresa operadora se encuentra prohibida de incluir en sus modelos de contrato de abonado y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, cláusulas que no se ajusten a la normativa vigente.”</p>
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 33°.- Características de los conceptos facturables</b></p> <p>Además de lo que se dispone en las normas específicas sobre facturación, aprobadas por el OSIPTEL, los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio o cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia, y el período correspondiente;</li> <li>(ii) Permitirán entender la aplicación de las tarifas;</li> <li>(iii) Deberán sustentarse en las tarifas vigentes informadas por la empresa operadora, considerando las ofertas, descuentos y promociones que sean aplicables al servicio o a cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia; y,</li> <li>(iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.</li> </ul> <p>Para el caso de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, la medición del tráfico de las llamadas locales o de larga distancia para los fines de la tasación aplicable se efectúa desde que se establece la comunicación con el destino llamado hasta que el origen o destino concluye con dicha llamada.</p> <p>Para efectos de la facturación o cobro del servicio de acceso a Internet, la unidad de medición para los fines de tasación es el Kilobyte (KB), estando prohibido el redondeo a unidades mayores. Esta disposición no resulta aplicable a los casos en los que la facturación o cobro del servicio se realiza independientemente del consumo efectuado.</p> <p>La facturación de las llamadas de larga distancia deberá efectuarse detallando, como mínimo, la localidad del destino llamado, el número llamado, la fecha, la hora de inicio, duración y el importe de cada llamada. Asimismo, se deberá detallar en el recibo la modalidad utilizada en cada llamada de larga distancia, tales como discado directo, por operadora - persona a persona, por operadora - teléfono a teléfono, o cobro revertido.</p>



*[Handwritten mark]*



	<p>Asimismo, se deberá especificar las llamadas para acceder a Internet, sin perjuicio que la misma empresa operadora actúe como proveedor de servicios de Internet o sea una tercera empresa. En dicha especificación se deberá incluir el número total de llamadas, el tiempo consumido, diferenciando el horario de aplicación tarifaria y el importe correspondiente.</p> <p>En los casos en que el servicio de acceso a Internet sea prestado de manera conjunta con otro servicio público de telecomunicaciones, la empresa operadora deberá diferenciar los conceptos facturados correspondientes a cada servicio.”</p>
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>LA PROPUESTA VULNERARIA CONTRATOS VALIDAMENTE SUSCRITOS.-</b></p> <p>Como es de su conocimiento, el artículo 62° de la Constitución dispone que <i>"los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase"</i>. De igual modo, el Tribunal Constitucional señala en relación al mismo que dicha norma establece un límite a la potestad normativa del Estado, en virtud del cual <b>la ley —y, eventualmente, otras fuentes formales de derecho— no pueden utilizarse para modificar el contenido de un contrato</b><sup>3</sup>.</p> <p>En ese sentido, la prohibición de redondeo a unidades mayores al Kilobyte (KB) implicaría forzar a las empresas operadoras a modificar las condiciones que venían aplicando a determinados abonados, lo cual implicaría una modificación de los términos de los contratos suscritos.</p> <p>En efecto, conforme a lo señalado, esto resultaría contrario al artículo 62° de la Constitución, más aún si se toma en cuenta que la medida planteada no sería siquiera aprobada a través de una Ley, sino por medio de una norma de rango infra legal. Sin perjuicio de lo anterior, es importante tomar en cuenta que, de acuerdo con el Tribunal Constitucional, el reconocimiento del derecho fundamental al libre desarrollo de la personalidad tiene como consecuencia que determinadas conductas del individuo constituyan <i>"ámbitos de libertad sustraídos a cualquier intervención estatal que no sean razonables ni proporcionales para la salvaguarda y efectividad del sistema de valores que la misma Constitución consagra."</i><sup>4</sup></p> <p>Así, en el caso de la normativa sobre protección del consumidor, el referido derecho fundamental ha sido recogido por el Principio de Autonomía y Soberanía del Consumidor, de acuerdo con el cual <i>"las normas de protección al consumidor deben ser interpretadas y aplicadas en el sentido de respetar y fomentar las opciones libres e informadas de los consumidores."</i> (Énfasis añadido).</p> </li> </ul>



Sentencia del Tribunal Constitucional recaída sobre el Expediente No. 0006-2012-P1/TC.  
 Sentencia del Tribunal Constitucional recaída sobre el Expediente No. 3901-2007-PA/TC.



		<p>Consideramos que una propuesta como la descrita resulta abiertamente contraria a este principio y vacía totalmente de contenido el derecho fundamental a la libre autodeterminación de la persona. Lo anterior, ya que, con esta medida el Regulador pretende suplir por completo la voluntad del individuo, en función de lo que éste considera es mejor para él.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LA PROPUESTA PRETENDE REGULAR TARIFAS DE MANERA INDIRECTA</b></li> </ul> <p>El artículo 25° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo No. 008-2001-PCM (en adelante, Reglamento General), establece que la función normativa faculta al OSIPTEL a dictar <i>“reglamentos y normas de carácter general”</i> referidos -entre otros asuntos- a <i>“sistemas tarifarios o regulatorios o mecanismos para su aplicación”</i><sup>5</sup>. Sobre el particular, corresponde, en primer lugar, precisar <b>cuáles son los alcances de las competencias del OSIPTEL en materia tarifaria.</b></p> <p>De igual modo, de acuerdo con el artículo 4° del Decreto Legislativo No. 757, que aprobó la Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada (en adelante, el DL 757), que establece que los precios de la economía resultan de la oferta y la demanda y que <b><i>“los únicos precios que pueden fijarse administrativamente son las tarifas de los servicios públicos, conforme a lo que se disponga expresamente por Ley del Congreso de la República”</i></b>. (Énfasis añadido).</p> <p>Así, de conformidad con el DL 757, la Ley No. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos (en adelante, la Ley de los Organismos Reguladores), los Organismos Reguladores se encuentran facultados para ejercer la función reguladora, la cual comprendería <b><i>“la facultad de fijar las tarifas de los servicios bajo su ámbito”</i></b>. (Énfasis añadido). Asimismo, precisa que corresponde a los Organismos Reguladores el ejercicio de la función normativa, la cual comprendería la facultad de dictar <i>“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”</i><sup>6</sup>.</p>
--	--	--



<sup>5</sup> Reglamento General del OSIPTEL:

**“Artículo 23.- Definición de Función Normativa**

La función normativa permite al OSIPTEL dictar de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Estos reglamentos podrán definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de éstas con los usuarios.

Asimismo, comprende la facultad de dictar mandatos y normas de carácter particular; referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades bajo su competencia, o de sus usuarios.

(...)

**“Artículo 25.- Reglamentos que pueden dictarse en ejercicio de la función normativa**

En ejercicio de la función normativa puede dictarse reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a los siguientes asuntos:

- a) Sistemas tarifarios o regulatorios o mecanismos para su aplicación. (...).”

Ley de los Organismos Reguladores:

**“Artículo 3.- Funciones**

		<p>En línea con lo señalado, el artículo 77° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (en adelante, el TUO de la Ley de Telecomunicaciones), aprobado a través del Decreto Supremo No. 013-93-TCC, señala como una de las funciones fundamentales del OSIPTEL <b>“fijar las tarifas de servicios públicos de telecomunicaciones y establecer las reglas para su correcta aplicación”</b>. Sin perjuicio de lo anterior, el artículo 67° del TUO de la Ley de Telecomunicaciones, establece que el OSIPTEL <b>“puede optar por no establecer tarifas topes cuando por defecto de la competencia entre empresas se garantice una tarifa razonable en beneficio del usuario.”</b> (Énfasis añadido).</p> <p>De igual manera, el artículo 8° de la Ley No. 26285 --que dispone la desmonopolización progresiva de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones de Telefonía Fija Local y de Servicios de Portadores de Larga Distancia-- enumera, entre las funciones del OSIPTEL, <b>“fijar los sistemas de tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones, creando condiciones tarifarias que sean compatibles con la existencia de competencia”</b>. (Énfasis añadido).</p> <p>Por su parte, La Ley No. 27838, Ley de Transparencia y Simplificación de los Procedimientos Regulatorios de Tarifas (Ley de los Procedimientos Regulatorios de Tarifas) -de aplicación a todos los Organismos Reguladores contemplados en la Ley No. 27332-, establece una serie de reglas y principios a ser incluidos por los Organismos Reguladores en sus procedimientos de regulación tarifaria<sup>7</sup>.</p> <p>Sobre la base del marco legal antes descrito, en el Reglamento General del OSIPTEL se ha establecido que la función reguladora <b>“es la facultad que tiene OSIPTEL de fijar tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones”</b> y, asimismo, que <b>“en ejercicio de la función reguladora el OSIPTEL fijará tarifas, establecerá sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades, y dictará las disposiciones que sean necesarias para tal efecto”</b><sup>8</sup>. Adicionalmente, se ha establecido –en el artículo 25° bajo comentario- que la</p>
--	--	--

3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:

b) Función reguladora: comprende la facultad de fijar las tarifas de los servicios bajo su ámbito;

c) Función Normativa: 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; Comprende, a su vez, la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, bajo su ámbito, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas dictadas por ellos mismos. Asimismo, aprobarán su propia Escala de Sanciones dentro de los límites máximos establecidos mediante decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro del Sector a que pertenece el Organismo Regulador. (...)

De acuerdo con el artículo 2° de la Ley No. 27838, ésta tiene por objeto **“garantizar que la función reguladora sea ejecutada con estricta sujeción a criterios técnicos, legales y económicos, y establecer los mecanismos que garanticen efectivamente la mayor transparencia en el proceso de fijación de tarifas reguladas, mediante el acceso a toda la información utilizada por los Organismos Reguladores”**.

Reglamento General del OSIPTEL:

**“Artículo 28.- Función Reguladora.**

**Es la facultad que tiene OSIPTEL de fijar tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones.**

(...)



		<p>función normativa faculta al OSIPTEL a dictar <i>“reglamentos y normas de carácter general”</i> referidos -entre otros asuntos- a <i>“sistemas tarifarios o regulatorios o mecanismos para su aplicación”</i><sup>9</sup>.</p> <p>Es importante remarcar que el artículo 32° del referido Reglamento General del OSIPTEL precisa que <i>“las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones son establecidas libremente por cada empresa operadora, de acuerdo con las condiciones de oferta y demanda en el mercado”</i>, sin perjuicio de lo cual el Regulador puede fijar diferentes modalidades de tarifas tope para determinados servicios, debiendo <b><i>“desregular las tarifas si verifica condiciones de competencia efectiva entre las empresas operadoras, que garanticen una tarifa razonable en beneficio del usuario”</i></b>. (Énfasis añadido).</p> <p>En ejercicio de su función normativa y a través de la Resolución de Consejo Directivo No. 060-2000-CD/OSIPTEL, se aprobó el referido Reglamento General de Tarifas. Conforme a lo señalado y según las facultades legales del OSIPTEL, en dicha norma se establecen las <i>“normas generales y principios”</i> para la aplicación de las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones<sup>10</sup>. Asimismo, de conformidad con la Ley de los Procedimientos Regulatorios de Tarifas, en el Reglamento de Tarifas se establecen las reglas aplicables a los procedimientos regulatorios para la emisión de resoluciones tarifarias de fijación de tarifas tope.</p> <p>Asimismo, de conformidad con lo establecido en el Reglamento General del propio OSIPTEL, en el artículo 32° del Reglamento General de Tarifas se establece que el OSIPTEL <b><i>“podrá disponer la fijación, revisión o ajuste de tarifas tope para servicios públicos de telecomunicaciones prestados por empresas concesionarias”</i></b> en los siguientes casos:</p>
--	--	---

**Artículo 30.- Alcances de la Función Reguladora.**

En ejercicio de la función reguladora el OSIPTEL fijará tarifas, establecerá sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades, y dictará las disposiciones que sean necesarias para tal efecto.”

<sup>9</sup> **Reglamento General del OSIPTEL:**

**“Artículo 23.- Definición de Función Normativa**

La función normativa permite al OSIPTEL dictar de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Estos reglamentos podrán definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de éstas con los usuarios.

Asimismo, comprende la facultad de dictar mandatos y normas de carácter particular; referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades bajo su competencia, o de sus usuarios.

(...)

**“Artículo 25.- Reglamentos que pueden dictarse en ejercicio de la función normativa**

En ejercicio de la función normativa puede dictarse reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a los siguientes asuntos:

a) Sistemas tarifarios o regulatorios o mecanismos para su aplicación. (...).”

<sup>10</sup> **Reglamento General de Tarifas:**

**“Artículo 1.- Objeto de la norma y fines de la regulación**

El presente reglamento establece las normas generales y principios para la aplicación de las Tarifas Establecidas, planes tarifarios y Tarifas Promocionales, con el fin de promover el desarrollo de las telecomunicaciones en condiciones tarifarias adecuadas para las empresas y en beneficio de los usuarios, así como la prestación de más y mejores servicios, en términos de calidad y eficiencia económica, dentro del marco de la libre y leal competencia y la apertura del mercado de telecomunicaciones.”



**“Cuando se sustente en la aplicación de disposiciones y criterios tarifarios estipulados en los contratos de concesión. En estos casos, la resolución tarifaria será aplicable a la empresa titular de los respectivos contratos de concesión.**

**Cuando se trate de mercados de servicios donde existan operadores dominantes. En estos casos, la resolución tarifaria será aplicable a la empresa concesionaria respecto de la cual se haya determinado que goza de una posición de dominio en el mercado.**

**Cuando se trate de mercados en los que no exista una competencia efectiva. En estos casos, la resolución tarifaria será aplicable a las otras empresas concesionarias del respectivo mercado, además de las comprendidas en los incisos precedentes.” [Énfasis añadido]**

Adicionalmente, en el artículo 9° del Reglamento General de Tarifas se han establecido dos regímenes tarifarios distintos:



**“a. Un régimen tarifario supervisado: (...) bajo el cual las empresas operadoras pueden establecer y modificar libremente las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, sin estar sujetas a tarifas tope, y determinándolas únicamente de acuerdo a la oferta y la demanda;” y**

**b. Un régimen tarifario regulado: (...) bajo el cual las empresas concesionarias pueden fijar y modificar libremente las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, sin poder exceder las tarifas tope que hayan sido fijadas en sus respectivos contratos de concesión o en las resoluciones tarifarias emitidas por OSIPTEL.”**

Conforme a lo señalado, la regulación vigente faculta al OSIPTEL a regular --**fijando tarifas tope**-- las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como a establecer sistemas tarifarios. Es importante precisar que, salvo a excepción de Telefónica del Perú S.A.A. en relación a su servicio de telefonía fija, actualmente todos los operadores pueden fijar libremente las tarifas de todos sus servicios finales, encontrándose los mismos sujetos a un régimen tarifario supervisado.

De prohibirse el redondeo de KB, se obligaría a las empresas operadoras a dejar de comercializar planes que cuentan con una de sus características el redondeo de KB a efectos de su tasación y al mismo tiempo, se establecería la obligación de que las empresas operadoras establezcan una tarifa por KB. De esta forma, indirectamente, OSIPTEL estaría colocando un límite o tope a las tarifas por KB. Lo anterior implica que, a



		<p>través de su propuesta, <b>el Regulador está determinando la aplicación de tarifas tope para servicios públicos de telecomunicaciones</b> a los que no corresponde aplicar un régimen de este tipo.</p> <p>El OSIPTEL no ha cumplido con acreditar que nos encontremos en alguno de los supuestos que, de acuerdo con la regulación vigente, lo habilitarían a fijar tarifas topes en la comercialización de los servicios en cuestión (ausencia de competencia). El OSIPTEL tampoco ha seguido los procedimientos requeridos para modificar el régimen aplicable a este tipo de servicios de uno simplemente supervisado (sin tarifas topes) a uno regulado (con tarifas topes). En resumen, la propuesta constituye una modificación encubierta e ilegal del régimen tarifario aplicable a servicios que actualmente se prestan en condiciones de competencia, razón por la cual solicitamos que la misma no sea aprobada en la norma que finalmente sea publicada.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, estimamos importante mencionar que de aprobarse la medida antes señalada, resultará necesario que se otorgue un plazo razonable no sólo de adecuación de los sistemas a efectos de soportar una tarificación al KB sino principalmente para el incremento de sus capacidades de almacenamiento.</p> <p>En efecto, es importante mencionar que si por ejemplo una empresa efectúa una tasación a los 200KB, la misma debería dimensionar sus sistemas en la misma proporción con la finalidad de soportar y almacenar la cantidad de información que será generada, lo cual no se constituye en una modificación rápida y sencilla en los sistemas sino que podría demandar varios meses en su implementación, lo cual solicitamos respetuosamente tomar en consideración.</p>
 	<p><b>Telefónica del Perú S.A.A.</b></p>	<p>1. Solicitamos se precise el siguiente texto <i>“Para efectos de la facturación o cobro del servicio de acceso a Internet, la unidad de medición para los fines de tasación es el Kilobyte (KB), estando prohibido el redondeo a unidades mayores. Esta disposición no resulta aplicable a los casos en los que la facturación o cobro del servicio se realiza independientemente del consumo efectuado”</i>.</p> <p>Es importante diferenciar la tasación de la facturación, en la medida que, si bien la tasación puede realizarse a través de kb, el cliente puede haber convenido que se facture o cobre paquetes a través de medios alternativas. Ello es muy común en el servicio de internet en que, si bien la tasación es por kb u otra unidad, la facturación no se realiza “a granel” sino que el cliente adquiere –sea como parte de su renta fija periódica o a través de la adquisición de paquetes recurrentes o no- determinada cantidad de GBs que será facturada al mismo en su recibo o será debitada de su recarga.</p> <p>Ejemplo: Plan A que otorga 1000 minutos de voz más 3 GB de internet. En este caso la tasación podría ser por kb, pero la facturación se realiza por el cargo fijo mensual del plan A. No queda claro</p>

que la referencia a que *la facturación o cobro se realice con independencia del consumo efectuado* cubre esta casuística, toda vez que siempre se va a considerar la tasación para efectos de determinar el tope que el cliente puede utilizar el internet dentro de los GBs libres de su plan o de su paquete de datos.

2. Creemos necesario que se elimine el siguiente párrafo toda vez que el acceso a internet ya no se realiza a través de llamadas: “Asimismo, se deberá especificar las llamadas para acceder a Internet, sin perjuicio que la misma empresa operadora actúe como proveedor de servicios de Internet o sea una tercera empresa. En dicha especificación se deberá incluir el número total de llamadas, el tiempo consumido, diferenciando el horario de aplicación tarifaria y el importe correspondiente.”
3. Solicitamos necesario precisar el siguiente párrafo: “***La facturación de las llamadas de larga distancia adicionales a las incorporadas en la renta mensual o paquetes contratados por el cliente deberá efectuarse detallando, como mínimo, la localidad del destino llamado, el número llamado, la fecha, la hora de inicio, duración y el importe de cada llamada. Asimismo, se deberá detallar en el recibo la modalidad utilizada en cada llamada de larga distancia, tales como discado directo, por operadora - persona a persona, por operadora - teléfono a teléfono, o cobro revertido.***”

La razón de ser de esta propuesta es simplificar el recibo telefónico. Existe múltiples planes tarifarios que se ofrecen en el mercado con minutos de larga distancia incluidos, inclusive ilimitados:

- Oferta Americatel planes de larga distancia nacional e internacional:

<https://www.americatel.com.pe/larga-distancia/1977-contrato.html>

-Oferta Claro Multidestino:

<http://www.claro.com.pe/personas/hogar/telefonía/tarifas-multidestino/>

-Oferta Movistar:

<http://www.movistar.com.pe/hogar/telefono-fijo/plan-multidestino>

Como se puede apreciar, en el caso de facturación de larga distancia a través de rentas o paquetes, deja de ser relevante para el cliente la incorporación del detalle de llamadas, toda vez que dicha llamada no tendrá incidencia en el monto de facturación porque la facturación mensual será independiente de la realización o no de la llamada.

4. Consideramos que la simplificación del recibo debe ser un objetivo de la industria. Generar información innecesaria y excesiva para el abonado, no ayuda con esta finalidad. De hecho, la norma vigente reconoce la importancia de no otorgar información excesiva al consumidor. Así, el Código de



Protección y Defensa al Consumidor (en adelante, “Código de Consumidor”), en su artículo 2°, reconoce que los proveedores tienen la obligación de entregar información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo; sin embargo, la misma debe ser evaluada considerándose la confusión en caso la misma pudiera ser excesiva:

*Artículo 2.- Información relevante*

*2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.*

*2.2 La información debe ser veraz, **suficiente, de fácil comprensión**, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.*

*2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a **toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos**. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.*

*2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.*

Además, muchos estudios determinan que entregar más información de la que realmente es necesaria puede generar resultados inadecuados en el mercado. De acuerdo a la teoría sobre “*información relevante en una relación de consumo*”, el exceso de información podría conseguir el efecto contrario al que los Reguladores buscan en términos de reducción de asimetría informativa. Es más bien importante, que la comunicación a los usuarios sea suficiente, completa pero mostrada de manera simple; pues la complejidad en la misma genera confusión y por tanto posibles decisiones de consumo poco acertadas, como puede ser la adquisición de planes inadecuados.

Por ello, se han desarrollado varios estudios que demuestran que, aunque los usuarios tienen una desventaja de información frente a los proveedores de servicios y productos, se debe tener mucho cuidado al momento de trasladar información dado que cuando la misma es excesiva, puede generar confusión en vez de reducir la brecha informativa.

Por ejemplo, el European Parliamentary Research Service (EPRS) dependiente del Parlamento Europeo publicó un informe denominado “Consumer Protection in the European Union”<sup>11</sup> (Anexo 2),



<sup>11</sup> Consumer Protection in the EU. Policy Overview. Author: Jana Valant. Publicado en Setiembre de 2015. Disponible en: [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565904/EPRS\\_IDA\(2015\)565904\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565904/EPRS_IDA(2015)565904_EN.pdf)



que estable que el exceso de información puede determinar negativamente el comportamiento de un usuario, al tomar decisiones de consumo poco racionales y por tanto generando fallas en el mercado:

*Information overload is another important aspect to mention when trying to understand consumer behaviour. Some studies have shown that rational decision-making among consumers, when faced with a choice based on a lot of information, is not a safe bet. Studies have shown that consumers make poorer decisions when faced with more choice, and will in that case be more likely to respond to price promotions that provide a simple method of justifying their choice. At the same time consumers will also show greater satisfaction when purchasing from a smaller choice set. Other studies reveal that consumers tend to ignore much of the information on pre-packaged foodstuffs when they consider it to be too detailed, and that individuals on average cannot deal simultaneously with more than seven pieces of important information.*

Como indica dicho estudio, consideramos que otorgar al cliente todos los meses información detallada de consumos que no impactan en la facturación real del mismo, genera por lo menos que el cliente ignore la información o de otro lado malestar en el abonado al recibir un recibo con un extenso detalle con facturación S/O, perdiéndose el foco en lo relevantes que son los conceptos facturados que tienen incidencia en su economía.

Complementando lo anterior, la CGAP (The Consultative Group to Assist the Poor) organismo que evalúa el comportamiento de los consumidores para establecer políticas de protección a los mismos, también ha publicado un informe (Anexo 3), donde determinó que los usuarios al tener exceso de información, no están en la posibilidad de tomar decisiones acertadas y que realmente sean adecuadas para ellos<sup>12</sup>; siendo positivo que sólo se entregue información clara, concisa y completa:

*“Choice or information overload. Excessive or complex product information can “freeze” consumers’ decision-making, so they end up deferring a financial decision or basing their choice on incorrect or less relevant information. This can hinder decisions about an individual product or efforts by consumers to compare the features of multiple products on offer. A recent experiment in Mexico conducted by CGAP, the World Bank, and CONDUSEF, Mexico’s financial consumer protection authority, tried out different disclosure approaches to help low-income financial consumers select the best option from among several products for either consumer credit or current account offerings (Gine, Martinez, and Mazer forthcoming). In this*



<sup>12</sup> Applying Behavioral Insights in Consumer Protection Policy. Authors: Rafe Mazer, Katherine Mckee and Alexandra Fiorillo. On Focus Note N° 95 June 2014. Disponible en: <https://www.cgap.org/sites/default/files/Focus-Note-Applying-Behavioral-Insights-in-Consumer-Protection-Policy-Jun-2014.pdf>



*experiment, consumer ability to select the optimal product from a comparative table decreased in both savings and credit products when the number of products was increased from 5 to 10—demonstrating choice overload. Similar consumer research by CGAP with EMDE regulators revealed that consumers often prefer, and make better use of, summary information of key terms and features rather than complete details on all terms and conditions of a financial product.”*

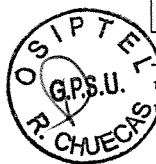
Por otro lado, OXERA, una empresa consultora en temas económicos, ha realizado un análisis sobre la “transparencia regulatoria” para la FCA (Financial Conduct Authority)<sup>13</sup> (Anexo 4) donde se determinó que la entrega de información debe permanecer simple y comprensible; así pues mientras más compleja sea la misma, puede ser contraproducente:

*The report presents some emerging conclusions as to how the insights from behavioural economics are being used to address such biases through regulation. The overall messages from the review of evidence in respect of market outcomes are as follows. – Disclosure requirements must remain simple and understandable. If further, more complex, information is provided, this generally risks undermining the benefits of simple and understandable disclosure, and can therefore be counterproductive. – If the underlying services are complex and when behavioural factors play a role, consumers may not understand the information provided, however transparent it is. In particular, consumers are likely to give particular weight to certain forms of information and this needs to be taken into consideration when deciding on a package of appropriate disclosure, and the form of that disclosure.*

En ese sentido, los proveedores de servicios e incluso los reguladores pueden ser muy transparentes en la entrega de información, pero puede que los usuarios sigan sin entenderla justamente por ser excesiva. El documento en mención además indica que el peso que los usuarios le otorgan a la cantidad y calidad de información se debe tomar en consideración para generar normativas de protección al consumidor y sobre la forma en la que la información debe revelarse al usuario.

Asimismo, la OECD en el informe denominado “*Enhancing competition in telecommunications: protecting and empowering consumers*”<sup>14</sup> (Anexo 5) si bien reconoce la importancia de la transparencia en la información para los usuarios de servicios de telecomunicaciones, manifiesta que esta transparencia tiene sus límites y que la información excesiva puede genera confusión:

Review of literature on regulatory transparency, Update on recent developments. September 2012. Disponible en: <https://www.fca.org.uk/static/documents/oxera-transparency-report.pdf>  
En: <https://www.oecd.org/sti/consumer/40679279.pdf>



		<p><i>“More information is usually seen to be desirable. So it may be sensible to begin with a reminder that as a remedy for market failure, information disclosure may have its limits. A demand-side —behavioural perspective warns that if consumers have limited cognitive abilities, either generally or in a particular situation, then adding more information may result in information overload and hence in worse decision making. Excessive disclosure can confuse consumers (as evidenced in the case of mobile phone and Internet tariffs options) and can also discourage firms from providing useful information through their advertising. In these cases, the need is not for more but for better (perhaps less) information in a structured easily comprehensible format (Gans 2006b). There is need for rigorous analysis of the cost and benefits associated with alternative remedies before any government action is justified. Where feasible, such analysis should be empirically based (OECD 2007). [...]Differences in the incidence of benefits from a mandated disclosure mean that any costs could tend to be differentially imposed as well. Some consumers may be provided with information they cannot use, some may be provided with information they do not need, and some others will be overloaded with information, but all will have to pay for the compliance and related costs (OECD 2006).</i></p> <p>Un aspecto relevante de este informe es que hace énfasis en que lo importante no es la cantidad de la información otorgada sino en la relevancia de la misma y <b>la necesidad de un análisis costo-beneficio adecuado</b> con los remedios alternativos que justifiquen cualquier intervención regulatoria.</p>
	<p><b>Entel Perú S.A.</b></p>	<p>El presente artículo del proyecto plantea que, para efectos de la facturación del servicio, la tasación sea medida mediante Kilobytes (KB), prohibiéndose el redondeo a unidades mayores. Sobre la presente modificación, sugerimos que la unidad de medición para la facturación del servicio de acceso a internet se realice en Megabytes (MB).</p> <p>Consideramos que es importante mantener una uniformidad en la unidad de medida utilizada para comunicar a los clientes el servicio contratado y la unidad de medida utilizada para la facturación del servicio de acceso a internet.</p> <p>En ese sentido, de acuerdo a lo establecido en el artículo 6 de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, las velocidades contratadas del servicio de acceso a internet deben comunicarse en MB, por lo tanto, la medición y facturación de dicho servicio también debería realizarse en la misma unidad de medida.</p> <p>De esta manera se evitará generar confusión en los usuarios por la diferencia en las unidades de medida y por lo tanto se evitará un incremento en los reclamos por concepto de facturación del servicio.</p>



	<p><b>Americatel Perú S.A.</b></p>	<p>Respecto a la modificación propuesta, sugerimos que la unidad de medición para la facturación del servicio de acceso a internet se realice en Megabytes (MB). Este criterio se ve reflejado en el Artículo 6°, el cual establece que las velocidades contratadas del servicio de acceso a internet deben comunicarse en Megabytes MB. Por lo tanto, consideramos que nuestra propuesta permitiría guardar coherencia y uniformidad entre la unidad de medida utilizada para comunicar a los clientes y la unidad de medida utilizada para la facturación.</p>
	<p><b>Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego</b></p>	<p><b><u>SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS CONCEPTOS FACTURABLES</u></b></p> <p>El Artículo 33° señala que: (...) <i>“Para efectos de la facturación o cobro del servicio de acceso a Internet, la unidad de medición para los fines de tasación es el Kilobyte (KB), estando prohibido el redondeo a unidades mayores. Esta disposición no resulta aplicable a los casos en los que la facturación o cobro del servicio se realiza independientemente del consumo efectuado.”</i></p> <p>Al respecto, resulta recomendable que OSIPTEL tenga en cuenta que el consumidor promedio no ve como unidad de medición el Kilobyte, por el contrario, reconoce más el uso del Megabyte, en la medida que la segunda unidad es la más usada en la terminología del usuario, del mismo modo, esto puede resultar poco útil para el cliente, así como confuso al momento de intentar calcular la unidad efectiva a utilizarse.</p> <p>En este punto, recomendamos que la unidad a utilizarse sea el Megabyte, salvo solicitud del cliente que requiera una precisión mayor, el proveedor le brinde la medición en Kilobyte.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>La empresa América Móvil Perú S.A.C. menciona que el OSIPTEL –a través de su propuesta- pretendería modificar los términos contractuales que vienen aplicando las empresas operadoras a determinados abonados, contraviniendo de este modo el artículo 62° de la Constitución, el cual establece que <i>“los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase”</i>; y regular tarifas de manera indirecta, debido a que se obligaría a las empresas operadoras a dejar de comercializar planes que cuentan con la característica del redondeo de KB a efectos de su tasación.</p> <p>Sobre el particular, consideramos de vital importancia precisar que los contratos que suscriben las empresas operadoras con sus abonados, no constituyen contratos que se encuentran contemplados de manera íntegra bajo el régimen privado; es decir, sujetos únicamente a las reglas del Código Civil; al contrario, los contratos de abonado se encuentran sujetos a las disposiciones del TUO de las Condiciones de Uso, siendo que el Código Civil y el Código de Protección y Defensa del Consumidor son aplicables de manera supletoria.</p> <p>En ese sentido, no debe perderse de vista que dichos contratos no se encuentran exentos de actualizaciones o modificaciones, a fin de optimizar la relación contractual entre las empresas operadoras y abonados; por lo tanto, las empresas operadoras se</p>	



encuentran obligadas a adecuar los contratos suscritos a las modificaciones que se aprueben, en la medida que el TUO de las Condiciones contiene disposiciones de carácter imperativo, vinculadas a los derechos y obligaciones de la relación contractual; esto es, abonados y empresas operadoras

Sin perjuicio de lo antes mencionado, respecto a la supuesta vulneración a lo establecido en el artículo 62° de la Constitución, debemos señalar que la referida disposición constitucional es objeto de dos interpretaciones doctrinarias, tal como lo menciona CÁRDENAS<sup>15</sup>:

*“Este texto ha merecido dos interpretaciones doctrinarias: una, que entiende que en él se ha consagrado irrestrictamente la santidad o intangibilidad de los contratos, de tal modo que las relaciones jurídica patrimoniales en curso de ejecución no pueden ser modificadas por ninguna clase de ley o disposición; y otra que conceptúa la intangibilidad de los contratos de manera restrictiva. En tal sentido, se busca corregir el exceso verbal de la norma, atribuyéndole alcances menos amplios de los que resultan de la literalidad de su texto. Para ello, se parte de una interpretación sistemática del ordenamiento jurídico nacional en su conjunto, entendiendo que deben diferenciarse las normas imperativas o de orden público de las normas supletorias, y señalando que al referirse el texto constitucional a las «leyes o disposiciones de cualquier clase» deben considerarse comprendidas en sus alcances sólo la nuevas normas supletorias de la voluntad y no las imperativas o las de orden público y, por consiguiente, éstas son aplicables a las relaciones jurídicas en curso de ejecución”*

En ese sentido, como se desprende de lo anterior, no existe unanimidad en la doctrina sobre la supuesta “intangibilidad de los contratos”, debido a que parte de la doctrina sostiene que la autonomía privada no es absoluta, sino que se encuentra limitada por el propio ordenamiento jurídico, siendo que este Organismo comparte dicha interpretación.

En efecto, DE LA PUENTE Y LAVALLE<sup>16</sup>, indica que, entre las modificaciones generales al principio de la autonomía de la voluntad en el campo contractual, deben ser consideradas las tres siguientes:

- La voluntad particular ha dejado de ser soberana para la conclusión de los contratos.
- La estabilidad de los contratos no es ya un dogma absoluto.
- La relatividad de los contratos tiende a ser modificada, admitiéndose que un contrato pueda tener efectos respecto a terceros.

Entonces, se entiende que la autonomía de la voluntad no es absoluta, toda vez que se presentan desigualdades que vulneran la equidad de dicha relación y el Estado no puede ser indiferente a esta realidad. Asimismo, aun cuando el contrato se hubiera



<sup>15</sup> CÁRDENAS QUIRÓS, Carlos, “La supuesta santidad de los contratos y el artículo 62 de la Constitución Política del Perú”, en: *Contratación contemporánea. Teoría general y principios*, Palestra Editores, Lima, 2000.

<sup>16</sup> DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel. Estudios del contrato privado. Tomo 1. Cultural Cuzco. Lima, 1983. pp. 56, 57,58.

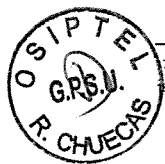
dado en situación de paridad, este no puede quedar incólume cuando los intereses de la sociedad en su conjunto se contraponen a él<sup>17</sup>.

Por consiguiente, se advierte que, en el supuesto que la modificación propuesta por el OSIPTEL implique la modificación de los contratos de abonados, no existe impedimento alguno para que dichos contratos se adecúen a las nuevas disposiciones del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que –como se indicó líneas arriba- los contratos no constituyen “islas”, encontrando sus límites en el propio ordenamiento jurídico.

De otro lado, respecto a la supuesta regulación tarifaria indirecta, debemos indicar que este Organismo no está fijando –directa o indirectamente- tarifas para la prestación del servicio de acceso a Internet, toda vez que la regulación tarifaria implica que el Organismo Regulador determine una tarifa por la prestación de los servicios, la misma que debe ser fruto del mecanismo regulatorio utilizado, los cuales pueden ser: a) regulación por costos y b) regulación por incentivos. El primer mecanismo comprende la regulación de la tasa de ganancia, mientras que el segundo mecanismo comprende la regulación mediante precios tope, la regulación por comparación y la regulación basada en el desempeño<sup>18</sup>.

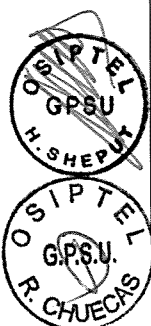
En ese sentido y considerando lo que propiamente constituye la regulación tarifaria, se advierte que, en el caso particular, no estamos frente a una fijación tarifaria, sino que la propuesta de modificación solo pretende que para efectos de facturación o cobro del servicio de acceso a Internet, se utilice como unidad de tasación el Kilobyte (KB) y se prohíbe redondeos a unidades mayores; por lo que las empresas operadoras continúan siendo las únicas que definirán sus ofertas comerciales, en donde precisarán las tarifas aplicables por la prestación de dicho servicio.

Por otro lado, sobre el comentario de la empresa Telefónica del Perú S.A.A vinculado a la necesidad de precisar el texto de la propuesta de modificación, a efectos de que se observe la distinción entre la tasación y facturación del servicio, debemos señalar que este Organismo ha considerado conveniente realizar precisiones al texto final, a efectos que no quede duda respecto a cómo se aplicará la disposición bajo comentario. Así, se ha considerado pertinente diferenciar expresamente los casos de los datos incluidos en el plan tarifario control y postpago o en paquetes adicionales o promocionales, de los datos correspondientes a consumos adicionales y a planes bajo la modalidad prepago. En el primer caso, el plan o el paquete incluye una determinada cantidad de tráfico o consumo de datos, siendo que el pago a realizarse por dicho atributo no depende de si el abonado consume o no la totalidad de dichos datos, sin embargo, a efectos de que estos vayan siendo descontados, la unidad de medición y tasación será el Kilobyte (KB). De otro lado, en el caso de los consumos adicionales del servicio postpago y los consumos correspondientes a sistemas de tarjetas de pago, no sujetos a promoción, la facturación o cobro del servicio de acceso a Internet, se realizará considerando que la unidad de medición y tasación es el Kilobyte (KB). En estos casos el monto que se facture o



CUSI, Andrés Eduardo. La Constitución Comentada. Gaceta Jurídica. Lima, Perú – 2005.  
ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN EN ENERGÍA. Introducción a la Regulación de Tarifas de los Servicios Públicos, Documento de Trabajo N° 22, Oficina de Estudios Económicos. Noviembre de 2006.

	<p>cobre (descuento del saldo) sí dependerá del consumo efectivamente realizado. En estos casos el monto que se facture o cobre (descuento del saldo) sí dependerá del consumo efectivamente realizado.</p> <p>Asimismo, se mantiene la precisión respecto a que en ningún caso, la empresa operadora realizará el redondeo a unidades mayores a un (1) kilobyte (KB).</p> <p>La citada empresa operadora también ha recomendado lo siguiente: (i) eliminar el sexto párrafo del artículo bajo comentario porque el acceso a Internet ya no se realiza a través de llamadas, así como (ii) realizar una precisión en el quinto párrafo con la finalidad de simplificar el recibo telefónico. Sobre los puntos referidos, corresponde indicar que los mismos no han sido materia de modificación del presente proyecto de norma; no obstante ello, las sugerencias planteadas podrían ser evaluadas en una modificación posterior del TUO de las Condiciones de Uso.</p> <p>En cuanto a los comentarios de las empresas Entel Perú S.A., Americatel Perú S.A. y los señores Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego, referidos a que la unidad de medición para la facturación del servicio de acceso a Internet se realice en Megabytes (MB) con el propósito de que guarde uniformidad con lo señalado en el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso, es preciso señalar que el referido artículo se encuentra referido a la información que debe ser trasladada a los abonados y usuarios respecto a la capacidad de descarga en los casos que corresponda, la cual debe ser expresada en Megabytes (MB) o Gigabytes (GB).</p> <p>Sin perjuicio de ello, se ha considerado pertinente precisar expresamente que, en el caso de la capacidad de descarga incluida en el plan tarifario control y postpago o en los paquetes adicionales o promocionales, para efectos informativos, dicha capacidad de descarga se exprese en términos de Megabytes (MB) o Gigabytes (GB), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6°.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 33°.- Características de los conceptos facturables</b></p> <p>Además de lo que se dispone en las normas específicas sobre facturación, aprobadas por el OSIPTEL, los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio o cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia, y el período correspondiente;</li> <li>(ii) Permitirán entender la aplicación de las tarifas;</li> <li>(iii) Deberán sustentarse en las tarifas vigentes informadas por la empresa operadora, considerando las ofertas, descuentos y promociones que sean aplicables al servicio o a cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia; y,</li> <li>(iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.</li> </ul>



	<p>Para el caso de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, la medición del tráfico de las llamadas locales o de larga distancia para los fines de la tasación aplicable se efectúa desde que se establece la comunicación con el destino llamado hasta que el origen o destino concluye con dicha llamada.</p> <p>El consumo o tráfico de datos incluido en los planes control y postpago, o en los paquetes de datos adicionales o promocionales de cualquier modalidad, será descontado, considerando como unidad de medición y tasación el Kilobyte (KB). En el caso de consumos adicionales del servicio postpago y los consumos correspondientes a sistemas de tarjetas de pago, no sujetos a promoción, la facturación o cobro del servicio de acceso a Internet, se realizará considerando que la unidad de medición y tasación es el Kilobyte (KB). En ningún caso la empresa operadora realizará el redondeo a unidades mayores a un (1) kilobyte (KB).</p> <p>Lo dispuesto en el párrafo anterior no resulta aplicable a los casos en los que la facturación o cobro del servicio se realiza independientemente del consumo efectuado.</p> <p>La facturación de las llamadas de larga distancia deberá efectuarse detallando, como mínimo, la localidad del destino llamado, el número llamado, la fecha, la hora de inicio, duración y el importe de cada llamada. Asimismo, se deberá detallar en el recibo la modalidad utilizada en cada llamada de larga distancia, tales como discado directo, por operadora - persona a persona, por operadora - teléfono a teléfono, o cobro revertido.</p> <p>Asimismo, se deberá especificar las llamadas para acceder a Internet, sin perjuicio que la misma empresa operadora actúe como proveedor de servicios de Internet o sea una tercera empresa. En dicha especificación se deberá incluir el número total de llamadas, el tiempo consumido, diferenciando el horario de aplicación tarifaria y el importe correspondiente.</p> <p>En los casos en que el servicio de acceso a Internet sea prestado de manera conjunta con otro servicio público de telecomunicaciones, la empresa operadora deberá diferenciar los conceptos facturados correspondientes a cada servicio.”</p>
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 34°.- Entrega de los recibos</b>  La empresa operadora deberá emitir y entregar el recibo correspondiente por los servicios efectivamente prestados, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 30°.</p> <p>La entrega del recibo deberá ser efectuada por lo menos cinco (5) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo, salvo en los casos siguientes:</p> <p>(i) Cuando el servicio sea prestado por empresas operadoras cuyos ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones sean inferiores o iguales a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias; o,</p>

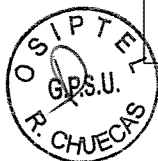




	<p>(ii) Cuando el servicio sea habilitado mediante la modalidad prepago.</p> <p>La empresa operadora podrá realizar la entrega de los recibos a través del medio electrónico o informático que hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que el abonado solicite expresamente la remisión mediante documento impreso del recibo en el domicilio señalado por éste.</p> <p>Adicionalmente, la empresa operadora estará obligada a remitir el recibo correspondiente, a través de los medios y formatos que resulten accesibles e idóneos al abonado con discapacidad sensorial visual, que previamente lo haya solicitado.</p> <p>Lo dispuesto en el presente artículo se aplica sin perjuicio del cumplimiento de la normativa tributaria.</p> <p>La empresa operadora podrá modificar la fecha de vencimiento del recibo o el ciclo de facturación siempre que previamente hubiera informado al abonado sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de noventa (90) días calendario, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción. El plazo señalado puede ser menor cuando la referida modificación se efectúe en atención a una solicitud del abonado.</p> <p>Para el caso de la entrega del recibo en zonas rurales será de aplicación lo dispuesto en el artículo 122°.”</p>
	<p><b>Ammérica Móvil Perú S.A.C.</b></p> <p>Sobre el particular, consideramos oportuno hacer de vuestro conocimiento que en otros sectores fuertemente regulados, como lo es, el sector financiero, la Superintendencia de Banca y Seguros permite a las empresas del sector cobrar una tarifa razonable por concepto de envío de estado de cuenta.</p> <p>En ese sentido, consideramos importante que vuestro Despacho evalúe la pertinencia de que en el sector se implemente una medida de similar naturaleza, tomando en consideración que para efectuar el envío del recibo telefónico en formato físico, existen costos de impresión y distribución que no son reconocidos por los clientes en la actualidad.</p> <p>Es por dicha razón que solicitamos a vuestro Despacho se sirva evaluar la posibilidad de que las empresas operadoras puedan facturar a sus clientes que no solicitan la entrega de sus recibos telefónicos mediante formato digital, un monto razonable que permita no sólo recuperar los costos en los cuales incurre la empresa para efectuar la distribución del recibo telefónico sino también para que sirva de incentivo para que las personas soliciten la entrega de su recibo telefónico a través de un medio digital.</p>



	<p><b>Telefónica del Perú S.A.A.</b></p>	<p>Solicitamos precisar el siguiente párrafo: <i>“La empresa operadora podrá realizar la entrega de los recibos a través del medio electrónico o informático que hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que el abonado solicite expresamente la remisión mediante documento impreso del recibo en el domicilio señalado por éste, en cuyo caso la entrega se realizará por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo.</i></p> <p>Ello en la medida que la entrega de recibo por medios físicos, es más compleja y toma más tiempo de ejecución que la entrega del recibo por medios electrónicos.</p>
	<p><b>Entel Perú S.A.</b></p>	<p>Sobre las modificaciones establecidas en el presente artículo, cabe indicar que saludamos la iniciativa correspondiente a hacer de la entrega de los recibos de servicios haciendo uso de la vía electrónica la regla.</p> <p>Sin embargo, considerando que a la fecha la mayoría de recibos de servicios se entrega de manera física, sugerimos mantener el plazo de 3 días calendarios previos al vencimiento del recibo de servicios.</p> <p>Adicionalmente, debe considerarse que se está dejando abierta la posibilidad que el abonado solicite la entrega física, por lo que ello obligaría que la misma deba realizarse también con una anticipación de 5 días.</p> <p>Por otro lado, ¿Cuál es la finalidad de que se entregue los recibos con 5 días de anticipación? ¿El plazo de 3 días le resulta reducido al abonado? Un cliente que contrata un servicio postpago sabe que va a tener que pagar una renta mensual, por lo que un aviso de 3 días antes del vencimiento de dicho pago nos parece un plazo razonable para que el abonado pueda revisar el detalle de lo consumido, recuerde las obligaciones contraídas y pueda organizar el pago de la mismas. Asimismo, no debemos olvidar que llegada la fecha de vencimiento las empresas operadoras otorgan un periodo de gracia para el pago.</p> <p>Finalmente, consideramos que es importante mantener un criterio uniforme para la entrega de recibos físicos en el ámbito rural y urbano, por lo que el mantener el plazo en 3 días calendarios se encontraría en concordancia con lo establecido en la propuesta de modificación del artículo 122° del presente Proyecto.</p>



<b>Comentarios de los interesados</b>	<b>Americatel Perú S.A.</b>	<p>Sobre el particular, consideramos que se debe mantener el plazo actual para la entrega del recibo a los abonados y/o clientes, el cual es de tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo y, no incrementarlo a cinco (5) días, toda vez que dicho plazo impactaría en los procesos que las empresas operadoras cuentan para la remisión de los recibos de manera impresa.</p> <p>Si bien es cierto, con la modificatoria propuesta, se aceptan medios alternativos de envío de los recibos; cabe señalar que -igualmente-existe un número importante de abonados y/o usuarios que solicitan la remisión de sus recibos de manera impresa, por lo cual, la reducción del plazo establecido para la entrega de los mismos, afectaría directamente en los costos y procesos que las empresas operadoras han implementado para dicho cumplimiento.</p> <p>Asimismo, creemos pertinente señalar que los criterios que se consignan en la presente norma, guarden concordancia con la normativa vigente emitida por la SUNAT, a fin de poder emitir los recibos, facturas y/o comprobantes de pago bajo los criterios establecidos por dicha entidad.</p>
	<b>Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.</b>	<p>Por otro lado, a través del Proyecto se plantea modificar el artículo 34 de las Condiciones de Uso, referido al plazo en el cual las empresas operadoras deben remitir a sus abonados el recibo correspondiente por los servicios prestados, ampliando el mismo de tres (3) a cinco (5) días calendarios previos a la fecha de vencimiento de dicho recibo. Esta modificación tiene como sustento la presunción de que los recibos de servicios se remitirían de manera electrónica, mecanismo que presentaría menores factores que dificultan la entrega de recibos.</p> <p>En efecto, coincidimos en la idea de OSIPTEL sobre que la remisión electrónica significa una importante simplificación en la entrega de los recibos a los abonados; sin embargo, creemos pertinente alertar a OSIPTEL que no todos los recibos de servicios son notificados electrónicamente a los abonados, existiendo aún un importante porcentaje de recibos que son notificados en físico o a mediante la notificación personal y que continuarán viéndose afectados por la complejidad vinculada a dichas entregas (volumen, distancias, costos, identificación del domicilio, etc.).</p> <p>En esa medida y con miras a atender el espíritu y los objetivos de la modificación normativa planteada a través del Proyecto, pero sin que ello genere la inviabilidad del cumplimiento de las disposiciones del Regulador y la aplicación de sanciones por ello; les solicitamos que tengan a bien incorporar una disposición que precise que el plazo de tres (3) días calendarios previos a la fecha de vencimiento del recibo resulta aplicable para casos de notificación electrónica y, por otro lado, cuando la notificación se realice de forma física o presencial, este plazo se mantendrá en cinco (5) días calendarios de anticipación al vencimiento del recibo.</p>



Directv Perú  
S.R.L.

Continuando con el criterio de modificación de obligación de envío de documentación física, el presente artículo considera ahora el envío de los servicios de servicios al correo electrónico designado por el abonado en principio, quedando como excepción la posibilidad de solicitar el envío en formato físico del recibo al domicilio consignado por el abonado.

Asimismo, se considera ampliar el plazo para informar sobre el vencimiento de dicho recibo, pasando de notificar de tres (3) días calendarios antes de la fecha del vencimiento, a cinco (5) días calendarios antes de la fecha del vencimiento.

• **Sobre la modificación de la obligación de envío de los recibos de servicios.**

Al igual que para el caso del envío de condiciones contractuales cuando se realiza la contratación de forma no presencial, consideramos que el cambio aplicado para el envío de recibos de los servicios, es positivo en tanto mantiene coherencia con el fin de la digitalización de los documentos y las tendencias actuales de tecnología y de acceso al servicio de internet.

Resulta evidente además que una gran mayoría de consumidores cuentan hoy con correo electrónico, siendo la excepción aquellos clientes que solicitan el envío en formato físico.

Cabe agregar además, que en la actualidad, existen alternativas adicionales mediante las cuales los abonados pueden tomar conocimiento sobre la obligación financiera que mantienen por los servicios de telecomunicaciones contratados, por lo que contar con el formato físico del recibo ya no es una necesidad en este momento (sin considerar a las personas jurídicas, que para efectos tributarios necesitan contar con el documento en formato impreso).

Así, por señalar un ejemplo del servicio que brinda DIRECTV, los abonados reciben un mensaje en la pantalla de su programación, al cual pueden acceder de manera interactiva para conocer si mantienen un recibo pendiente de pago. De igual manera, al cumplir con efectuar el pago correspondiente al monto facturado, tienen la posibilidad de verificar mediante otro mensaje adicional que su servicio se encuentra pagado.

Por otro lado, considerando que el sector de las telecomunicaciones no puede ser la excepción, el Regulador debe considerar la posibilidad de permitir el envío de los recibos de los servicios a través de mensajes de texto (SMS), con el link correspondiente para descarga. Dicha alternativa debería contar con una contraseña para cada abonado, a fin de que solo este pueda consultar su recibo correspondiente.



		<p>• <b>Sobre el aumento del plazo de notificación del vencimiento del recibo de servicio.</b></p> <p>A pesar de lo señalado anteriormente, manifestamos nuestra preocupación respecto al aumento en el plazo en que se debe informar a los abonados sobre el vencimiento de su recibo, toda vez que esto supone otorgar un beneficio adicional para el cumplimiento de la obligación financiera asumida al momento de celebrar el contrato.</p> <p>Este cambio además generará un sobrecosto para las empresas operadoras, y no el presunto ahorro planteado en el Informe relacionado a los costos de transacción y de envío de recibos en formato físico.</p> <p>Por el contrario, este incremento en la notificación del vencimiento implica modificar nuestros costos, lo que podría conllevar a incrementos en la tarifa, al no poder establecer un cobro por envío de recibo en formato físico.</p> <p>En ese sentido, solicitamos que el plazo para notificar el vencimiento de los recibos de los servicios se mantenga con una anterioridad no menor de tres (3) días calendario, o que en todo caso, se realice la precisión correspondiente de que el envío de los recibos de servicios al correo electrónico será considerando los cinco (5) días calendarios previos al vencimiento, quedando el envío del formato físico en tres (3) días calendario previos al vencimiento del recibo.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>		<p>Respecto a los comentarios formulados por la empresa operadora América Móvil S.A.C, referidos a la posibilidad de cobrar una tarifa por concepto de envío de recibos en formato impreso, debemos señalar que dicha posibilidad no ha sido materia de revisión en la presente modificación.</p> <p>De otro lado, respecto al comentario de la empresa Directv Perú S.R.L. respecto a la inclusión de alternativas adicionales a la remisión de los recibos de pago de los servicios, debemos indicar que el presente artículo faculta a las empresas a establecer un mecanismo de remisión de recibos por medios informático o electrónicos como puede ser el mensaje de texto señalado por dicha empresa. Sin embargo, es preciso señalar que a diferencia de las empresas del servicio de telefonía móvil, Directv Perú S.R.L. no tiene la certeza del número telefónico correspondiente al abonado, incluso en el caso de que este se lo haya brindado, por lo que en su caso este mecanismo podría no ser idóneo para remitir el recibo, al no poder acreditar que realizó la entrega respectiva.</p> <p>Adicionalmente, de la revisión de los comentarios de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A., Americatel Perú S.A., Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. y Directv Perú S.R.L, se advierte su cuestionamiento alrededor de la remisión de los recibos de pago con por lo menos cinco (5) días calendarios antes de la fecha de vencimiento de los mismos, por lo que sugieren</p>



	<p>que se mantenga el plazo actual de entrega de los recibos o, en todo caso, se precise que la entrega de los recibos por medio electrónico se realizará con una anticipación de cinco (5) días calendario y su envío en formato físico con tres (3) días calendario de anticipación.</p> <p>Sobre el particular, ante la expansión de los servicios de Internet (fijo o móvil) principalmente en zonas urbanas, este Organismo consideró conveniente establecer como regla general utilizar medios electrónicos o informáticos para la remisión de los recibos de pago de los servicios contratados. En ese sentido, dado que dichos canales de entrega permiten una entrega ágil, eficiente y sin dificultades, consideramos que el plazo de cinco (5) días calendario para la entrega de los recibos por medios electrónicos, resulta razonable y acorde con las características que ofrecen dichos medios.</p> <p>En la misma línea, considerando que la tendencia actual es utilizar medios electrónicos o informáticos para enviar los recibos de pago y solo excepcionalmente se enviará el mismo en medio físico, se ha dispuesto mantener el mismo plazo para la entrega del recibo en formato físico, máxime cuando, a nuestro entender, en zonas urbanas no existirían dificultades de acceso o de distancia que imposibiliten la remisión de los recibos de pago con dicho plazo de antelación.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 34°.- Entrega de los recibos</b>  La empresa operadora deberá emitir y entregar el recibo correspondiente por los servicios efectivamente prestados, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 30°.</p> <p>La entrega del recibo deberá ser efectuada por lo menos cinco (5) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo, salvo en los casos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Cuando el servicio sea prestado por empresas operadoras cuyos ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones sean inferiores o iguales a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias; o,</li> <li>(ii) Cuando el servicio sea habilitado mediante la modalidad prepago.</li> </ul> <p>La empresa operadora podrá realizar la entrega de los recibos a través del medio electrónico o informático que hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que el abonado solicite expresamente la remisión mediante documento impreso del recibo en el domicilio señalado por éste.</p> <p>Adicionalmente, la empresa operadora estará obligada a remitir el recibo correspondiente, a través de los medios y formatos que resulten accesibles e idóneos al abonado con discapacidad sensorial visual, que previamente lo haya solicitado.</p> <p>Lo dispuesto en el presente artículo se aplica sin perjuicio del cumplimiento de la normativa tributaria.</p>



	<p>La empresa operadora podrá modificar la fecha de vencimiento del recibo o el ciclo de facturación siempre que previamente hubiera informado al abonado sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de noventa (90) días calendario, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción. El plazo señalado puede ser menor cuando la referida modificación se efectúe en atención a una solicitud del abonado.</p> <p>Para el caso de la entrega del recibo en zonas rurales será de aplicación lo dispuesto en el artículo 122°.”</p>
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 40°.- Devolución por pagos indebidos o en exceso</b></p> <p>La empresa operadora se encuentra obligada a devolver a los abonados las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso, aún cuando éstos no hubieren solicitado dicha devolución, incluyendo el respectivo interés.</p> <p>La empresa operadora deberá brindar información que indique los motivos de la devolución, las fechas involucradas en la devolución de dichas sumas y la tasa de interés aplicada, debiendo efectuar la devolución en la misma moneda en que se facturó. Las obligaciones indicadas en este párrafo no serán exigibles para el caso de devoluciones producto de variaciones tarifarias establecidas por OSIPTEL.</p> <p>La devolución de las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso, incluyendo aquella que se realice en cumplimiento de resoluciones emitidas en primera instancia administrativa o por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), deberá ser efectuada por la empresa operadora, a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses. Adicionalmente, la empresa operadora deberá informar al OSIPTEL las devoluciones realizadas dentro del plazo de un (1) mes de realizada la devolución, conforme al formato que para tal efecto comunique la Gerencia General del OSIPTEL.</p> <p>En cualquier caso, el plazo para la devolución se computará a partir de: (i) la detección del pago indebido o en exceso, o (ii) la fecha en que se notifique la resolución de primera instancia o del TRASU que da lugar a la devolución.</p> <p>Para el caso de devoluciones masivas ordenadas por OSIPTEL, éstas deberán realizarse de acuerdo a lo determinado en la correspondiente comunicación o acto administrativo que ordene dicha devolución.”</p>



<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>Telefónica del Perú S.A.A.</b></p>	<p>Al respecto, manifestamos nuestra disconformidad con la propuesta relacionada a que todo tipo de devolución regulada por el artículo 40° se deba informar a OSIPTEL a los 30 días de efectuada. Consideramos que dicha medida es burocrática, no eficiente y genera costos tanto al Administrado como al propio OSIPTEL.</p> <p>Las devoluciones a que hace referencia este artículo no necesariamente son devoluciones masivas, sino también corresponden a casos puntuales o al cumplimiento de una Resolución de Primera Instancia o del TRASU. Al respecto, en el caso de devoluciones por reclamos, debemos indicar que precisamente, por la carga operativa que representaba la obligación, el Reglamento de Reclamos tuvo una modificación reciente, eliminando la obligación de acreditar el cumplimiento (ajustes o devoluciones en su mayoría) de cada Resolución del TRASU a través de una comunicación al mismo, dejando establecido el derecho del TRASU de solicitar la acreditación del cumplimiento posteriormente en casos puntuales que se susciten por denuncia.</p> <p>Sin embargo, esta propuesta de modificación del artículo 40° involucraría tener que enviar comunicaciones diarias a OSIPTEL informando de las devoluciones y/o ajustes realizados por reclamos en primera y segunda instancia administrativa, lo cual resultaría un retroceso a los esfuerzos del Estado y del propio TRASU y OSIPTEL en pro de la simplificación administrativa y reducción de su propia carga operativa.</p> <p>Creemos en ese sentido que debe excluirse del alcance de la obligación de información a las devoluciones ordenadas en Primera Instancia administrativa o por el TRASU, que ya cuentan con un procedimiento particular en el Reglamento de Reclamos.</p> <p>Respecto de la comunicación al OSIPTEL de las devoluciones masivas, consideramos que también significarían un retroceso al enfoque muestral y de aplicación de criterios estadísticos que viene realizando el Organismo Regulador en otras reglamentaciones, como es el caso del Reglamento de Supervisiones. Si bien las devoluciones masivas que realizan de manera recurrente las empresas operadoras por pagos indebidos o en exceso deben ser objeto de revisión o fiscalización posterior, creemos que no resulta eficiente que mensualmente se acredite el cumplimiento de las mismas, cuando tanto el Organismo Regulador como el propio abonado cuentan con herramientas de control para hacer dicha verificación a través de supervisiones o auditorias de tasación y facturación en el caso de OSIPTEL o realizar el reclamo correspondiente en el caso del abonado.</p> <p>Cabe precisar que actualmente, solo considerando el último trimestre de 2017, nuestra empresa ha generado más de un millón de registros relacionados a ajustes de renta mensual en nuestros recibos cíclicos.</p>
--	--	---





		<p>Es decir, con la propuesta planteada, las empresas operadoras tendríamos que construir un nuevo reporte de información mensual, que consolide una enorme cantidad de información, de procesos de facturación (ajustes/devoluciones) que se dan de manera automática. ¿Es razonable esta propuesta, considerando que se trata de un proceso automático de facturación auditado o pasible de auditarse por OSIPTEL? ¿es razonable y proporcional esta medida cuando en sus facultades supervisoras OSIPTEL puede monitorear un proceso o solicitar una muestra de devoluciones para verificar su cumplimiento cuando lo requiera?</p> <p>En conclusión, solicitamos a vuestro Despacho respetuosamente que se retire la propuesta de modificación establecida en el presente artículo.</p>
	<p><b>Entel Perú S.A.</b></p>	<p>Sobre las modificaciones planteadas en el presente artículo, cabe indicar que nos genera preocupación la inclusión de una obligación de informar sobre cada una de las devoluciones realizadas.</p> <p>En primer lugar, debido a que la obligación de informar al regulador sobre cada devolución realizada por las empresas operadoras se podría tornar inmanejable al generar un exceso en la cantidad de reportes que deben presentarse al OSIPTEL, lo cual vendría acompañado, a su vez, del análisis correspondiente que el regulador tendría que realizar para cada reporte generado.</p> <p>En segundo lugar, si lo que busca el regulador mediante la inclusión de esta nueva obligación es fiscalizar el cumplimiento de las devoluciones, consideramos que se debe recoger el criterio de la utilización de una muestra referencial y aleatoria para la verificación del cumplimiento de obligaciones</p> <p>En ese sentido sugerimos que el presente Proyecto se debe modificar de manera tal que el OSIPTEL se encuentre debidamente facultado a realizar solicitudes de información de manera periódica (semestral o trimestral) con la finalidad de conocer todas las devoluciones realizadas por las empresas operadoras, y en función a la información enviada por las empresas operadoras, solicite una muestra referencial de manera aleatoria con las acreditaciones correspondientes, a fin de determinar el cumplimiento de las mismas.</p> <p>Finalmente, el establecer una nueva obligación genera una nueva infracción en caso de incumplimiento, sumando una nueva tipificación de sanción al saturado régimen de infracciones de las condiciones de uso.</p>



<p>Americatel Perú S.A.</p>	<p>Nuestra representada considera que la obligación de informar las devoluciones no debe ser remitida de manera mensual. Para estos supuestos, entendemos que aplicaría el Artículo 81° (Registro de cumplimiento de resoluciones del TRASU) del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual establece lo siguiente:  <i>“La empresa operadora debe contar con un registro de cumplimiento de resoluciones del TRASU. Dicho registro debe contener, como mínimo, lo siguiente: (...)</i>  <i>6. Número, fecha y sentido de la resolución emitida por el TRASU; e,</i>  <i>7. Información que acredite el cumplimiento de la resolución emitida por el TRASU.</i>  <i>Este registro debe mantenerse permanentemente actualizado y encontrarse a disposición del OSIPTEL para su supervisión, cuando lo considere pertinente.”</i>          Como se puede apreciar, actualmente ya existe un dispositivo legal del OSIPTEL que permite al Regulador poder validar (ex post) si las empresas operadoras han dado pleno cumplimiento con lo dispuesto por el TRASU.          De esta manera consideramos que la creación de una obligación de entrega de información mensual, no solo genera una carga laboral a las empresas operadoras sino a la Entidad, toda vez que, deberá efectuar un control mensual de todas las devoluciones que deben efectuar las empresas operadoras a nivel nacional; información que a la fecha ya se encuentra disponible de manera actualizada.</p>
<p>Directv Perú S.R.L.</p>	<p>Sobre este artículo, se ha incluido la obligación a las empresas operadoras de informar al Regulador sobre los ajustes y/o devoluciones realizados en cada mes, y bajo el formato correspondiente que la Gerencia General emitirá en su momento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sobre el documento para informar los montos a ajustar y/o devolver así como los plazos en que se efectuarán.</b></li> </ul> <p>Entendemos que el fin de incorporar una obligación a las empresas operadoras, busca la celeridad en obtener la información que actualmente el Regulador requiere en cada oportunidad.</p> <p>No obstante, de la redacción del artículo se puede desprender que las empresas operadoras deberán reportar el Regulador por cada ajuste o devolución efectuada en el plazo de un (1) mes. Con esto, contaríamos con un número de reportes indeterminado, lo que traería un incremento en la carga de información enviada al Regulador.</p>



		<p>Asimismo, al no saber sobre el formato que se utilizará, genera incertidumbre en las empresas operadoras considerando que este proceso se debe adecuar a los sistemas que permiten la generación de estos reportes.</p>
	<p><b>Gilat To Home Perú S.A.</b></p>	<p>En el referido artículo del Proyecto de Norma se ha introducido la obligación de informar al OSIPTEL las devoluciones realizadas dentro del plazo de un (1) mes de efectuada la devolución, conforme al formato que para tal efecto comunique la gerencia general del OSIPTEL.</p> <p>Sobre el particular, entendemos que el propósito del OSIPTEL es disponer de información para la generación de sus reportes y para responder a solicitudes de información sobre devoluciones. Sin embargo, dicha obligación implicaría una carga regulatoria adicional que podría afectar a las empresas operadoras con baja participación de mercado y reducidos ingresos, razón por la cual solicitamos que la misma se aplique únicamente a las empresas que cuenten con una cantidad de abonados igual o mayor a 500,000 abonados a nivel nacional las cuales están más propensas a realizar una mayor cantidad de devoluciones por la cantidad de servicios finales que brindan.</p>
	<p><b>Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego</b></p>	<p>El Artículo 40° señala que: (...) <i>“La devolución de las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso, incluyendo aquella que se realice en cumplimiento de resoluciones emitidas en primera instancia administrativa o por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), deberá ser efectuada por la empresa operadora, a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses. Adicionalmente, la empresa operadora deberá informar al OSIPTEL las devoluciones realizadas dentro del plazo de un (1) mes de realizada la devolución, conforme al formato que para tal efecto comunique la Gerencia General del OSIPTEL.”</i></p> <p>Al respecto, debemos señalar que la exigencia que las empresas operadoras deban informar a OSIPTEL las devoluciones realizadas en el plazo de un (1) mes, no solo aumenta costos innecesarios a las empresas operadoras, resulta ser una medida un tanto inadecuada, ello debido a que dicha información debería ser solicitada por el OSIPTEL al momento de supervisar el cumplimiento de las obligaciones de devolución.</p> <p>Por ello, recomendamos retirar tal exigencia y que sea el OSIPTEL quien requiera tal información dentro de sus facultades al momento de iniciar una fiscalización a determinada empresa operadora.</p>



<b>Posición del OSIPTEL</b>	Con relación al presente artículo, el OSIPTEL ha considerado pertinente evaluar su modificación en otra oportunidad, por lo que se ha mantenido el texto original del mismo en el TUO de las Condiciones de Uso.
<b>Versión final del Artículo</b>	<p><b>“Artículo 40.- Devolución por pagos indebidos o en exceso</b> La empresa operadora se encuentra obligada a devolver a los abonados las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso, aún cuando éstos no hubieren solicitado dicha devolución, incluyendo el respectivo interés.</p> <p>La empresa operadora deberá brindar información que indique los motivos de la devolución, las fechas involucradas en la devolución de dichas sumas y la tasa de interés aplicada, debiendo efectuar la devolución en la misma moneda en que se facturó. Las obligaciones indicadas en este párrafo no serán exigibles para el caso de devoluciones producto de variaciones tarifarias establecidas por OSIPTEL.</p> <p>La devolución de las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso, incluyendo aquella que se realice en cumplimiento de resoluciones emitidas en primera instancia administrativa o por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), deberá ser efectuada por la empresa operadora, a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses.</p> <p>En cualquier caso, el plazo para la devolución se computará a partir de: (i) la detección del pago indebido o en exceso, o (ii) la fecha en que se notifique la resolución de primera instancia o del TRASU que da lugar a la devolución.</p> <p>Para el caso de devoluciones masivas ordenadas por OSIPTEL, éstas deberán realizarse de acuerdo a lo determinado en la correspondiente comunicación o acto administrativo que ordene dicha devolución.”</p>
<b>Artículo</b>	<p><b>“Artículo 67-B°.- Reposición de SIM Card y recuperación de número telefónico o de abonado del servicio público móvil</b> A solicitud del abonado, la empresa operadora de los servicios públicos móviles, está obligada a proporcionar un nuevo SIM Card asociado al número telefónico o de abonado cuya titularidad lo identifique como tal, cuando se haya reportado previamente la sustracción o pérdida del equipo terminal, o en los casos que el SIM Card haya sido extraviado, presente fallas que ocasionen la inoperatividad del servicio, o se requiera un nuevo modelo de SIM Card.</p> <p>Esta solicitud deberá ser presentada únicamente en forma personal por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 43°, debiendo verificar la identidad del abonado únicamente mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, o, en el caso de las excepciones previstas en el artículo 11-C°, con el documento legal de identificación, en cuyo caso la empresa operadora deberá conservar y almacenar una copia del mencionado documento. Cuando la referida solicitud sea presentada por representante, la empresa operadora deberá exigir el otorgamiento de poder con firma legalizada ante notario público.</p>



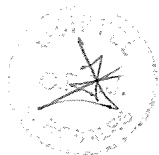
	<p>La empresa operadora podrá habilitar otros mecanismos presenciales para hacer efectiva la reposición de SIM Card asociado al número telefónico o de abonado, siempre que se realice la verificación biométrica de huella dactilar o que la activación del servicio en dicho SIM Card se realice a través de la utilización de la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128°.</p> <p>Luego de realizada la solicitud, la empresa operadora deberá entregar de manera inmediata el nuevo SIM Card y proceder a la activación del mismo. La carga de la prueba respecto de la solicitud del abonado, entrega del SIM Card al abonado y reactivación del servicio corresponde a la empresa operadora.</p> <p>El trámite de reposición del SIM Card se realizará de manera gratuita”.</p>
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p> <p>En relación al artículo bajo análisis, saludamos la iniciativa del regulador de separar el proceso de compra del SIMCARD (bien mueble) de la activación del servicio móvil, según se desprende del análisis del tercer párrafo del presente artículo.</p> <p>En ese sentido, y con la finalidad de perfeccionar aún más la normativa propuesta, consideramos importante que se precise que será posible la adquisición de un SIMCARD de repuesto en cualquier punto de venta, retail, entre otros; y que la activación del mismo podría ser realizada con posterioridad a través de la validación biométrica o la contraseña única mencionada en el artículo 128 ° del presente proyecto.</p> <p>Asimismo, aprovechamos para poner a disposición de vuestro Despacho una propuesta para reemplazar el segundo párrafo del artículo bajo análisis, la misma que se menciona a continuación:</p> <p><i>(...) Esta solicitud podrá ser presentada en cualquiera de los canales presenciales (centros de atención y/o puntos de venta) y no presenciales (centros de atención telefónicos, páginas web personalizadas y/o canales de auto atención) de la empresa operadora. El nuevo SIM Card será entregado según el canal en que fue presentada la solicitud, pudiendo ser de manera inmediata en caso de canales presenciales o de manera posterior en caso de canales no presenciales. En este último caso, se podrá pactar el lugar y fecha de entrega del nuevo SIM Card.</i></p> <p><i>La activación del servicio únicamente podrá ser realizada una vez efectuada la verificación de identidad del abonado con el documento legal de identificación, mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, o mediante el uso de claves previamente proporcionadas al abonado.</i></p> <p><i>(...)</i></p>



	<p>Telefónica del Perú S.A.A.</p>	<p>1. Solicitamos que se precise el siguiente párrafo <i>“Cuando la referida solicitud sea presentada por representante de un abonado persona natural, la empresa operadora deberá exigir el otorgamiento de poder con firma legalizada ante notario público.”</i></p> <p>Las razones son las siguientes: (i) exigir un poder especial con firma legalizada al representante legal de la persona jurídica es un sobre costo innecesario para dicho abonado que tendrá que hacer dicho trámite cada vez que a un empleado de la empresa requiera una reposición de simcard; (ii) la persona jurídica sólo puede actuar a través de su representante legal o tercero autorizado por lo que la actuación vía el representante legal no es un supuesto excepcional, es la regla; (iii) la empresa operadora ya cuenta con los poderes de representación del representante legal, el cual se encuentra registrado en sus sistemas.</p> <p>2. Solicitamos se precise el siguiente texto: <i>“Luego de realizada la solicitud, la empresa operadora deberá entregar de manera inmediata el nuevo SIM Card y proceder a la activación del mismo. La entrega del SIM Card y la activación podrán hacerse en momento posterior según lo convenido con el abonado. La carga de la prueba respecto de la solicitud del abonado, entrega del SIM Card al abonado y reactivación del servicio corresponde a la empresa operadora.”</i></p> <p>La razón de ser de esta propuesta es que se puede dar el caso en que el cliente solicite el simcard por la web o por teléfono y se le haga entrega a su domicilio previa validación biométrica. En este caso la entrega y activación no se realizarán de manera inmediata. Lo mismo ocurre si se entrega el simcard para el nuevo teléfono adquirido por el cliente de manera inmediata, pero se otorga un plazo para que el cliente pueda hacer la migración de información del anterior simcard antes de que se proceda a la desactivación.</p>
--	-----------------------------------	---



	<p><b>Entel Perú S.A.</b></p>	<p>En relación al artículo bajo comentarios, si bien nos encontramos de acuerdo con los cambios que se proponen, consideramos que la modificación ha dejado de lado un aspecto importante que permitirá a los abonados una reposición más rápida y eficaz del SIM Card.</p> <p>El artículo bajo comentarios señala que la <i>“solicitud deberá ser presentada únicamente en forma personal por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 43º”</i>. Lo que esta disposición no recoge es que, con la obligatoriedad de la validación biométrica para la activación de los servicios públicos móviles, todos los puntos donde se comercializa el servicio cuentan con la posibilidad de validar biométricamente la identidad de los abonados.</p> <p>En dicho sentido creemos que no debe limitarse la posibilidad de presentar las reposiciones únicamente en <i>las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 43º</i>.</p> <p>Consideramos que el artículo 67-B debería permitir que se realice en cualquier punto de venta o inclusive vía <i>delivery</i> siempre y cuando se valide biométricamente la identidad del abonado que solicita la reposición.</p>
	<p>Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego</p>	<p><b><u>Sobre la reposición de SIM Card y recuperación de número telefónico o de abonado del servicio público móvil</u></b></p> <p>El artículo 67º-B del Proyecto señala que: <i>“(...) Esta solicitud deberá ser presentada únicamente en forma personal por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 43(…)”</i></p> <p>Al respecto, consideramos que el OSIPTEL también deberá tener en consideración en el presente artículo, a los distribuidores autorizados, al ser canales de comunicación directa con los usuarios.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>		<p>Sobre el comentario de la empresa América Móvil S.A.C, vinculado al procedimiento establecido para solicitar la recuperación del SIM Card, específicamente a lo relacionado con la posibilidad de que la solicitud pueda ser presentada en cualquiera de los canales presenciales (centros de atención y/o puntos de venta) y no presenciales (centros de atención telefónicos, páginas web personalizadas y/o canales de auto atención) de las empresas operadoras, es necesario resaltar que tal como se señaló en el segundo párrafo del artículo, la solicitud deberá ser presentada únicamente en forma personal por el abonado, debiendo la empresa operadora verificar la identidad del abonado solo mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, o,</p>



en el caso de las excepciones previstas en el artículo 11-C°, con el documento legal de identificación, en cuyo caso la empresa operadora deberá conservar y almacenar una copia del mencionado documento.

En ese sentido, como se mencionó en la Exposición de Motivos, se tiene como objetivo que no se presenten estafas financieras derivadas de indebidos cambios de SIM Cards por parte de las empresas operadoras y que terceras personas realicen transacciones financieras no autorizadas con cargo a las cuentas que los abonados tienen contratadas con entidades bancarias, perjudicando económicamente a los abonados con importes considerables. Por tal motivo, se ha considerado necesario que la solicitud presentada en forma personal por el abonado encuentre respaldo en los mecanismos de verificación de identidad establecidos en la normativa vigente.

Adicionalmente, con la propuesta de modificación bajo comentario, también se ha previsto que las empresas puedan habilitar otros mecanismo presenciales para hacer efectiva la reposición de SIM Card, siempre que se realice la verificación biométrica de huella dactilar o que la activación del servicio en dicho SIM Card se realice a través de la utilización de la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128°. Por ende, se plantea que dicho trámite se realice de manera presencial, pero no se ha limitado a que el mismo se realice solo en las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 43°.

De este modo, la empresa operadora podrá optar por permitir el trámite de reposición de SIM Card, por ejemplo, en puntos de venta adicionales a los señalados en el tercer párrafo artículo 43°, o establecer mecanismos mediante los cuales se entregue presencialmente el SIM Card, pero la activación se realice mediante la utilización de la referida contraseña única.

Con relación a los comentarios de la empresa Telefónica del Perú S.A.A respecto a las precisiones que considera necesarias agregar en el segundo y cuarto párrafo del artículo 67-B°, debemos señalar que los extremos vinculados a la solicitud de reposición de SIM Card presentada por representante y al procedimiento de entrega del SIM Card, no ha sido objeto de modificación en la propuesta normativa bajo comentario, por lo que no corresponde que nos pronunciemos al respecto.

Por otro lado, la empresa operadora Entel Perú S.A. refiere que no debe limitarse la posibilidad de presentar las reposiciones únicamente en las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 43°. Sobre el particular, como se mencionó líneas arriba, en la propuesta de modificación se ha previsto que las empresas puedan habilitar otros mecanismo presenciales para hacer efectiva la reposición de SIM Card, siempre que se realice la verificación biométrica de huella dactilar o que la activación del servicio en dicho SIM Card se realice a través de la utilización de la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128°.

Finalmente, en cuanto a los comentarios de los señores Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego, corresponde remitirnos a lo precisado en el párrafo precedente, toda vez que se ha contemplado la





	<p>posibilidad de que las empresas operadoras habiliten otros mecanismos presenciales para hacer efectiva la reposición de SIM Card, siempre que realice las verificaciones de identidad del abonado de acuerdo con lo establecido en la normativa.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 67-B°.- Reposición de SIM Card y recuperación de número telefónico o de abonado del servicio público móvil</b>  A solicitud del abonado, la empresa operadora de los servicios públicos móviles, está obligada a proporcionar un nuevo SIM Card asociado al número telefónico o de abonado cuya titularidad lo identifique como tal, cuando se haya reportado previamente la sustracción o pérdida del equipo terminal, o en los casos que el SIM Card haya sido extraviado, presente fallas que ocasionen la inoperatividad del servicio, o se requiera un nuevo modelo de SIM Card.</p> <p>Esta solicitud deberá ser presentada únicamente en forma personal por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 43°, debiendo verificar la identidad del abonado únicamente mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, o, en el caso de las excepciones previstas en el artículo 11-C°, con el documento legal de identificación, en cuyo caso la empresa operadora deberá conservar y almacenar una copia del mencionado documento. Cuando la referida solicitud sea presentada por representante, la empresa operadora deberá exigir el otorgamiento de poder con firma legalizada ante notario público.</p> <p>La empresa operadora podrá habilitar otros mecanismos presenciales para hacer efectiva la reposición de SIM Card asociado al número telefónico o de abonado, siempre que se realice la verificación biométrica de huella dactilar o que la activación del servicio en dicho SIM Card se realice a través de la utilización de la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128°.</p> <p>Luego de realizada la solicitud, la empresa operadora deberá entregar de manera inmediata el nuevo SIM Card y proceder a la activación del mismo. La carga de la prueba respecto de la solicitud del abonado, entrega del SIM Card al abonado y reactivación del servicio corresponde a la empresa operadora.</p> <p>El trámite de reposición del SIM Card se realizará de manera gratuita”.</p>
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 71°.- Supuestos de suspensión del servicio</b>  La empresa operadora únicamente podrá suspender el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Por mandato judicial;</li> <li>(ii) Cuando: (a) el recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido, o (b) el abonado o usuario presenta un reclamo por facturación y no ha realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo, en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido.</li> </ul>



Para el servicio telefónico fijo, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el recibo correspondiente. Esta disposición también será aplicable a los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de telefonía fija.

Asimismo, para el servicio de arrendamiento de circuitos, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio por falta de pago siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 91°;

En cualquier caso, la empresa operadora, deberá hacer efectiva la suspensión del servicio, transcurridos tres (3) meses de vencido el recibo impago.

- (iii) Por declaración de insolvencia, conforme a la legislación de la materia;
- (iv) Por uso indebido del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento aprobado por el OSIPTEL;
- (v) Por la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias, de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre la materia;
- (vi) Por cualesquiera de las causales previstas en la presente norma y en las demás normas aprobadas por el OSIPTEL;
- (vii) Por traslado del servicio realizado sin la autorización previa de la empresa operadora;
- (viii) Por las causales establecidas en el Título XV; o,
- (ix) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales podrán estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio.

La suspensión se mantendrá hasta que cesen las causas mencionadas, sin perjuicio de la facultad de la empresa operadora de resolver el contrato, de conformidad con lo dispuesto en la presente norma.

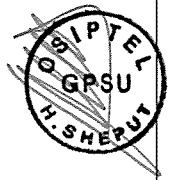
La empresa operadora no podrá realizar dicha suspensión del servicio en día feriado o no laborable ni en la víspera de cualquiera de ambos, salvo lo establecido en los numerales (iv) y (viii) del presente artículo y en el tercer párrafo del artículo 39°.

En caso que el equipo terminal móvil ingrese al servicio técnico de la empresa operadora por un período mayor a un (1) día calendario, y siempre que el abonado lo haya solicitado expresamente, la empresa operadora deberá proceder a suspender el servicio; salvo que para efectos de comprobar el funcionamiento del equipo se requiera activar el servicio, en cuyo caso la empresa operadora, bajo su responsabilidad, activará el servicio sin que se genere costo alguno para el abonado. La reactivación del servicio se efectuará de manera gratuita.

En este caso, la empresa operadora deberá entregar al abonado un documento escrito en el que conste la fecha y hora en que el abonado deberá recoger el equipo terminal, así como la indicación expresa acerca de que el servicio se reactivará de manera automática desde dicha fecha y hora.”



<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>Telefónica del Perú S.A.A.</b></p>	<p>Sobre lo especificado en el literal (viii) “Por las causales establecidas en el Título XV” no estamos de acuerdo con la ejecución de suspensión de líneas de servicio, debido a que la finalidad de la norma versa sobre el registro y control de equipos terminales móviles, y no debe afectarse el derecho de los abonados del uso de sus servicios públicos de comunicaciones.</p> <p>Consideramos que la obligación debe limitarse a bloqueo de equipo dado que el problema se encuentra en el equipo y no en el servicio que ha sido adecuadamente contratado. El bloqueo soluciona el problema para que se deje de utilizar un equipo en situación irregular.</p> <p>En la única casuística en que la solución debería ser suspensión es en el corte por robo o pérdida. Entendemos que esta disposición la ha incorporado OSIPTEL en cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de la ley N°1338, aprobado mediante DS-009-2017-IN. Sin embargo, por ello creemos fundamental que en cumplimiento del rol de OSIPTEL en materia de derechos de los usuarios de telecomunicaciones, consideramos fundamental que solicite el Ministerio del Interior la modificación de dicho extremo del mencionado Decreto Supremo.</p> <p>Adicionalmente a ello, es necesario precisar que la el DL N° 1338 señala, únicamente, la obligación de suspensión de las siguientes causales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IMEI no se encuentra registrado en Lista Blanca</li> <li>• IMEI alterado, pudiendo ser este Inválido o Duplicado</li> </ul> <p>Sin embargo, no se establece la obligación de suspensión de línea para la causal de incumplimiento del intercambio seguro:</p> <p style="text-align: center;"><i>“ Artículo 8.- ... d) Suspender el servicio vinculado al equipo terminal móvil detectado por el Ministerio del Interior como alterado, duplicado, clonado o inválido, así como aquellos que no se encuentren en la Lista Blanca o cuyo IMEI no permita su identificación e individualización, a requerimiento del OSIPTEL...”</i></p> <p>Por lo expuesto, debe excluirse de las Condiciones de Uso toda disposición relacionada a la suspensión del servicio por incumplimiento del intercambio.</p>
--	--	--



	<p><b>Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego</b></p>	<p><b><u>Supuestos de suspensión del servicio</u></b></p> <p>El Artículo 71° del Proyecto señala que “(...) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales podrán estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio; o, (...)”</p> <p>Al respecto, debemos señalar que según el artículo 17° del presente Proyecto, ya no será necesario que el OSIPTEL otorgue conformidad a las empresas operadoras sobre los modelos de contratos del abonado o alguna modificación del contenido del mismo. Por tanto, no resulta coherente que en el artículo 17° ya no se considere necesario la aprobación, y, sin embargo, en el presente artículo se hable de una conformidad por parte del OSIPTEL.</p> <p>Sin perjuicio de lo indicado, consideramos que se debería mantener una simetría en la redacción y en el sentido del Proyecto, en efecto, se debe determinar si efectivamente se necesitara la aprobación o no del OSIPTEL.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>La empresa Telefónica del Perú S.A.A manifiesta su disconformidad con la posibilidad de suspender el servicio por las causales establecidas en el Título XV del TUO de las Condiciones de Uso, alegando que la obligación debe limitarse al bloqueo del equipo terminal, debido a que el inconveniente se encuentra en el equipo y no en el servicio que ha sido adecuadamente contratado.</p> <p>Al respecto, debemos mencionar que la inclusión de dichas causales de suspensión obedecen a la necesidad de adecuar las disposiciones contenidas en el T.U.O de las Condiciones de Uso a la normativa vinculada al RENTESEG (Decreto Legislativo N° 1338 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2017-IN), toda vez que -a través de dichos cuerpos normativos- se han prescrito nuevas causales de suspensión del servicio, tales como: (i) por incumplimiento del intercambio seguro, (ii) por la vinculación de más de dos (2) equipos terminales móviles ingresados al país para uso personal, (iii) por no encontrarse el equipo terminal asociado registrado en la Lista Blanca del RENTESEG, y (iv) por haberse detectado el IMEI asociado como alterado.</p> <p>En consecuencia, dado que el TUO de las Condiciones de Uso constituye el marco normativo general en el cual se establecen las obligaciones y derechos de los abonados, así como de las empresas operadoras, este Organismo considera pertinente incluir dichas causales de suspensión del servicio.</p> <p>De otro lado, los señores Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego, señalan que resulta incoherente que uno de los supuestos de suspensión del servicio se vincule a las causales establecidas en el contrato</p>	



	<p>de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo, puesto que según la propuesta de modificación del artículo 17°, ya no será necesario que el OSIPTEL otorgue su conformidad a los modelos de contratos del abonado.</p> <p>Sobre dicho comentario, es preciso señalar que la disposición a la que se hace referencia es anterior a aquella que dispuso la revisión de los modelos de contrato ex ante. En ese sentido, al suprimirse la referida revisión previa, se estaría volviendo a la situación anterior, en la cual únicamente se exigía la conformidad del contrato de abonado cuando la empresa propusiera la inclusión en estos de una causal de suspensión o resolución del servicio distintas a las establecidas expresamente en los artículos 71° y 76°.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 71°.- Supuestos de suspensión del servicio</b></p> <p>La empresa operadora únicamente podrá suspender el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Por mandato judicial;</li> <li>(ii) Cuando: (a) el recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido, o (b) el abonado o usuario presenta un reclamo por facturación y no ha realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo, en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido.</li> </ul> <p>Para el servicio telefónico fijo, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el recibo correspondiente. Esta disposición también será aplicable a los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de telefonía fija.</p> <p>Asimismo, para el servicio de arrendamiento de circuitos, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio por falta de pago siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 91°;</p> <p>En cualquier caso, la empresa operadora, deberá hacer efectiva la suspensión del servicio, transcurridos tres (3) meses de vencido el recibo impago.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(iii) Por declaración de insolvencia, conforme a la legislación de la materia;</li> <li>(iv) Por uso indebido del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento aprobado por el OSIPTEL;</li> <li>(v) Por la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias, de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre la materia;</li> <li>(vi) Por cualesquiera de las causales previstas en la presente norma y en las demás normas aprobadas por el OSIPTEL;</li> <li>(vii) Por traslado del servicio realizado sin la autorización previa de la empresa operadora;</li> <li>(viii) Por las causales establecidas en el Título XV; o,</li> <li>(ix) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales podrán estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio.</li> </ul>



La suspensión se mantendrá hasta que cesen las causas mencionadas, sin perjuicio de la facultad de la empresa operadora de resolver el contrato, de conformidad con lo dispuesto en la presente norma.

La empresa operadora no podrá realizar dicha suspensión del servicio en día feriado o no laborable ni en la víspera de cualquiera de ambos, salvo lo establecido en los numerales (iv) y (viii) del presente artículo y en el tercer párrafo del artículo 39°.

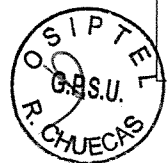
En caso que el equipo terminal móvil ingrese al servicio técnico de la empresa operadora por un período mayor a un (1) día calendario, y siempre que el abonado lo haya solicitado expresamente, la empresa operadora deberá proceder a suspender el servicio; salvo que para efectos de comprobar el funcionamiento del equipo se requiera activar el servicio, en cuyo caso la empresa operadora, bajo su responsabilidad, activará el servicio sin que se genere costo alguno para el abonado. La reactivación del servicio se efectuará de manera gratuita.

En este caso, la empresa operadora deberá entregar al abonado un documento escrito en el que conste la fecha y hora en que el abonado deberá recoger el equipo terminal, así como la indicación expresa acerca de que el servicio se reactivará de manera automática desde dicha fecha y hora.”

**Artículo**

**“Artículo 76°.- Causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada**  
 El contrato de abonado de duración indeterminada termina por las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por:

- (i) Decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación. El abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. Para estos efectos, el abonado podrá comunicar su decisión a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 118°, estando ésta impedida de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato. En los casos que el abonado actúe mediante representante será de aplicación lo establecido en el artículo 2°;
- (ii) Por decisión de la empresa operadora, en caso de falta de pago del servicio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 75°;
- (iii) Por fallecimiento del abonado en caso de ser persona natural, de acuerdo a la legislación sobre la materia. En este caso, los sucesores del abonado podrán solicitar el respectivo cambio de titularidad, de acuerdo al numeral (iii) del artículo 53°;
- (iv) Por declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas, de acuerdo a la legislación en la materia;
- (v) Por lo dispuesto en el artículo 20°;
- (vi) Por lo dispuesto en el artículo 59°;
- (vii) Por uso indebido del servicio, previa aplicación del procedimiento aprobado por el OSIPTEL;



		<p>(viii) Por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios, luego de transcurridos dos (2) meses desde la fecha en que se efectuó el corte del servicio y siempre que no exista reclamo en trámite, o que éste haya quedado firme. La empresa operadora no podrá activar y/o asignar el correspondiente número telefónico o de abonado por un plazo no menor a seis (6) meses contados a partir de la fecha de terminación del contrato;</p> <p>(ix) Luego de transcurridos seis (6) meses desde la fecha en que se efectuó la suspensión del servicio por las causales establecidas en el Título XV y siempre que no se encuentre pendiente de pronunciamiento el cuestionamiento realizado por el abonado; o,</p> <p>(x) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales podrán estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio.”</p>
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>Telefónica del Perú S.A.A.</b></p>	<p>Sobre lo especificado en el literal (ix), y en alineamiento con lo comentado en el artículo anterior (<b>Artículo 71°.- Supuestos de suspensión del servicio</b>). Reiteramos nuestra posición, sobre la eliminación de la obligación de suspensión y por consiguiente la baja de servicio que se derivaría en consecuencia a ello.</p>
	<p><b>Entel Perú S.A.</b></p>	<p>En relación a la modificación propuesta sugerimos que:</p> <p>(i) Se excluya el artículo 126° considerando que este artículo no se trata de una nueva disposición a raíz de las modificaciones producto de las disposiciones relativas al RENTEG.</p> <p>Las empresas operadoras podrían plantear al OSIPTEL como causal de terminación del contrato de abonado de duración indeterminada la falta reposición, dentro de un plazo razonable distinto a 6 meses, de la línea luego de producido un robo o pérdida. Un cliente que hace un uso habitual de su servicio móvil se ve en la necesidad de reponer el mismo lo antes posible. Si en un mes el servicio no ha sido repuesto, es señal de que no tiene interés en reponerlo.</p> <p>(ii) Se modifique el plazo de 6 meses ya que este resulta excesivo. Como comentábamos en el punto precedente, una persona que se ve en una situación de suspensión de su servicio móvil toma las acciones necesarias para reponerlo lo antes posible. El darle un plazo de 6 meses no es razonable. Proponemos que el plazo se reduzca a 1 mes.</p>



	<p><b>Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego</b></p>	<p><b><u>Causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada</u></b></p> <p>El Artículo 76° del Proyecto señala que “(...) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales podrán estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio (...)”</p> <p>Al respecto, debemos señalar que según el artículo 17° del presente Proyecto, ya no será necesario que el OSIPTEL otorgue conformidad a las empresas operadoras sobre los modelos de contratos del abonado o alguna modificación del contenido del mismo. Por tanto, no resulta coherente que en el artículo 17° ya no se considere necesario la aprobación, y, sin embargo, en el presente artículo se hable de una conformidad por parte del OSIPTEL.</p> <p>Sin perjuicio de lo indicado, consideramos que se debería mantener una simetría en la redacción y en el sentido del Proyecto, en efecto, se debe determinar si efectivamente se necesitara la aprobación o no del OSIPTEL.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>En lo concerniente a la propuesta de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. sobre la eliminación de la obligación de suspender el servicio por las causales establecidas en el Título XV del T.U.O de las Condiciones de Uso y, por consiguiente la baja del servicio que se derivaría de dichas causales, nos remitimos a lo mencionado en el apartado precedente, en el cual se precisó que es necesario adecuar las disposiciones del TUO de las Condiciones de Uso a la normativa vinculada al RENTESEG.</p> <p>Por otro lado, la empresa Entel Perú S.A. indica que el plazo otorgado para dar por terminado el contrato del servicio público móvil ante la falta de reposición de la línea, resulta excesivo; razón por la cual, solicita la reducción de seis (6) meses a un (1) mes. Al respecto, es importante precisar que este Organismo considera que el plazo de seis (6) meses es razonable, teniendo en cuenta que la suspensión del servicio tiene su origen en eventos vinculados al hurto, robo o comercio ilegal de equipos terminales móviles. Aunado a ello, es pertinente traer a colación el numeral (ix) del mismo artículo, el cual establece que la empresa operadora no podrá activar o asignar el correspondiente número telefónico o de abondo por un plazo no menor de seis (6) meses contados a partir de la fecha de terminación del contrato; en tal sentido, a efectos de mantener la uniformidad con lo dispuesto en dicho numeral ante una situación similar, se consignó el plazo de seis (6) meses.</p> <p>Finalmente, respecto a los comentarios de los señores Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego, corresponde remitirnos a lo expuesto en el apartado correspondiente al artículo 71°.</p>	





Versión final del  
Artículo

**“Artículo 76°.- Causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada**

El contrato de abonado de duración indeterminada termina por las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por:

- (i) Decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación. El abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. Para estos efectos, el abonado podrá comunicar su decisión a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 118°, estando ésta impedida de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato. En los casos que el abonado actúe mediante representante será de aplicación lo establecido en el artículo 2°;
- (ii) Por decisión de la empresa operadora, en caso de falta de pago del servicio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 75°;
- (iii) Por fallecimiento del abonado en caso de ser persona natural, de acuerdo a la legislación sobre la materia. En este caso, los sucesores del abonado podrán solicitar el respectivo cambio de titularidad, de acuerdo al numeral (iii) del artículo 53°;
- (iv) Por declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas, de acuerdo a la legislación en la materia;
- (v) Por lo dispuesto en el artículo 20°;
- (vi) Por lo dispuesto en el artículo 59°;
- (vii) Por uso indebido del servicio, previa aplicación del procedimiento aprobado por el OSIPTEL;
- (viii) Por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios, luego de transcurridos dos (2) meses desde la fecha en que se efectuó el corte del servicio y siempre que no exista reclamo en trámite, o que éste haya quedado firme. La empresa operadora no podrá activar y/o asignar el correspondiente número telefónico o de abonado por un plazo no menor a seis (6) meses contados a partir de la fecha de terminación del contrato;
- (ix) Luego de transcurridos seis (6) meses desde la fecha en que se efectuó la suspensión del servicio por las causales establecidas en el Título XV y siempre que no se encuentre pendiente de pronunciamiento el cuestionamiento realizado por el abonado; o,
- (x) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales podrán estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio.”



<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 80°.- Requisitos de la solicitud</b>  Cualquier persona puede solicitar la contratación del servicio de arrendamiento de circuitos. La solicitud deberá formularse por escrito y contener como mínimo, lo siguiente:  (i) El tipo de circuito solicitado (punto a punto, punto a multipunto);  (ii) La dirección en que se ubicarán los puntos terminales;  (iii) Las características técnicas deseadas y, de ser el caso, la redundancia del circuito;  (iv) La fecha de inicio deseada y el plazo del arrendamiento.</p> <p>Asimismo, en la solicitud se deberá indicar si el circuito será utilizado para brindar servicios públicos de telecomunicaciones y el tipo de servicio de que se trate.</p> <p>En ningún caso el arrendador podrá condicionar la contratación del servicio a un determinado uso.</p> <p>Las solicitudes a que se refiere el presente artículo serán consideradas como una invitación a ofrecer.”</p>	
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>Telefónica del Perú S.A.A.</b></p>	<p>La fecha de instalación del circuito está sujeta a la fecha de aceptación de la oferta por el cliente la cual debe darse dentro del plazo de vigencia de la misma (15 días calendario). Siendo ello así, no es posible establecer el día exacto en el cual se instalará el circuito. Lo que se le indica al cliente son los plazos máximos (en días calendario) en los cuales podrá contar con el circuito, los cuales se contarán desde el momento que el cliente cumpla con las condiciones establecidas en la oferta (por ejemplo, el pago del costo de instalación de corresponder, el envío de la orden de instalación, etc.) conforme lo establecido en el artículo 85 de las Condiciones de Uso.</p>
	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p>	<p>Respecto al artículo bajo análisis, aprovechamos la oportunidad de poner a disposición de vuestro Despacho los aspectos que se mencionan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al respecto, consideramos importante que se establezca como una causal para la procedencia de la solicitud efectuada que la persona solicitante no tenga una deuda frente a la empresa operadora respecto al mismo servicio, siendo potestad de la empresa operadora decidir si continua con el proceso de contratación a pesar de existir una deuda pendiente.</li> <li>- Asimismo, consideramos necesario que se precise el segundo párrafo del artículo bajo análisis a efectos de que se precise que si bien el arrendador no podrá condicionar la contratación del servicio a un uso determinado, los clientes no podrán contratar el servicio a efectos de realizar una reventa del mismo.</li> </ul>



**Posición del  
OSIPTEL**

Con relación al comentario vertido por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., debemos señalar que con respecto a la obligación de la indicación de la fecha exacta del inicio de operación de los circuitos a ser exigido en la oferta de contrato del arrendador, nos pronunciaremos conjuntamente a los comentarios detallados para el artículo 83° del TUO de las Condiciones de Uso.

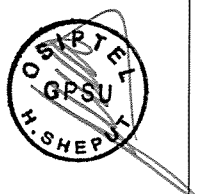
De otro lado, respecto al comentario de la empresa América Móvil Perú S.A.C. referido a que sería conveniente que se establezca como requisito para la procedencia de la solicitud del servicio de arrendamiento de circuitos, que el solicitante no tenga deuda frente a la empresa operadora respecto del mismo servicio, debemos señalar que considerando que la atribución referida a la negativa a contratar, se encuentra amparada en el artículo 5° del TUO de las Condiciones de Uso, el cual se encuentra dentro del marco normativo general que resulta íntegramente aplicable para empresas operadoras que prestan el servicio de arrendamiento de circuitos, no consideramos oportuno tener que reiterar dicha facultad de las empresas operadoras en la sección específica al servicio de arrendamiento de circuitos.

Entonces, siendo que la solicitud de acceso al servicio de arrendamiento de circuitos, forma parte de las negociaciones para la celebración del contrato, las empresas arrendadoras del servicio de arrendamiento de circuitos, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 5° del TUO de las Condiciones de Uso, podrían negarse a celebrar contratos con solicitantes que mantengan una deuda exigible por la prestación del mismo servicio con la empresa arrendataria o con otra empresa operadora, hasta que este haya cumplido con pagar las sumas adeudadas o hasta que proporcionen garantía suficiente a satisfacción de la empresa operadora, salvo que dichos montos adeudados se encuentren comprendidos en procedimiento de reclamo por facturación.

Así, con relación al comentario referido a que se precise que si bien el arrendador no podrá condicionar la contratación del servicio a un uso determinado, los arrendatarios no podrían realizar la reventa del mismo, debemos señalar que el sentido del marco normativo actualmente vigente aplicable al servicio de arrendamiento de circuitos, busca que en efecto las empresas arrendadoras no puedan establecer restricciones de uso para la contratación del servicio en mención, en la medida que podrían facilitar que los arrendatarios satisfagan sus propias necesidades de comunicación o para utilizarlos en la prestación de otros servicios, siendo que cabría la posibilidad de que las empresas arrendadoras y arrendatarias puedan decidir de común acuerdo la inclusión de dicha prohibición en cada contrato de prestación de arrendamiento de circuitos suscrito, ello a efectos de que ambas partes ejerzan su derecho de libertad contractual, tal como se viene presentando en la casuística actualmente observada.



<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 80°.- Requisitos de la solicitud</b>  Cualquier persona puede solicitar la contratación del servicio de arrendamiento de circuitos. La solicitud deberá formularse por escrito y contener como mínimo, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) El tipo de circuito solicitado (punto a punto, punto a multipunto);</li> <li>(ii) La dirección en que se ubicarán los puntos terminales;</li> <li>(iii) Las características técnicas deseadas y, de ser el caso, la redundancia del circuito;</li> <li>(iv) La fecha de inicio deseada y el plazo del arrendamiento.</li> </ul> <p>Asimismo, en la solicitud se deberá indicar si el circuito será utilizado para brindar servicios públicos de telecomunicaciones y el tipo de servicio de que se trate.</p> <p>En ningún caso el arrendador podrá condicionar la contratación del servicio a un determinado uso.</p> <p>Las solicitudes a que se refiere el presente artículo serán consideradas como una invitación a ofrecer.”</p>
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 83°.- Oferta de contrato del arrendador</b>  La respuesta del arrendador a que se refiere el artículo precedente, será considerada como una oferta de contrato y deberá contener la indicación de la fecha (día, mes y año) en que entrarán en operación los circuitos. Dicha respuesta podrá contener una o más ofertas alternativas.</p> <p>La respuesta del arrendador deberá precisar adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) El medio de transporte y tecnología utilizados para proveer el circuito solicitado;</li> <li>(ii) La velocidad máxima y mínima garantizada de información, en Megabits por segundo (Mbps), que podrá transmitir y recibir el solicitante a través de dicho circuito; y</li> <li>(iii) Los requisitos de calidad del servicio, entendiéndose como tal, los niveles de servicio (Service Level Agreement – SLA), especificándose los valores aplicables a los parámetros de: (a) disponibilidad del servicio, (b) latencia, (c) pérdida de paquetes, y (d) jitter, como mínimo.</li> </ul> <p>Esta oferta deberá indicar su plazo de vigencia, el mismo que no podrá ser inferior a quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de recepción de la misma por el solicitante.</p> <p>Salvo acuerdo expreso en contrario, las modificaciones o adiciones que proponga el arrendador por iniciativa propia con posterioridad a la formulación de su oferta no implicarán una ampliación del plazo para la instalación de los circuitos.”</p>



<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobre el particular, consideramos necesario que se elimine el numeral (iii) del presente proyecto en tanto que los niveles de servicio (SLA) dependerán directamente del perfil del cliente así como de sus necesidades de comunicación en cada caso en particular; no siendo eficiente que las empresas operadoras puedan prever de antemano los niveles de servicio que se ajustan a las necesidades del cliente, lo cual se define generalmente durante la etapa de negociación.</li> </ul> <p>Es por dicha razón que el ofrecimiento de determinados niveles de servicio (SLA), sin conocer las necesidades específicas del cliente no resultaría eficiente, razón por la cual solicitamos respetuosamente que se elimine de la versión que finalmente será aprobada, el numeral (iii) bajo análisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al respecto, el Proyecto plantea incorporar en la Oferta del contrato el día en que entrará en operación los circuitos, motivo por el cual precisamos que no nos encontramos de acuerdo con dicha incorporación ya que perjudica la flexibilidad comercial de la empresa arrendadora en la etapa de negociación.</li> </ul> <p>Asimismo, sugerimos que en la Oferta de contrato se indique los días requeridos contados a partir de la aceptación de la oferta para el inicio de la operación, en lugar de una fecha “exacta”. La razón principal de esta solicitud se mantiene en que las operadoras solicitantes podrían tener incentivos perversos al demorar su respuesta ante nuestra oferta, teniendo en cuenta que según el artículo 84° del TUO, se precisa que ante un desacuerdo con la oferta remitida “no se considerará que tal reformulación constituye una nueva oferta, ni se modificarán los plazos establecidos, salvo que el arrendador y el solicitante acuerden en sentido contrario”.</p> <p>En ese sentido, cabe mencionar que actualmente en la práctica de la industria no se indica la fecha exacta, sino que –tal como lo hemos indicado– se precisa un plazo contado a partir de que el operador solicitante acepte la oferta a través de una comunicación escrita y mediante la suscripción del contrato.</p>
--	---	--



<p><b>Telefónica del Perú S.A.A.</b></p>	<p>Debería eliminarse esta información considerando que un solo circuito puede tener medios distintos de transporte (radio, fibra, satélite) así como distintas tecnologías (DWDM, SDH, entre otras que existan o puedan existir a futuro en el mercado) entre el origen y el destino. ¿Ello supone que tenga que especificar al arrendador el medio de transporte y la tecnología por cada tramo que conforma el circuito? Si esto es así, le estaría brindando información sensible de mi red considerando que gran parte de mis clientes son también mis competidores. Lo que normalmente se informa al arrendatario es el medio de transporte en la última milla (la misma que permanece en el tiempo salvo que se cambien en coordinación con el cliente). Además, nuestra red es bastante cambiante (se está migrando de tecnología y sustituyendo tramos de radio por fibra óptica) por lo que no necesariamente el medio de transporte y la tecnología para toda la ruta del circuito se mantendrá durante el plazo que el arrendatario lo tenga contratado. ¿Ello supone que debemos actualizar la oferta al arrendador si hay cambios posteriores? De ser ello afirmativo, sería complicado manejarlo comercialmente.</p>
<p><b>Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.</b></p>	<p>OSIPTEL plantea la modificación del artículo 83 de las Condiciones de Uso, proponiendo que, en el caso del servicio de arrendamiento de circuitos, el arrendador debe atender las solicitudes de servicio brindando en su oferta, como mínimo, información sobre (i) la fecha (día, mes y año) en la que entrarán en operación los circuitos; (ii) el medio de transporte y tecnología utilizados para proveer el circuito solicitado; (iii) la velocidad máxima y mínima garantizada de información, en Mbps, que podrá transmitir y recibir el solicitante a través de dicho circuito; y (iv) los requisitos de calidad del servicio, entendiéndose como tales, a los niveles de servicio (SLA), específicamente los valores aplicables a los parámetros de: (a) disponibilidad del servicio, (b) latencia, (c) pérdida de paquetes, y (d) jitter, como mínimo.</p> <p>Compartimos la visión de OSIPTEL respecto a la necesidad de transparentar la oferta que brinda el arrendador de circuitos a sus potenciales usuarios, de manera tal que éstos -no obstante, resultan consumidores sumamente especializados al ser, en su mayoría, prestadores de servicios públicos de telecomunicaciones- cuenten con información clara y precisa sobre el servicio ofertado y sus características.</p> <p>Siendo ello así, coincidimos en el hecho que la oferta del servicio de arrendamiento de circuitos que sea emitida como consecuencia de una solicitud presentada por un usuario, debe incorporar los detalles del servicio ofertado, tanto sus limitaciones como particularidades y beneficios; éstos últimos, conforme a la decisión del prestador al momento de generar una oferta comercial.</p> <p>Sobre tales beneficios, como es el caso de los requisitos o condiciones de calidad del servicio ofertado (SLA), consideramos importante que el accionar de OSIPTEL se encuentre alineado con el principio de promoción de la competencia, el mismo que señala que la actuación de OSIPTEL se orientará a promover</p>



las inversiones que contribuyan a aumentar la cobertura y calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, orientando sus acciones a promover la libre y leal competencia, en el ámbito de sus funciones.

Es conocido por OSIPTEL que los requisitos de calidad de los servicios de telecomunicaciones resultan un importante factor de competencia en el mercado, toda vez que la aplicación de estándares de calidad en dicha prestación de servicios por parte de cada una de las empresas operadoras puede ser reconocida por el público en general e influir en las decisiones de elección del consumidor. Así, por ejemplo, si un operador particular ofrece un determinado estándar de calidad medido a través del indicador "jitter" o "latencia", su oferta podría resultar más atractiva para el consumidor si se compara con la oferta de un operador que no ofrezca tal cualidad como parte de su oferta comercial.

Sin embargo, consideramos que, con las medidas propuestas mediante el Proyecto, OSIPTEL no está orientando sus acciones a la promoción de la libre y leal competencia. Nos preocupa que al parecer OSIPTEL no evaluó, previamente a la introducción del Proyecto, otros mecanismos orientados a evitar dicha regulación y los costos que ésta genera para los operadores, los usuarios y el mercado en su conjunto. Es el caso que a la fecha no existe evidencia respecto de una problemática tal que llame a establecer una regulación de homogenización de servicios y ofertas; sino todo lo contrario.

Creemos necesario el fomento de la competencia en el mercado de arrendamiento de circuitos; siendo una medida eficiente para ello, el permitir que los distintos operadores determinen los componentes de su oferta. De esta manera, habrá operadores que ofrezcan particularidades, cualidades y beneficios técnicos medidos a través de jitter, pérdida de paquetes, latencia y disponibilidad; mientras que otros operadores tendrán una oferta con menos atributos. La sensibilidad de variación entre tales opciones será analizada por el mercado y serán los propios agentes de mercado -consumidores altamente calificados- quienes, en base a dicha información, decidirán qué servicio contratar.

El no haber agotado previamente todos los esfuerzos para impulsar la predominancia de la libre y leal competencia vulnera también el principio de subsidiaridad, según el cual, la actuación de OSIPTEL sólo procede en aquellos supuestos en los que el mercado y los mecanismos de libre competencia no sean adecuados para la satisfacción de los intereses de los usuarios y de los competidores.

El principio de subsidiariedad también indica que en caso de duda sobre la necesidad de aprobar disposiciones regulatorias y/o normativas, se optará por no aprobarlas y, entre varias opciones similarmente efectivas, se optará por la que menos afecte la autonomía privada.



Lo preocupante con relación al Proyecto es que ni el informe que lo sustenta, ni su exposición de motivos, evalúan opciones distintas a las regulatorias y no contrastan la efectividad de una medida intervencionista con otras medidas que procuren incentivar la libre y leal competencia, como pueden ser obligaciones de información y publicidad respecto a los atributos efectivamente ofrecidos, según la decisión comercial de cada prestador de servicios, donde el usuario tenga mayor conocimiento de los atributos de competencia que le ofrece cada operador con respecto a la calidad del servicio de arrendamiento de circuitos, en lugar de equiparar las características de la oferta, lo que en el mediano plazo perjudicaría el ejercicio competitivo y, por ello, a los propios usuarios.

En consecuencia, dado que el Proyecto vulnera los principios de actuación de OSIPTEL antes señalados, les agradeceremos que se sirvan reevaluar la iniciativa de regular la composición de la oferta del servicio de arrendamiento de circuitos pues la imposición de dicha regulación podría restarle competitividad e innovación al mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Sin perjuicio de lo anteriormente señalado y en el supuesto negado en el que OSIPTEL considere que debe mantener su propuesta de homogeneizar el contenido de las ofertas de arrendamiento de circuitos, les agradeceremos que se sirvan tener en cuenta que la definición de los requisitos de calidad del servicio que serán plasmados en una oferta como son jitter, pérdida de paquetes, latencia y disponibilidad; deberán ser establecidos en la oferta comercial que presente el arrendador, siempre que éstos hayan sido pactados entre el arrendador y el arrendatario de un determinado circuito. Es decir, si el arrendador indica que el valor de latencia, jitter, pérdida de paquetes o disponibilidad no será medido, y ello es aceptado por el arrendatario, las partes han decidido no pactar valores objetivo, debiendo por tanto respetarse dicha decisión en mérito de los derechos de contratación y libertad contractual recogidos en el ordenamiento jurídico nacional.

Adicionalmente y en el caso concreto en el que algunos o todos esos requisitos/características de calidad hayan sido pactados, los valores objetivo o comprometidos para los mismos resultarán determinados en función del análisis *ad-hoc* del circuito solicitado por el usuario y, por tanto, ofrecido por el operador de telecomunicaciones. En efecto, los valores técnicos de disponibilidad, jitter, pérdida de paquetes, latencia y disponibilidad, están íntimamente ligados a las características del circuito ofrecido.

Por ejemplo, un circuito con una distancia  $X+1$  tendrá una latencia inferior a un circuito que tenga un recorrido mayor,  $X+2$ , al ser la distancia un factor preponderante en la definición del valor de la latencia. También en el caso de un circuito que involucre tramos ubicados en la sierra o selva del Perú -con suma complejidad de acceso para reparación de averías y cortes de fibra óptica, así como mayor incidencia de eventos debido a fauna, factores climáticos, robos, entre otros-, dicho circuito o tramo tendrá necesariamente una menor





		<p>disponibilidad esperada en comparación con un tramo ubicado en la costa, siendo que el mismo escenario se presentaría si comparamos circuitos con distancias/longitudes distintas entre sí.</p> <p>Tales características objetivas de los circuitos (distancia, ubicación, altura, etc.) repercuten directamente en los indicadores de calidad que pueden ser ofertados y cumplidos por los operadores de telecomunicaciones; por lo que, reiteramos, estos indicadores de calidad deberán ser definidos por el arrendador de circuitos, en base a las características del circuito ofertado para cada solicitud en particular y siempre atendiendo al principio de no discriminación en relación a solicitudes presentadas por terceros usuarios.</p> <p>Por otro lado, creemos importante llamar la atención de OSIPTEL en relación a la importancia de estandarizar la regulación para los distintos tipos de servicio/prestaciones que se ofrecen en el mercado mayorista de transporte de capacidades.</p> <p>Así, como ha sido reconocido por el propio Regulador, a la fecha no sólo se presenta la alternativa de arrendamiento de circuitos para el transporte de dichas capacidades, sino que también se comercializan VLANs y otras variables de transporte, que sustituyen al arrendamiento de circuitos, que no vienen siendo reguladas por OSIPTEL.</p> <p>Dicha regulación dispar, coloca a los arrendadores de circuitos en desventaja competitiva frente a dichas otras alternativas; siendo que son los arrendadores quienes se ven inmersos en múltiples costos regulatorios que no son asumidos también por los prestadores de productos sustitutos.</p> <p>En ese sentido, respetuosamente solicitamos a OSIPTEL que se sirva analizar dicho escenario y homogenice su política y alcance regulatorio, en aras de evitar que continúe un escenario de distorsión competitiva entre agentes de mercado que satisfacen una misma necesidad por parte de los usuarios.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>		<p>Con respecto a los comentarios de las empresas operadoras Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C. en relación a la exigencia de indicar la fecha de inicio de operaciones de los circuitos, debemos señalar que dicha exigibilidad propuesta tiene como finalidad brindar predictibilidad al arrendatario sobre el inicio de su servicio.</p> <p>En ese sentido, considerando que las negociaciones del servicio de Arrendamiento de Circuitos, implican un procedimiento previo para la celebración del contrato, en donde el arrendador debería analizar las características del servicio solicitado así como las facilidades técnicas para la instalación del servicio en el lugar solicitado por el cliente, para luego brindar su oferta, se considera factible que el arrendador defina el tiempo necesario que le tomará dar inicio a la operatividad del servicio.</p>



No obstante a ello, la aceptación de la oferta del servicio no depende del arrendador, por lo que coincidimos que no resultaría factible que en todos los casos el arrendador defina de manera certera una fecha exacta del inicio de operaciones del servicio. Por tanto, hemos considerado pertinente considerar la posición de las mencionadas empresas en dicho extremo, por lo que se ha procedido a adecuar la redacción del primer párrafo del presente artículo a efectos de la oferta indique el plazo máximo expresado en días (calendarios o hábiles) en que entrarán en operación los circuitos, el cual se contará a partir de la aceptación de la oferta.

Cabe indicar que, la exigencia propuesta no pretende quitar flexibilidad a los arrendadores, toda vez que se encuentra dentro del control de estos definir el tiempo de inicio de operaciones de los circuitos. Asimismo, en esta última propuesta se reconoce el escenario en donde puedan suscitarse potenciales eventos no controlados por los arrendadores, lo cual podría generar que se afecte el inicio de la instalación del servicio; es por ello que los arrendadores bien podrían considerar días adicionales que permitan afrontar dichas eventualidades para el inicio de las operaciones del servicio, en sus ofertas a los arrendatarios, sin perjuicio de que, en casos no ocurran las mismas, se pueda iniciar con la operatividad del servicio en un tiempo menor a lo ofrecido.

De otro lado, en lo concerniente al comentario enunciado por Telefónica del Perú S.A.A. y Azteca Comunicaciones Perú S.A.C., con respecto a la propuesta del OSIPTEL de exigir que la empresa arrendadora precise el medio de transporte y tecnología utilizado para proveer el circuito solicitado, se debe tener en consideración que justamente dicha obligación permitiría al arrendatario contar con información relevante que le permita estimar de manera razonable los niveles de calidad que puede solicitar al arrendador, y de esta forma comparar con un mejor nivel de detalle las ofertas comerciales de los mismos en el marco de sus necesidades. Así por ejemplo, en caso un arrendatario cuenta con ofertas de dos operadores diferentes para un mismo enlace, en donde los niveles de calidad sean similares, pero las tecnologías y los medios de transmisión difieran (v.g. microondas vs fibra óptica), el arrendatario podrá tomar una mejor decisión -con menor asimetría de información- considerando las características intrínsecas de dichas tecnologías.

Ahora bien, con relación a lo indicado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. respecto a que el hecho que se especifique el medio de transporte y tecnología del circuito brindado, implicaría brindar información sensible de su red a los arrendatarios, es importante indicar que la información de infraestructura de transporte de los operadores ha venido siendo informada por el OSIPTEL<sup>19</sup> y por el MTC<sup>20</sup> al público en general, por lo que el hecho que dicha cualidad del servicio sea informada a la empresa arrendataria en la etapa de negociaciones para la celebración del contrato, no involucraría un impacto en el mercado que justifique calificar dicha información como sensible.

Asimismo, con relación a lo anterior, la mencionada empresa operadora cuestionó el hecho de que con la nueva obligación propuesta la empresa arrendadora debería cumplir con actualizar la oferta al arrendatario ante situaciones de variabilidad de la



<sup>19</sup> <https://www.osiptel.gob.pe/articulo/infra-fibra-optica-peru>

<sup>20</sup> <http://mtcgeo.mtc.gob.pe/website/telecom/viewer.htm>

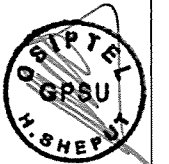
red por la que brinda el servicio de arrendamiento de circuitos. Al respecto, debemos señalar que según lo dispuesto en el artículo 25° del TUO de las Condiciones de Uso, las empresas operadoras pueden realizar modificaciones en los sistemas, instalaciones y/o equipos de su propiedad o cualquier otra variación que exija las necesidades del servicio o las conveniencias y acondicionamientos técnicos de progreso tecnológico, siendo que dichas variaciones tecnológicas se justifiquen en mejoras ofrecidas por la empresa y no impliquen una modificación en las condiciones técnicas del servicio ni de los niveles de calidad previamente pactados con el arrendatario.

En ese sentido, en caso se realice alguna variación en la tecnología que involucre una modificación en las condiciones contractuales pactadas entre el arrendador y el arrendatario, ello configuraría una modificación unilateral del contrato, lo cual se encuentra prohibido de acuerdo a lo dispuesto por el marco normativo vigente.

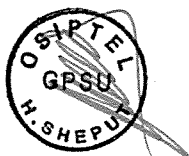
Respecto a los comentarios de Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. y América Móvil Perú S.A.C. en relación a que la necesidad de transparentar información de niveles de calidad del servicio brindado podría (i) afectar la libre y leal competencia en la que se desenvuelven los agentes competitivos del mercado de arrendamiento de circuitos ya que se estandarizarían estándares de calidad en la prestación del servicio, y (ii) no resultaría eficiente, en la medida que brindar dicha información dependerá del perfil del arrendatario; debemos señalar que la exigencia de precisar los niveles de servicio (SLA) en lo que respecta la disponibilidad, latencia, pérdida de paquetes y jitter como mínimo, en el marco de la presente norma, no propone definir valores mínimos que deban cumplirse para dichos parámetros, toda vez que los mismos dependen del perfil del servicio que desee contratar cada arrendatario, información que según el procedimiento de negociación y contratación del servicio establecido actualmente en la normativa vigente, se brindará en un plazo máximo de 20 días de la evaluación de la solicitud de acceso del servicio por parte del arrendatario.

Ahora bien, cabe indicar que lo que se pretende alcanzar con la propuesta normativa es transparentar las condiciones de prestación del servicio, estableciendo que los parámetros de calidad sean claramente informados a los arrendatarios, considerando que estos representan características inherentes del servicio que permiten, de manera objetiva, contar con un nivel de calidad definido. Así, la disponibilidad permite definir la cantidad de tiempo máximo aceptable que el servicio contratado pueda verse interrumpido, lo cual está ligado también con el nivel de redundancia de la red del operador a contratar. Por su lado, la latencia, el jitter y la pérdida de paquetes, son parámetros importantes para protocolos, tecnologías y servicios de capas superiores que se soportan sobre servicios portadores y que son sensibles a éstos (v.g. Voz sobre IP, Video Conferencia, etc). En consecuencia, es de relevancia que dichos parámetros, sean claramente informados a los arrendatarios, considerando que los niveles de los mismos puedan variar de acuerdo a las necesidades de cada arrendatario.

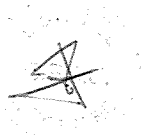
En ese sentido, con la exigencia de precisar en la oferta del contrato los requisitos de calidad del servicio, lo que se busca es promover la libre y leal competencia con una plena accesibilidad a la información respecto de las características inherentes del servicio, con lo cual se incentiva que exista una sana competencia entre los agentes competitivos basada en el ofrecimiento de los niveles de calidad del servicio que brindarían a sus arrendatarios en función a sus propias necesidades de consumo. En ese



	<p>orden de ideas, no se configuraría una vulneración al principio de subsidiariedad recogido en el artículo 11° del Reglamento General del OSIPTEL (Decreto Supremo N° 008-2001-PCM), en tanto que sí existe un sustento que justifica la intervención de una medida regulatoria en este extremo, pues bien se ha llegado a adoptar esta alternativa luego de la evaluación de distintas opciones regulatorias, demostrándose la idoneidad de esta intervención normativa, lo cual se desarrolla de manera más amplia en el informe de sustento de la presente disposición normativa.</p> <p>Finalmente en relación a la sugerencia de Azteca Perú Comunicaciones S.A.C. en relación a la posible estandarización de regulación para los distintos tipos de servicios que se ofrecen en el mercado mayorista de transporte de capacidades, indicamos que en tanto dicho aspecto no ha sido objeto de la presente propuesta de modificación del TUO de las Condiciones de Uso, evaluaremos la adopción de dicha medida regulatoria en una próxima modificación normativa.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 83°.- Oferta de contrato del arrendador</b></p> <p>La respuesta del arrendador a que se refiere el artículo precedente, será considerada como una oferta de contrato y deberá contener el plazo máximo expresado en días (calendarios o hábiles), contado a partir de la aceptación de la oferta, en que entrarán en operación los circuitos. Dicha respuesta podrá contener una o más ofertas alternativas.</p> <p>La respuesta del arrendador deberá precisar adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) El medio de transporte y tecnología utilizados para proveer el circuito solicitado;</li> <li>(ii) La velocidad máxima y mínima garantizada de información, en Megabits por segundo (Mbps), que podrá transmitir y recibir el solicitante a través de dicho circuito; y</li> <li>(iii) Los requisitos de calidad del servicio, entendiéndose como tal, los niveles de servicio (Service Level Agreement – SLA), especificándose los valores aplicables a los parámetros de: (a) disponibilidad del servicio, (b) latencia, (c) pérdida de paquetes, y (d) jitter, como mínimo.</li> </ul> <p>Esta oferta deberá indicar su plazo de vigencia, el mismo que no podrá ser inferior a quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de recepción de la misma por el solicitante.</p> <p>Salvo acuerdo expreso en contrario, las modificaciones o adiciones que proponga el arrendador por iniciativa propia con posterioridad a la formulación de su oferta no implicarán una ampliación del plazo para la instalación de los circuitos.”</p>
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 88°.- Penalidades por incumplimiento en el plazo de la instalación de circuitos</b></p> <p>El incumplimiento por parte del arrendador de los plazos ofrecidos para la instalación de los circuitos sin causa justificada, obligará al arrendador a pagar una penalidad a favor del solicitante, por cada circuito solicitado en el que se haya incumplido dicho plazo hasta que el circuito se encuentre plenamente operativo.</p>



	<p>El pago de la penalidad se deberá efectuar en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del requerimiento que, a tal efecto, realice el solicitante.</p> <p>Los montos por penalidades por cada circuito solicitado se aplicarán de acuerdo con lo que se especifica en el Anexo 2.</p> <p>Esta penalidad será aplicada sin perjuicio del derecho del solicitante a instalar y operar sus propios circuitos, de conformidad con el ordenamiento legal vigente.”</p>	
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al respecto, aprovechamos la oportunidad para sugerir el perfeccionamiento del primer párrafo del artículo bajo comentario, a efectos de trasladar de una manera más clara al arrendador las consecuencias de un eventual incumplimiento en el plazo de instalación de los circuitos contratados por el cliente.</li> </ul> <p>En ese sentido, consideramos que el arrendador sólo debería ser responsable de aquellos casos en los cuales no se haya logrado cumplir con la instalación de los circuitos por causas directamente imputables al mismo, lo cual solicitamos respetuosamente tomar en consideración.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobre el particular, nos llama mucho la atención la modificación del Anexo 2 tal como lo propone el Proyecto, ya que dicha fórmula no posee un sustento técnico robusto sobre su aplicación y tampoco soluciona el problema de fondo que no refleja adecuadamente el perjuicio real que sufre un arrendatario del servicio, y muy por el contrario, tiene como resultado valores exagerados y desproporcionales, tal como lo demostraremos más adelante.</li> </ul>
	<p><b>Telefónica del Perú S.A.A.</b></p>	<p>El plazo para realizar el pago debe contarse desde la fecha en que el solicitante presente al arrendador el comprobante de pago correspondiente.</p> <p>Además debería considerarse también el establecimiento de una penalidad en aquellos casos en que la demora en la instalación sea por causa del arrendatario (por ejemplo, por no contar con las facilidades técnicas en su local para recibir el servicio), lo cual genera costos adicionales al arrendador para la provisión del servicio.</p>



	<p><b>Entel Perú S.A.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>No se justifica la regulación de la penalidad y compensación por la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos</u></b></li> </ul> <p>Entel coincide con el OSIPTEL que la regulación de las fórmulas actuales para el cálculo de las penalidades y compensaciones descrita en los artículos 88 y 93 del TUO de las Condiciones de Uso y en sus Anexos 2 y 3 se encuentra totalmente desfasada, sin embargo, difiere del regulador en la respuesta regulatoria propuesta a este problema. En efecto, teniendo en cuenta la evolución del mercado de arrendamiento de circuitos en el Perú, la respuesta regulatoria apropiada debe ser la eliminación de las fórmulas de penalidades y compensación por la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos y no su actualización como propone el OSIPTEL. Ello se fundamenta en las razones siguientes:</p> <p><b><i>El OSIPTEL ya ha determinado que los mercados de arrendamiento de circuitos son competitivos</i></b></p> <p>En el análisis de competencia en los mercados de servicios de arrendamiento de circuitos en el Perú concluido por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia (GPRC) del OSIPTEL en octubre de 2017 evidenció que no existían proveedores importantes en estos mercados<sup>21</sup>.</p> <p>Como correctamente señala la GPREC en su informe, es precisamente cuando existe un operador importante que “surge la necesidad de implementar ciertas medidas <i>ex ante</i> que puedan prevenir” que dicho operador incurra en “prácticas anticompetitivas”<sup>22</sup>. Es lógico, entonces, que en mercados competitivos en los que <b>no</b> exista un proveedor importante, debe dejarse que los “mercados se autorregulen” y que, en caso de existir prácticas anticompetitivas, las mismas sean controladas <i>ex post</i>, haciendo uso de la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas (Decreto Legislativo 1034), “luego de realizar una investigación sobre la conducta”<sup>23</sup>.</p> <p>De manera coherente con esta argumentación, por ejemplo, la GPRC ha recomendado que se suprima la regulación de precios en el mercado de circuitos arrendados de larga distancia nacional<sup>24</sup>.</p> <p>De allí que, si se acepta que la existencia de competencia efectiva en estos mercados permite que las partes negocien precios a niveles eficientes, es coherente sostener que la existencia de competencia también</p>
--	-------------------------------	---



<sup>21</sup> OSIPTEL, Informe N° 00184-GPRC/2017, p 90.

<sup>22</sup> OSIPTEL, Informe N° 00184-GPRC/2017, p 10.

<sup>23</sup> OSIPTEL, Informe N° 00184-GPRC/2017, p 10.

<sup>24</sup> OSIPTEL, Informe N° 00184-GPRC/2017, p 90, señalando [“Como se mencionó en la sub sección 5.1.4.7, existe regulación tarifaria vigente en el mercado de arrendamiento de circuitos de LDN. Dadas las conclusiones a las que se ha llegado respecto a este mercado, se recomienda la evaluación de una eventual desregulación del servicio en cuestión.”]

permitirá a las partes negociar otros términos de la prestación del servicio, incluyendo los montos de compensaciones y penalidades por interrupciones e incumplimiento de obligaciones contractuales.

Visto lo anterior, Entel considera que no se justifica, ni es necesario que las Condiciones de Uso continúen estableciendo las fórmulas para el cálculo vinculadas a las penalidades y compensaciones en los mercados de arrendamientos de circuitos. Los mecanismos de penalidad y compensación deben dejarse a la libre negociación de las partes, que, como se detalla en el apartado siguiente, ya es la práctica en el mercado nacional.

***Los arrendadores y arrendatarios de circuitos han sido capaces de negociar compensaciones y penalidades eficientes en los mercados de arrendamientos de circuitos***

Como es sabido, el desfase de la normativa vigente resultó en que la aplicación de las fórmulas de compensación y penalidades vigentes “da como resultado sumas de montos exorbitantes que por lo general no refleja una aproximación real a la gravedad del daño o perjuicio que pueda sufrir un arrendatario del servicio.”<sup>25</sup>

En respuesta a esta situación, los agentes del mercado han definido de común acuerdo mecanismos de compensación alternativos que Entel, como arrendatario importante de circuitos en el mercado, considera eficientes. Este hecho es ampliamente conocido por el propio OSIPTEL, habiendo señalado en el informe que sustenta la propuesta de modificación de las Condiciones de Uso que “se ha venido observando en la práctica diversos contratos de arrendamiento de circuitos donde las empresas operadoras que brindan dicho (sic) establecen fórmulas de compensación diferentes a las descritas en el TUO de Condiciones de Uso.”<sup>26</sup>

Ello evidencia que los mercados de arrendamiento de circuitos son lo suficientemente competitivos para permitir a compradores y vendedores negociar acuerdos privados eficientes, por lo que no se justifica regulación *ex ante* de las fórmulas de las penalidades y compensaciones para el servicio de arrendamiento de circuitos en las Condiciones de Uso.

***El Análisis Multicriterio (AMC) presentado para apoyar la propuesta regulatoria no toma en cuenta el análisis de competencia ya realizado por el OSIPTEL en estos mercados***

El AMC desarrollado por la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario (GPSU) de OSIPTEL en respaldo de la propuesta de actualizar las fórmulas para calcular penalidades y compensaciones en los mercados de



<sup>25</sup> OSIPTEL, Informe N° 128-GPSU/2017, p 87.

<sup>26</sup> OSIPTEL, Informe N° 128-GPSU/2017, p 87.

		<p>líneas arrendadas no refleja las realidades y tendencias del mercado nacional, y no presenta análisis que apoye las aseveraciones allí plasmadas.</p> <p>En efecto, la GPSU desarrolla un AMC en el que evalúa tres alternativas regulatorias, a saber<sup>27</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Alternativa I: No intervenir y mantener la regulación actual</li> <li>(ii) Alternativa II: Derogar las actuales fórmulas de compensación y penalidades y permitir que las empresas puedan establecer sus propias penalidades sic y compensación por mutuo acuerdo</li> <li>(iii) Alternativa III: Ajustar las fórmulas de compensación y penalidades presentes en el Anexo 2 y 3 del TUO de Condiciones de Uso</li> </ul> <p>Cada una de estas alternativas es luego evaluada con base en los siguientes atributos<sup>28</sup>: (i) efecto disuasivo de interrupciones; (ii) proporcionalidad; (iii) predictibilidad, (iv) desequilibrio en el poder de negociación; (v) efecto disuasivo de conductas anticompetitivas; y (vi) flexibilidad.</p> <p>Ahora bien, del análisis hecho de la Alternativa II se observa que la GPSU no toma en consideración las condiciones de competencia en los mercados de arrendamientos de circuitos verificadas por la GPRC en octubre de 2017 antes discutidas.</p> <p>Por ejemplo, con relación al atributo “efecto disuasivo de interrupciones”, se indica que “las empresas operadoras no tendrán incentivo alguno para evitar que ocurran las interrupciones del servicio, así como para atender las mismas.”<sup>29</sup> Este análisis descarta por completo, y sin justificación, el impacto de la presión competitiva sobre los prestadores de servicios de circuitos arrendados. Y es que, a diferencia de lo señalado por la GPSU, la lógica económica sugiere que, en mercados competitivos, los operadores tendrán incentivos de ofrecer a sus clientes servicios con altos niveles de calidad y disponibilidad. De lo contrario, sus clientes tendrán la opción de adquirir el servicio de un competidor que ofrezca mejores condiciones de calidad y disponibilidad de servicio.</p> <p>Asimismo, en el AMC existe una referencia reiterada al impacto negativo que la Alternativa II tendrá sobre empresas de menor tamaño y que carecen de poder de negociación (este punto se aborda con más detalle en la siguiente sección). Si bien Entel considera que la protección de este tipo de empresas puede ser un objetivo loable, es pertinente señalar que la propuesta de OSIPTEL no justifica, ni presenta análisis que sustente el supuesto problema planteado. Más aún, una revisión detallada del análisis de competencia en</p>
--	--	---



<sup>27</sup> OSIPTEL, Informe N° 128-GPSU/2017, p 100-103.

<sup>28</sup> OSIPTEL, Informe N° 128-GPSU/2017, p 103-104.

<sup>29</sup> OSIPTEL, Informe N° 128-GPSU/2017, p 106.



los diversos mercados de circuitos arrendados realizado por la GPRC en octubre de 2017 no evidencia la existencia de fallas de mercado que ameriten la protección de este tipo de consumidores (empresas de menor tamaño). Por el contrario, como se ha indicado la recomendación efectuada por dicha Gerencia es incluso la eliminación de la regulación tarifaria existente desde 2015<sup>30</sup>.

En vista de ello, Entel estima que el OSIPTEL tienen la obligación de justificar de manera apropiada la protección *ex ante* que pretende imponer en el mercado de arrendamiento de circuitos por medio de las Condiciones de Uso. Al efecto, el AMC presentado no analiza de manera incompleta la Alternativa II dado que no tiene en cuenta la evolución y tendencias en estos mercados.

***La experiencia internacional indica que en mercados de arrendamiento de circuitos competitivos no se justifica la regulación ex ante***

Como se observa en la tabla siguiente, en los países europeos que han revisado el estado de competencia en el mercado de arrendamiento de circuito local en los últimos años, la imposición de obligaciones *ex ante* está circunscrita a casos en los que se ha evidenciado una falta de competencia efectiva y la existencia de un operador por poder significativo de mercado (PSM) o importante. Ello se evidencia, entre otros, en las posiciones adoptadas por los reguladores de Alemania, España, Holanda y el Reino Unido. Por el contrario, los casos de Dinamarca y Suecia demuestran que, tras la determinación de la existencia de competencia efectiva (o su potencialidad), las autoridades regulatorias han retirado las obligaciones *ex ante* en el mercado de arrendamiento de circuitos.

**Tabla 1: Regulación del mercado de alquiler de circuitos local en países de la Unión Europea**

País	Existe un operador con poder significativo de mercado (PSM) o importante en el mercado de circuitos arrendados	Se adopta regulación <i>ex ante</i> en este mercado
Alemania	<p>Sí –Deutsche Telekom fue designado operador con PSM en los mercados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Líneas arrendadas con velocidades entre 2 – 10 Mbps</li> </ul>	<p>Obligaciones de acceso; Obligación de no discriminación; Obligación de transparencia y publicación de una oferta de referencia; y Regulación de precios</p>



<sup>30</sup> OSIPTEL, Informe N° 00184-GPRC/2017, p 90.

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líneas arrendadas con velocidades entre 10 – 155 Mbps</li> </ul>	
		Dinamarca	No – en 2016 el regulador determinó que el operador TDC ya no detentaba PMS	Se eliminaron las obligaciones regulatorias <i>ex ante</i> en el mercado de circuitos arrendados tras un periodo de transición de 12 meses
		España	Sí –Telefónica fue designado operador con PSM	Obligaciones de acceso; Regulación de precios Obligación de separación contable Obligación de no discriminación; y Obligación de transparencia y publicación de una oferta de referencia
		Holanda	Sí –KPN fue designado operador con PSM	Obligaciones de acceso; Obligación de no discriminación; Obligación de transparencia y publicación de una oferta de referencia; y Regulación de precios
		Reino Unido	Sí – British Telecom fue designado operador con PSM	Obligaciones de acceso; Obligación de no discriminación; Obligación de equivalencia de insumos Obligación de publicar de una oferta de referencia; Obligación de notificar cambios en los términos y condiciones de servicio; Obligación de notificar información técnica Obligación de separación contable; y Obligación de contabilidad de costos
		Suecia	No – en 2016 el regulador determinó que el mercado era competitivo	Se eliminaron las obligaciones regulatorias <i>ex ante</i> en el mercado



Fuente:  
 Alemania, Case DE/2016/1943, [https://circabc.europa.eu/sd/a/4f1d465b-cc69-407c-9a09-7d34b7d134a5/DE-2016-1943%20Adopted\\_EN.pdf](https://circabc.europa.eu/sd/a/4f1d465b-cc69-407c-9a09-7d34b7d134a5/DE-2016-1943%20Adopted_EN.pdf)  
 Dinamarca, Case DK/2016/1873, [https://circabc.europa.eu/sd/a/1c20a5bd-9831-4f93-8355-3b30639b41c2/DK-2016-1873%20Adopted\\_EN.pdf](https://circabc.europa.eu/sd/a/1c20a5bd-9831-4f93-8355-3b30639b41c2/DK-2016-1873%20Adopted_EN.pdf)  
 España, Case ES/2015/1820, [https://circabc.europa.eu/sd/a/63a151e8-a7b1-4be7-9b51-0327479d78ec/ES-2015-1818-1819-1820%20Adopted\\_publication\\_EN.pdf](https://circabc.europa.eu/sd/a/63a151e8-a7b1-4be7-9b51-0327479d78ec/ES-2015-1818-1819-1820%20Adopted_publication_EN.pdf)  
 Holanda, Case NL/2012/1408, [https://circabc.europa.eu/sd/a/fd5c1634-712b-45eb-b849-f5f6260af97a/NL-2012-1407-1408%20Adopted\\_EN.pdf](https://circabc.europa.eu/sd/a/fd5c1634-712b-45eb-b849-f5f6260af97a/NL-2012-1407-1408%20Adopted_EN.pdf)  
 Suecia, Case SE/2016/1941, [https://circabc.europa.eu/sd/a/dcce0613-31da-4540-a0a0-52c85db14050/SE-2016-1941%20ADOPTED\\_EN.pdf](https://circabc.europa.eu/sd/a/dcce0613-31da-4540-a0a0-52c85db14050/SE-2016-1941%20ADOPTED_EN.pdf)  
 Reino Unido, Business Connectivity Markets – Temporary SMP conditions, [https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf\\_file/0019/108019/BCMR-Temporary-Conditions.pdf](https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0019/108019/BCMR-Temporary-Conditions.pdf)

La antes señalada experiencia internacional es plenamente consistente con lo señalado por Entel en los apartados precedentes y, teniendo en cuenta el informe de la GPRC de octubre de 2017 antes mencionado, respaldan la eliminación de las fórmulas que regulan las penalidades y compensación bajo análisis.

**Propuesta de Entel**

Con base en los argumentos expuestos anteriormente, Entel respetuosamente solicita que el OSIPTEL suprima los Anexos 2 y 3 de las Condiciones de Uso, así como las referencias a estos anexos en el texto de los artículos 88 y 93 de dicho instrumento normativo.

Al efecto se propone la siguiente redacción para los artículos 88 y 93 de las Condiciones de Uso:

Propuesta de OSIPTEL	Propuesta de Entel
<p><b>Artículo 88.- Penalidades por incumplimiento en el plazo de la instalación de circuitos</b>            El incumplimiento por parte del arrendador de los plazos ofrecidos para la instalación de los circuitos sin causa justificada, obligará al arrendador a pagar una penalidad a favor del solicitante, por cada circuito solicitado en el que se haya incumplido dicho plazo hasta que el</p>	<p><b>Artículo 88.- Penalidades por incumplimiento en el plazo de la instalación de circuitos</b>            El incumplimiento por parte del arrendador de los plazos ofrecidos para la instalación de los circuitos sin causa justificada, obligará al arrendador a pagar una penalidad a favor del solicitante, por cada circuito solicitado en el que se haya incumplido dicho plazo hasta</p>



		<p>circuito se encuentre plenamente operativo.</p> <p>El pago de la penalidad se deberá efectuar en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del requerimiento que, a tal efecto, realice el solicitante.</p> <p>Los montos por penalidades por cada circuito solicitado se aplicarán de acuerdo con lo que se especifica en el Anexo 2.</p> <p>Esta penalidad será aplicada sin perjuicio del derecho del solicitante a instalar y operar sus propios circuitos, de conformidad con el ordenamiento legal vigente.</p>	<p>que el circuito se encuentre plenamente operativo.</p> <p>El pago de la penalidad se deberá efectuar en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del requerimiento que, a tal efecto, realice el solicitante.</p> <p>Los montos por penalidades por cada circuito solicitado serán libremente acordados entre el <u>arrendador y arrendatario.</u> <del>se aplicarán de acuerdo con lo que se especifica en el Anexo 2.</del></p> <p>Esta penalidad será aplicada sin perjuicio del derecho del solicitante a instalar y operar sus propios circuitos, de conformidad con el ordenamiento legal vigente.</p>	
		<p><b>Artículo 93.- Compensación en caso de interrupción</b></p> <p>El arrendador tendrá la obligación de compensar a los arrendatarios que se encuentren habilitados para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, cuando por causas no atribuibles a éstos, se suspendan los servicios de algún circuito, salvo en los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor siempre que el arrendador hubiera actuado diligentemente.</p> <p>Las interrupciones serán contabilizadas de forma acumulativa, por mes calendario.</p>	<p><b>Artículo 93.- Compensación en caso de interrupción</b></p> <p>El arrendador tendrá la obligación de compensar a los arrendatarios que se encuentren habilitados para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, cuando por causas no atribuibles a éstos, se suspendan los servicios de algún circuito, salvo en los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor siempre que el arrendador hubiera actuado diligentemente.</p> <p>Las interrupciones serán contabilizadas de forma acumulativa, por mes calendario.</p>	



		<p>En los casos de intermitencia de algún circuito, éstos se computarán desde el inicio y fin de cada evento de intermitencia. Las intermitencias de menos de un (1) minuto no se contabilizarán para el cálculo de la interrupción.</p> <p>Para el cálculo del monto de la compensación, por cada circuito, se utilizarán los criterios que se especifican en el Anexo 3.</p> <p>En todos los casos en que el servicio sea interrumpido, sin perjuicio del derecho a la compensación a que se refiere el presente artículo, el arrendador deberá descontar de la tarifa que se cobre finalmente al arrendatario el monto proporcional correspondiente al tiempo que duró la suspensión o interrupción. Dicho descuento deberá efectuarse incluso si la interrupción se debe a caso fortuito o fuerza mayor.</p> <p>Cuando la avería haya sido producida por causas atribuibles a los arrendatarios y ello genere daño de cualquier índole en perjuicio del arrendador, éste podrá exigir en la vía correspondiente, la indemnización por daños y perjuicios.</p> <p>El arrendador y el arrendatario se encuentran obligados a poner a disposición de OSIPTEL los medios probatorios que hayan actuado para</p>	<p>En los casos de intermitencia de algún circuito, éstos se computarán desde el inicio y fin de cada evento de intermitencia. Las intermitencias de menos de un (1) minuto no se contabilizarán para el cálculo de la interrupción.</p> <p><b>Los montos de la compensación por cada circuito serán libremente acordados entre el arrendador y arrendatario.</b></p> <p><del>Para el cálculo del monto de la compensación, por cada circuito, se utilizarán los criterios que se especifican en el Anexo 3.</del></p> <p>En todos los casos en que el servicio sea interrumpido, sin perjuicio del derecho a la compensación a que se refiere el presente artículo, el arrendador deberá descontar de la tarifa que se cobre finalmente al arrendatario el monto proporcional correspondiente al tiempo que duró la suspensión o interrupción. Dicho descuento deberá efectuarse incluso si la interrupción se debe a caso fortuito o fuerza mayor.</p> <p>Cuando la avería haya sido producida por causas atribuibles a los arrendatarios y ello genere daño de cualquier índole en perjuicio del arrendador, éste podrá exigir en la vía correspondiente, la indemnización por daños y perjuicios.</p> <p>El arrendador y el arrendatario se encuentran obligados a poner a disposición</p>	
--	--	---	--	--



<p>verificar en qué momento se produjo la falla y la responsabilidad de su ocurrencia.</p> <p>Sin perjuicio de lo establecido en el primer párrafo del presente artículo, los arrendatarios que consideren que el monto compensatorio establecido no resarce debida e integralmente el daño ocasionado por la interrupción o suspensión, tendrán expedita la vía pertinente para exigir el resarcimiento del daño ulterior que corresponda.</p> <p>Los demás arrendatarios tendrán expedita la vía pertinente para exigir la indemnización o compensación que corresponda por los daños y perjuicios que pudieran haber sufrido.</p>	<p>de OSIPTEL los medios probatorios que hayan actuado para verificar en qué momento se produjo la falla y la responsabilidad de su ocurrencia.</p> <p>Sin perjuicio de lo establecido en el primer párrafo del presente artículo, los arrendatarios que consideren que el monto compensatorio establecido no resarce debida e integralmente el daño ocasionado por la interrupción o suspensión, tendrán expedita la vía pertinente para exigir el resarcimiento del daño ulterior que corresponda.</p> <p>Los demás arrendatarios tendrán expedita la vía pertinente para exigir la indemnización o compensación que corresponda por los daños y perjuicios que pudieran haber sufrido.</p>
--	---

- **Si el OSIPTEL busca proteger a empresas pequeñas, debe limitar el alcance de la regulación propuesta para que únicamente aplique a este tipo de empresas**

De manera subsidiaria, y solamente en caso que OSIPTEL decida mantener las fórmulas de compensaciones y penalidades en los artículos 88 y 93 de las Condiciones de Uso y sus Anexos 2 y 3, Entel estima que el alcance de estas normas debe ser limitado. En efecto, dado que el OSIPTEL ha señalado que la justificación de la inclusión de las fórmulas de compensaciones y penalidades es la protección de empresas de menor tamaño que alquila circuitos, pero que carecen de poder de negociación para obtener condiciones de servicio apropiadas, entonces resulta lógico que la propuesta normativa de actualización de las respectivas fórmulas debe estar específicamente limitada para alcanzar este objetivo.

Ciertamente, OSIPTEL ha justificado la actualización de las fórmulas de compensación y penalidades en el mercado de circuitos arrendados indicando que, en ausencia de esta regulación, se “podría causar que



empresas de menor tamaño que deseen contratar servicios de arrendamiento de circuitos con empresas de mayor tamaño, puedan resultar perjudicadas, toda vez que las empresas con mayor poder de negociación tendrán los incentivos para establecer procedimientos y cláusulas de compensación y penalidades que las beneficie, en detrimento de las empresas con menor poder de negociación.<sup>31</sup>

Si bien Entel considera, como ya ha indicado, que la protección de este tipo de empresas puede ser un objetivo loable, debemos insistir que no existe justificación para la preocupación planteada por la GPSU en el informe que respalda la propuesta de OSIPTEL. Al efecto, Entel considera imprescindible que, en primer lugar, se presente un análisis detallado que tenga en cuenta las condiciones de los mercados de circuitos arrendados y que justifique la intervención propuesta sobre las empresas de menor tamaño.

Al margen de lo anterior, y aun asumiendo que estuviera justificada la intervención para favorecer a pequeñas empresas arrendadoras de circuitos, lo cierto es que la propuesta de OSIPTEL es demasiado amplia y abarca las relaciones contractuales de arrendadores de circuitos que no se encuentran en esta categoría. Por ejemplo, en sus términos actuales, la propuesta normativa aplicaría igualmente a las relaciones contractuales de Entel y de otras empresas que, como Entel, por muchos años han venido realizando negociaciones privadas en términos eficientes con los proveedores de este servicio. Este resultado no solo carece de justificación en el análisis que sustenta la propuesta de OSIPTEL, sino que es además innecesario en vista de los desarrollos de este mercado.

Por tanto, Entel respetuosamente solicita que, de establecerse protección en materia de fórmulas de compensaciones y penalidades para arrendadores de circuitos en el texto de las Condiciones de Uso, el OSIPTEL delimite su alcance exclusivamente a aquellas empresas que, de manera justificada, requieran tal protección.

Al efecto, Entel propone que, como mecanismo objetivo de delimitación, la regulación propuesta únicamente sea aplicable cuando no exista poder de negociación de parte del arrendador. Ello se puede alcanzar enfocando la norma a casos en los que los arrendadores de circuitos sean empresas que adquieren los servicios en cuestión mediante **contratos de adhesión** y que, por tanto, no pueden negociar los términos de tales acuerdos. Bajo este esquema, aquellos arrendadores de circuitos que demandan productos más complejos y personalizados, tendrán la capacidad de continuar negociando de manera efectiva con los proveedores de servicios, incluyendo las compensaciones y penalidades respectivas.

Esta segmentación del mercado es consistente con la tendencia puesta de manifiesto en la Nota Explicativa a la Recomendación de Mercados de la Comisión Europea de 2014, donde se hace referencia a la existencia



<sup>31</sup> OSIPTEL, Informe N° 128-GPSU/2017, p 101.

		<p>de necesidades de conectividad específicas por parte de los clientes empresariales, los cuales pueden clasificarse en empresas pequeñas, medianas y grandes<sup>32</sup>. Como señala la Nota Explicativa, a nivel minorista en el mercado de circuitos arrendados, entre otros, puede diferenciarse entre clientes empresariales pequeños y medianos por un lado y los clientes empresariales grandes por otro, siendo que los últimos típicamente demandan mayores capacidades de transmisión y garantías de calidad mediante especificaciones acordadas a la medida de sus necesidades<sup>33</sup>.</p> <p>Reguladores como la Comisión Nacional de Mercados y Competencia de España (CNMC) han empleado este tipo de criterio para diferenciar entre segmentos de mercado masivo y segmentos empresariales, incluyendo en el mercado masivo a pequeñas y medianas empresas que adquieren servicios típicamente mediante contratos de adhesión<sup>34</sup>.</p> <p><b>Propuesta de Entel</b></p> <p>Con fundamento en los razonamientos expuesto, Entel respetuosamente solicita que, en caso no se opte por la eliminación de las fórmulas de penalidades y compensación en los artículos 88 y 93 de las Condiciones de Uso y sus Anexo 2 y 3 conforme lo argumentado en el aparte anterior, el OSIPTEL modifique el texto de los artículos 88 y 93 de las Condiciones de Uso en los términos siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="819 807 1989 1098"> <thead> <tr> <th data-bbox="819 807 1402 839">Propuesta de OSIPTEL</th> <th data-bbox="1402 807 1989 839">Propuesta de Entel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="819 839 1402 1098"> <p><b>Artículo 88.- Penalidades por incumplimiento en el plazo de la instalación de circuitos</b></p> <p>El incumplimiento por parte del arrendador de los plazos ofrecidos para la instalación de los circuitos sin causa justificada, obligará al arrendador a pagar una penalidad a favor del solicitante, por cada circuito solicitado en el</p> </td> <td data-bbox="1402 839 1989 1098"> <p><b>Artículo 88.- Penalidades por incumplimiento en el plazo de la instalación de circuitos</b></p> <p>El incumplimiento por parte del arrendador de los plazos ofrecidos para la instalación de los circuitos sin causa justificada, obligará al arrendador a pagar una penalidad a favor del solicitante, por cada circuito solicitado en el</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Propuesta de OSIPTEL	Propuesta de Entel	<p><b>Artículo 88.- Penalidades por incumplimiento en el plazo de la instalación de circuitos</b></p> <p>El incumplimiento por parte del arrendador de los plazos ofrecidos para la instalación de los circuitos sin causa justificada, obligará al arrendador a pagar una penalidad a favor del solicitante, por cada circuito solicitado en el</p>	<p><b>Artículo 88.- Penalidades por incumplimiento en el plazo de la instalación de circuitos</b></p> <p>El incumplimiento por parte del arrendador de los plazos ofrecidos para la instalación de los circuitos sin causa justificada, obligará al arrendador a pagar una penalidad a favor del solicitante, por cada circuito solicitado en el</p>
Propuesta de OSIPTEL	Propuesta de Entel					
<p><b>Artículo 88.- Penalidades por incumplimiento en el plazo de la instalación de circuitos</b></p> <p>El incumplimiento por parte del arrendador de los plazos ofrecidos para la instalación de los circuitos sin causa justificada, obligará al arrendador a pagar una penalidad a favor del solicitante, por cada circuito solicitado en el</p>	<p><b>Artículo 88.- Penalidades por incumplimiento en el plazo de la instalación de circuitos</b></p> <p>El incumplimiento por parte del arrendador de los plazos ofrecidos para la instalación de los circuitos sin causa justificada, obligará al arrendador a pagar una penalidad a favor del solicitante, por cada circuito solicitado en el</p>					



<sup>32</sup> Ver COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT EXPLANATORY NOTE Accompanying the document Commission Recommendation on relevant product and service markets within the electronic communications sector susceptible to ex ante regulation in accordance with Directive 2002/21/EC of the European Parliament and of the Council on a common regulatory framework for electronic communications networks and services, Sec 4.2, disponible en <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/explanatory-note-accompanying-commission-recommendation-relevant-product-and-service-markets>.

<sup>33</sup> Id.

<sup>34</sup> Ver CNMC, RESOLUCIÓN POR LA CUAL SE APRUEBA LA DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL MERCADO DE ACCESO LOCAL AL POR MAYOR FACILITADO EN UNA UBICACIÓN FIJA Y LOS MERCADOS DE ACCESO DE BANDA ANCHA AL POR MAYOR, LA DESIGNACIÓN DE OPERADORES CON PODER SIGNIFICATIVO DE MERCADO Y LA IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES ESPECÍFICAS, Y SE ACUERDA SU NOTIFICACION A LA COMISIÓN EUROPEA Y AL ORGANISMO DE REGULADORES EUROPEOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS (ORECE) (ANME/DTSA/2154/14/MERCADOS 3a 3b 4), p.152 y ss, disponible en <https://www.cnmc.es/file/170783/download>.





		<p>que se haya incumplido dicho plazo hasta que el circuito se encuentre plenamente operativo.</p> <p>El pago de la penalidad se deberá efectuar en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del requerimiento que, a tal efecto, realice el solicitante.</p> <p>Los montos por penalidades por cada circuito solicitado se aplicarán de acuerdo con lo que se especifica en el Anexo 2.</p> <p>Esta penalidad será aplicada sin perjuicio del derecho del solicitante a instalar y operar sus propios circuitos, de conformidad con el ordenamiento legal vigente.</p>	<p>que se haya incumplido dicho plazo hasta que el circuito se encuentre plenamente operativo.</p> <p>El pago de la penalidad se deberá efectuar en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del requerimiento que, a tal efecto, realice el solicitante.</p> <p>Los montos por penalidades por cada circuito solicitado se aplicarán de acuerdo con lo que se especifica en el Anexo 2 <b><u>en caso que el arrendamiento de circuitos se formalice por medio de un contrato de adhesión. En todos los casos restantes, el arrendador y arrendatario podrán acordar libremente los montos de penalidad por incumplimiento en el plazo de la instalación de circuitos.</u></b></p> <p>Esta penalidad será aplicada sin perjuicio del derecho del solicitante a instalar y operar sus propios circuitos, de conformidad con el ordenamiento legal vigente.</p>	
		<p>Artículo 93.- Compensación en caso de interrupción</p> <p>El arrendador tendrá la obligación de compensar a los arrendatarios que se encuentren habilitados para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, cuando por causas no atribuibles a éstos, se suspendan los servicios de algún circuito, salvo en los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor siempre que el arrendador hubiera actuado diligentemente.</p>	<p>Artículo 93.- Compensación en caso de interrupción</p> <p>El arrendador tendrá la obligación de compensar a los arrendatarios que se encuentren habilitados para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, cuando por causas no atribuibles a éstos, se suspendan los servicios de algún circuito, salvo en los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor siempre que el arrendador hubiera actuado diligentemente.</p>	



		<p>Las interrupciones serán contabilizadas de forma acumulativa, por mes calendario.</p> <p>En los casos de intermitencia de algún circuito, éstos se computarán desde el inicio y fin de cada evento de intermitencia, Las intermitencias de menos de un (1) minuto no se contabilizarán para el cálculo de la interrupción.</p> <p>Para el cálculo del monto de la compensación, por cada circuito, se utilizarán los criterios que se especifican en el Anexo 3.</p> <p>En todos los casos en que el servicio sea interrumpido, sin perjuicio del derecho a la compensación a que se refiere el presente artículo, el arrendador deberá descontar de la tarifa que se cobre finalmente al arrendatario el monto proporcional correspondiente al tiempo que duró la suspensión o interrupción. Dicho descuento deberá efectuarse incluso si la interrupción se debe a caso fortuito o fuerza mayor.</p> <p>Cuando la avería haya sido producida por causas atribuibles a los arrendatarios y ello genere daño de cualquier índole en perjuicio del arrendador, éste podrá exigir en la vía correspondiente, la indemnización por daños y perjuicios.</p> <p>El arrendador y el arrendatario se encuentran obligados a poner a disposición de OSIPTEL los medios probatorios que hayan actuado</p>	<p>Las interrupciones serán contabilizadas de forma acumulativa, por mes calendario.</p> <p>En los casos de intermitencia de algún circuito, éstos se computarán desde el inicio y fin de cada evento de intermitencia, Las intermitencias de menos de un (1) minuto no se contabilizarán para el cálculo de la interrupción.</p> <p>Para el cálculo del monto de la compensación, por cada circuito, se utilizarán los criterios que se especifican en el Anexo 3 <b><u>en caso que el arrendamiento de circuitos se formalice por medio de un contrato de adhesión. En todos los casos restantes, el arrendador y arrendatario podrán acordar libremente los montos de compensación por cada circuito en caso de interrupción.</u></b></p> <p>En todos los casos en que el servicio sea interrumpido, sin perjuicio del derecho a la compensación a que se refiere el presente artículo, el arrendador deberá descontar de la tarifa que se cobre finalmente al arrendatario el monto proporcional correspondiente al tiempo que duró la suspensión o interrupción. Dicho descuento deberá efectuarse incluso si la interrupción se debe a caso fortuito o fuerza mayor.</p> <p>Cuando la avería haya sido producida por causas atribuibles a los arrendatarios y ello genere daño de cualquier índole en perjuicio del arrendador, éste podrá exigir en la vía</p>	
--	--	---	---	--



		<p>para verificar en qué momento se produjo la falla y la responsabilidad de su ocurrencia.</p> <p>Sin perjuicio de lo establecido en el primer párrafo del presente artículo, los arrendatarios que consideren que el monto compensatorio establecido no resarce debida e integralmente el daño ocasionado por la interrupción o suspensión, tendrán expedita la vía pertinente para exigir el resarcimiento del daño ulterior que corresponda.</p> <p>Los demás arrendatarios tendrán expedita la vía pertinente para exigir la indemnización o compensación que corresponda por los daños y perjuicios que pudieran haber sufrido.</p>	<p>correspondiente, la indemnización por daños y perjuicios.</p> <p>El arrendador y el arrendatario se encuentran obligados a poner a disposición de OSIPTEL los medios probatorios que hayan actuado para verificar en qué momento se produjo la falla y la responsabilidad de su ocurrencia.</p> <p>Sin perjuicio de lo establecido en el primer párrafo del presente artículo, los arrendatarios que consideren que el monto compensatorio establecido no resarce debida e integralmente el daño ocasionado por la interrupción o suspensión, tendrán expedita la vía pertinente para exigir el resarcimiento del daño ulterior que corresponda.</p> <p>Los demás arrendatarios tendrán expedita la vía pertinente para exigir la indemnización o compensación que corresponda por los daños y perjuicios que pudieran haber sufrido.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>En caso de que el OSIPTEL justifique la necesidad de actualizar las fórmulas en los Anexos 2 y 3 de las Condiciones de Uso, éstas deben ser revisadas a los fines de ajustarse a los cambios del mercado nacional</u></b></li> </ul> <p>Por último, y únicamente para el caso que el OSIPTEL justifique debidamente la necesidad de actualizar las fórmulas para el cálculo de penalidades y compensaciones establecidas con base en los artículos 88 y 93 de las Condiciones de Uso, Entel considera pertinente que las fórmulas propuestas sean revisadas para que reflejen, en mayor medida, las realidades comerciales del mercado nacional.</p>				



Como se ha indicado, la normativa actual de OSIPTEL sobre líneas arrendadas está desfasada y arroja valores exorbitantes que no son consistentes con la realidad comercial. Como consecuencia, los agentes del mercado han alcanzado acuerdos eficientes que permite obtener niveles apropiados de penalidades y compensaciones. Por ello, es fundamental que una futura actualización de dichas fórmulas tome en cuenta las condiciones actuales de este mercado y los niveles de compensación acordados entre los arrendadores y arrendatarios de circuitos en el Perú.

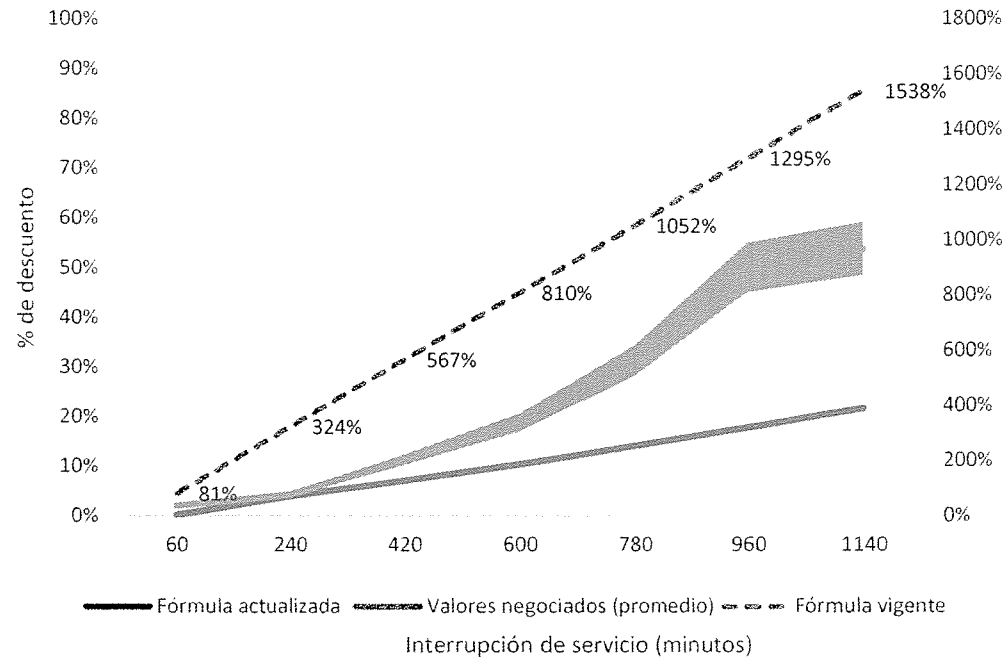
Sin embargo, Entel debe señalar que la fórmula actualizada propuesta por OSIPTEL no cumple con estos objetivos. Ello se evidencia con claridad en la Figura 1, donde se observa que, si bien la revisión de las fórmulas propuesta controla el problema de los valores exorbitantes que resultan de la fórmula vigente, no obstante, da menores protecciones que las que ha logrado negociar Entel con sus proveedores de circuitos arrendados, lo que podría suceder también a otros arrendatarios importantes.

Si bien los datos específicos de las negociaciones comerciales son confidenciales, la experiencia de Entel ha demostrado que los proveedores de circuitos estén dispuestos a aceptar un esquema compensatorio más beneficioso para el arrendatario, especialmente cuando se trata de desincentivar interrupciones más largas del servicio. Aun cuando la compensación por interrupción de servicio breves es menor en ciertos casos, como se evidencia en la Figura 1 existe una clara tendencia hacia compensaciones mayores cuanto más larga sea una interrupción del servicio.

Usando los datos que OSIPTEL ha presentado como ejemplos de la compensación total que se requeriría según la regulación propuesta, hemos utilizado los términos de los acuerdos negociados por Entel con sus proveedores para comparar las compensaciones garantizadas por cada uno. Para simplificar, hemos agregado los valores de cada proveedor a intervalos de 3 horas. Además, hemos tomado el valor total (devolución + compensación) presentado en los Cuadros No 18 y 19 del Informe N° 00184-GPRC/2017, y lo hemos expresado como un descuento porcentual sobre el precio mensual para llegar a un valor comparable. Cabe señalar que el porcentaje de descuento por interrupciones de servicio propuesto por OSIPTEL es igual para líneas de 2 Mbps y líneas de 100 Mbps, ya que ambas se basan en la fórmula actualizada incluida en el Anexo 3 de la propuesta. Asimismo, se muestra los valores exorbitantes que arroja la fórmula vigente, y que se representan en el eje de la derecha.



**Figura 1: Comparación entre la compensación vigente, la negociada por Entel y la propuesta por OSIPTEL**



Nota: los valores negociados por Entel son un rango del promedio de las compensaciones pactadas con cuatro de sus proveedores de circuitos arrendados.

Fuente: Entel con base en OSIPTEL e información interna

Como observa claramente de lo anterior, la tendencia demuestra que la libre negociación de las partes establece mayores incentivos para resolver las interrupciones de servicio de manera rápida y así evitar el pago de compensaciones elevadas. Entel estima que ello evidencia la necesidad de revisar con detalle la fórmula propuesta por OSIPTEL para que logre, de manera más efectiva, este objetivo. Al efecto, en las secciones siguientes se formulan observaciones y recomendaciones puntuales para la modificación de las fórmulas en cuestión.





***El factor R se basa en data muy desfasada***

El primer punto a destacar de las fórmulas propuestas en los Anexos 2 y 3 de las Condiciones de Uso es que el factor R utilizado en ambas fórmulas se basa en datos de 2013, para la regulación que entraría en vigor en 2018. **Ello representa un retraso de cinco (5) años.**

Este es un desfase temporal sustancial para cualquier industria, y tendrá un impacto aún mayor en un mercado tan dinámico y cambiante como es el de telecomunicaciones. Como es evidente, cualquier regulación basada en datos de hace cinco (5) años estará totalmente desactualizada desde el mismo día en que entre en vigor. Por tanto, es necesario que el OSIPTEL use datos más recientes que reflejen las condiciones reales del mercado.

La decisión de usar datos tan desactualizados resulta aún más preocupante cuando OSIPTEL cuenta con información financiera sectorial más actualizada, la cual ha sido empleada en análisis de este mercado que han sido publicados recientemente. En efecto, del informe de la GPRC de octubre de 2017 se desprende que OSIPTEL cuenta con información de ingresos y costos de servicios de alquiler de circuitos al menos hasta el año 2016<sup>35</sup>.

En vista de ello, Entel considera necesario que (i) se actualice la información financiera empleada para calcular el factor R con información al menos a 2016 y (ii) OSIPTEL establezca un factor de ajuste anual del factor R para garantizar que éste permanezca actualizado. Al efecto, se señala como referencia para este tipo de mecanismos de ajuste aquel que ha sido propuesto por OSIPTEL en el marco de la actual revisión de los cargos de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes de los servicios públicos móviles<sup>36</sup>.

Aunado a lo anterior, Entel considera que es una simplificación excesiva derivar el factor R únicamente con base en información financiera de sólo dos operadores, América Móvil Perú S.A. y Nextel del Perú S.A. Múltiples empresas arriendan circuitos en el mercado nacional, razón por la cual el uso de sólo dos empresas para obtener el factor R, que tiene mucha influencia en las fórmulas presentadas en los Anexos 2 y 3, no parece ser una representación justa de la diversidad de arrendadores de circuitos en el mercado.

Más aún, teniendo en cuenta que el objetivo de OSIPTEL parece ser la protección de empresas pequeñas (como se ha discutido en la sección precedente), no resulta consistente que el factor R no tenga en cuenta la información de este tipo de empresas. Dado que las pequeñas empresas tienen planes de negocio

<sup>35</sup> OSIPTEL, Informe N° 00184-GPRC/2017, p 6.

<sup>36</sup> Ver Informe N° 00186-GPRC/2017, p. 34 [donde se discute el Mecanismo de Actualización Anual por Demanda de los valores del cargo de acceso.]

diferentes a las empresas de mayor tamaño, Entel estima que un factor R basado únicamente en los datos de los grandes jugadores no será representativo de los operadores más pequeños que también participan en el mercado.

***No queda claro cómo se ha obtenido el valor de la tasa de penalidad  $i$***

Cabe igualmente señalar que del documento soporte de la propuesta de actualización de las fórmulas no es posible determinar cuál fue la metodología utilizada por OSIPTEL para establecer la tasa de penalidad  $i$  en ambas fórmulas.

En ese sentido, no queda claro por qué se propone una tasa de 10% por día para retrasos en la instalación y de 1% por hora en el caso de interrupción del servicio. Entel respetuosamente solicita que se presente la justificación y los análisis que sustentan estas propuestas para poder comentar con más detalle sobre la cuantificación de ambas tasas de penalidad.

Ahora bien, Entel observa que la tasa de penalidad  $i$  del 1% por hora de interrupción del servicio parece ser demasiado baja, especialmente si se considera que no se aplica hasta que la interrupción exceda las 2 horas. En concreto, consideramos que esta tasa del 1% puede no tener el efecto disuasivo esperado por OSIPTEL frente a las interrupciones más prolongadas del servicio. Ello es especialmente claro si se tiene en cuenta los mecanismos de resarcimiento pactados de manera privada entre las partes y descritos en la Figura 1.

En vista de lo anterior, Entel recomienda que OSIPTEL revise la tasa de penalidad y tenga en cuenta un porcentaje mayor, lo cual resultará en un elemento de disuasión más adecuado para garantizar que los operadores tengan incentivos para lograr el rápido restablecimiento del servicio en caso de interrupción. Entel se reserva el derecho de presentar información complementaria sobre este particular que puede coadyuvar en la definición de valores para la tasa de penalidad  $i$  más consistentes con el desarrollo actual del mercado y los objetivos regulatorios del OSIPTEL.

***Se solicita que OSIPTEL aclare cómo se aplicará el factor de penalidad  $i$***

Por último, Entel debe señalar que parece existir una inconsistencia en la aplicación de la tasa de penalidad dentro de cada una de las fórmulas.

El Informe No. 128-GPSU / 2017 describe las tasas de penalidad de la siguiente manera:



“En el caso de interrupciones en el servicio de alquiler de circuitos, se considera una penalidad de 1% por hora de interrupción, con el fin de dar un mayor desincentivo a las interrupciones de larga duración. Asimismo, esta penalidad se aplicará cuando el tiempo de interrupción en el servicio sobrepase las 2 horas. Par su parte, en caso de incumplimiento en la plazo de instalación, se considera una penalidad de 10% por día de demora.”<sup>37</sup>

Entel entiende que esta descripción establece que la tasa de penalidad *i* del 1% sólo se aplicará a la fórmula en el caso de una interrupción del servicio sea superior a dos horas, y que la tasa de penalidad *i* del 10% se aplicaría por día de retraso en la instalación.

En el caso de la fórmula por interrupción del servicio descrita en el Anexo 3, la tasa de penalidad del 1% corresponde al valor  $(1 + i)^t$  en la ecuación que se presenta abajo. Este valor se encuentra dentro del cálculo del valor del componente denominado “Compensación”, al que OSIPTEL se refiere como parte de la cantidad total a pagar al arrendatario en caso de una interrupción<sup>38</sup>.

$$\text{Compensación } (t) = \frac{T * R}{30 * 24 * 60} * t * (1 + i)^t$$

Donde:

- *T*: Tarifa mensual (Dólares Americanos).
- *R*: Factor que refleja la magnitud de los ingresos no percibidos al no contar con circuitos. De acuerdo con los cálculos realizados, este factor tomaría un valor de 5,941824.
- *t*: Tiempo de duración de la interrupción del servicio, medido en minutos. En caso de fracción, se redondeará hacia arriba.
- *i*: Tasa de penalidad por hora de interrupción. Se propone una tasa de 1% por hora, y se aplica cuando el tiempo de interrupción en el servicio sobrepasa las 2 horas.

En vista de lo anterior, entendemos que, en caso de una interrupción menor a dos horas, según la fórmula descrita en el Anexo 3 la tasa de penalidad *i* sería cero, lo que significa que  $(1 + i)^t = 1$ . De allí que, existiría un valor positivo para la compensación que un operador debería pagar en el caso de una interrupción del servicio que dure menos de dos horas.



<sup>37</sup> OSIPTEL, Informe N° 128-GPSU/2017, p 104.

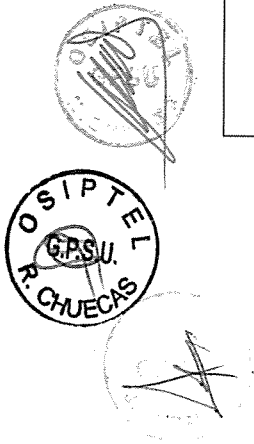
<sup>38</sup> OSIPTEL, Informe N° 128-GPSU/2017, p 113.



		<p>A pesar de lo anterior, debemos observar que el OSIPTEL no siguió esta metodología en los ejemplos presentados para Azteca Comunicaciones y Telefónica del Perú, donde no se requiere “compensación” sino a partir de 120 minutos o dos horas de interrupción<sup>39</sup>.</p> <p>Entel solicita que el OSIPTEL rectifique estos ejemplos para proporcionar un modelo preciso de implementación en caso de adoptar las fórmulas actualizadas.</p>
	<p><b>Gilat To Home Perú S.A.</b></p>	<p>Del análisis expuesto en el punto 2.3.4. “<i>Aplicación de la solución seleccionada</i>”, del Informe de sustento N° 128-GPSU/2017, así como de los resultados de la simulación realizada en este mismo numeral para las penalidades por incumplimiento en el plazo de instalación de circuitos, tanto para Azteca Comunicaciones Perú como para Telefónica del Perú, verificamos que la formula mostrada en este Anexo no sería la correcta.</p> <p>En efecto, si aplicamos la fórmula planteada en el Proyecto de Norma, no se obtendrían ninguno de los resultados mostrados en los cuadros N° 20: Para un circuito con capacidad E1 (o 2 Mbps) y N° 21: Para un circuito con capacidad de 100 Mbps.</p> <p>Por tal motivo, solicitamos se sirva confirmar la validez de la fórmula mostrada en el Anexo 2, o en su defecto, se sirvan modificar el referido Proyecto de Norma, conforme a lo siguiente:</p> $\text{Penalidad (t)} = \frac{T \cdot R \cdot t \cdot (1+i)^{(t-1)}}{30}$ <p>Por otro lado, solicitamos publicar el Informe de la Gerencia de Políticas Regulatorias del OSIPTEL que sustenta la fórmula de cálculo planteada, o en todo caso, la forma en la que obtuvieron el Factor que refleja la magnitud de los ingresos no percibidos al no contar con circuitos (R = 5,9418) dado que consideramos dicha información relevante para una correcta evaluación del Proyecto de Norma y la emisión de comentarios.</p>
	<p><b>Americatel Perú S.A.</b></p>	<p>En primer lugar, saludamos la iniciativa del OSIPTEL de proponer la modificación a las actuales fórmulas para el cálculo de las penalidades y compensaciones, las cuales no se encuentran debidamente actualizadas y no reflejan el comportamiento del actual mercado.</p> <p>No obstante lo antes señalado, nos permitimos señalar que la propuesta materia de comentario no sería la respuesta más acertada que responda a las necesidades comerciales que requiere el mercado nacional de arrendamiento de circuitos. Consideramos que la respuesta regulatoria apropiada sería la eliminación de</p>



		<p>las fórmulas de penalidades y compensación por la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos y, de esta manera, dejar que las partes que negocien la prestación del servicio sean las encargadas de fijar de mutuo acuerdo dichas penalidades.</p> <p>Debido a la naturaleza comercial en la que actualmente se encuentra el mercado de arrendamiento de circuitos, vemos que no sería necesario contar con medidas <i>ex ante</i>. De esta manera al encontrarnos en un mercado competitivo, debe dejarse que los “mercados se autorregulen” y que, en caso de existir prácticas anticompetitivas, las mismas sean controladas <i>ex post</i>. Es así que se debería permitir que las partes negocien sus condiciones comerciales (tarifas, penalidades; entre otros). En ese sentido, consideramos que no sería necesario el establecimiento previo de fórmulas para el cálculo de penalidades y/o compensaciones en el mercado de arrendamientos de circuitos, el cual consideramos se encuentra “maduro” y con participantes que tienen más de diez (10) años de experiencia.</p> <p>Siguiendo con esa línea, consideramos que se ha debido optar por la Alternativa II (<i>Derogar las actuales fórmulas de compensación y penalidades y permitir que las empresas puedan establecer sus propias penalidades sic y compensación por mutuo acuerdo</i>), el cual lamentablemente dentro de su análisis no ha tomado en consideración las condiciones de competencia en los mercados de arrendamientos de circuitos. Este análisis descarta por completo, y sin justificación, el impacto de la presión competitiva sobre los prestadores de servicios de circuitos arrendados. Y es que, a diferencia de lo señalado por la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, la lógica económica sugiere que, en mercados competitivos, los operadores tendrán incentivos de ofrecer a sus clientes servicios con altos niveles de calidad y disponibilidad. De lo contrario, sus clientes tendrán la opción de adquirir el servicio de un competidor que ofrezca mejores condiciones de calidad y disponibilidad de servicio.</p> <p>Finalmente, en caso OSIPTEL no opte por adoptar la propuesta alcanzada mediante la presente, sugerimos se pueda realizar una revisión de las fórmulas de manera conjunta con las empresas que prestan y contratan estos servicios. Consideramos que una “mesa de trabajo” ayudaría a contar con mayores elementos legales, regulatorios, económicos y/o técnicos que permitan el Regulador tener mayores insumos que les permitan plantear una respuesta que sea más acorde con las necesidades y con la realidad del mercado nacional del servicio de arrendamiento de circuitos.</p>
--	--	---



**Posición del  
OSIPTEL**

En relación al comentario vertido por Entel Perú S.A. respecto a que como resultado del análisis realizado en el Informe de GPRC, se evidenció que no existirían proveedores importantes en estos mercados, por lo que debería dejarse que los “mercados se autorregulen”, debemos señalar que el hecho de que el OSIPTEL se haya pronunciado sobre la no identificación de un proveedor importante no implica que no existan fallas de mercado sobre las cuales sea necesaria la adopción de medidas regulatorias, como las establecidas en el TUO de las Condiciones de Uso.

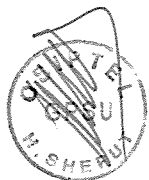
En efecto, la no determinación de un proveedor importante en un mercado no implica la desregulación de las condiciones mediante las cuales se ofrece el servicio. Un ejemplo de ello se encuentra en el caso del mercado del servicio de telefonía móvil, respecto del cual el OSIPTEL determinó que no existen proveedores importantes, lo cual no implicó la eliminación de las regulaciones emitidas como las de cargos de terminación de llamada en redes de telefonía móvil. Así, un operador tiene una posición privilegiada de negociación en la terminación de llamadas en su red y por eso se hace necesario regular, a pesar que no exista proveedor importante en dicho mercado.

Para el caso del servicio de arrendamiento de circuitos, pueden existir problemas de información asimétrica que le otorguen ventajas al operador que ofrece circuitos, siendo también que en el caso que estos cuenten con mayor poder de negociación a diferencia del arrendatario, podrían tener incentivos para establecer procedimientos y cláusulas de compensación y penalidades que las beneficien en detrimento de las empresas arrendatarias. En tal sentido, surge la necesidad de contar con una fórmula de referencia para los cálculos de montos de compensación y penalidades por interrupciones y demora en la instalación, respectivamente.

En ese mismo orden de ideas, ante los comentarios indicados por la empresa Americatel Perú S.A.C. referidos a que en el mercado de arrendamiento de circuitos no sería necesario contar con medidas ex ante, debemos indicar que por las consideraciones expuestas en el párrafo precedente y por los motivos sustentados de manera más detallada en el informe que sustenta la presente norma, queda descartada la posición de desregular lo referido a las fórmulas de penalidades y compensaciones.

En lo concerniente a los comentarios de Entel Perú S.A. Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C., respecto a los cuestionamientos formulados en relación al cálculo del factor “R”, debemos señalar que en base a dichas precisiones se ha realizado una actualización de la metodología para calcular el referido factor.

Para la actualización del factor  $R$ , esta vez se ha optado por una metodología alternativa a la usada para el cálculo del valor de dicho factor presente en la fórmula pre-publicada, la cual considera los siguientes aspectos:



- Se toma como referencia el negocio de Internet Móvil por ser el servicio que presenta el mayor crecimiento sostenido en cuanto penetración y cobertura.
- Para una Estación Base Celular (EBC), se analizan los ingresos que percibiría un operador hipotético por cada 1 Mbps de capacidad arrendada (backhaul) a un proveedor de arrendamiento de circuitos.

Siendo así, considerando los nuevos parámetros de cálculo, se obtuvo un nuevo valor del Factor R: 7.37499. Las consideraciones para dicho cálculo se encuentran detalladas en la Exposición de Motivos de la presente modificación.

Asimismo, en lo concerniente a los comentarios referidos por Entel Perú S.A. y América Móvil Perú S.A.C. respecto a la metodología utilizada para establecer la tasa de penalidad "i" en las formulas, es preciso mencionar que esta tiene como finalidad incentivar la menor duración posible para las interrupciones del servicio o demoras en la instalación del circuito. Esto se debería a que, mediante este factor, la compensación o penalidad a pagar por la empresa arrendadora aumentará cada vez en mayor medida, conforme se incrementa la duración de la interrupción o demora en la instalación.

Ahora bien, la razón de que la tasa de recarga en el caso de que la compensación esté especificada en minutos se debe a que la demora en la interrupción del servicio también se contabiliza en minutos. En el mismo sentido, la tasa de recarga considerada para la penalidad se expresa en días pues la demora en el plazo de instalación se contabiliza a partir de la fecha en que debió ser instalado el circuito, por lo que dicha demora sería contabilizada en días.

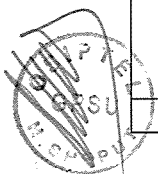
Con respecto a los valores considerados para ambas tasas de recarga, estos fueron determinados en forma discrecional, siguiendo criterios de razonabilidad en la recarga a ser impuesta a la empresa arrendadora. En este sentido, se consideró que para el cálculo de las penalidades por demora en la instalación se recargará una tasa adicional un valor de 10% por día de incumplimiento, siendo que esta tasa aplicará a partir del primer día de incumplimiento.

En el caso de interrupciones en el servicio de alquiler de circuitos, se considera una compensación que incluye un punto de partida razonable equivalente al 5% de la tarifa, al cual se le realizará un recargo adicional por minuto de interrupción, luego de superado el mínimo valor de indisponibilidad establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) del contrato firmado entre el Arrendador y el Arrendatario.

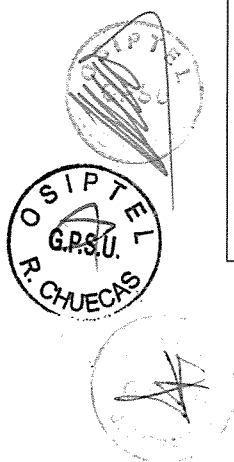
En ese sentido, y atendiendo a los comentarios trasladados por las empresas Gilat To Home Perú S.A.C., Entel Perú S.A. América Móvil Perú S.A.C. y Telefónica del Perú S.A.A., respecto a la aclaración de la fórmula propuesta por incumplimiento en el plazo de instalación, debemos señalar que este Organismo ha considerado agregar las siguientes precisiones a la misma:



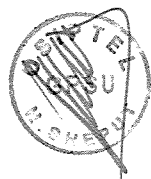
	$Penalidad(T, t) = \frac{T * R}{30} * t * (1 + i)^t$ <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>T</i>: Tarifa mensual del circuito.</li> <li>• <i>R</i>: Factor que refleja la magnitud de los ingresos no percibidos al no contar con el circuito. De acuerdo con los cálculos realizados, este factor tomaría un valor de 7.37499.</li> <li>• <i>t</i>: Tiempo de duración del incumplimiento del plazo de instalación del circuito, medido en días. En caso de fracción, se redondeará hacia arriba.</li> <li>• <i>i</i>: Tasa de recarga adicional por día de incumplimiento en el plazo de instalación, la cual será de 10% por día.</li> </ul> <p>Finalmente, las empresas América Móvil Perú S.A.C. y Telefónica del Perú S.A.A. han planteado otros comentarios respecto a temas que no han sido evaluados en la presente norma, razón por la cual no corresponde atender a los mismos.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 88°.- Penalidades por incumplimiento en el plazo de la instalación de circuitos</b></p> <p>El incumplimiento por parte del arrendador de los plazos ofrecidos para la instalación de los circuitos sin causa justificada, obligará al arrendador a pagar una penalidad a favor del solicitante, por cada circuito solicitado en el que se haya incumplido dicho plazo hasta que el circuito se encuentre plenamente operativo.</p> <p>El pago de la penalidad se deberá efectuar en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del requerimiento que, a tal efecto, realice el solicitante.</p> <p>Los montos por penalidades por cada circuito solicitado se aplicarán de acuerdo con lo que se especifica en el Anexo 2.</p> <p>Esta penalidad será aplicada sin perjuicio del derecho del solicitante a instalar y operar sus propios circuitos, de conformidad con el ordenamiento legal vigente.”</p>



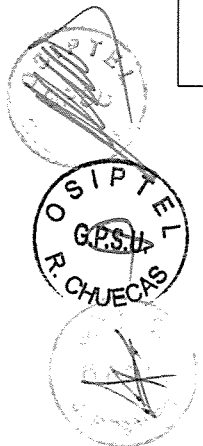
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 89°.- Obligación de llevar registros</b>  El arrendador deberá llevar, respecto de todos los circuitos en arrendamiento, registros de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Las solicitudes de arrendamiento de circuitos;</li> <li>(ii) Las ofertas formuladas;</li> <li>(iii) La aceptación de las ofertas;</li> <li>(iv) Las fechas de instalación y operación de los circuitos;</li> <li>(v) Las mediciones sobre la continuidad del servicio;</li> <li>(vi) La calidad de la transmisión;</li> <li>(vii) Los incrementos o reducciones de capacidad de los circuitos arrendados; y,</li> <li>(viii) La atención de los reclamos de averías del servicio contratado, incluyéndose como mínimo la siguiente información: (a) código correlativo del reclamo de avería; (b) fecha y hora del reclamo; (c) fecha y hora de la solución del reclamo de avería; (d) código de identificación del circuito reclamado; y (d) descripción de la avería reclamada.</li> </ul> <p>Asimismo, el arrendador está obligado a presentar al OSIPTEL, cuando éste lo solicite, los documentos que sustenten las condiciones establecidas para sí mismo o para las empresas vinculadas, en el caso que el primero o las últimas presten servicios que se encuentren en competencia con los que brindan otras empresas proveedoras de servicios públicos de telecomunicaciones a través de los circuitos arrendados. A efectos de determinar la vinculación entre las empresas se utilizará el criterio establecido en el Artículo 25° del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones.”</p>	
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En relación a lo anterior, cordialmente solicitamos que se precise que la información señala en el numeral (v) del presente artículo referido a las mediciones “sobre la continuidad del servicio” deberán ser realizada durante la etapa de implementación del circuito objeto del registro, lo cual solicitamos sea acogido en la versión final de norma que sea aprobada.</li> <li>- De igual modo, estimamos necesario que el numeral (vi) sea complementado a efectos de señalar que los parámetros de calidad son medidos con equipamiento de medición especializado, siendo que dichas mediciones deberán ser realizadas durante ventanas de mantenimiento programadas para dicha finalidad, lo cual solicitamos respetuosamente tomar en consideración.</li> </ul>
	<p><b>Telefónica del Perú S.A.A.</b></p>	<p>Se ha eliminado el párrafo que especificaba la obligación de mantener estos registros durante los tres (3) años posteriores a la ocurrencia de los hechos y circunstancias registrados.</p> <p>Se debe especificar el tiempo el tiempo de permanencia de los registros, el cual sería 3 años o menor.</p>



<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>En lo concerniente a la propuesta de modificación del presente artículo, tomando en consideración el comentario indicado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. respecto a que se habría eliminado el párrafo que indicaba la obligación de las empresas operadoras de resguardar por un plazo determinado los registros de los circuitos en arrendamiento, se ha optado por mantener la versión actualmente vigente en la normativa, conservando las empresas arrendadoras la obligación de custodiar en forma documentada e inalterable dichos registros durante los tres (3) años posteriores a la ocurrencia de los hechos registrados.</p> <p>De otro lado, en relación a los comentarios de la empresa América Móvil Perú S.A.C. debe señalarse que estos hacen referencia a aspectos que no ha sido objeto de modificación, por lo que no corresponde atenderlos.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 89°.- Obligación de llevar registros</b>  El arrendador deberá llevar, respecto de todos los circuitos en arrendamiento, registros de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Las solicitudes de arrendamiento de circuitos;</li> <li>(ii) Las ofertas formuladas;</li> <li>(iii) La aceptación de las ofertas;</li> <li>(iv) Las fechas de instalación y operación de los circuitos;</li> <li>(v) Las mediciones sobre la continuidad del servicio;</li> <li>(vi) La calidad de la transmisión;</li> <li>(vii) Los incrementos o reducciones de capacidad de los circuitos arrendados; y,</li> <li>(viii) La atención de los reclamos de averías del servicio contratado, incluyéndose como mínimo la siguiente información: (a) código correlativo del reclamo de avería; (b) fecha y hora del reclamo; (c) fecha y hora de la solución del reclamo de avería; (d) código de identificación del circuito reclamado; y (d) descripción de la avería reclamada.</li> </ul> <p>Tales registros deberán mantenerse de forma documentada e inalterable, durante los tres (3) años posteriores a la ocurrencia de los hechos y circunstancias registrados.</p> <p>Asimismo, el arrendador está obligado a presentar al OSIPTEL, cuando éste lo solicite, los documentos que sustenten las condiciones establecidas para sí mismo o para las empresas vinculadas, en el caso que el primero o las últimas presten servicios que se encuentren en competencia con los que brindan otras empresas proveedoras de servicios públicos de telecomunicaciones a través de los circuitos arrendados. A efectos de determinar la vinculación entre las empresas se utilizará el criterio establecido en el Artículo 25° del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones.”</p>

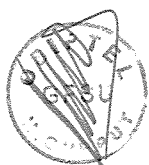


<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 91°.- Suspensión del servicio por falta de pago a empresas de servicios públicos de telecomunicaciones</b>  En los casos en que, por falta de pago, se requiera suspender el funcionamiento del servicio prestado a un arrendatario, el arrendador deberá comunicarle tal hecho con una anticipación no menor de quince (15) días calendario, mediante documento escrito o correo electrónico que deje constancia de recepción.</p> <p>En este caso, los arrendatarios que brinden servicios públicos de telecomunicaciones, deberán informar a sus usuarios sobre dicha circunstancia, mediante aviso escrito o cualquier medio que acredite acuse de recibo, dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la recepción de la respectiva comunicación del arrendador, salvo que, por cualquier medio, puedan garantizar que los servicios que brindan a sus usuarios no serán cortados, suspendidos o interrumpidos.</p> <p>Igual obligación le corresponde para el supuesto previsto en el artículo 92°.”</p>	
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p>	<p>Respecto al presente artículo, aprovechamos la oportunidad para hacer de vuestro conocimiento las siguientes sugerencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al respecto, muy respetuosamente le expresamos nuestra preocupación por la eliminación de la frase <i>“que se encuentra autorizado para brindar servicios públicos de telecomunicaciones”</i> contenida en la versión vigente del artículo bajo análisis, el mismo que tiene por finalidad garantizar que sólo empresas de servicios públicos de telecomunicaciones que cuenten con su respectiva autorización puedan acceder al servicio.</li> <li>- Adicionalmente, es importante tomar en consideración que nos encontramos en un mercado en el cual los clientes tienen una capacidad de negociación con las empresas operadoras consideramos necesario que el mecanismo de notificación de suspensión del servicio sea uno que sea pactado entre las partes. Es por tal motivo que sugerimos que la redacción sea modificada a efectos de que se reemplace, en el primer párrafo, la frase <i>“que deje constancia de recepción”</i> por la frase <i>“previamente acordado.”</i></li> </ul>





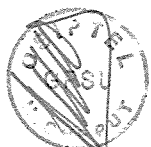
	<p><b>Telefónica del Perú S.A.A.</b></p>	<p>Debería eliminarse este párrafo y en su lugar especificarse claramente en el artículo 92 de las Condiciones de Uso que el plazo para notificar, mediante documento escrito o correo electrónico, la suspensión en el funcionamiento del servicio de circuitos prestado a un arrendatario, por motivos de mantenimiento es de 15 días calendario. Asimismo, debería especificarse en el artículo 92 de las Condiciones de Uso que los arrendatarios que brinden servicios públicos de telecomunicaciones deben informar a sus usuarios sobre dicha circunstancia mediante aviso escrito o cualquier medio que acredite acuse de recibo, dentro de los 5 días calendario posteriores a la recepción de la respectiva comunicación del arrendador.</p>
	<p><b>Gilat To Home Perú S.A.C.</b></p>	<p>Sobre el referido artículo solicitamos a ustedes se sirvan precisarnos si a pesar de la modificación introducida en el primer párrafo del artículo 91° del Proyecto de Norma, la obligación de comunicar con una con una anticipación no menor de quince (15) días calendario la suspensión por falta de pago, está referida únicamente a los arrendadores que son empresas operadoras autorizadas a brindar servicios públicos de telecomunicaciones.</p> <p>Por otro lado, sobre el último párrafo del artículo 91° bajo comentario, consideramos oportuno que se precise si la referencia <i>“igual obligación le corresponde para el supuesto previsto en el artículo 92°”</i>, alude tanto al primer y segundo párrafo del referido artículo 91° o por el contrario solo a uno de los mismos. Es decir, solicitamos se precise si los plazos establecidos en el primer y segundo párrafo del artículo 91° también es aplicable al artículo 92° del TUO de las Condiciones de Uso.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>En relación a los comentarios trasladados por las empresas América Móvil Perú S.A.C. y Gilat To Home Perú S.A.C., respecto a la eliminación de la frase <i>“que se encuentra autorizado para brindar servicios públicos de telecomunicaciones”</i> en el presente artículo, debemos señalar que con dicha modificación se ha dispuesto que la obligación de comunicar acerca de la suspensión del servicio con una anticipación de quince (15) días calendario sea extensiva para todos los arrendatarios del servicio, otorgándosele el derecho a los arrendatarios que no necesariamente se encuentren autorizados para brindar servicios públicos de telecomunicaciones, a tomar conocimiento mediante previo aviso de una suspensión que pudiera afectar la regular prestación del servicio de arrendamiento de circuitos.</p> <p>Cabe indicar que, en relación a la sugerencia de Gilat To Home Perú S.A.C. respecto a que en el último párrafo del artículo 91° del TUO de las Condiciones de Uso se debería precisar que lo establecido en el primer y segundo párrafo resultan aplicables al artículo 92° del mismo texto normativo, debemos indicar que hemos acogido dicha propuesta para la modificación de este artículo.</p> <p>En ese sentido, no resulta oportuno acoger el comentario de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. respecto a que debería especificarse en el artículo 92° del TUO de las Condiciones de Uso, la obligación de los arrendatarios que brinden servicios</p>	



	<p>públicos de telecomunicaciones de informar a sus usuarios sobre dicha circunstancia mediante aviso escrito o cualquier medio que acredite acuse de recibo, dentro de los 5 días calendario posteriores a la recepción de la respectiva comunicación del arrendador, toda vez que dicha disposición se encontrará expresamente establecida en el artículo 91°.</p> <p>Finalmente, en lo concerniente al comentario vertido por América Móvil Perú S.A.C., respecto a que consideran viable que el mecanismo de notificación de suspensión del servicio sea efectuado por acuerdo entre las partes <i>-sin que necesariamente sea mediante documento que deje constancia de recepción-</i> en tanto que el mercado brida a los arrendatarios una capacidad de negociación con las empresas arrendadoras, es oportuno indicar que según se ha detallado en comentarios precedentes, así como en el informe sustento de la presente norma, aún en el mercado de arrendamiento de circuitos se aprecia diferencias importantes en el nivel de negociación entre las partes de un contrato, a lo cual considerando además de suma importancia para las arrendatarios el hecho de tomar conocimiento acerca de la fecha en la cual la empresa proveedora de circuitos procederá a suspender el servicio, se ha previsto que dicha notificación sea por medio documento escrito o correo electrónico que deje constancia de recepción.</p>
<b>Versión final del Artículo</b>	<p><b>“Artículo 91°.- Suspensión del servicio por falta de pago a empresas de servicios públicos de telecomunicaciones</b></p> <p>En los casos en que, por falta de pago, se requiera suspender el funcionamiento del servicio prestado a un arrendatario, el arrendador deberá comunicarle tal hecho con una anticipación no menor de quince (15) días calendario, mediante documento escrito o correo electrónico que deje constancia de recepción.</p> <p>En este caso, los arrendatarios que brinden servicios públicos de telecomunicaciones, deberán informar a sus usuarios sobre dicha circunstancia, mediante aviso escrito o cualquier medio que acredite acuse de recibo, dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la recepción de la respectiva comunicación del arrendador, salvo que, por cualquier medio, puedan garantizar que los servicios que brindan a sus usuarios no serán cortados, suspendidos o interrumpidos.</p> <p>Las mismas obligaciones establecidas en los párrafos precedentes serán aplicables para el supuesto previsto en el artículo 92°.”</p>
<b>Artículo</b>	<p><b>“Artículo 93°.- Compensación en caso de interrupción</b></p> <p>El arrendador tendrá la obligación de compensar a los arrendatarios que se encuentren habilitados para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, cuando por causas no atribuibles a éstos, se suspendan los servicios de algún circuito, salvo en los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor siempre que el arrendador hubiera actuado diligentemente.</p> <p>Las interrupciones serán contabilizadas en forma acumulativa, por mes calendario.</p>



	<p>En los casos de intermitencia de algún circuito, éstos se computarán desde el inicio y fin de cada evento de intermitencia. Las intermitencias de menos de un (1) minuto no se contabilizarán para el cálculo de la interrupción.</p> <p>Para el cálculo del monto de la compensación, por cada circuito, se utilizarán los criterios que se especifican en el Anexo 3.</p> <p>En todos los casos en que el servicio sea interrumpido, sin perjuicio del derecho a la compensación a que se refiere el presente artículo, el arrendador deberá descontar de la tarifa que se cobre finalmente al arrendatario el monto proporcional correspondiente al tiempo que duró la suspensión o interrupción. Dicho descuento deberá efectuarse incluso si la interrupción se debe a caso fortuito o fuerza mayor.</p> <p>Cuando la avería haya sido producida por causas atribuibles a los arrendatarios y ello genere daño de cualquier índole en perjuicio del arrendador, éste podrá exigir en la vía correspondiente, la indemnización por daños y perjuicios.</p> <p>El arrendador y el arrendatario se encuentran obligados a poner a disposición de OSIPTEL los medios probatorios que hayan actuado para verificar en qué momento se produjo la falla y la responsabilidad de su ocurrencia.</p> <p>Sin perjuicio de lo establecido en el primer párrafo del presente artículo, los arrendatarios que consideren que el monto compensatorio establecido no resarce debida e integralmente el daño ocasionado por la interrupción o suspensión, tendrán expedita la vía pertinente para exigir el resarcimiento del daño ulterior que corresponda.</p> <p>Los demás arrendatarios tendrán expedita la vía judicial para exigir la indemnización o compensación que corresponda por los daños y perjuicios que pudieran haber sufrido.”</p>
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p> <p>En relación al artículo bajo análisis, aprovechamos la oportunidad para poner en consideración de vuestro Despacho lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobre el particular, nos causa extrañeza que se haya eliminado en el proyecto el párrafo que se menciona a continuación:</li> </ul> <p>“En el supuesto que el arrendador brinde medios de transmisión alternativos que permitan a los arrendatarios continuar gozando del servicio de todos los circuitos arrendados bajo las mismas condiciones técnicas y sin costo adicional alguno, la compensación se calculará desde el momento en que se inició la interrupción hasta que los medios alternativos se encuentren completamente operativos.”</p>



Al respecto, consideramos importante que se mantenga el párrafo antes señalado en tanto que en el escenario antes descrito se efectúa una importante precisión respecto al momento desde el cual se considerará el inicio de la interrupción así como la obligación de efectuar las compensaciones pertinentes.

- De otro lado, en la normativa vigente se señala que se contabilizarán las interrupciones a partir de un acumulado mayor a 60 minutos, ya sean consecutivos o como la sumatoria de varias interrupciones en el transcurso de 24 horas.

En ese sentido, consideramos que la contabilización acumulativa de los minutos de las interrupciones debe mantenerse por día y no por mes calendario, ya que ello distorsionaría completamente la compensación en caso de la interrupción.

Además, solicitamos que se exprese **explícitamente** en la norma que finalmente se apruebe, que las interrupciones se contabilizarán a partir de un acumulado de 120 minutos, tal como el OSIPTEL lo señala en el Proyecto:

La fórmula a ser aplicada para calcular la compensación por circuito arrendado en caso de interrupción en el servicio será la siguiente:

$$\text{Compensación (t)} = \frac{T \cdot R}{30 \cdot 24 \cdot 60} \cdot t \cdot (1 + i)^t$$

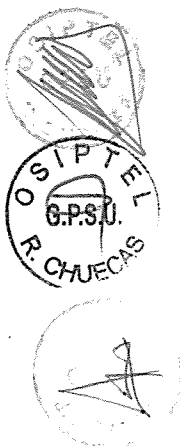
Donde:

- *T*: Tarifa mensual (Dólares Americanos).
- *R*: Factor que refleja la magnitud de los ingresos no percibidos al no contar con circuitos, el cual tomará el valor de 5,9418.
- *t*: Tiempo de duración de la interrupción del servicio, medido en minutos. En caso de fracción, se redondeará hacia arriba.
- *i*: Tasa de penalidad por hora de interrupción, la cual será de 1% por hora, y se aplica cuando el tiempo de interrupción en el servicio sobrepasa las 2 horas.

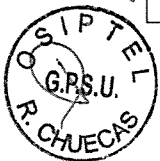
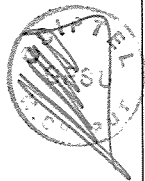
Cabe precisar que los resultados de los Cuadros N° 18 y 19 del Informe N° 128-GPSU/2017 también indican que las interrupciones se contabilizarán a partir de las dos horas.

Adicionalmente, manifestamos que la contabilización del tiempo de interrupción no se debe incluir los minutos correspondientes a desplazamientos como por ejemplo en lugares de difícil acceso, tales como: zonas rurales, donde no haya transportes comerciales (vuelos, terrestre o fluvial), entre otros.

- Asimismo, tenemos a bien manifestar que con respecto a la modificación del Anexo 3 del TUO, también tenemos ciertas discrepancias técnicas, las cuales detallaremos más adelante.



	<b>Telefónica del Perú S.A.A.</b>	Comentarios al respecto en el Anexo 3.
	<b>Gilat To Home Perú S.A.</b>	<p>Del análisis expuesto en el punto 2.3.4. Aplicación de la solución seleccionada del Informe de sustento N° 128-GPSU/2017, así como de los resultados de la simulación realizada en este mismo punto para la compensación de circuitos con capacidades de 1 E1 y 100 Mbps, tanto para Azteca Comunicaciones Perú como para Telefónica del Perú, verificamos que la fórmula mostrada en este Anexo no sería la correcta.</p> <p>En efecto, si aplicamos la fórmula planteada en el Proyecto de Norma, no se obtendrían ninguno de los resultados mostrados en su Informe, tales como los siguientes: <b>“La compensación a pagar es similar al pago mensual por el circuito arrendado cuando la duración de ésta es de aproximadamente 65 horas (3900 minutos)”</b>, o los valores mostrados en los cuadros N° 18: <b>Para un circuito con capacidad E1 (o 2 Mbps) y N° 19: Para un circuito con capacidad de 100 Mbps.</b></p> <p>Por tal motivo, solicitamos se sirva confirmar la validez de la fórmula mostrada en el Anexo 3, o en su defecto, se modificar el referido Proyecto de Norma, conforme a lo siguiente:</p> <p><b>Compensación (t) = <math>\frac{T \cdot R \cdot t \cdot (1+i)^{(t/60-2)}}{30 \cdot 24 \cdot 60}</math></b></p> <p>Asimismo, solicitamos se sirvan aclarar si la compensación solo se podrá aplicar cuando el tiempo de interrupción en el servicio sobrepasa las 2 horas, tal como se plantea en la definición de la <i>Tasa de penalidad por hora de interrupción (i)</i> y se verifica en la simulación de la compensación realizada en el punto <b>2.3.4 Aplicación de la solución seleccionada del Informe de sustento N° 128-GPSU/2017</b>, o podrá ser exigible para cualquier tiempo de interrupción mayores a un minuto.</p> <p>Adicionalmente, solicitamos confirmar si la aplicación de la tasa en la fórmula (<i>exponente del termino (1+i)</i>) tendrá un valor entero o podrá ser fraccional en el caso de tiempos de interrupción que no sean múltiplos de 60 minutos.</p> <p>Finalmente, mucho agradeceremos publicar el Informe de la Gerencia de Políticas Regulatorias del OSIPTEL que sustenta la fórmula de cálculo planteada, o en su defecto, indicar la forma en la que obtuvieron el <i>Factor que refleja la magnitud de los ingresos no percibidos al no contar con circuitos (R = 5,9418)</i> dado que consideramos dicha información relevante para una correcta evaluación del Proyecto de Norma y la emisión de comentarios.</p>



**Azteca  
Comunicaciones  
Perú S.A.C.**

Mediante el Proyecto, OSIPTEL propone una modificación al artículo 93 de las Condiciones de Uso. El texto vigente señala lo siguiente:

*“El arrendador tendrá la obligación de compensar a los arrendatarios que se encuentren habilitados para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, cuando por causas no atribuibles a éstos, se suspendan los servicios de algún circuito por más de sesenta (60) minutos consecutivos, salvo en los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor siempre que el arrendador hubiera actuado diligentemente. (...)”* (énfasis y subrayado agregado)

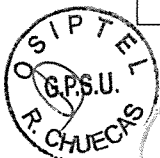
A través del Proyecto se plantea eliminar la frase resaltada en la cita precedente, con lo cual OSIPTEL consideraría que la compensación a favor de los usuarios del servicio de arrendamiento de circuitos resulta aplicable en todos los supuestos en los cuales el servicio se vea interrumpido, salvo caso fortuito o fuerza mayor; es decir, incluso cuando tal interrupción se deba a la ejecución de trabajos de mantenimiento programados, con una duración igual o menor a sesenta (60) minutos consecutivos.

Al respecto, respetuosamente manifestamos nuestro rechazo a la posición del Regulador, en la medida que esta propuesta vulnera los derechos de las empresas operadoras y, sobre todo, atenta contra la viabilidad técnica y el mantenimiento adecuado de las redes de telecomunicaciones.

Del análisis del Proyecto, su informe sustentatorio y su exposición de motivos, no hemos encontrado mención alguna respecto de las razones por las cuales se pretende no excluir, del régimen de compensación, a aquellas interrupciones menores a sesenta (60) minutos consecutivos. Situación que vulnera los principios de proporcionalidad, eficiencia, subsidiariedad y análisis costo beneficio que deben regir la actuación regulatoria de OSIPTEL.

Es el caso que para que una infraestructura compleja como es la de telecomunicaciones, en particular aquella destinada a brindar el servicio de arrendamiento de circuitos, se encuentre en óptimas condiciones y proporcione servicios de calidad e idoneidad, como es requerido por los usuarios, tal infraestructura requiere necesariamente de constantes y complejos trabajos de mantenimiento, tanto predictivos como correctivos, en aras de asegurar su integridad y capacidades.

Al determinar que las interrupciones generadas en el marco de trabajos de mantenimiento deben ser compensadas a los usuarios, además de no facturar el servicio -como hoy viene sucediendo en mérito de la aplicación de las Condiciones de Uso-, OSIPTEL estaría no sólo castigando de manera desproporcionada a la empresa operadora, por más que actúe de manera diligente, sino que también generaría desincentivos



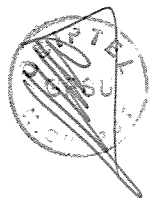
para que tales trabajos de mantenimiento se produzcan, implicando efectos perversos que afectan directamente tanto a la oferta, debido a la imposibilidad de garantizar condiciones óptimas de calidad, como al usuario, al no poder éste contratar un servicio con las características necesarias para satisfacer sus necesidades y las de sus usuarios finales, en el caso de arrendatarios que sean también operadores de telecomunicaciones.

Es necesario que OSIPTEL considere que, sin la debida y oportuna realización de trabajos de mantenimiento, las redes de telecomunicaciones dejan de funcionar, así como que, al castigar la ejecución de trabajos de mantenimientos, únicamente se tendrían efectos perjudiciales para el mercado, los operadores y los usuarios.

Por ello, considerando un despropósito y ajeno a la propia naturaleza de los servicios públicos de telecomunicaciones el hecho de castigar a las empresas operadoras que tomen las previsiones necesarias, a través de trabajos de mantenimiento, para salvaguardar la continuidad y calidad de sus servicios de arrendamiento de circuitos; respetuosamente les solicitamos que tengan a bien velar por la sostenibilidad de las redes de telecomunicaciones y, en esa medida, se sirvan incorporar en el Proyecto la exclusión de compensación para aquellas interrupciones programadas, como consecuencia de trabajos de mantenimiento debidamente informados por los arrendadores de circuitos a sus usuarios.

Adicionalmente y en línea con lo señalado a su Despacho en nuestras comunicaciones previas, les solicitamos que se sirvan evaluar y proceder con la necesaria modificación del artículo 92 de las Condiciones de Uso, el mismo que establece que *"en los casos en que, por mantenimiento, se requiera suspender el funcionamiento del servicio, el arrendador deberá adoptar las medidas necesarias **para asegurar que el servicio no sea interrumpido por un período superior a sesenta (60) minutos**, previa coordinación con el arrendatario respecto de la fecha y hora en que se realizará dicha interrupción (...)"*. (énfasis y subrayado agregado)

Sobre el particular, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 92 y 93 de las Condiciones de Uso, a la fecha el legislador ha optado -entendiendo la imperiosa, lógica y precautoria necesidad de realizar mantenimientos a las redes de telecomunicaciones y que dichos mantenimientos pueden, dependiendo de sus circunstancias y alcances, generar interrupciones al servicio- por no sancionar/gravar al arrendador por tales interrupciones si es que las mismas no superan los sesenta (60) minutos. Ahora bien, dicho periodo de tiempo, como la experiencia nos ha enseñado en el caso puntual de redes complejas y de grandes dimensiones como es la Red Dorsal, resulta en extremo insuficiente.



	<p>En el caso de Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. ("Azteca Perú"), dado el diseño, infraestructura y características particulares de la Red Dorsal, se presentan diversos escenarios en los que, considerando estas circunstancias, como son las complejidades de acceso a los nodos ubicados en zonas remotas, así como la gran extensión de su planta externa, los mantenimientos pueden generar interrupciones superiores a los sesenta (60) minutos.</p> <p>Siendo ello así y alertados frente a las disposiciones contenidas en los artículos 92 y 93 de las Condiciones de Uso, que no sólo generan repercusiones gravosas para nuestra empresa sino también penaliza injustificadamente un actuar diligente y precautorio que se plasma en la realización de mantenimientos por parte de las empresas de telecomunicaciones; respetuosamente solicitamos también que OSIPTEL se sirva modificar el plazo señalado en el artículo 92 de las Condiciones de Uso, de sesenta (60) minutos y reemplazarlo, como mínimo, por (i) trescientos sesenta (360) minutos, cuando los trabajos de mantenimiento se realizan en ventanas nocturnas con baja incidencia de tráfico (entre las 00:00 y 05:00 horas); y (ii) ciento ochenta (180) minutos, cuando tales labores de mantenimiento se realizan en horario diurno<sup>40</sup>; bajo el entendido que el plazo vigente resulta carente de razonabilidad y excesivamente punitivo para las empresas operadoras que prestan servicio de arrendamiento de circuitos, además de ser insuficiente para la realización de trabajos de mantenimiento que permitan un adecuado cuidado de la infraestructura de telecomunicaciones.</p> <p>De manera adicional a lo señalado, en relación a la fórmula propuesta en el Anexo 3 de las Condiciones de Uso, respetuosamente nos oponemos a la misma y a la metodología adoptada por el Regulador para su definición, en la medida que su aplicación significaría la asunción de costos, por parte de los arrendadores, muy por encima de los ingresos obtenidos por el servicio de arrendamiento de circuitos.</p> <p>En particular, la aplicación de una fórmula de compensación como la planteada a través del Proyecto generará serios desincentivos para el despliegue de redes de telecomunicaciones en zonas rurales y/o alejadas de nuestro país y, por tanto, limitaría de manera crítica la oferta del servicio de arrendamiento de circuitos en aquellas localidades.</p> <p>Nos explicamos: en las zonas más alejadas del país, debido a la geografía agreste y compleja, como es el caso de la selva y la sierra del Perú, las redes de telecomunicaciones difícilmente pueden estar comprendidas por una ruta principal y secundarias, a manera de redundancia o respaldo, entre dos puntos o localidades. Siendo ello así, el servicio de arrendamiento de circuitos que se presta en dichas localidades, por su propia naturaleza intrínseca, no cuenta con respaldo físico; motivo por el cual, de darse alguna falla en la planta externa o interna de dicha red, el servicio se verá indefectiblemente afectado e interrumpido.</p>
--	--



o, sin perjuicio que OSIPTEL desarrolle acciones de supervisión y fiscalización en mérito de sus competencias legales.

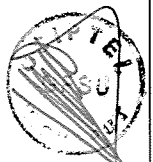


Dada esta interrupción, sobre la cual no habría escapatoria debido a la falta de redundancia por razones ajenas a la empresa operadora, en caso se aplique la fórmula propuesta por OSIPTEL, la compensación a pagar a favor de los usuarios sería muy superior a cualquier contraprestación o tarifa aplicable a la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos. Con ello, a través de un sencillo análisis lógico, podemos advertir que, considerando el riesgo de interrupción, las limitaciones para mitigarlo y las importantes y perjudiciales consecuencias económicas que generarían las afectaciones a la red; resultaría carente de razonabilidad que una empresa opte por desplegar un circuito y prestar servicios en tales localidades, dado que tendría poco que ganar y mucho que perder.

Así las cosas y en aras de no afectar severamente tanto los incentivos de despliegue de redes, así como para no retrasar aún más la ampliación de cobertura y penetración de servicios de telecomunicaciones, principalmente de Banda Ancha, en las zonas más alejadas del país; respetuosamente solicitamos a OSIPTEL que se sirva suprimir la fórmula de compensación propuesta y eliminar la obligación de regulatorio referida a ello, en tanto, de considerarlo pertinente, son las partes de una relación contractual quienes podrán determinar algún mecanismo de compensación o resarcimiento, así como la vía jurisdiccional aplicable en caso no se alcance un acuerdo al respecto.

Adicionalmente, OSIPTEL debe considerar que la aplicación de compensaciones en sí resulta un mecanismo sancionatorio sumamente perjudicial para el arrendador de circuitos, sin que implique un verdadero ni justo resarcimiento en favor de los arrendatarios.

Es el caso que una empresa de servicios finales de telecomunicaciones se presta de circuitos para ampliar/reforzar su cobertura en distintas zonas del país. Tales circuitos pueden ser propios o de terceros. De ser propios, de presentarse una interrupción y en el sentido que dispone las Condiciones de Uso, dicha empresa de telecomunicaciones dejará de cobrar a sus usuarios, pero no recibiría compensación alguna. No obstante, si los circuitos son arrendados a un tercero, los usuarios recibirían el mismo beneficio "devolución del monto pagado en exceso" o "no cobro del servicio por el periodo interrumpido", pero, por el sólo hecho de haber optado por utilizar el circuito de un tercero y no uno propio, la empresa operadora se hará acreedora de altos montos por compensación, convirtiéndose tales montos en recursos extraordinarios y, a nuestro criterio, indebidos, generando por tanto importantes desincentivos para el despliegue de infraestructura propia; en la medida que, el sólo hecho de arrendar un circuitos a un terceros ya configura per sé un negocio muy rentable para el arrendatario, esperando ingresos exorbitantes en caso se produzca una interrupción.



Por otro lado, bajo el mismo esquema propuesta a través del Proyecto, una interrupción en el servicio de arrendamiento de circuitos conllevaría a recibir compensaciones por daños no generados. Las empresas de telecomunicaciones, en especial aquellas que prestan servicios móviles, tienen un deber de diligencia tal que sus redes deben contar con redundancias. Tales empresas no sólo contratan un circuito para conectar los puntos A y B de su red, sino que, aplicando dicha obligación de diligencia, contratan también otros circuitos a diferentes operadores, con miras a que, a manera de respaldo, conecten los mencionados puntos. Así las cosas, si es que uno de los circuitos arrendados sufre una interrupción, el resto no; siendo, por tanto, que no existe daño alguno que requiera ser compensado o resarcido. Por ello, en caso se solicite la aplicación de una fórmula como la propuesta mediante el Proyecto, de forma adicional a la devolución de la renta por el tiempo interrumpido, se estaría generando un enriquecimiento indebido, en beneficio exclusivo del arrendatario -no del mercado ni de sus usuarios- y afectando sustancialmente la sostenibilidad económica del arrendador.

Este escenario perjudicial para los arrendadores de circuitos se agrava aún más si tomamos en cuenta que, en aplicación de la fórmula propuesta por el Proyecto, los montos a compensar superan el 100% de las tarifas pactadas -además que se genera la obligación de devolución de las mismas- cuando las interrupciones superan los 135 minutos. Es decir, no sólo el arrendador tiene la obligación de devolver el monto cobrado, o dejar de cobrar según sea el régimen de facturación pactado, sino también sería sancionado con más del doble de la facturación mensual cuando una interrupción dura el 0.31% del tiempo de prestación del servicio en un mes. En particular, para el caso de prestadores del servicio de arrendamiento de circuitos con régimen tarifario regulado, como es el caso de Azteca Perú, en su calidad de operador de la Red Dorsal, un esquema de compensación como el propuesto no sólo les afecta gravemente, sino que pone en peligro la continuidad en la prestación de sus servicios, al tener que disponer de recursos que sobrepasan por mucho el margen de utilidad definido por el regulador (o el Concedente, según sea el caso), perjudicando la sostenibilidad económica de su propia operación, reduciendo su patrimonio para cumplir con las obligaciones de pago vinculadas a la operación y mantenimiento de sus redes de telecomunicaciones.

Además de lo anterior, respetuosamente cuestionamos el factor "*R*" comprendido en la fórmula propuesta mediante el Proyecto; en la medida que el mismo, según lo señalado en el informe que sustenta al Proyecto, busca estimar la magnitud de ingresos que dejaría de percibir una empresa si es que se presenta la interrupción en el servicio de arrendamientos de circuitos. Ello, tal como mencionamos líneas atrás, no tendría asidero alguno si es que consideramos que las empresas de telecomunicaciones tienen, por el deber de diligencia, rutas de respaldo contratadas a terceros que evitan que se genere dicha pérdida de ingresos.



		<p>Asimismo, consideramos que el mencionado factor “R” resulta equívoco para la determinación de una alternativa regulatorio, en tanto está calculado en base a información perteneciente a empresas de servicios móviles, siendo éstas las operadoras de telecomunicaciones que mayores ingresos obtienen por la prestación de sus servicios. Existen a la fecha más de 500 empresas de servicios públicos de telecomunicaciones con título habilitante para prestarlos; razón por la cual, considerar información de sólo 2 de estas empresas<sup>41</sup>, no resulta de forma alguna una práctica estadística coherente con la realidad del mercado. En el caso de la Red Dorsal, por ejemplo, a la fecha se tienen 27 empresas de telecomunicaciones<sup>42</sup> que hacen uso del servicio de arrendamiento de circuitos prestado por Azteca Perú, de las cuales sólo 4 son prestadoras de servicios móviles y, en su gran mayoría, resultan empresas de bajos ingresos por ser de alcance rural o regional.</p> <p>Siendo ello así, la definición de un daño más allá de la tarifa correspondiente al servicio de arrendamiento de circuitos -en el supuesto negado que exista- basado en los resultados económicos de las empresas con mayor número de usuarios y, por tanto, mayores ingresos, resulta no sólo inconsistente con el supuesto daño que se pretende resarcir en determinada relación de servicios, sino que, además, genera exorbitantes perjuicios para el arrendador de circuitos e indebidos ingresos para los arrendatarios.</p>
--	--	--

<sup>41</sup> Nextel del Perú S.A. y América Móvil Perú S.A.C., de acuerdo a lo mencionado en el informe que sustenta el Proyecto.

No.	EMPRESA
1.	SERVICIOS GENERALES, ALTINET E.I.R.L.
2.	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
3.	AMITEL PERU TELECOMUNICACIONES S.A.C.
4.	CHAL TELECOM S.A.C.
5.	CONSORCIO OPTICAL S.A.C.
6.	DKR VISION S.R.L.
7.	ENTEL PERU S.A.
8.	FIBERLUX S.A.C.
9.	GILAT TO HOME PERU S.A.
10.	GILAT NETWORKS PERU S.A.
11.	GRUPO INFINITI S.A.C.
12.	GRUPO TECHNOLOGIES S.A.C.
13.	INGENYO S.A.C.
14.	LELTY E.I.R.L.
15.	LUNIX S.A.C.
16.	OPTICAL TECHNOLOGIES S.A.C.
17.	PLASMATRONICS CORPORATIONS S.A.C.
18.	POWERTIC CONTROL SYSTEM S.A.C.
19.	P.Y.D. TELECOM S.R.L.
20.	REDES ANDINAS DE COMUNICACIONES S.R.L.
21.	SATELITAL TELECOMUNICACIONES S.A.C.
22.	COMPANIA TELEFONICA ANDINA S.A.
23.	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
24.	TIMSAT S.A.C.
25.	NETTEL PERU S.A.C.
26.	WIRELESS COMMUNICATIONS S.A.C.
27.	WORLD S. TV S.A.C.



	<p><b>Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego</b></p>	<p><b><u>Compensación en caso de interrupción</u></b></p> <p>El Artículo 93° del Proyecto señala que “(...) El arrendador tendrá la obligación de compensar a los arrendatarios que se encuentren habilitados para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, cuando por causas no atribuibles a éstos, se suspendan los servicios de algún circuito, salvo en los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor siempre que el arrendador hubiera actuado diligentemente (...)”</p> <p>Al respecto, el referido artículo del Proyecto señala suspensión del servicio; sin embargo, consideramos que OSIPTEL debería tener en cuenta sustituir el término suspensión por interrupción, siendo el más adecuado según el contexto indicado.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>En relación a los comentarios de las empresas América Móvil Perú S.A.C. y Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. respecto a la contabilización del acumulado de duración de la suspensión del servicio desde donde se considerará como interrupción, debemos señalar que, a efectos de brindar mayor transparencia al realizar la contabilización acumulativa de minutos se ha determinado que dicha acumulación se realice de manera mensual, de tal modo que exista por mes un monto de compensación proporcional al tiempo en cual el servicio presente suspensiones durante dicho periodo.</p> <p>Con relación a los comentarios de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. y Gilat To Home Perú S.A.C. respecto a los cuestionamientos de la fórmula, debemos indicar que luego de haber realizado la revisión correspondiente a la misma, se ha previsto conveniente ajustarla de acuerdo a lo siguiente:</p> $\text{Compensación } (T, t) = \frac{T * R}{30 * 24 * 60} * t * (1 + i)^t + (5\% * T)$ <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>T</i>: Tarifa mensual del circuito (sin considerar IGV).</li> <li>• <i>R</i>: Factor que refleja la magnitud de los ingresos no percibidos al no contar con el circuito. De acuerdo con los cálculos realizados, este factor tomaría un valor de 7.37499.</li> <li>• <i>t</i>: Tiempo de duración de la interrupción del servicio, medido en minutos. En caso de fracción, se redondeará hacia arriba. Se contabiliza a partir del primer minuto de interrupción, una vez superado el mínimo valor de indisponibilidad establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) del contrato firmado entre el Arrendador y el Arrendatario.</li> <li>• <i>i</i>: Tasa de recarga adicional por minuto de interrupción. Se propone una tasa de 3% por hora, equivalente a una tasa “<i>r</i>” de 0.049277% por minuto.</li> </ul>	



$$i = (1 + 3\%)^{1/60} - 1 = 0.049277\%$$

- La fórmula de compensación aplica una vez que se supera el mínimo valor de indisponibilidad establecido en SLA del contrato firmado entre el Arrendador y el Arrendatario.

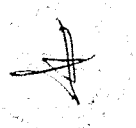
De otro lado, dado el comentario de la empresa Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. con relación a que de acuerdo a la propuesta, los montos a compensar superarían el 100% de las tarifas pactadas cuando las interrupciones superan los 135 minutos, debemos señalar que en aplicación de la nueva fórmula prevista, según se detalla en el informe correspondiente, se observa que con la compensación propuesta se calcularía un monto similar al pago mensual por el circuito arrendado por Azteca Comunicaciones Perú S.A.C., es decir al 100% de la tarifa, cuando la duración de la interrupción es de aproximadamente 34 horas por encima del mínimo tiempo de indisponibilidad del servicio garantizado en el SLA., siendo las compensaciones más razonables y guardando relación con la tarifa del circuito arrendado.

Con relación a lo señalado por América Móvil Perú S.A.C. respecto a que se habría eliminado el párrafo referido a la posibilidad de brindar medios de transmisión alternativos, se ha optado por mantener dicho párrafo en la versión final del presente artículo.

Asimismo, respecto a la sugerencia de suprimir la fórmula de compensación propuesta debido a que son las partes de una relación contractual quienes podrían determinar algún mecanismo de compensación o resarcimiento, es oportuno reiterar que de acuerdo detallado en los comentarios precedentes, así como en el informe sustentatorio de la presente norma, en el mercado de arrendamiento de circuitos aún se aprecian diferencias importantes en el nivel de negociación entre las partes, lo cual justifica la existencia de medidas regulatorias que establezcan niveles mínimos de compensación que podrían ser exigidos por las empresas arrendatarias.

Respecto a los comentarios relacionados al cálculo del "Factor *R*", cabe indicar que respecto del mismo brindamos nuestra posición en el artículo 88° del TUE de las Condiciones de Uso, donde se precisó que se habría actualizado la metodología para calcular dicho factor, obteniendo un nuevo valor de 7.37499.

Finalmente, con relación a otros comentarios remitidos por las empresas operadoras que se encuentran referidos a otros aspectos que no han sido objeto de modificación, indicamos que los mismos serán objeto de evaluación para una próxima modificación normativa.



**Versión final del  
Artículo**

**“Artículo 93°.- Compensación en caso de interrupción**

El arrendador tendrá la obligación de compensar a los arrendatarios que se encuentren habilitados para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, cuando por causas no atribuibles a éstos, se suspendan los servicios de algún circuito, salvo en los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor siempre que el arrendador hubiera actuado diligentemente.

Las interrupciones serán contabilizadas en forma acumulativa, por mes calendario.

En los casos de intermitencia de algún circuito, éstas se computarán desde el inicio y fin de cada evento de intermitencia. Las intermitencias de menos de un (1) minuto no se contabilizarán para el cálculo de la interrupción.

En el supuesto que el arrendador brinde medios de transmisión alternativos que permitan a los arrendatarios continuar gozando del servicio de todos los circuitos arrendados bajo las mismas condiciones técnicas y sin costo adicional alguno, la compensación se calculará desde el momento en que se inició la interrupción hasta que los medios alternativos se encuentren completamente operativos.

Para el cálculo del monto de la compensación, por cada circuito, se utilizarán los criterios que se especifican en el Anexo 3.

En todos los casos en que el servicio sea interrumpido, sin perjuicio del derecho a la compensación a que se refiere el presente artículo, el arrendador deberá descontar de la tarifa que se cobre finalmente al arrendatario el monto proporcional correspondiente al tiempo que duró la suspensión o interrupción, luego de transcurrido el tiempo permitido que corresponde al mínimo valor de indisponibilidad establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA). Dicho descuento deberá efectuarse incluso si la interrupción se debe a caso fortuito o fuerza mayor.

Cuando la avería haya sido producida por causas atribuibles a los arrendatarios y ello genere daño de cualquier índole en perjuicio del arrendador, éste podrá exigir en la vía correspondiente, la indemnización por daños y perjuicios.

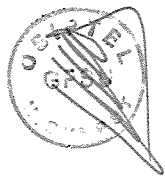
El arrendador y el arrendatario se encuentran obligados a poner a disposición de OSIPTEL los medios probatorios que hayan actuado para verificar en qué momento se produjo la falla y la responsabilidad de su ocurrencia.

Sin perjuicio de lo establecido en el primer párrafo del presente artículo, los arrendatarios que consideren que el monto compensatorio establecido no resarce debida e integralmente el daño ocasionado por la interrupción o suspensión, tendrán expedita la vía pertinente para exigir el resarcimiento del daño ulterior que corresponda.

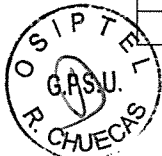
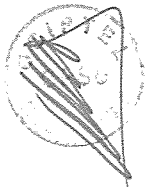
Los demás arrendatarios tendrán expedita la vía judicial para exigir la indemnización o compensación que corresponda por los daños y perjuicios que pudieran haber sufrido.”



<b>Artículo</b>	<b>“Artículo 94°.- Carga de la Prueba en arrendamiento de circuitos</b> La carga de la prueba respecto del cumplimiento de las características contratadas corresponderá al arrendador.”
<b>Comentarios de los interesados</b>	No se formularon comentarios.
<b>Posición del OSIPTEL</b>	Se mantiene el texto propuesto.
<b>Versión final del Artículo</b>	<b>“Artículo 94°.- Carga de la Prueba en arrendamiento de circuitos</b> La carga de la prueba respecto del cumplimiento de las características contratadas corresponderá al arrendador.”
<b>Artículo</b>	<p><b>“Artículo 99°.- Guía Telefónica de Abonados</b>          Los abonados del servicio de telefonía fija tienen derecho a que sus datos aparezcan listados gratuitamente en una guía telefónica.</p> <p>Los datos consignados en la guía telefónica comprenderán, como mínimo, el nombre del abonado, la dirección de instalación y el número de la línea telefónica, los que se incorporarán con arreglo a los datos proporcionados por el abonado.</p> <p>La empresa operadora está obligada a entregar anualmente y sin costo alguno, por cada línea telefónica, una guía telefónica actualizada que contenga como mínimo los datos de todos los abonados de las empresas operadoras del servicio de telefonía fija de la correspondiente área de tasación local. Dicha guía podrá ser entregada a través del medio electrónico o informático que la empresa operadora hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que el abonado solicite expresamente la entrega de una guía impresa a su domicilio. En este último caso la empresa operadora informará al abonado sobre la fecha de entrega, la cual no excederá de los treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la solicitud del abonado.</p> <p>La carga de la prueba de la entrega de la guía telefónica corresponde a la empresa operadora.</p> <p>En aquellos casos en que se contrate la instalación de una nueva línea telefónica, la empresa operadora deberá entregar un ejemplar vigente de la guía telefónica dentro de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha efectiva de instalación.</p>

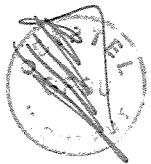


	<p>Si la empresa operadora incluye en la mencionada guía un número telefónico distinto al asignado al abonado, tiene la obligación de brindar de manera gratuita una locución u otro sistema en el número erróneamente incluido, informando de esta manera sobre el correcto número telefónico hasta por un período de sesenta (60) días calendario, contados desde el tercer día hábil siguiente de efectuado el reporte por el abonado a su empresa operadora, salvo que por la naturaleza del error no le resulte aplicable; sin perjuicio de la obligación de la empresa operadora de corregir la información que se brinde a través de los servicios de información y asistencia.”</p>
	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p> <p>Al respecto, saludamos la iniciativa del Gobierno de eliminar la obligación de entregar una guía física impresa a todos los abonados del servicio de telefonía fija, como regla general; no obstante lo anterior, consideramos indispensable que se establezca la obligación de la empresa dominante encargada de emitir la guía telefónica física de efectuar la venta de guías telefónicas física no sólo al por mayor, como lo viene realizando en la actualidad, sino también de <u>manera minorista</u>, de modo tal que en caso alguna empresa agote su stock de guías telefónicas físicas, puedan acudir a la empresa dominante para adquirir los ejemplares adicionales que requieran.</p>
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>Americatel Perú S.A.</b></p> <p>El artículo bajo comentario propone el siguiente texto:  <i>“(...) Dicha guía podrá ser entregada a través del medio electrónico o informático que la empresa operadora hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que el abonado solicite expresamente la entrega de una guía impresa a su domicilio. En este último caso la empresa operadora informará al abonado sobre la fecha de entrega, la cual no excederá de los treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la solicitud del abonado.”</i></p> <p>Nuestra representada propone el siguiente texto:  <i>“(...) Dicha guía <b>será</b> ser entregada a través del medio electrónico o informático que la empresa operadora hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que el abonado solicite expresamente la entrega de una guía <b>vigente</b> impresa a su domicilio. En este último caso la empresa operadora informará al abonado sobre la fecha de entrega, la cual no excederá de los treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la solicitud del abonado.”</i></p> <p>Lo que se propone con el texto propuesto es trasladar la intención del Regulador. En primera instancia se deja establecido que la obligación de entrega de la guía telefónica es por medio electrónico siendo la excepción la entrega física. Por otro lado, se deja claramente establecido que la obligación es de hacer entrega de la guía telefónica vigente (que se encuentra “en uso”) y no las versiones anteriores.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Respecto a lo señalado por la empresa América Móvil Perú S.A.C.</p>





<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 99°.- Guía Telefónica de Abonados</b>  Los abonados del servicio de telefonía fija tienen derecho a que sus datos aparezcan listados gratuitamente en una guía telefónica.</p> <p>Los datos consignados en la guía telefónica comprenderán, como mínimo, el nombre del abonado, la dirección de instalación y el número de la línea telefónica, los que se incorporarán con arreglo a los datos proporcionados por el abonado.</p> <p>La empresa operadora está obligada a entregar anualmente y sin costo alguno, por cada línea telefónica, una guía telefónica actualizada que contenga como mínimo los datos de todos los abonados de las empresas operadoras del servicio de telefonía fija de la correspondiente área de tasación local. Dicha guía podrá ser entregada a través del medio electrónico o informático que la empresa operadora hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que el abonado solicite expresamente la entrega de una guía impresa a su domicilio. En este último caso la empresa operadora informará al abonado sobre la fecha de entrega, la cual no excederá de los treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la solicitud del abonado.</p> <p>La carga de la prueba de la entrega de la guía telefónica corresponde a la empresa operadora.</p> <p>En aquellos casos en que se contrate la instalación de una nueva línea telefónica, la empresa operadora deberá entregar un ejemplar vigente de la guía telefónica dentro de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha efectiva de instalación.</p> <p>Si la empresa operadora incluye en la mencionada guía un número telefónico distinto al asignado al abonado, tiene la obligación de brindar de manera gratuita una locución u otro sistema en el número erróneamente incluido, informando de esta manera sobre el correcto número telefónico hasta por un período de sesenta (60) días calendario, contados desde el tercer día hábil siguiente de efectuado el reporte por el abonado a su empresa operadora, salvo que por la naturaleza del error no le resulte aplicable; sin perjuicio de la obligación de la empresa operadora de corregir la información que se brinde a través de los servicios de información y asistencia.”</p>
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 118°.- Mecanismos de contratación</b>  Se considera como mecanismo de contratación a aquél documento que permita otorgar certeza de la solicitud o aceptación de los actos a los que se refiere el artículo precedente, siendo de manera taxativa los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Cualquier documento escrito;</li> <li>(ii) Grabación de audio o video, la cual deberá comprender el íntegro de la comunicación entre el solicitante del servicio o el abonado, según corresponda, y la empresa operadora, desde que dicha comunicación se establece hasta su finalización.</li> </ul> <p>En estos casos, la empresa operadora deberá requerir al abonado los datos personales que acrediten su identidad, para lo cual adicionalmente al número de documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes o el documento legal de identidad válido requerido por</p>



la Superintendencia Nacional de Migraciones), deberá solicitar el lugar y fecha de nacimiento. Adicionalmente, la empresa operadora podrá solicitar el nombre del padre y/o madre, o alguna contraseña o clave secreta u otros datos que otorguen una mayor seguridad. La empresa operadora deberá entregar al abonado, de manera inmediata, un código o número correlativo de identificación del pedido realizado, debiendo mantener un registro de pedidos.

Este mecanismo no podrá ser utilizado para la contratación de altas nuevas, con excepción de: (a) aquellos casos en los que se valide la identidad del abonado a través de la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128°, y (b) los casos previstos en el artículo 11-F°, siempre que el OSIPTEL hubiera aprobado el mecanismo de verificación de identidad respectivo.

- (iii) Medios informáticos, que incluyan la utilización de contraseña o claves secretas que la empresa operadora le hubiere proporcionado previamente al abonado;
- (iv) Marcación simple, para la contratación de prestaciones no continuadas de servicios, cuya utilización será empleada únicamente para realizar: (a) llamadas o remitir mensajería que sea tarifada individualmente, (b) afiliaciones a tarifas promocionales o establecidas que permitan la adquisición de paquetes de tráfico a través de la disposición del saldo de las recargas realizadas en los servicios bajo la modalidad prepago, (c) afiliaciones a servicios adicionales que no impliquen el pago de una renta fija periódica, y (d) adquisición de eventos específicos, para el servicio de distribución de radiodifusión por cable.  
En ningún caso, este mecanismo podrá ser utilizado para realizar migraciones de planes tarifarios o modificaciones en las condiciones del plan tarifario del abonado;
- (v) Marcación doble (solicitud y confirmación), para la suscripción de servicios de contenido a ser provistos a través de mensajería o comunicaciones de voz, que impliquen prestaciones en forma continuada, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 118-A°;
- (vi) Otro mecanismo que haya sido aprobado previamente por el OSIPTEL.

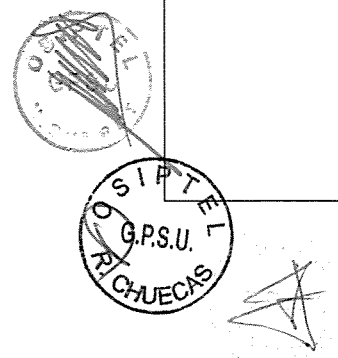
Las empresas operadoras tienen la obligación de comunicar al OSIPTEL, de manera previa a su utilización, los mecanismos que implementen en aplicación del presente artículo, así como los mecanismos de seguridad que serán empleados para tales efectos.

Lo dispuesto en el presente artículo se aplica sin perjuicio que el abonado o usuario ejerza su derecho a reclamar y que dentro del procedimiento de reclamos se valoren otros medios probatorios.

Para los casos de contratación previstos en los artículos 16° y 79° sólo será aplicable el mecanismo señalado en el numeral (i) del presente artículo.”



<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>RESPECTO AL PLAZO DE CONSERVACION DE LOS CONTRATOS</b></p> <p>Con relación al artículo bajo comentario, consideramos necesario que se reevalúe la obligación de las empresas operadoras de conservar el contrato de abonado por un periodo de diez (10) años contados desde que se culminó la relación contractual con el cliente.</p> <p>Es oportuno señalar que conforme es práctica usual en la industria, en cada oportunidad que los clientes efectúan una renovación de equipo terminal, nuestros clientes aprovechan la oportunidad para migrar de plan tarifario, por lo que suscriben el contrato del nuevo plan al cual están migrando. Lo antes señalado implica que cada cliente <i>--en promedio--</i> cambia de plan cada año y/o año y medio, lo cual implicaría <i>--por ejemplo--</i> que una persona que es nuestro abonado desde nuestro inicio de operaciones comerciales, cuente en su carpeta de cliente, con por lo menos diez (10) contratos distintos.</p> <p>Como estamos seguros comprenderá vuestro Despacho, al abonado no le resultará de mayor utilidad contar con la información de los antiguos planes tarifarios con los que contó en alguna oportunidad <i>--los mismos que ya no se encuentran vigentes--</i>, en tanto que sólo le resultará útil el contrato y anexos correspondientes al último plan contratado <i>--y en el peor escenario, del penúltimo plan que tuvo--</i>, por lo que no resulta razonable establecer la obligación de conservar durante diez (10) años la documentación de la contratación de planes y servicios contratados por el abonado a lo largo del tiempo, por lo que consideramos necesario delimitar los alcances de la obligación que estaría siendo establecida por el Regulador de manera más acorde con la realidad.</p> <p>En este punto, quisiéramos llamar la atención a la necesidad de contar un marco normativo y una regulación acorde con el principio de razonabilidad, sobre todo si tenemos en cuenta que al recaer la carga de la prueba en la empresa operadora, el establecimiento de un plazo tan prolongado para la conservación de la referida documentación no tendría mayor impacto en los abonados, ello debido a que en el supuesto negado que la empresa no contara con un contrato, dicha situación en ningún caso perjudicaría al abonado.</p> <p>En ese sentido, solicitamos muy cordialmente a vuestro Despacho tenga a bien modificar en la norma que finalmente se apruebe el plazo propuesto para la conservación de los mecanismos de contratación, siendo que se trata de casos en los que, reiteramos, en caso se presenten, en ningún caso se ocasionaría un perjuicio al abonado, en tanto que la carga de la prueba siempre será de la empresa operadora.</p> <p>Al respecto, consideramos que un plazo de tres (3) años para conservar la información referente a los procesos relacionados al servicio de telecomunicaciones contratado es un plazo razonable; bajo este escenario, solicitamos a vuestro Despacho tenga a bien reconsiderar el plazo de conservación del mecanismo de contratación propuesto.</p> </li> </ul>
--	---	--



• **RESPECTO A LA GRABACION DEL INTEGRO DE LA CONSERVACION**

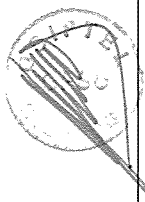
En relación a este aspecto del artículo bajo comentario, respetuosamente le expresamos que a efectos de determinar los alcances del producto o servicio contratado por el cliente vía telefónica, resulta suficiente la grabación de la llamada en la cual se detallan los alcances, características y restricciones del producto o servicio contratado así como la aceptación expresa del cliente --*previa validación de identidad del contratante*--, razón por la cual nos causa preocupación que se mantenga la obligación de grabar el integro de la conversación con el cliente.

En efecto, como es de vuestro conocimiento, en muchas oportunidades los clientes llaman a nuestro Call Center para solicitar diversa *información --información sobre el sistema de llamada por llamada, cobertura de servicio, entre otros--* y como último punto de la llamada pueden solicitar información respecto a los diversos productos o servicios ofrecidos por la empresa, para finalmente optar por la contratación de uno de ellos. En ese escenario, sería necesario que las empresas operadoras graben el integro de la llamada telefónica realizada por el cliente, lo cual consideramos no cumple con la finalidad perseguida por el Proyecto.

En efecto, en el ejemplo propuesto, se tendría que grabar el íntegro de la llamada del cliente la cual contendrá, el detalle de la información de carácter general solicitado por el cliente, las consultas sobre diversos productos y servicios y, finalmente, los aspectos relacionados con los productos o servicios que el cliente ha decidido contratar.

Lo antes señalado resultaría a todas luces desproporcionado, en tanto que no se brinda ningún aporte adicional respecto a los términos y condiciones del servicio contratados por el cliente y se estaría generando un volumen excesivo de información que la empresa operadora se encontraría obligada a almacenar, con los consiguientes costos que ello implica.

De igual modo, muy cordialmente le expresamos que la propuesta en los términos actuales contravendría lo dispuesto por el Código Civil, el cual dispone en su artículo 1361° que "los contratos son obligatorios en cuanto se haya expresado en ellos", no formando parte de los contratos realizados por Call Center --*en el ejemplo formulado*-- la información de carácter general proporcionada o la información de otros productos diferentes a los contratados, sino única y exclusivamente la información contenida en la grabación del producto o servicio contratado --*en los términos y condiciones actuales*-- así como en la información que es entregada al cliente posteriormente, dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.



Telefónica del  
Perú S.A.A.

1. Respecto del literal (ii) solicitamos se precise el texto de acuerdo a la siguiente propuesta:  
*Grabación de audio o video, la cual deberá comprender el íntegro de la comunicación entre el solicitante del servicio o el abonado, según corresponda, y la empresa operadora, desde que dicha comunicación se establece hasta su finalización. En estos casos, la empresa operadora deberá requerir al abonado los datos personales que acrediten su identidad, para lo cual adicionalmente al número de documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones), deberá solicitar el lugar y fecha de nacimiento **o la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128°**. Adicionalmente, la empresa operadora podrá solicitar el nombre del padre y/o madre ~~o alguna contraseña o clave secreta~~ u otros datos que otorguen una mayor seguridad. La empresa operadora deberá entregar al abonado, de manera inmediata, un código o número correlativo de identificación del pedido realizado, debiendo mantener un registro de pedidos.  
Este mecanismo no podrá ser utilizado para la contratación de altas nuevas, con excepción de: (a) aquellos casos en los que se valide la identidad del abonado a través de la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128°, y (b) los casos previstos en el artículo 11-F°, siempre que el OSIPTEL hubiera aprobado el mecanismo de verificación de identidad respectivo.*

La razón de ser de dicha propuesta es que la contraseña única **es un mecanismo alternativo de validación de identidad**, sin embargo, de acuerdo a la redacción propuesta aparece como un mecanismo de refuerzo de la validación de identidad vía preguntas de validación de datos personales. Así, la contraseña única reemplaza a la validación de identidad que se realiza a través de: (i) exhibición y copia de dni; (II) preguntas de validación de datos personales; o incluso, (iii) biometría.

Con la redacción propuesta, la empresa que logra validar la contraseña única, según el procedimiento que apruebe OSIPTEL, ya no requerirá validar el lugar y fecha de nacimiento.

2. Respecto del mecanismo de contratación de **marcación doble** (numeral v), consideramos que debe permitirse su aplicación para migraciones y contratación de servicios adicionales.

Creemos fundamental la utilización de dicho mecanismo para facilitar al abonado el proceso de migración de plan tarifario y contratación de paquetes de renta periódica. Este mecanismo permitirá al cliente: (i) Acceder a información sobre el nuevo plan o paquete a contratar; (ii) tiempo suficiente para evaluarla y adoptar una adecuada decisión de consumo; (iii) Resguardo instantáneo de la información.



		<p>Asimismo, al facilitar la transacción dado que el cliente no debe transportarse a una oficina o llamar al operador para obtener información, se facilita el proceso para que el mismo pueda acceder a productos más beneficiosos, generándose una herramienta para eliminar los planes “desposicionados”.</p> <p>Este mecanismo de contratación involucra que se ejecute a través de la validación de que se origina en la línea materia de la migración, es decir, el cliente ya se encuentra registrado en el Registro de Abonados establecido en el artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso.</p> <p>En el caso de contratación de servicios adicionales, específicamente podrían realizarse afiliaciones a servicios que permitan la adquisición de paquetes de tráfico a través de la disposición periódica del saldo de las recargas realizadas o la facturación periódica de los mismos en el recibo telefónico; así como afiliaciones a servicios adicionales que impliquen el pago de una renta fija periódica.</p> <p>Asimismo, otro de los atributos de este mecanismo de contratación es que el cliente puede utilizarlo de manera proactiva o receptiva: receptivamente el cliente puede recibir las ofertas de las empresas operadoras (a través de medios digitales como el sat push o app móvil); o proactivamente el cliente puede solicitar una migración o contratación de servicio adicional (a través de la pantalla web o app móvil).</p> <p>Finalmente, cabe precisar que en la experiencia internacional, en Colombia las empresas operadoras usan este mecanismo de marcación doble para la contratación de planes y paquetes de datos, como es el caso de la empresa TIGO, con un sistema de información de planes en línea y mecanismos de seguridad como el código de verificación.</p>
	<p><b>Entel Perú S.A.</b></p>	<p>Sobre las modificaciones planteadas para el presente artículo, sugerimos que, una vez se encuentre vigente y aprobada la contraseña única para las empresas operadoras, se elimine la obligación de realizar la verificación de identidad utilizando el mecanismo de verificación de identidad no biométrico para el mecanismo de contratación mediante grabación de audio o video.</p> <p>De esta manera, una vez que se encuentre vigente la contraseña única, las empresas operadoras no se encontrarán obligadas a realizar una doble verificación de identidad al abonado al momento de utilizar el mecanismo de grabación de audio o video.</p>



Directv Perú  
S.R.L.

El literal (ii) del artículo 118° del Proyecto propone la prohibición de utilizar el mecanismo de grabación de audio o video para la contratación de altas nuevas, con excepción de dos supuestos:

- a) Aquellos casos en los que se valide la identidad del abonado a través de la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128°.
- b) Los casos previstos en el artículo 11-F, siempre que el OSIPTEL hubiera aprobado el mecanismo de verificación de identidad respectivo.

Al respecto, entendemos que en principio el espíritu de este apartado se encuentra enmarcado dentro de la necesidad de disminuir el número de contrataciones no solicitadas de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para combatir ilícitos que se han efectuado mediante la utilización de los mismos (suplantación de identidad, extorsiones, fraude, etc.).

Sin embargo, a la luz de lo evaluado y de la revisión de los documentos que sustentan el Proyecto (Exposición de Motivos y el Informe), corresponde señalar que esta modificación constituye una afectación clara a DIRECTV, considerando que no se ha realizado un adecuado análisis de calidad regulatoria, motivación suficiente, y no se ha dimensionado el impacto en la competencia; por lo tanto, solicitamos modificar el artículo 11-F a fin de incluir la modalidad del servicio de televisión Paga Postpago:

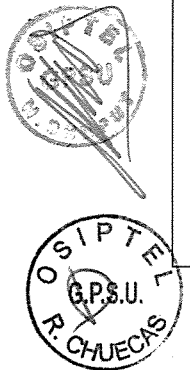
**a. Criterios conocibles para los administrados:**

Conforme a las mejores prácticas de análisis de regulación, corresponde a las autoridades, previamente a aprobar alguna norma regulatoria, publicar el proyecto de norma con una motivación real y adecuada, a efectos de que los criterios utilizados para su creación sean conocibles y predecibles para el público en general.

Ello conforme al principio de transparencia establecido en el artículo 7° del Reglamento General del OSIPTEL que establece lo siguiente:

**Artículo 7.- Principio de transparencia**

*Toda decisión de cualquier órgano funcional del OSIPTEL deberá adoptarse de **tal manera que los criterios a utilizarse sean conocibles y predecibles por los administrados**. Las decisiones del OSIPTEL serán debidamente motivadas y los proyectos de decisiones normativas y/o regulatorias serán además previamente publicadas para recibir opiniones del público en general. Se excluye de*



*esta obligación aquellas decisiones que por su urgencia o necesidad, el Consejo Directivo determine que no queden sujetas al procedimiento de publicación previa. De ser pertinente, se realizarán audiencias públicas a fin de recibir opiniones de los administrados (énfasis nuestro).*

En ese sentido, los argumentos principales para emitir la norma deberán ser publicados para que puedan recibir comentarios o cuestionamientos por parte de los administrados. Sobre el particular, el artículo 118° del Proyecto que prohíbe la contratación de altas nuevas vía telefónica no ha sido sustentado en ninguna parte del Informe a diferencia de los otros artículos del Proyecto.

En ese sentido, no es posible conocer a ciencia cierta los criterios que se adoptaron para la inclusión de este artículo ni el estudio del impacto de cada una de las alternativas que se tenían bajo estudio, por lo que el procedimiento de emisión del artículo bajo comentario resulta contrario a lo establecido en el artículo 7° del Reglamento General del OSIPTEL. Más aún si no se incluyó ninguna clase de estadísticas o ejemplos de otras regulaciones que prohíba la contratación vía telefónica para altas nuevas.

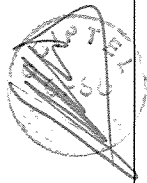
Por otro lado, el análisis del impacto de las distintas alternativas de solución ayuda al Estado a mejorar las políticas regulatorias y a dilucidar las áreas en las que la regulación podría ser innecesariamente gravosa. De hecho, el objetivo de un estudio de alternativas es determinar cuál es la más adecuada midiendo la idoneidad, es decir verificar si cumple con el objetivo de salvaguardar un interés público y proporcionalidad (si es la alternativa menos gravosa para los administrados) de cada alternativa.

De la misma manera, el artículo 118° del Proyecto que prohíbe la contratación de altas nuevas vía telefónica no ha tenido un análisis de las distintas alternativas de solución a diferencia de las otras medidas del artículo 118° conforme a lo establecido en el artículo 11° del Reglamento General de OSIPTEL:

**Artículo 11°.- Principio de subsidiariedad**

*La actuación del OSIPTEL es subsidiaria y solo procede en aquellos supuestos en los que el mercado y los mecanismos de libre competencia no sean adecuados para la satisfacción de los intereses de los usuarios y de los competidores. En caso de duda sobre la necesidad de aprobar disposiciones regulatorias y/o normativas, se optará por no aprobarlas y, entre varias opciones similarmente efectivas, se optará por la que menos afecte la autonomía privada (énfasis nuestro).*

Sobre el particular, el artículo citado establece que se debe manejar varias alternativas de regulación optando por la que menos afecte la autonomía privada. En ese sentido, no es posible conocer a ciencia





cierta los criterios que se adoptaron para la inclusión de este artículo ni el estudio del impacto de cada una de las alternativas que se tenían bajo estudio, por lo que el procedimiento de emisión del artículo bajo comentario resulta contrario a lo establecido en el artículo 11° del Reglamento General del OSIPTEL.

En ese orden de ideas, la prohibición de altas nuevas a través de medios telefónicos no se encuentra debidamente sustentada, en consecuencia y el procedimiento de emisión de la norma resulta abiertamente contrario a los artículos 7° y 11° del Reglamento General del OSIPTEL.

**b. Sobre la necesidad de someter el presente Proyecto normativo a un Análisis de Calidad Regulatorio:**

Dentro de las buenas prácticas exigidas y recomendadas por la OCDE está la de, al momento de evaluar una propuesta normativa, realizar un adecuado Análisis de Impacto Regulatorio. Esta herramienta es de vital importancia a efectos de lograr lo que el Ministerio de Justicia en su “Guía de Análisis de Impacto Regulatorio” denomina “buena regulación”<sup>43</sup>.

Así, el Ministerio de Justicia, define a la buena regulación como aquella que<sup>44</sup>:

- a) Responde al interés público, ;
- b) Está basada en **evidencia**; y,
- c) Ha sido dictada luego de seguir algún procedimiento de evaluación previa.

Con relación a la importancia de la evidencia que sustente la regulación a adoptar, el Ministerio de Justicia señala que **una falla común de la regulación es la de no tener una justificación económicamente válida.**

Con relación a esta ausencia, el Ministerio de Justicia señala que esto puede pasar por “*utilizar definiciones “laxas” de las fallas de mercado: **muchas veces los reguladores argumentan que existe alguna falla de mercado pero utilizando definiciones que harían posible encontrar dicha falla no en ese, sino en todos los mercados**” (énfasis añadido)<sup>45</sup>.*

Partiendo de dicha premisa, en el presente caso resulta de suma importancia que, de manera previa a la adopción de la regulación propuesta, se realice un Análisis de Impacto Regulatorio que, en cumplimiento de las disposiciones de la OCDE, evite la implementación de una regulación ante fallas de



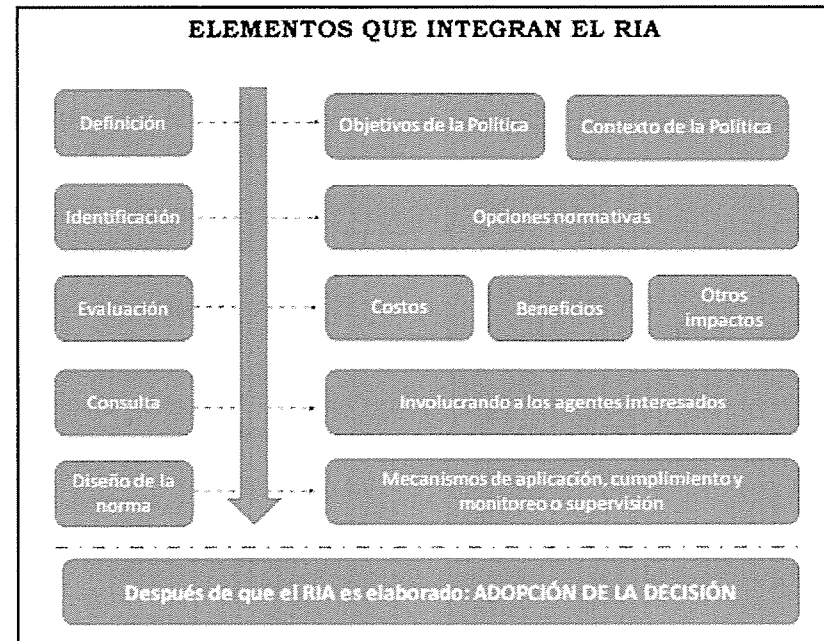
<sup>43</sup> Ministerio de Justicia. “Guía sobre el Análisis de Impacto Regulatorio: Introducción a la evaluación Post Regulatoria”. Pg. 15.

<sup>44</sup> Ibídem.

<sup>45</sup> Ministerio de Justicia. “Guía sobre el Análisis de Impacto Regulatorio: Introducción a la evaluación Post Regulatoria”. Pg. 17.

mercado que tal vez no existen o que de presentarse se encuentran solo en un servicio particular del mercado de telecomunicaciones (Ej. servicio de telefonía móvil).

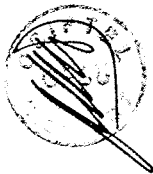
En esa línea, es necesario que se realice un Análisis de Impacto Regulatorio en los términos planteados por la OCDE, la cual presupone los siguientes pasos:



Tomado de: “Guía sobre la calidad normativa y publicación de proyectos Normativos” – MINJUS<sup>46</sup>.

Fuente: “Building an Institutional Framework for Regulatory Impact Analysis – OCDE”<sup>47</sup>

En ese orden de ideas, siguiendo las recomendaciones de la OCDE (a cuya evaluación aspira a someterse OSIPTEL) y según los lineamientos establecidos por el Ministerio de Justicia, resulta indispensable, que en el presente caso se realice un Análisis de Impacto Regulatorio real, en los términos establecidos por la OCDE.



<sup>46</sup> Disponible en: <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2016/08/MINJUS-DGDOJ-Guia-sobre-la-calidad-normativa-y-publicacion-de-proyectos-normativos.pdf>.  
<sup>47</sup> Disponible en: <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/40984990.pdf>.

Así, necesariamente debe someterse la propuesta normativa a un estricto Análisis de Impacto Regulatorio, en el cual, entre otros criterios, se deberá evaluar el concepto de “fallas de mercado”<sup>48</sup> que justifican la supuesta necesidad de implementar la propuesta de manera transversal a todo el mercado del servicio de telecomunicaciones.

En la misma línea, la adopción de este Análisis de Calidad Regulatoria evidenciará también que existen alternativas ex-ante y ex-post menos lesivas para la consecución de los fines perseguidos por el Regulador; como por ejemplo, generar herramientas de seguridad (preguntas determinadas, basadas en información obtenida legalmente de entidades del Estado) o grabaciones de voz para cada contratación telefónica<sup>49</sup>, las cuales ya han sido implementadas en otros mercados, como las ventas telefónicas de seguros, las compras vía telefónicas mediante la empresa Teleticket, etc.

Por otro lado, es importante también precisar que mediante la Resolución N° 003-2017-CD el OSIPTEL ha emitido el Proyecto de Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL, el cual establece que cada normativa debe contar con un análisis exhaustivo del principio de Proporcionalidad y Razonabilidad. Dicho análisis implica lo siguiente:

#### ANALISIS DE RAZONABILIDAD

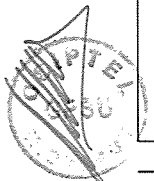
En la etapa del análisis de Razonabilidad se debe verificar los siguientes aspectos:

**i) Que la medida tiene por objetivo salvaguardar un interés público:**

- La existencia del interés público que sustenta la medida propuesta. El interés público alegado debe encontrarse dentro del ámbito de atribuciones legales del OSIPTEL.
- La existencia del problema que se pretende solucionar con la medida propuesta.
- Que la medida propuesta resulta idónea o adecuada para lograr la solución del problema y/o para alcanzar el objetivo de la medida.

<sup>48</sup> Según la exposición de motivos, las fallas de mercado que justifican la adopción de esta medida son: existencia de costos hundidos, incremento de costos de cambio, incremento de la piratería, asimetría informativa (dificultad de comparación de tarifas).

<sup>49</sup> La grabación telefónica para los contratos es una obligación de acuerdo a las Condiciones de Uso, sin embargo con la restricción de televantas ya no sería exigible para las contrataciones de altas nuevas.



**ii) Que la medida sea proporcional a sus fines, lo que implica que OSIPTEL acredite:**

- Una evaluación de los beneficios y/o el impacto positivo que generaría la medida y de los costos y/o el impacto negativo de la misma para los agentes económicos obligados a cumplirla, así como para otros agentes afectados y/o para la competencia en el mercado.
- Que la referida evaluación permita concluir que la medida genera mayores beneficios que costos.
- Que otras medidas alternativas no resultaran menos costosas o no serían igualmente efectivas. Dentro de estas medidas alternativas debe considerarse la posibilidad de no emitir una nueva regulación.

Si la entidad emisora de la norma cumple con los requisitos expuestos se encuentra apta para la emisión y aprobación de la norma.

Si bien la norma a la fecha no ha sido aprobada, si resulta coherente que dada la intención del OSIPTEL de ser el primer regulador en ser evaluado por la OECD, observe los lineamientos emitidos en su propuesta.

En ese sentido, el OSIPTEL debe evaluar la medida conforme al análisis de razonabilidad propuesto, el mismo que debe realizarse de manera previa a la publicación del Proyecto considerando la afectación de todos los agentes económicos.

Sin embargo, de la revisión del Informe y la Exposición de motivos, hemos podido advertir que el OSIPTEL ha omitido realizar este análisis de forma sustentada y según los lineamientos de la OECD y su propia propuesta de Lineamientos, ello debido a lo siguiente:

- No se ha determinado la falla de mercado detectada que justifique su intervención en el mercado y el interés público que busca tutelar.
- No se ha cumplido con realizar un análisis de idoneidad y proporcionalidad de la medida de prohibición de contratación telefónica para altas nuevas en televisión paga.



- No se han cuantificado los impactos en el mercado, usuarios, o la afectación financiera a las operadoras.
- No se han determinado los potenciales beneficios a los usuarios o al mercado que otorga las contrataciones telefónicas, especialmente para los usuarios que no tienen las facilidades de contratar vía presencial.
- No se ha considerado las tendencias actuales de los medios de contratación que tiene una tendencia la digitalización y contrataciones telefónicas.
- No se ha tomado en consideración los países en las cuales las contrataciones telefónicas han resultado beneficiosas para los usuarios y la competencia en el mercado de televisión paga.
- No se ha tomado en consideración que el Perú sería el primer país de aquellos en los que opera DIRECTV (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Perú, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela) en establecer una regulación tan restrictiva en el mercado de televisión paga.

En ese sentido, el Proyecto emitido carece del análisis de calidad regulatoria y en consecuencia debe ser descartado. En el supuesto negado que el Regulador persista con su propuesta, solicitamos que se elabore un nuevo informe de sustento y se publique nuevamente el Proyecto para comentarios de todos los interesados.

**c. El Regulador no ha cumplido con determinar la falla de mercado detectada que justifique su intervención en un mercado no regulado ni el interés público involucrado:**

Uno de los principales argumentos existentes para justificar que el Estado intervenga en la actividad de algunos mercados mediante la regulación es la presencia de fallas de mercado, las mismas pueden ser: (i) asimetría de información entre consumidores y proveedores respecto de la calidad del bien transado y de la información dada al momento de la toma de decisión del producto y/o servicio, (ii) externalidades, (iii) competencia imperfecta y (iv) bienes públicos.

Dicha justificación resulta indispensable, no solo por los efectos negativos que podría generar una mala regulación o a fin de evitar actuaciones arbitrarias del Estado, sino también porque las regulaciones suponen limitaciones a los derechos de los administrados.

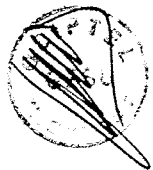
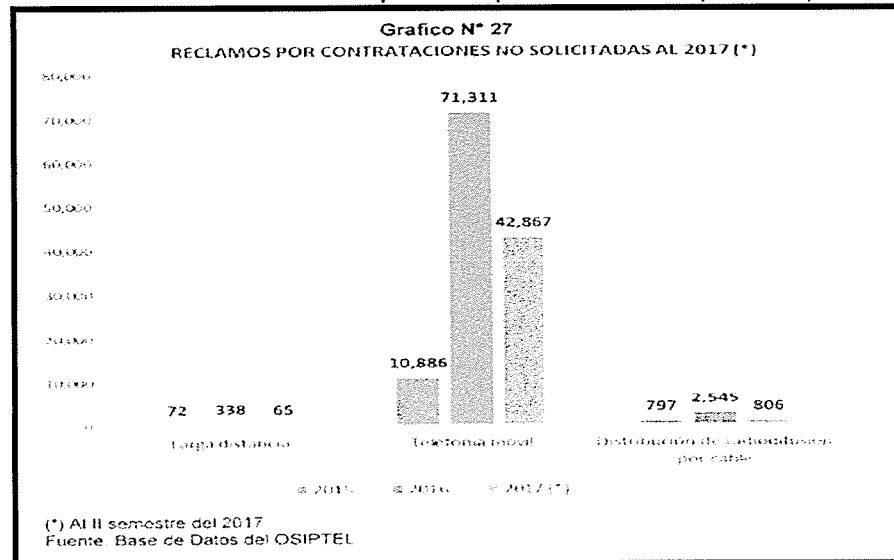


Respecto de la propuesta de restringir altas nuevas para el servicio de televisión paga, podemos advertir que el Regulador no ha determinado y sustentado la falla de mercado detectada, y además no ha evaluado si existen otras alternativas menos lesivas; como por ejemplo la implementación de preguntas de seguridad mediante un sistema confiable; el cual ha llevado a DIRECTV a tener un único reclamo en el año 2017 de fraude telefónico por el servicio distribución de radiodifusión por cable.

En esa línea, se puede advertir que los fraudes telefónicos se encuentran concentrados en mercados distintos a los de televisión paga, más aun si no se cuenta con las medidas de seguridad correspondientes. Una muestra de una buena práctica son las preguntas de seguridad que se implementan que únicamente la persona puede conocer, de manera similar a las preguntas que se realizan para las transacciones bancarias y ventas telefónicas de retail con tarjetas de crédito.

**d. Casuística reportada por DIRECTV relacionada a contratación no solicitada vía telefónica**

El Regulador, tampoco ha realizado un análisis exhaustivo de la cantidad de reclamos reportados por la contratación no solicitada de servicios. En la página 65 del Informe que sustenta el presente Proyecto (Gráfico N° 27- Reclamos por Contrataciones No Solicitadas al 2017), el Regulador únicamente hace una explicación escueta de las incidencias reportadas por todas las empresas operadoras.



El análisis realizado no puede justificar la prohibición de contratación por vía telefónica, cuando en la realidad dicha problemática se genera por las empresas operadoras que no siguen un procedimiento de seguridad idóneo.

Peor aún, si consideramos lo expuesto por el mismo Regulador, la totalidad de casos reportados indicados en su Informe “no discriminan la modalidad de contratación. En ese sentido, es posible señalar que, pese a que el número de reclamos no es tan bajo como en el caso del servicio de larga distancia, resulta muy probable que estos se encuentren asociados mayoritariamente a modalidades distintas al prepago. Ello debido a que dichos casos son los que implican un perjuicio económico para la persona que ha sido materia de suplantación”.

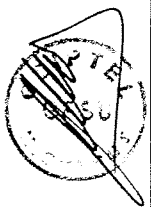
Resulta peligroso y nocivo para el mercado, que se busque establecer una limitación al mercado, basándonos en presupuestos y probabilidades que ni siquiera han sido plasmadas en el presente Informe, y peor aún que no se ha diferenciado ni por empresas, ni por modalidad de contratación (Es decir, presencial o telefónica); ya que el Regulador estaría asumiendo entonces que la negativa a contratar por vía telefónica puede sustentarse en base a la contratación fraudulenta detectada vía presencial.

En ese sentido, es importante que el Regulador analice la baja o casi nula incidencia de fraudes telefónicos detectados por nuestra empresa, por lo cual adjuntamos un resumen de la cantidad de casos reportados desde el año 2015 y hasta el año 2017 en el siguiente cuadro:

Año	Contratación no solicitada por vía telefónica	Cantidad total de reclamos	Total de la base de reclamos en %
2015	2	2028	0.10%
2016	23	4188	0.55%
2017	1	5859	0.02%

Como se puede observar, la cantidad de casuística fundamenta lo señalado sobre la baja incidencia de reporte a través de televentas, y más aún, demuestra que los procesos seguidos por DIRECTV (mediante la utilización de preguntas de seguridad) se ajustan al espíritu que busca combatir los ilícitos presentados en el sector y sobre todo en el servicio de telefonía móvil. Se debe resaltar que nuestra información solo comprende los casos reportados por contratación por vía telefónica.

Así pues, comparando el Gráfico propuesto por el Regulador, de los 797 casos recogidos en el año 2015, solamente dos (2) corresponden a DIRECTV (0.10% de la totalidad de nuestros reclamos de dicho



año); de los 2545 casos reportados en el año 2016, solamente veintiséis (26) corresponde a DIRECTV (0.55% de la totalidad de nuestros reclamos de dicho año); y de los 806 casos reportados en el año 2017, solamente uno (1) corresponde al servicio de distribución de radiodifusión por cable en la modalidad postpago, brindado por nuestra representada (0.02% de la totalidad de nuestros reclamos de dicho año).

A la luz de la casuística expuesta, resulta cuestionable el accionar del Regulador, toda vez que la justificación de la negativa de contratación por vía telefónica propuesta se centra en los procesos de seguridad de las operadoras ajenas a nuestra representada.

Es importante entonces preguntarse, ¿resultaba más beneficio establecer una limitación al dinamismo del mercado respecto a un mecanismo de contratación, o correspondía inspeccionar más rígidamente a aquellas empresas operadoras que contienen la mayoría de la casuística de reclamos por contratación no solicitada?

**e. Evolución de altas nuevas por contratación por vía telefónica de DIRECTV.**

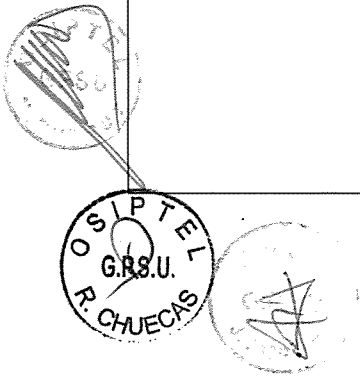
Sobre el particular, debe tenerse en cuenta además que el porcentaje de clientes captados vía telefónica, constituyó aproximadamente el 20% de la totalidad de clientes durante el año 2017.

En ese sentido, es importante considerar que este mecanismo cuenta con mucha aceptación por parte de los clientes, quienes demandan cada vez más mecanismos que eviten desplazamientos a las oficinas, y sean mucho menos engorrosos y de fácil acceso (Ej. mecanismos de autogestión, telefónica, o vía web).

Finalmente, resulta de vital importancia para efectos de la estrategia comercial de DIRECTV el poder utilizar dicha herramienta de contratación a efectos de seguir masificando el servicio de televisión paga y lograr la desconcentración del mismo.

**f. Sobre el retroceso a las tendencias de contratación actuales.**

El Regulador, así como el sector de las telecomunicaciones, no debe incentivar el retroceso en las tendencias en contratación de servicios. Al imponer la negativa de contratación de servicios mediante modalidad de ventas por teléfono, obliga a los usuarios a tener que acercarse a los centros de atención al cliente, cuando en la actualidad un usuario lo que busca es poder realizar trámites ágiles y contrataciones con mayor facilidad, e incluso en muchas oportunidades busca la autogestión de su servicio.





Por lo tanto, pedirle a un abonado que se acerque a un centro de atención en horario de oficina, implica cerrarle la posibilidad a contratar el servicio solicitado, así como también supone que la venta no se concretará. El Regulador no puede ser ajeno a la disconformidad de los abonados al momento de tener que acercarse a un centro de atención.

Un cliente por lo tanto, tendrá un incentivo adicional, para acercarse a una entidad que cuente con mayores centros de atención, así como también que cuente con mayor participación en el mercado. Esto repercutirá en las empresas como DIRECTV que busca brindar un servicio de calidad y una atención de primera a nuestros abonados. Estaríamos entonces configurando un supuesto de desventaja y una transgresión a la competitividad del mercado.

**g. Sobre la diferenciación generada por el Proyecto con la prohibición de televentas en relación a otros operadores.**

El literal (ii) del artículo 118° del Proyecto propone la prohibición de utilizar el mecanismo de grabación de audio o video para la contratación de altas nuevas, con excepción de dos supuestos:

- a) Aquellos casos en los que se valide la identidad del abonado a través de la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128°.
- b) Los casos previstos en el artículo 11-F, siempre que el OSIPTEL hubiera aprobado el mecanismo de verificación de identidad respectivo.

Cabe precisar que, el supuesto contemplado en el literal b) aplicaría para los servicios de distribución de radiodifusión por cable prepago, servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad.

En relación al supuesto recogido en el literal a), debemos indicar que el artículo 128° del Proyecto propone que los usuarios puedan utilizar una contraseña única para contratar servicios nuevos vía telefónica para todos los servicios de telecomunicaciones prestados por la misma empresa operadora. La contraseña sería entregada de forma presencial, al momento de la contratación del servicio móvil, previa validación del sistema de verificación biométrica de huella dactilar.

En ese sentido, el literal a) está orientado a viabilizar las televentas para aquellas empresas que cuentan con las siguientes características:



- Prestan el servicio móvil, y en consecuencia tienen implementado el sistema de validación biométrica dactilar.
- Son empresas que prestan varios servicios de comunicaciones, y en consecuencia el usuario puede usar la contraseña para poder contratar servicios con la misma operadora.

En ese sentido, dicha modalidad no podría ser utilizada por DIRECTV para la contratación de servicios postpago de televisión paga, por lo siguiente:

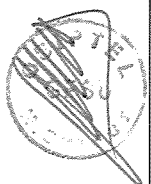
- Nuestra empresa no presta el servicio móvil, es decir no hemos implementado el sistema de validación biométrica dactilar. Por lo cual, nos encontraríamos en desventaja ante otras empresas que ya utilizan dicha herramienta, y han contado con meses de adecuación para implementarla y capacitar a su personal para ello.
- Sin perjuicio de ello, lo más importante a considerar es que el uso de la contraseña y la validación biométrica no sería de utilidad para nuestra empresa. En efecto, en caso un usuario quisiera contratar el servicio de televisión paga tendría que acercarse a nuestras oficinas para que se valide su huella dactilar y luego se le entregue la clave correspondiente. En ese caso, ya no tendría lógica que efectúe la contratación telefónica ya que si tiene que ir a una oficina de DIRECTV es posible que realice la contratación de manera presencial.
- Por otro lado, en caso se considere que DIRECTV podría implementar un mecanismo alternativo, como por ejemplo el uso de motorizados; es importante que el Regulador considere que ello requiere previamente que implementemos el sistema de validación biométrica, además de otras coordinaciones logísticas de gran impacto para nuestra operación.

En ese sentido, y conforme hemos indicado en el literal a) de los presentes comentarios, para imponer obligaciones a las empresas operadoras, se debe sustentar primero la necesidad y razonabilidad de la medida. Para ello, se requiere que el Regulador muestre data de los niveles de fraudes detectados en el mercado de televisión paga -en particular- que justifiquen que no se pueda implementar otro mecanismo de validación de seguridad que sea proporcional al problema detectado.

En esa línea, un sistema de validación biométrica guardaría relación con la cantidad de fraudes detectados en el servicio móvil, pero de ninguna forma sería coherente establecer esta obligación para el servicio de televisión paga, en tanto los niveles de fraude son bajísimos. Por ejemplo, para el caso de DIRECTV durante el año 2017 se han detectado 0.02% de fraudes.



		<p>Por lo cual, corresponde que el Regulador se cuestione la medida que plantea imponer a las empresas de TV Paga y sustente si la medida resulta proporcional al problema detectado. Claramente, en el caso de DIRECTV la medida resultaría irracional.</p> <p>Finalmente, y no menos importante, es necesario que el Regulador analice si su medida podría generar algún tipo de desventaja competitiva en perjuicio de DIRECTV. En efecto, conforme hemos indicado, las principales competidoras de DIRECTV ya utilizan a la fecha el sistema de validación biométrica porque prestan servicios móviles, nos referidos en específico a las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C. quienes prestar el servicio de televisión Paga.</p> <p>Estas empresas, podrán utilizar el mecanismo de televentas para vender el servicio de televisión paga vía telefónica, a diferencia de DIRECTV quien tendría que vender el servicio de forma presencial, o implementar todo un proceso engorroso de validación biométrica y logística -el cual como hemos indicado no guarda coherencia con el nivel de fraudes detectados en el servicio- por lo cual dichas empresas estarían en ventaja para vender a los clientes por otro canal de ventas distinto al presencial.</p> <p>Considerando ello, por un tema de igualdad, solicitamos que el servicio de televisión Paga postpago sea incluido dentro del artículo 11-F del Proyecto.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>		<p>Con relación a los comentarios de la empresa América Móvil Perú S.A.C. referidos al tiempo de conservación de los contratos y la grabación del íntegro de la comunicación en el caso de la utilización del mecanismo de contratación de grabación de audio o video; debemos indicar que ninguno de dichos aspectos ha sido materia de modificación. En ese sentido, no corresponde atender a los mismos en la presente oportunidad.</p> <p>En cuanto a los comentarios de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. respecto a que de acuerdo al texto del numeral (ii) del presente artículo, la contraseña única aparece como un mecanismo de refuerzo de la validación de identidad vía preguntas de validación de datos personales; debemos señalar que dicho literal busca abarcar tanto el supuesto en el que la validación de identidad se realiza a través de la contraseña única, la cual será exigible para las empresas del servicio público móvil (incluyendo otros servicios prestados por estas) y el supuesto en el que la validación se realice mediante una contraseña otorgada sin los mecanismos de seguridad correspondientes a la contraseña única, dado que esta es facultativa para las empresas de otros servicios. Inclusive, es importante señalar que para el caso de contrataciones telefónicas que no impliquen altas nuevas, las empresas operadoras podrían no requerir la validación de identidad a través de la contraseña única.</p> <p>En ese sentido, no corresponde realizar las precisiones señaladas por la empresa antes mencionada.</p>



	<p>De otro lado, en cuanto al comentario de la referida empresa relacionada a que debe permitirse la aplicación del mecanismo de marcación doble para la contratación de migraciones y contratación de servicios adicionales, debemos indicar que el referido mecanismo no ha sido objeto de modificación. Sin perjuicio de ello, es importante señalar que el presente artículo establece la posibilidad que las empresas implementen otros mecanismos de contratación, sometiendo ello a la aprobación del OSIPTEL.</p> <p>En cuanto a los comentarios de la empresa Directv Perú S.R.L. relacionados a la prohibición de utilizar el mecanismo de grabación de audio o video para la contratación de altas nuevas (salvo para aquellos casos en los que se valide la identidad del abonado a través de la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128º y los casos previstos en el artículo 11-Fº, siempre que el OSIPTEL hubiera aprobado el mecanismo de verificación de identidad respectivo); debemos indicar que, contrariamente a lo señalado por Directv Perú S.R.L., la presente norma no ha introducido la prohibición de realizar contrataciones de altas nuevas, sino que dicha prohibición ya se encontraba prevista con anterioridad, dado que en todos los casos la validación de identidad del solicitante del servicio se debía realizar necesariamente de manera presencial.</p> <p>En efecto, por un lado en el caso de los servicios públicos móviles se ha establecido dicha validación a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar, mientras que en el caso de los demás servicios públicos de telecomunicaciones, se exige la exhibición y copia del documento legal de identificación. Así, en ningún caso la contratación de altas nuevas podía ser realizada a través del mecanismo de grabación de audio o video, razón por la cual, las excepciones introducidas en el presente artículo representan una flexibilización a la situación previa.</p> <p>Cabe señalar que, en diversas oportunidades el OSIPTEL se ha pronunciado respecto a dicha prohibición, lo cual ha sido de conocimiento de las empresas operadoras. Precisamente, en el caso de Directv Perú S.R.L., esta empresa ha remitido comunicaciones solicitando que se evalúe la validación de identidad del servicio de distribución de radiodifusión por cable prepago mediante un mecanismo distinto a la exhibición y copia del documento legal de identificación. Dicha solicitud, contenida por ejemplo en la Carta N° 0081-16-DTV-RL-LEGAL, ha sido tomada en consideración a efectos de incluir la excepción referida a los supuestos del artículo 11-Fº, el cual incluye el servicio de distribución de radiodifusión por cable prepago.</p> <p>En atención a lo anterior, nos causa preocupación los comentarios de Directv Perú S.R.L., dado que desconoce el tratamiento que ha debido otorgársele a la contratación de nuevos servicios públicos de telecomunicaciones principales (altas).</p> <p>Finalmente, atendiendo a las razones antes expuestas no corresponde atender a los comentarios de la empresa Directv Perú S.R.L.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 118º.- Mecanismos de contratación</b>  Se considera como mecanismo de contratación a aquél documento que permita otorgar certeza de la solicitud o aceptación de los actos a los que se refiere el artículo precedente, siendo de manera taxativa los siguientes:</p> <p>(i) Cualquier documento escrito;</p>

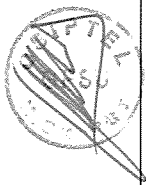


- (ii) Grabación de audio o video, la cual deberá comprender el íntegro de la comunicación entre el solicitante del servicio o el abonado, según corresponda, y la empresa operadora, desde que dicha comunicación se establece hasta su finalización. En estos casos, la empresa operadora deberá requerir al abonado los datos personales que acrediten su identidad, para lo cual adicionalmente al número de documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones), deberá solicitar el lugar y fecha de nacimiento. Adicionalmente, la empresa operadora podrá solicitar el nombre del padre y/o madre, o alguna contraseña o clave secreta u otros datos que otorguen una mayor seguridad. La empresa operadora deberá entregar al abonado, de manera inmediata, un código o número correlativo de identificación del pedido realizado, debiendo mantener un registro de pedidos.
  - a. Este mecanismo no podrá ser utilizado para la contratación de altas nuevas, con excepción de: (a) aquellos casos en los que se valide la identidad del abonado a través de la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128°, y (b) los casos previstos en el artículo 11-F°, siempre que el OSIPTEL hubiera aprobado el mecanismo de verificación de identidad respectivo.
- (iii) Medios informáticos, que incluyan la utilización de contraseña o claves secretas que la empresa operadora le hubiere proporcionado previamente al abonado;
- (iv) Marcación simple, para la contratación de prestaciones no continuadas de servicios, cuya utilización será empleada únicamente para realizar: (a) llamadas o remitir mensajería que sea tarifada individualmente, (b) afiliaciones a tarifas promocionales o establecidas que permitan la adquisición de paquetes de tráfico a través de la disposición del saldo de las recargas realizadas en los servicios bajo la modalidad prepago, (c) afiliaciones a servicios adicionales que no impliquen el pago de una renta fija periódica, y (d) adquisición de eventos específicos, para el servicio de distribución de radiodifusión por cable.
  - a. En ningún caso, este mecanismo podrá ser utilizado para realizar migraciones de planes tarifarios o modificaciones en las condiciones del plan tarifario del abonado;
- (v) Marcación doble (solicitud y confirmación), para la suscripción de servicios de contenido a ser provistos a través de mensajería o comunicaciones de voz, que impliquen prestaciones en forma continuada, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 118-A°;
- (vi) Otro mecanismo que haya sido aprobado previamente por el OSIPTEL.

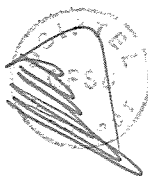
Las empresas operadoras tienen la obligación de comunicar al OSIPTEL, de manera previa a su utilización, los mecanismos que implementen en aplicación del presente artículo, así como los mecanismos de seguridad que serán empleados para tales efectos.

Lo dispuesto en el presente artículo se aplica sin perjuicio que el abonado o usuario ejerza su derecho a reclamar y que dentro del procedimiento de reclamos se valoren otros medios probatorios.

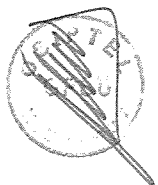
Para los casos de contratación previstos en los artículos 16° y 79° sólo será aplicable el mecanismo señalado en el numeral (i) del presente artículo.”



<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 119°.- Migración a planes tarifarios y contratación de servicios suplementarios o adicionales</b>          Para el caso de migración a planes tarifarios, contratación de servicios suplementarios o adicionales derivados del contrato de abonado u otras prestaciones contempladas en la presente norma, a través de los mecanismos de contratación señalados en los numerales (ii) y (iii) del artículo 118°, no será exigible la copia del documento legal de identificación a que se refiere el artículo 11°, así como la validación de identidad del abonado mediante el sistema de verificación biométrica a que se refiere el artículo 11-A° para el caso de los servicios públicos móviles, siempre que éste se encuentre debidamente identificado por ésta última.”</p>	
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>Entel Perú S.A.</b></p>	<p>La redacción de la presente modificación nos genera preocupación, ya que si bien ésta exige de verificación de identidad para la contratación de servicios adicionales y suplementarios y migración del servicio a aquellos abonados cuya identidad ha sido verificada a través del sistema biométrico de contratación, no exige de dicha verificación a aquellos abonados cuya identidad ha sido verificada a través de su documento de identidad.</p> <p>Ello se traduciría en una restricción para aquellos abonados postpago cuya identidad ha sido verificada a través de su documento de identidad, ya que tendrían que verificar nuevamente su identidad a través del mecanismo biométrico para contratar servicios adicionales y suplementarios o migrar de plan tarifario.</p> <p>Esta restricción podría generar un desincentivo para la contratación de servicios adicionales y suplementarios o migraciones de planes tarifarios de aquellos abonados cuya verificación de identidad no se realizó utilizando el mecanismo biométrico, puesto que para realizar cualquiera de dichas operaciones, sería necesario que la realicen de manera presencial acercándose a un centro de atención.</p> <p>En ese sentido, y a fin de cumplir con el objetivo de la modificación que se encuentra plasmada en la exposición de motivos, sugerimos que el presente artículo se modifique de la siguiente manera:</p> <p><i>“Para el caso de migración a planes tarifarios, contratación de servicios suplementarios o adicionales derivados del contrato de abonado u otras prestaciones contempladas en la presente norma, a través de los mecanismos de contratación señalados en los numerales (ii) y (iii) del artículo 118, no será exigible la copia del documento legal de identificación a que se refiere el artículo 11, o la validación de identidad del abonado mediante el sistema de verificación biométrica a que se refiere el artículo 11-A para el caso de los servicios públicos móviles, cuando el abonado haya sido debidamente identificado por éste último”.</i></p>



<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Respecto al comentario de Entel Perú S.A., debemos señalar que, contrariamente a lo indicado por esta empresa, el presente artículo no hace una distinción en la forma en la que se ha validado la identidad del abonado al momento de contratar el servicio principal, la cual pudo ser a través de diversos mecanismos dependiendo de la obligación que se encontraba vigente en cada oportunidad.</p> <p>En efecto, la propuesta de modificación del presente artículo únicamente busca precisar que así como en el caso de migraciones o contrataciones de servicios suplementarios o adicionales realizadas a través de los mecanismos (ii) y (iii) del artículo 118°, no se requiere la copia del documento legal de identificación, tampoco se requiere, para los mismos supuestos, en el caso del servicio público móvil, la validación a través del sistema de verificación biométrico de huella dactilar.</p> <p>En ese sentido, no corresponde incluir modificaciones adicionales en el presente artículo.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 119°.- Migración a planes tarifarios y contratación de servicios suplementarios o adicionales</b></p> <p>Para el caso de migración a planes tarifarios, contratación de servicios suplementarios o adicionales derivados del contrato de abonado u otras prestaciones contempladas en la presente norma, a través de los mecanismos de contratación señalados en los numerales (ii) y (iii) del artículo 118°, no será exigible la copia del documento legal de identificación a que se refiere el artículo 11°, así como la validación de identidad del abonado mediante el sistema de verificación biométrica a que se refiere el artículo 11-A° para el caso de los servicios públicos móviles, siempre que éste se encuentre debidamente identificado por ésta última.”</p>
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 122°.- Entrega de recibos del servicio en zonas rurales</b></p> <p>Las empresas operadoras que brindan servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales deberán remitir el recibo correspondiente a dicho servicio, por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento* del mismo. Dicha entrega deberá realizarse en el domicilio señalado por el abonado.</p> <p>En el caso del servicio de acceso a Internet, servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de acceso a Internet en zonas rurales, el recibo podrá ser remitido a través del medio electrónico o informático propuesto por la empresa operadora. En los demás casos, el recibo podrá ser remitido mediante dicho medio alternativo, siempre que la empresa operadora cuente con la aceptación expresa del abonado.</p> <p>Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, el abonado podrá solicitar en forma expresa la remisión mediante documento impreso del recibo en el domicilio señalado por éste.</p> <p>La carga de la prueba sobre la recepción por parte del abonado corresponde a la empresa operadora.”</p>



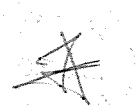
*[Handwritten signature]*

<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>Directv Perú S.R.L.</b></p>	<p>El artículo en mención, ha realizado la inclusión de la obligación del envío de los recibos de los servicios de telecomunicaciones a los abonados en su domicilio, considerando el plazo actual que se maneja de tres (3) días calendario previos al vencimiento del recibo.</p> <p>• <b>Sobre el plazo para informar el vencimiento de los recibos en el domicilio del cliente en zonas rurales.</b></p> <p>En relación a este apartado, nos preocupa lo dispuesto en relación al plazo tan corto establecido No resulta coherente presentar argumentos indicando que actualmente se busca la digitalización de los documentos, la celeridad en los trámites administrativos y a su vez, establecer la exigencia de entrega de recibos físicos al domicilio de los abonados como sucede en el presente artículo.</p> <p>Asimismo, considerando que el envío de recibos a zonas urbanas supone un costo alto, este se incrementa para el caso de zonas rurales, inclusive si se considera que la contactabilidad de los clientes no siempre se realiza en la primera visita, solicitamos que se guarde una coherencia con los cambios efectuados en las reglas de envío de documentos físicos, y se proceda con realizar el envío a través del correo electrónico, quedando el derecho del abonado a solicitarlo de manera expresa a través de documento físico.</p> <p>Finalmente, considerando que el espíritu de la norma está orientado a la digitalización, y a efectos de mantener una coherencia con lo dispuesto en las modificaciones de los artículos 9° y 34° del presente cuerpo normativo, debe adecuarse la redacción del presente artículo en mención.</p>
	<p><b>Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego</b></p>	<p><b><u>Entrega de recibos del servicio de acceso en zonas rurales</u></b></p> <p>El Artículo 122° del Proyecto señala que "(...) Las empresas operadoras que brindan servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales deberán remitir el recibo correspondiente a dicho servicio, por lo menos tres (3) días calendarios antes de la fecha de vencimiento de este. Dicha entrega deberá realizarse en el dominio señalado por el abonado (...)"</p> <p>Al respecto, el referido artículo del Proyecto señala que se debe remitir el recibo correspondiente a dicho servicio, por lo menos tres (3) días calendarios, en el caso de zonas rurales, por ello, consideramos que OSIPTEL debería tener en cuenta sustituir el plazo de 3 días calendarios, por el de 5 días calendarios, en tanto, resulta ser un plazo más razonable para la entrega de recibos en zonas rurales, teniendo presente la complejidad para llegar a estas zonas.</p>





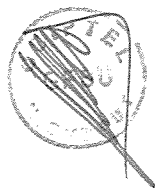
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Con relación a los comentarios vertidos por la empresa Directv Perú S.R.L. y los señores Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego, respecto al plazo para la entrega de recibos en el caso de zonas rurales, debemos indicar que este no ha sido materia de modificación. En efecto, el presente artículo ha sido modificado debido a que este hacía referencia a lo dispuesto en el artículo 34°, el cual ha sido objeto de varios cambios. Sin embargo, el contenido de la obligación contenida en el presente artículo no ha sufrido variación.</p> <p>Sin perjuicio de ello, cabe mencionar que, pese a lo señalado por los señores Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego, el plazo de cinco (5) días propuesto por estos, otorgaría menor flexibilidad a las empresas operadoras para el cumplimiento de su obligación, dado que ello implicaría que todo el proceso de emisión y distribución de los recibos se tendría que realizar con mayor anticipación a la actual.</p> <p>Asimismo, en el caso de lo señalado por Directv Perú S.R.L., respecto a que el presente artículo debe guardar coherencia con los cambios efectuados en las reglas de envío de documentos físicos y se proceda con realizar el envío a través del correo electrónico; debe indicarse que la regulación correspondiente a las zonas rurales ha sido establecida de manera diferenciada precisamente debido a las particularidades propias de dichas zonas.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 122°.- Entrega de recibos del servicio en zonas rurales</b></p> <p>Las empresas operadoras que brindan servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales deberán remitir el recibo correspondiente a dicho servicio, por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo. Dicha entrega deberá realizarse en el domicilio señalado por el abonado.</p> <p>En el caso del servicio de acceso a Internet, servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de acceso a Internet en zonas rurales, el recibo podrá ser remitido a través del medio electrónico o informático propuesto por la empresa operadora. En los demás casos, el recibo podrá ser remitido mediante dicho medio alternativo, siempre que la empresa operadora cuente con la aceptación expresa del abonado.</p> <p>Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, el abonado podrá solicitar en forma expresa la remisión mediante documento impreso del recibo en el domicilio señalado por éste.</p> <p>La carga de la prueba sobre la recepción por parte del abonado corresponde a la empresa operadora.”</p>



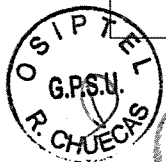
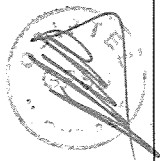
<b>Artículo</b>	<p><b>Artículo 124°.- Listado de equipos terminales sustraídos, perdidos y recuperados</b>  Las empresas operadoras móviles deberán implementar un registro con la información de los equipos terminales móviles que hayan sido reportados como sustraídos, perdidos y recuperados, consignando de manera detallada:</p> <p>(i) La información reportada por los abonados o usuarios, los importadores o distribuidores, o por la propia empresa operadora, considerando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica;</li> <li>b. El tipo y número del documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones)</li> <li>c. El número telefónico o de abonado y el número del IMSI asociado al equipo terminal, cuando corresponda;</li> <li>d. El código IMEI del equipo terminal móvil;</li> <li>e. La marca y modelo del equipo terminal móvil;</li> <li>f. El motivo del reporte (sustraído, perdido o recuperado);</li> <li>g. La marca y modelo del equipo terminal móvil materia del reporte;</li> <li>h. El código correlativo para el caso de reportes por sustracción o pérdida;</li> <li>i. La fecha y hora del reporte;</li> <li>j. La fecha y hora de la ejecución del bloqueo o desbloqueo por recuperación;</li> <li>k. Nombre y apellidos del representante del importador o distribuidor, de ser el caso; y</li> <li>l. Nombre y apellidos del usuario que reporta la sustracción o pérdida del equipo, de ser el caso.</li> <li>m. Otra información que establezca el OSIPTEL.</li> </ol> <p>En el caso de los reportes realizados por los abonados o usuarios, la información correspondiente al IMEI, marca y modelo del equipo terminal, serán obtenidos directamente de la red de la empresa operadora. La carga de la prueba respecto a la vinculación entre el IMEI y el servicio móvil corresponde a la empresa operadora.</p> <p>El Listado de equipos terminales sustraídos, perdidos y recuperados a cargo de las empresas operadoras de servicios públicos móviles forma parte del RENTESEG.</p> <p>(ii) La información generada por el bloqueo o desbloqueo por recuperación realizados en atención a la información de terceras empresas operadoras móviles descargada del RENTESEG, incluyendo la información de otros países en virtud de acuerdos internacionales.</p>	
<b>Comentarios de los interesados</b>	<b>Telefónica del Perú S.A.A.</b>	<p>Al respecto, verificamos que en el presente artículo 124°, se repite 2 veces la obligación del registro de dato de marca y modelo del IMEI materia del reporte, en los literales "e" y "g", cuando se debe mantener solo uno.</p>



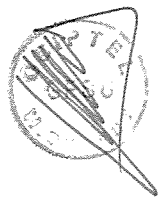
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Atendiendo a la observación de la empresa Telefónica del Perú S.A.A., se suprime uno de los literales del presente artículo que se encontraba repetido.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>Artículo 124°.- Listado de equipos terminales sustraídos, perdidos y recuperados</b>  Las empresas operadoras móviles deberán implementar un registro con la información de los equipos terminales móviles que hayan sido reportados como sustraídos, perdidos y recuperados, consignando de manera detallada:</p> <p>(i) La información reportada por los abonados o usuarios, los importadores o distribuidores, o por la propia empresa operadora, considerando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica;</li> <li>b. El tipo y número del documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones)</li> <li>c. El número telefónico o de abonado y el número del IMSI asociado al equipo terminal, cuando corresponda;</li> <li>d. El código IMEI del equipo terminal móvil;</li> <li>e. El motivo del reporte (sustraído, perdido o recuperado);</li> <li>f. La marca y modelo del equipo terminal móvil materia del reporte;</li> <li>g. El código correlativo para el caso de reportes por sustracción o pérdida;</li> <li>h. La fecha y hora del reporte;</li> <li>i. La fecha y hora de la ejecución del bloqueo o desbloqueo por recuperación;</li> <li>j. Nombre y apellidos del representante del importador o distribuidor, de ser el caso; y</li> <li>k. Nombre y apellidos del usuario que reporta la sustracción o pérdida del equipo, de ser el caso.</li> <li>l. Otra información que establezca el OSIPTEL.</li> </ol> <p>En el caso de los reportes realizados por los abonados o usuarios, la información correspondiente al IMEI, marca y modelo del equipo terminal, serán obtenidos directamente de la red de la empresa operadora. La carga de la prueba respecto a la vinculación entre el IMEI y el servicio móvil corresponde a la empresa operadora.</p> <p>El Listado de equipos terminales sustraídos, perdidos y recuperados a cargo de las empresas operadoras de servicios públicos móviles forma parte del RENTESEG.</p> <p>(ii) La información generada por el bloqueo o desbloqueo por recuperación realizados en atención a la información de terceras empresas operadoras móviles descargada del RENTESEG, incluyendo la información de otros países en virtud de acuerdos internacionales.</p>



<b>Artículo</b>	<p><b>“Artículo 125°.- Presentación del reporte por sustracción o pérdida</b></p> <p>El abonado deberá reportar a la empresa operadora la sustracción o pérdida de su equipo terminal móvil. Para tal efecto, la empresa operadora requerirá al abonado, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica;</li> <li>(ii) El número del documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones);</li> <li>(iii) El número telefónico o de abonado asociado al equipo terminal móvil materia del reporte por sustracción o pérdida.</li> <li>(iv) Información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual deberá ser comunicada previamente al OSIPTEL para su correspondiente conformidad; y</li> <li>(v) El número telefónico o de abonado (fijo o móvil) desde el cual se reporta la sustracción o pérdida del equipo terminal, siempre que el reporte sea presentado mediante vía telefónica.</li> </ul> <p>Este reporte también podrá ser realizado por el usuario, quien deberá cumplir con indicar a la empresa operadora los datos antes señalados, además de informar su nombre y apellidos completos y número de documento legal de identificación.</p> <p>El mencionado reporte podrá ser presentado vía telefónica, únicamente a través del servicio de información y asistencia; o en forma personal (verbalmente o por escrito) en las oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 43°.</p> <p>Luego de realizado el reporte por parte del abonado o usuario y previa validación de la información señalada en los numerales precedentes, la empresa operadora deberá entregar en forma inmediata al reporte realizado: (a) el código correlativo de dicho reporte, como constancia del mismo, y (b), el código IMEI del equipo terminal que procederá a bloquear, omitiendo los cuatro últimos dígitos, informándosele acerca de dicha omisión.</p> <p>La carga de la prueba respecto al reporte efectuado por el abonado o usuario, así como sobre la entrega del código correlativo del reporte y el código IMEI del equipo terminal a ser bloqueado, estará a cargo de la empresa operadora.</p> <p>Los importadores o distribuidores de equipos realizarán también el reporte de sus equipos terminales sustraídos o perdidos ante las empresas operadoras de servicios públicos móviles bajo responsabilidad, debiendo acreditar el origen legal de la adquisición de dichos equipos terminales.</p> <p>Las empresas operadoras deberán entregar una constancia escrita del reporte efectuado por los importadores o distribuidores en el que figure el código correlativo correspondiente y el código IMEI de los equipos terminales a ser bloqueados.</p>
-----------------	--



	<p>La devolución de las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso, incluyendo aquella que se realice en cumplimiento de resoluciones emitidas en primera instancia administrativa o por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), deberá ser efectuada por la empresa operadora, a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses. Adicionalmente, la empresa operadora deberá informar al OSIPTEL las devoluciones realizadas dentro del plazo de un (1) mes de realizada la devolución, conforme al formato que para tal efecto comunique la Gerencia General del OSIPTEL.</p> <p>En cualquier caso, el plazo para la devolución se computará a partir de: (i) la detección del pago indebido o en exceso, o (ii) la fecha en que se notifique la resolución de primera instancia o del TRASU que da lugar a la devolución.</p> <p>Para el caso de devoluciones masivas ordenadas por OSIPTEL, éstas deberán realizarse de acuerdo a lo determinado en la correspondiente comunicación o acto administrativo que ordene dicha devolución.”</p>
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p> <p>Sobre el particular, aprovechamos la oportunidad para trasladarle una problemática que ha sido detectada respecto a la facultad de los distribuidores / importadores de equipos terminales, los cuales desarrollamos a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En relación al artículo bajo análisis, le expresamos a vuestro Despacho que --a la fecha-- las empresas no cuentan con información certera y precisa respecto a las empresas que son importadores o distribuidores de equipos terminales, y por ende, la atención de sus solicitudes de bloqueo / desbloqueo no puede ser contrastada con información en nuestra base de dato, en tanto que no son nuestros clientes.</li> </ul> <p>Es por dicha razón, que solicitamos respetuosamente que el Regulador se sirva brindar periódicamente a todas las empresas operadoras las bases de empresas importadoras y distribuidoras así como la relación actualizada de representantes legales, a efectos de que se pueda cargar dicha información en nuestros sistemas y se puedan realizar las validaciones respectivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De otro lado, existe un vacío en la legislación actual, en lo que respecta a la forma en la cual los importadores/distribuidores de equipos acreditarán el origen legal de los equipos importados, en tanto que al no ser clientes de las empresas operadoras, éstas no contarán con la información necesaria para efectuar las validaciones necesarias para acreditar que los equipos terminales que pretenden ser bloqueados, tienen un origen legal o inclusive que le pertenecen a dicho distribuidor / importador.</li> </ul>
	<p><b>Telefónica del Perú S.A.A.</b></p> <p><u>1.</u> Sobre lo indicado en el literal (v) “El número telefónico o de abonado (fijo o móvil) desde el cual se reporta la sustracción o pérdida del equipo terminal, siempre que el reporte sea presentado mediante vía telefónica.”, sugerimos que la solicitud de este dato sea aplicable únicamente en caso la operadora</p>

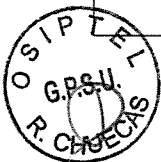
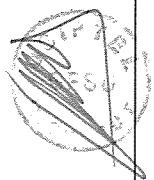


no tenga medios para obtener automáticamente dicha información a través de la identificación del número llamante. Se propone la siguiente redacción:

*“(v) El número telefónico o de abonado (fijo o móvil) desde el cual se reporta la sustracción o pérdida del equipo terminal, siempre que el reporte sea presentado mediante vía telefónica **cuando la identificación del mismo no pueda ser obtenido directamente desde los sistemas de la empresa operadora.**”*

2. Es importante considerar que si bien las CDU nunca han exigido campos separados para el registro de datos de un “usuario reportante”, la Norma complementaria aprobada mediante Res.081-2017-CD/OSIPTEL lo requiere, lo que genera una alta complejidad dado que los sistemas comerciales no tienen campos separados para dicho dato y tampoco se trata de una información sencilla de estandarizar o normalizar a diferencia del campo de abonados, en que todos sus datos han pasado por un proceso de validación. Por ello, creemos que, si bien no es materia del presente proyecto, la información requerida por la Res.081-2017-CD/OSIPTEL debería de adecuarse a lo que ha venido requiriendo las CDU en materia de usuarios. Así, si bien se puede intercambiar de manera normalizada la información del abonado, los nombres y apellidos que se reciban del usuario no podrán normalizarse, pudiendo ser remitidos en un solo campo.
3. Respecto a los canales para la presentación del reporte por robo, consideramos que se debe permitir a la empresa operadora la implementación de medios informáticos para el reporte de corte por robo o pérdida, tal como se permite la presentación del reporte de recuperación de equipo en el **“Artículo 127.- Presentación del reporte por recuperación del equipo”** vía la validación de la contraseña única señalada en el **artículo N° 128**, en donde se expone el derecho de uso de la misma para distintas transacciones y solicitudes del abonado, bajo aprobación del proceso a implementar por parte de OSIPTEL. Se propone:

*“El mencionado reporte podrá ser presentado vía telefónica, únicamente a través del servicio de información y asistencia; o en forma personal (verbalmente o por escrito) en las oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 43°; **asimismo, se podrá reportar la sustracción o pérdida del equipo terminal móvil mediante medios informáticos que hubiere implementado la empresa operadora, empleando la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128°.**”*



**Posición del  
OSIPTEL**

Con relación a los comentarios de la empresa América Móvil Perú S.A.C. respecto al caso de los distribuidores e importadores de equipos, debe indicarse que este Organismo no ejerce sus competencias respecto a dichos agentes. No obstante, en la medida que existen disposiciones relacionadas a estos en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN que requieren ser cumplidas por las empresas operadoras móviles, respecto de las cuales OSIPTEL sí ejerce sus facultades, corresponde incluir dichas disposiciones en la presente norma. Además, es importante mencionar que los aspectos recogidos en el presente artículo respecto a los importadores y distribuidores, no implican modificación alguna, en la medida que ya se encontraban previstos en la normativa anterior.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, este Organismo tiene conocimiento que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones viene trabajando en una normativa de obligatorio cumplimiento para los importadores de equipos móviles, con la finalidad que el RENTESEG resulte un mecanismo eficaz respecto a su finalidad de coadyuvar con la seguridad ciudadana.

Teniendo en consideración lo antes mencionado, no corresponde atender a las sugerencias de la empresa América Móvil Perú S.A.C.

De otro lado, con relación a los comentarios de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. respecto a que el número telefónico o de abonado desde el cual se reporta la sustracción o pérdida del equipo terminal sea requerido siempre que la empresa no tenga medios para obtener automáticamente dicha información; debemos indicar que la disposición a la que hace referencia dicha empresa, se encuentra prevista en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN, por lo que este Organismo no puede apartarse de lo dispuesto en la mencionada norma.

En cuanto a los comentarios de la mencionada empresa, mediante los cuales expresa su desacuerdo con las disposiciones establecidas en la Resolución N° 081-2017-CD/OSIPTEL, no corresponde pronunciarnos en la medida que la presente norma no busca modificar las disposiciones establecidas en la mencionada resolución, la cual además ha contado con la etapa de recepción de comentarios respectiva.

La referida empresa también ha sugerido que el reporte por sustracción o pérdida se realice también a través de medios informáticos. Al respecto, debe indicarse que el Decreto Supremo N° 009-2017-IN establece los mecanismos a través de los cuales los usuarios realizarán el reporte por sustracción o pérdida. Asimismo, es oportuno mencionar que una de las obligaciones de las empresas operadoras relacionadas al reporte por sustracción o pérdida consiste en entregar a quien reporta, el código IMEI del equipo terminal que procederá a bloquear, omitiendo los cuatro últimos dígitos, obligación que no puede ser cumplida adecuadamente por medios distintos a los establecidos.



**Versión final del  
Artículo**

**Artículo 125°.- Presentación del reporte por sustracción o pérdida**

El abonado deberá reportar a la empresa operadora la sustracción o pérdida de su equipo terminal móvil. Para tal efecto, la empresa operadora requerirá al abonado, lo siguiente:

- (i) El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica;
- (ii) El número del documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones);
- (iii) El número telefónico o de abonado asociado al equipo terminal móvil materia del reporte por sustracción o pérdida.
- (iv) Información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual deberá ser comunicada previamente al OSIPTEL para su correspondiente conformidad; y
- (v) El número telefónico o de abonado (fijo o móvil) desde el cual se reporta la sustracción o pérdida del equipo terminal, siempre que el reporte sea presentado mediante vía telefónica.

Este reporte también podrá ser realizado por el usuario, quien deberá cumplir con indicar a la empresa operadora los datos antes señalados, además de informar su nombre y apellidos completos y número de documento legal de identificación.

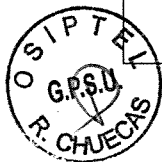
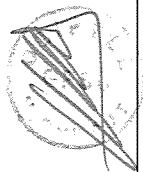
El mencionado reporte podrá ser presentado vía telefónica, únicamente a través del servicio de información y asistencia; o en forma personal (verbalmente o por escrito) en las oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 43°.

Luego de realizado el reporte por parte del abonado o usuario y previa validación de la información señalada en los numerales precedentes, la empresa operadora deberá entregar en forma inmediata al reporte realizado: (a) el código correlativo de dicho reporte, como constancia del mismo, y (b), el código IMEI del equipo terminal que procederá a bloquear, omitiendo los cuatro últimos dígitos, informándosele acerca de dicha omisión.

La carga de la prueba respecto al reporte efectuado por el abonado o usuario, así como sobre la entrega del código correlativo del reporte y el código IMEI del equipo terminal a ser bloqueado, estará a cargo de la empresa operadora.

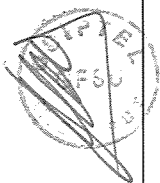
Los importadores o distribuidores de equipos realizarán también el reporte de sus equipos terminales sustraídos o perdidos ante las empresas operadoras de servicios públicos móviles bajo responsabilidad, debiendo acreditar el origen legal de la adquisición de dichos equipos terminales.

Las empresas operadoras deberán entregar una constancia escrita del reporte efectuado por los importadores o distribuidores en el que figure el código correlativo correspondiente y el código IMEI de los equipos terminales a ser bloqueados.





<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>Artículo 126°.- Suspensión del servicio y bloqueo de equipo terminal por la sustracción o pérdida de este último</b>  Luego de efectuado el reporte por parte del abonado o usuario por la sustracción o pérdida del equipo terminal, la empresa operadora está obligada a suspender simultáneamente el servicio y a realizar el bloqueo del referido equipo, en forma inmediata al reporte. Si la empresa no cumpliera con ello, ésta asumirá el costo de los consumos que se efectúen desde el momento en que haya efectuado el reporte respectivo.</p> <p>En ningún caso, la empresa operadora podrá realizar únicamente la suspensión del servicio o el bloqueo del equipo terminal, cuando se haya reportado la sustracción o pérdida del equipo terminal móvil.</p> <p>En el caso de los equipos terminales reportados por los importadores o distribuidores, o por la propia empresa operadora, ésta última está obligada a realizar el bloqueo de dichos equipos en un plazo máximo de dos (2) días calendario contados desde que fue efectuado el reporte.</p>	
<p><b>Comentarios del OSIPTEL</b></p>	<p><b>Telefónica del Perú S.A.A.</b></p>	<p>En relación a la ejecución del bloqueo y suspensión conjunta, se han presentado casos en donde el abonado solicita que se realice el bloqueo de únicamente un equipo terminal móvil, mas no de la línea de abonado asociada, debido a distintas casuísticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se indica que el equipo que ha sido materia de hurto no lo viene utilizando y su línea de abonado (simcard) la usa con otro equipo.</li> <li>• Existen casos excepcionales en que por demora del abonado en reportar el corte por robo, el IMEI que ha sido bloqueado al momento del reporte de robo, no corresponde al IMEI del equipo que el abonado utilizaba. Esto puede ocurrir cuando el delincuente instala el simcard del cliente en un equipo distinto.</li> <li>• Se indica que en algunos casos tienen equipos con opción a doble chip y que si bien por la línea se bloquea el IMEI en donde se asociaba a la línea, no se produce el bloqueo del segundo IMEI, y el equipo podría estar siendo usado de igual manera.</li> </ul> <p>En ese sentido, sugerimos incorporar una excepción a la casuística de bloqueo conjunto de equipo y simcard que sólo se pueda ejecutar en situaciones especiales y no de manera masiva:</p> <p><i>“En ningún caso, la empresa operadora <b>no</b> podrá realizar únicamente la suspensión del servicio o el bloqueo del equipo terminal, cuando se haya reportado la sustracción o pérdida del equipo terminal móvil, <b>salvo que el abonado confirme, de manera presencial, que el equipo materia de sustracción o pérdida no venía siendo utilizado con su actual línea telefónica”</b></i></p>



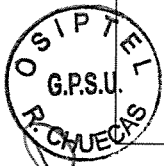
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Con relación al comentario de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. respecto a la posibilidad que el bloqueo de equipo se realice en determinados casos, sin la suspensión conjunta del servicio, debemos expresar nuestra disconformidad con dicha opción.</p> <p>En efecto, consideramos que el riesgo de permitir el bloqueo únicamente del equipo es considerablemente alto, atendiendo a que dicha disposición ha tenido como sustento múltiples denuncias en las que se hacía referencia a fraudes financieros que se llevaron a cabo debido precisamente a que terceros realizaban el bloqueo por robo de únicamente el servicio móvil.</p> <p>No obstante, como se ha señalado anteriormente, la excepción a dicha disposición corresponde a los bloqueos realizados por los importadores o distribuidores de equipos terminales, en cuyo caso al no encontrarse el equipo terminal asociado a un servicio móvil, la empresa operadora deberá bloquear únicamente el equipo.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>Artículo 126°.- Suspensión del servicio y bloqueo de equipo terminal por la sustracción o pérdida de este último</b></p> <p>Luego de efectuado el reporte por parte del abonado o usuario por la sustracción o pérdida del equipo terminal, la empresa operadora está obligada a suspender simultáneamente el servicio y a realizar el bloqueo del referido equipo, en forma inmediata al reporte. Si la empresa no cumpliera con ello, ésta asumirá el costo de los consumos que se efectúen desde el momento en que haya efectuado el reporte respectivo.</p> <p>En ningún caso, la empresa operadora podrá realizar únicamente la suspensión del servicio o el bloqueo del equipo terminal, cuando se haya reportado la sustracción o pérdida del equipo terminal móvil.</p> <p>En el caso de los equipos terminales reportados por los importadores o distribuidores, o por la propia empresa operadora, ésta última está obligada a realizar el bloqueo de dichos equipos en un plazo máximo de dos (2) días calendario contados desde que fue efectuado el reporte.</p>



<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>Artículo 127°.- Presentación del reporte por recuperación del equipo</b>  El abonado podrá reportar a la empresa operadora la recuperación del equipo terminal móvil que previamente ha sido registrado y bloqueado por la sustracción o pérdida. Este reporte también podrá ser realizado por el importador, el distribuidor o la propia empresa operadora.</p> <p>El reporte de recuperación podrá ser presentado únicamente en forma personal en las oficinas o centros de atención a usuarios, utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, con excepción de los supuestos contenidos en el artículo 11-C°. No obstante, se podrá reportar la recuperación del equipo terminal móvil sin necesidad de realizar la verificación biométrica, empleando la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128°.</p> <p>En el caso de recuperación por parte del abonado, la empresa operadora reactiva de manera inmediata el servicio y levanta el bloqueo del equipo terminal móvil. En el caso de recuperación por parte del importador o el distribuidor, la empresa operadora levanta el bloqueo del equipo terminal móvil.</p> <p>Una vez realizado el reporte por parte del abonado, distribuidor o importador, la empresa operadora deberá proceder de manera inmediata a la reactivación del servicio en el mismo IMSI que fue reportado como sustraído o perdido, cuando se trate del reporte efectuado por el abonado, y al levantamiento del bloqueo del equipo terminal, modificando su estado en el listado de equipos terminales sustraídos, perdidos o recuperados, para el caso del abonado, importador o distribuidor.</p> <p>Adicionalmente, la empresa operadora deberá entregar al abonado, al importador o distribuidor, un código correlativo del reporte de recuperación del equipo terminal.</p> <p>La carga de la prueba respecto al reporte efectuado por el abonado, el importador o distribuidor, así como sobre la entrega del código correlativo del reporte por recuperación, estará a cargo de la empresa operadora.</p>
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p>No se formularon comentarios.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Se mantiene el texto propuesto.</p>



<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>Artículo 127°.- Presentación del reporte por recuperación del equipo</b>  El abonado podrá reportar a la empresa operadora la recuperación del equipo terminal móvil que previamente ha sido registrado y bloqueado por la sustracción o pérdida. Este reporte también podrá ser realizado por el importador, el distribuidor o la propia empresa operadora.</p> <p>El reporte de recuperación podrá ser presentado únicamente en forma personal en las oficinas o centros de atención a usuarios, utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, con excepción de los supuestos contenidos en el artículo 11-C°. No obstante, se podrá reportar la recuperación del equipo terminal móvil sin necesidad de realizar la verificación biométrica, empleando la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128°.</p> <p>En el caso de recuperación por parte del abonado, la empresa operadora reactiva de manera inmediata el servicio y levanta el bloqueo del equipo terminal móvil. En el caso de recuperación por parte del importador o el distribuidor, la empresa operadora levanta el bloqueo del equipo terminal móvil.</p> <p>Una vez realizado el reporte por parte del abonado, distribuidor o importador, la empresa operadora deberá proceder de manera inmediata a la reactivación del servicio en el mismo IMSI que fue reportado como sustraído o perdido, cuando se trate del reporte efectuado por el abonado, y al levantamiento del bloqueo del equipo terminal, modificando su estado en el listado de equipos terminales sustraídos, perdidos o recuperados, para el caso del abonado, importador o distribuidor.</p> <p>Adicionalmente, la empresa operadora deberá entregar al abonado, al importador o distribuidor, un código correlativo del reporte de recuperación del equipo terminal.</p> <p>La carga de la prueba respecto al reporte efectuado por el abonado, el importador o distribuidor, así como sobre la entrega del código correlativo del reporte por recuperación, estará a cargo de la empresa operadora.</p>
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>Artículo 128°.- Contraseña Única</b>  Para efectos de realizar el reporte de recuperación de equipos terminales móviles, por vías distintas a la presencial y sin exigir la verificación biométrica, las empresas operadoras del servicio público móvil deben implementar la utilización de un código y una contraseña por parte de sus abonados. Dicho código y contraseña deberán ser entregados al abonado en forma presencial, al momento de la contratación del servicio, luego de que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar; o al correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad.</p>



	<p>La empresa operadora deberá exigir que el abonado modifique dicha contraseña antes de realizar el primer trámite que requiera su uso. Asimismo, deberá permitir que el abonado pueda cambiar dicha contraseña las veces que lo requiera.</p> <p>En ningún caso el sistema implementado por la empresa operadora para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, permitirá que su personal de atención obtenga la contraseña del abonado. Sin perjuicio de ello, el procedimiento a ser utilizado, así como los mecanismos de seguridad correspondientes deberán contar previamente con la aprobación del OSIPTEL.</p> <p>En todos los casos en que la presente norma establezca la utilización de un código y contraseña que resulte aplicable a las empresas de servicios públicos móviles, se entenderá como exigible lo dispuesto en el presente artículo, debiendo utilizarse un único código y contraseña.</p> <p>La referida contraseña única será aplicable para todos los servicios públicos de telecomunicaciones prestados por cada empresa.</p> <p>Las empresas operadoras que prestan servicios distintos al servicio público móvil podrán implementar la utilización de la contraseña única.</p> <p>La empresa operadora que implemente la contraseña única, podrá realizar contrataciones de altas nuevas por vías distintas a la presencial, siempre que utilice dicha contraseña para validar la identidad de sus abonados. Para tal efecto, la empresa operadora deberá contar con la aprobación previa del OSIPTEL, de conformidad con lo dispuesto en artículo 118°.</p>
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p> <p>Sobre el particular, saludamos la iniciativa de que se brinde una mayor facilidad para la realización de transacciones a través de una contraseña única, lo cual consideramos es un importante avance para el desarrollo del mercado, no obstante ello, consideramos que existen ciertos aspectos que se deberían mejorar, los cuales desarrollamos a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El proyecto ha sido redactado tomando en consideración el escenario de creación de la clave conjuntamente con la contratación del plan tarifario móvil, siendo necesario que también se establezcan reglas mínimas que será aplicables para aquellos clientes actuales que deseen crear su contraseña.</li> </ul> <p>Al respecto es importante mencionar que debido a la inmensa base de clientes que existe en la actualidad --más de veinticinco millones de líneas entre todas las empresas móviles-- consideramos indispensable que el trámite de creación de la contraseña no se restrinja únicamente a la atención presencial, siendo necesario que se aperturen otro tipos de canales, como el telefónico y/o virtual con dicha finalidad.</p>



- De otro lado, es importante mencionar que las principales empresas operadoras móviles cuentan con una base de clientes que superan el medio millón y por ende les resulta de aplicación las reglas y disposición contenidas en el artículo 10-A de las vigentes Condiciones de Uso.

En ese sentido, consideramos que la mejor alternativa para nuestros clientes resultaría que dicho aplicativo sea integrado con las funcionalidades de la contraseña única, con lo cual se evita que los clientes tengan dos cuentas con la misma empresa (una en cumplimiento del artículo 128° y otra por el artículo 10-A); y al mismo tiempo, se le otorga más valor al aplicativo implementado en cumplimiento del 10-A°, el mismo que cuenta con una importante cantidad de clientes registrados en la actualidad.

- Una transacción muy recurrente en todos los aplicativos informáticos es la referida a la “recuperación de contraseña” ó “cambio de contraseña”. En ese sentido, y considerando que existe una importante cantidad de clientes móviles conforme ha sido indicado anteriormente, consideramos necesario que dichas gestiones puedan ser realizadas no sólo de manera presencial sino también mediante canales de autoatención no presenciales que otorguen las seguridades del caso.

- Al respecto, consideramos importante que se mencione expresamente que mediante la contraseña única se podrán autorizar transacciones de portabilidad, e inclusive preselección, de modo tal que se pueda dinamizar e intensificar aún más dichas herramientas de competencia, los mismos que en la actualidad cuentan con un régimen que obliga necesariamente a utilizar documentación física.

- Asimismo, es importante mencionar que el artículo bajo análisis permite separar el proceso de compra del SIMCARD (bien mueble) de la activación del servicio móvil, razón por la cual consideramos necesario que se precise que la adquisición de un SIMCARD de repuesto en cualquier punto de venta, Retail, entre otros; y que la activación del mismo será realizada únicamente a través de la validación biométrica o a través de la contraseña única mencionada en el artículo bajo análisis.

Finalmente, mucho agradeceremos que la norma que finalmente sea aprobada tome en consideración los aspectos antes indicados y sea aprobada con lo siguiente: (i) el trámite de creación de la contraseña única, para clientes de la base actual, podrá ser realizada de manera presencial y a través de otros canales no presenciales; (ii) la contraseña única podrá ser integrada, a decisión de la empresa operadora, como parte del aplicativo implementada en cumplimiento del artículo 10-A; (iii) la contraseña única debería ser utilizada también para efectuar la portabilidad numérica, elegir un operador de larga distancia (preselección), etc; (iv) la gestión de recuperación y/o cambio de contraseña podrá ser realizada mediante canales seguros de autoatención no presenciales; y (v) mediante la contraseña única se podrán activar servicios móviles mientras que el SIMCARD podrá ser adquirido en cualquier canal.



Telefónica del  
Perú S.A.A.

1. Solicitamos se permita que la generación de contraseña se pueda realizar sea a través del envío de una contraseña que debe ser materia de modificación antes de su uso o a través del envío de un “enlace generador único” con temporalidad que permita al cliente por sí mismo la generación de su contraseña.

Ello se encuentra alineado con lo dispuesto en el Reglamento del Decreto Legislativo 1338, que establece que la empresa debe permitir al abonado “obtener su contraseña”:

*35.3 Las empresas operadoras implementan un sistema que permita al abonado obtener una contraseña única para la realización de trámites y solicitudes. El procedimiento a ser utilizado debe ser informado al OSIPTEL para su aprobación.*

El beneficio de esta segunda alternativa, que no ha sido contemplada en la norma, es que: (i) se trata de un proceso más seguro, toda vez que en ningún momento el cliente maneja una contraseña otorgada por la empresa, reduciéndose el riesgo que implica que el cliente replique la misma contraseña que le fue entregada; (ii) Es más eficiente dado que el modelo de entrega de una contraseña que de acuerdo a la propia propuesta tiene que ser cambiada antes de su primer uso, involucra un proceso de generación de contraseña innecesario, el enlace generador único hace las veces de dicha contraseña.

2. Respecto al código a que hace referencia la propuesta, sugerimos que se precise que éste puede ser el número de documento de identidad del cliente, sin perjuicio de que las empresas operadoras puedan establecer otros tipos de códigos.

3. Respecto a la generación de la contraseña que se ejecuta al momento de la contratación del servicio móvil, solicitamos que se realice no sólo mediante correo electrónico previamente entregado por el abonado y/o representante autorizado, sino que también que pueda realizar en caso el cliente no cuente con dicho dato través del envío de un SMS al número del abonado del servicio previamente contratado. Esto facilitará la masificación del uso de la contraseña única y que el propio cliente poco después de la contratación genere su contraseña. Como hemos indicado en nuestros comentarios al artículo 9° la utilización del SMS representa un mecanismo seguro y viene

En ese sentido, solicitamos se modifique el primer y segundo párrafo del artículo 128°, nuestras modificaciones subrayadas en negrita:

*“(..) Dicho código y contraseña deberán ser entregados al abonado en forma presencial, al momento de la contratación del servicio, luego de que su identidad sea validada a través del sistema de*



verificación biométrica de huella dactilar; al correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad.

La empresa operadora deberá exigir que el abonado modifique dicha contraseña antes de realizar el primer trámite que requiera su uso, **salvo en caso que la entrega de la contraseña sea reemplazada por el envío de un enlace único generador de contraseña al correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad o, en su defecto, a través de un sms al número telefónico materia de contratación.** Asimismo, deberá permitir que el abonado pueda cambiar dicha contraseña las veces que lo requiera. **La empresa puede definir como código el número de documento de identidad del abonado.”**

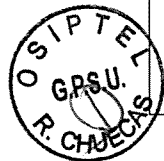
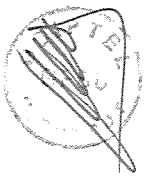
Carta TDP-0930-AG-GER-18

Al respecto, entre otros aspectos, el artículo 128° establece que “(...) En todos los casos en que la presente norma establezca la utilización de un código y contraseña que resulte aplicable a las empresas de servicios públicos móviles, se entenderá como exigible lo dispuesto en el presente artículo, debiendo utilizarse un único código y contraseña (...)”.

En relación a dicha propuesta, entendemos que el objetivo de la misma es que para todas las transacciones de servicios públicos establecidas en el TUO de CdU, en las que se prevea la utilización de código y contraseña, sean exigibles las reglas de Contraseña Única dispuestas en el artículo 128° del Proyecto, de forma tal que se cuente con un proceso seguro de validación de identidad del abonado, toda vez que la misma va a estar ligada a un proceso presencial de generación.

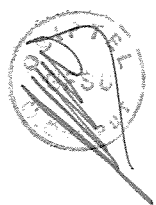
Sin embargo, de manera adicional a las transacciones dispuestas en el TUO de CdU, existen una serie de derechos de acceso a información y solicitudes que el abonado podía ejercerlos a través del aplicativo informático web como son: (i) Las dispuestas en el artículo 10-A° del TUO de CdU; (ii) Las dispuestas en el artículo 43-A del TUO de CdU; y, (iv) Acceso web a información adicional cuyo acceso no está regulado (Ej: Nuestra representada facilita al abonado la consulta de saldos o el acceso a su recibo vía web por ejemplo).

Creemos que si bien la generación de contraseña debe tener todos los mecanismos de seguridad, es posible permitir que el abonado pueda seguir generando su contraseña vía web con mecanismos de seguridad para los accesos a información y solicitudes descritas en el párrafo anterior, siempre y cuando no involucren: (i) la contratación; (ii) la resolución; (iii) la modificación de los términos o condiciones de la contratación; (iv) la afiliación a tarifas promocionales, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado; o (vi) cualquiera de las prestaciones contempladas en el TUO de las CDU. En el caso de estas últimas el abonado





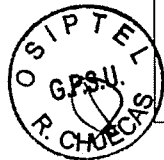
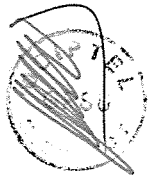
	<p>deba convalidar su contraseña a través del proceso dispuesto en el artículo 128<sup>o50</sup>. Así, ello funcionaría como en el caso de financieras en que se cuenta con dos niveles de seguridad para trámites en el canal web siendo más sencillo el nivel relacionado a acceso a información y con mayores exigencias el relacionado a transacciones financieras.</p> <p>Frente a ello nuestra propuesta de redacción sería la siguiente (en negrita lo agregado):</p> <p><i>"(...) <del>En todos</del> En los casos en que la presente norma establezca la utilización de un código y contraseña que resulte aplicable a las empresas de servicios públicos móviles, se entenderá como exigible lo dispuesto en el presente artículo, debiendo utilizarse un único código y contraseña, <b>salvo para el acceso a información y tramitación de reclamos, recursos y solicitudes a que hacen referencia los artículos 10-A y 43-A. La Gerencia General de OSIPTEL definirá las solicitudes que no formarán parte de esta excepción (..)</b>".</i></p>
<p><b>Entel Perú S.A.</b></p>	<p>Sobre el presente artículo, cabe indicar que consideramos que la implementación de la contraseña única contemplada en el presente Proyecto, implica que la vigencia de la contraseña única contemplada en el artículo 35 del Reglamento del Decreto Legislativo 1338 debería quedar suspendida hasta que el texto del presente artículo sea definido, en la medida que ambos artículos representan una implementación que debe realizarse en conjunto.</p> <p>Asimismo, cabe indicar que el plazo de implementación establecido en el artículo décimo del presente Proyecto de treinta (30) días calendario es insuficiente para la implementación de una disposición con las características establecidas en el presente artículo.</p> <p>Ello debido a que la implementación de una contraseña previa a la realización de determinadas operaciones implica la realización de modificaciones en nuestros procedimientos de atención, así como modificaciones sustanciales en nuestros sistemas de soporte, las cuales deben de contemplar un plazo de producción, así como también un plazo de pruebas para así evitar caídas en los mismos.</p> <p>En ese sentido, solicitamos que se otorgue un plazo de ocho (8) meses para la implementación de la presente disposición, debido a que las características de la presente contraseña única deberán implementarse en todos los canales de atención de usuarios, así como los sistemas que los soportan.</p>



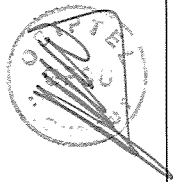
Salvo las excepciones que se vienen evaluando en el proceso de aprobación de contraseña única.



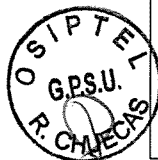
	<p><b>Directv Perú S.R.L.</b></p>	<p>En relación a este apartado, el principal cambio realizado es el uso de una Contraseña Única, que aplica para el procedimiento de recupero de equipo terminal, y que implica que los abonados se acerquen a un centro de atención al cliente correspondiente, realicen el proceso de validación de identidad mediante biometría de huella dactilar y posterior envío de la contraseña.</p> <p>Dicha contraseña, aplicará como excepción para contratación de nuevos servicios a través del mecanismo de contratación por grabación de voz, y puede ser implementado por las empresas operadoras que brinden servicios distintos del servicio de telefonía móvil.</p> <p>Sobre el particular, hacemos referencia a nuestros comentarios del artículo 118.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Atendiendo a los comentarios de América Móvil Perú S.A.C. y Telefónica del Perú S.A.A. respecto a los abonados actuales que ya vienen utilizando alguna cuenta para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 10-A° se ha considerado pertinente incluir una disposición transitoria que permita a las empresas operadoras mantener temporalmente el código y la contraseña entregados para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 10-A°. Así, los usuarios que no migren a la contraseña única podrán hacer uso de aquella, durante un periodo determinado, luego de lo cual solo podrá utilizarse la contraseña única.</p> <p>Ello en la medida que se busca que la contraseña establecida en el presente artículo sea única y que no existan diferencias entre las funcionalidades de la contraseña dependiendo de cada abonado. En ese sentido, con la finalidad de que las empresas no realicen diferenciaciones entre sus abonados respecto a los trámites y solicitudes que pueden realizar mediante el uso de la contraseña única, se ha incluido expresamente la prohibición de que las empresas establezcan dichas diferenciaciones.</p> <p>En cuanto a lo señalado por América Móvil Perú S.A.C. respecto a la “recuperación de contraseña” o “cambio de contraseña”, se ha considerado pertinente no establecer disposiciones específicas en el texto final del presente artículo, a efectos de otorgar mayor flexibilidad a las empresas para proponer como se llevarán a cabo los mismos, lo cual deberá someterse a la aprobación del OSIPTEL.</p> <p>De otro lado, en lo referido a la posibilidad que se indique expresamente que mediante la contraseña única pueden autorizarse transacciones de portabilidad o preselección, debe indicarse que las normas específicas que regulan ambos aspectos establecen expresamente la posibilidad que las empresas operadoras propongan al OSIPTEL mecanismos alternativos a los previstos normativamente. En ese sentido, no resulta necesario incluir dicha indicación en el texto del presente artículo, siendo que las empresas pueden plantear ante el OSIPTEL la utilización de la contraseña única para dichos casos, a efectos que este realice la evaluación correspondiente.</p>	



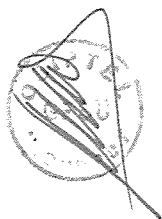
	<p>En cuanto a lo señalado por la referida empresa sobre que la adquisición de un SIM Card de repuesto puede realizarse en cualquier punto de venta, Retail, entre otros y que la activación del mismo será realizada a través de la validación biométrica o a través de la contraseña única mencionada en el artículo bajo análisis, es preciso señalar que este aspecto ha sido evaluado en la parte correspondiente al artículo 67-B°.</p> <p>En cuanto al comentario de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. respecto a que se permita que la generación de contraseña se pueda realizar a través del envío de un "enlace generador" que permita al abonado generar por sí mismo dicha contraseña; se ha considerado pertinente flexibilizar el texto del presente artículo a efectos de abarcar dicho mecanismo. Asimismo, considerando esta posibilidad, se ha considerado pertinente precisar que en dicho supuesto la empresa operadora puede remitir el referido enlace vía sms al número contratado, sin embargo, el mismo tendrá una tiempo de vigencia reducida, luego del cual el abonado deberá volver a acercarse presencialmente al centro de atención de la empresa operadora para un nuevo envío.</p> <p>Con relación al comentario de la empresa antes mencionada respecto a que se precise que el código al que hace referencia el presente artículo puede ser el número de documento de identidad del abonado, consideramos innecesaria dicha precisión, dado que las empresas pueden establecer el que consideren pertinente, pudiendo ser por ejemplo, el número telefónico o el código de cliente, además del documento de identidad.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>Artículo 128°.- Contraseña Única</b></p> <p>Para efectos de realizar el reporte de recuperación de equipos terminales móviles, por vías distintas a la presencial y sin exigir la verificación biométrica, las empresas operadoras del servicio público móvil deben implementar la utilización de un código y una contraseña por parte de sus abonados. La empresa operadora deberá permitir a sus abonados obtener dicha contraseña en forma presencial, al momento de la contratación del servicio o en cualquier otro en que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar; o a través del correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad.</p> <p>La empresa operadora que entregue una contraseña a sus abonados, deberá exigir que el abonado modifique dicha contraseña antes de realizar el primer trámite que requiera su uso. Asimismo, deberá permitir que el abonado pueda cambiar dicha contraseña las veces que lo requiera.</p> <p>Excepcionalmente, en el caso de nuevas contrataciones, la empresa operadora podrá permitir que el abonado obtenga su contraseña única a través del envío de un mensaje de texto al servicio contratado. La entrega o generación de la contraseña a través de este mecanismo estará vigente por un periodo máximo de tres (3) días calendario. En caso el abonado no genere su contraseña única o no modifique la contraseña otorgada por la empresa operadora durante el referido plazo, solo se podrá obtener dicha contraseña mediante los mecanismos dispuestos en el primer párrafo del presente artículo.</p>



	<p>En ningún caso el sistema implementado por la empresa operadora para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, permitirá que su personal de atención obtenga la contraseña del abonado. Sin perjuicio de ello, el procedimiento a ser utilizado, así como los mecanismos de seguridad correspondientes deberán contar previamente con la aprobación del OSIPTEL.</p> <p>En todos los casos en que la presente norma establezca la utilización de un código y contraseña que resulte aplicable a las empresas de servicios públicos móviles, se entenderá como exigible lo dispuesto en el presente artículo, debiendo utilizarse un único código y contraseña.</p> <p>La referida contraseña única será aplicable para todos los servicios públicos de telecomunicaciones prestados por cada empresa. Asimismo, la empresa operadora no podrá establecer diferenciaciones entre sus abonados respecto a los trámites y solicitudes que pueden realizar mediante el uso de la contraseña única.</p> <p>Las empresas operadoras que prestan servicios distintos al servicio público móvil podrán implementar la utilización de la contraseña única.</p> <p>La empresa operadora que implemente la contraseña única, podrá realizar contrataciones de altas nuevas por vías distintas a la presencial, siempre que utilice dicha contraseña para validar la identidad de sus abonados. Para tal efecto, la empresa operadora deberá contar con la aprobación previa del OSIPTEL, de conformidad con lo dispuesto en artículo 118°.</p>	
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>Artículo 129°.- Reclamos por problemas en la atención de los reportes de bloqueo o recuperación</b>  El abonado o usuario, según corresponda, tendrá el derecho a iniciar un procedimiento de reclamo, de acuerdo a la Directiva de Reclamos, en caso la empresa operadora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Se negara a recibir el reporte por la sustracción, pérdida o recuperación del equipo terminal;</li> <li>(ii) Se negara a entregar el código correlativo del reporte respectivo; o,</li> <li>(iii) No ejecutara la reactivación del servicio ni el desbloqueo del equipo terminal;</li> </ul> <p>Los supuestos de reclamo antes señalados seguirán el trámite y los plazos establecidos para el caso de corte por uso prohibido del servicio de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva de Reclamos.</p>	
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p>	<p>Al respecto, mucho les agradeceremos se sirva precisar en la norma que finalmente será aprobada que los importadores y/o distribuidores no podrán iniciar un procedimiento de reclamo, en tanto que no son abonados ni tampoco usuarios, e inclusive, no cuentan con un vínculo contractual con las empresas operadoras.</p>



<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Con relación a lo señalado por América Móvil Perú S.A.C. respecto a que se precise que los importadores y/o distribuidores no podrán iniciar un procedimiento de reclamo, consideramos innecesario que se realicen precisiones adicionales, toda vez que el presente artículo señala expresamente que quienes tendrán el derecho de iniciar un procedimiento de reclamo en los supuestos regulados en el presente artículo, son el abonado y el usuario.</p> <p>Sin perjuicio de lo antes mencionado, teniendo en consideración lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 058-2018-CD/OSIPTEL<sup>51</sup>, respecto a la suspensión de los usuarios del servicio público móvil como sujetos activos del procedimiento de reclamos, resulta pertinente incluir una disposición transitoria que recoja dicha suspensión respecto a la materia reclamable prevista en el presente artículo.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>Artículo 129°.- Reclamos por problemas en la atención de los reportes de bloqueo o recuperación</b>  El abonado o usuario, según corresponda, tendrá el derecho a iniciar un procedimiento de reclamo, de acuerdo a la Directiva de Reclamos, en caso la empresa operadora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Se negara a recibir el reporte por la sustracción, pérdida o recuperación del equipo terminal;</li> <li>(ii) Se negara a entregar el código correlativo del reporte respectivo; o,</li> <li>(iii) No ejecutara la reactivación del servicio ni el desbloqueo del equipo terminal;</li> </ul> <p>Los supuestos de reclamo antes señalados seguirán el trámite y los plazos establecidos para el caso de corte por uso prohibido del servicio de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva de Reclamos.</p>
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>Artículo 130°.- Intercambio Seguro</b>  El abonado sólo puede acceder al(los) servicio(s) público(s) móvil(es) que haya contratado, siempre que la titularidad del(los) servicio(s) coincida con la titularidad del(los) equipo(s) terminal(es) móvil(es), de acuerdo a la información contenida en el RENTESEG.</p> <p>En caso el equipo terminal móvil (i) sea utilizado con un servicio público móvil distinto al registrado en el RENTESEG y (ii) hayan transcurrido más de cinco (5) días calendario sin que dicho equipo terminal móvil sea regularizado mediante la utilización del mismo con un servicio público móvil del abonado que figura registrado como titular del equipo en el RENTESEG; la empresa operadora procederá al bloqueo del referido equipo.</p> <p>El abonado cuyo equipo terminal móvil haya sido bloqueado por incumplimiento del intercambio seguro puede solicitar el desbloqueo del equipo terminal móvil ante su empresa operadora, siempre que acredite que la causal del bloqueo cesó.</p>



<sup>51</sup> Norma que aprueba medidas extraordinarias relacionadas al procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios.

	<p>Adicionalmente, en caso transcurran diez (10) días calendario luego del bloqueo del equipo terminal móvil sin que el IMSI asociado al mismo se haya utilizado desde otro equipo terminal móvil, la empresa operadora procederá a suspender el servicio público móvil que se encontraba utilizándose en dicho equipo terminal al momento del bloqueo.</p> <p>Lo dispuesto en el presente artículo no resulta aplicable a las personas jurídicas que hayan contratado la prestación del servicio público móvil postpago, que tengan registrados bajo su titularidad más de cien (100) números telefónicos o de abonado del servicio público móvil.</p>
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p> <p>En relación al artículo bajo análisis, consideramos necesario que vuestro Despacho tome en consideración los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un primer aspecto que consideramos indispensable en el artículo bajo análisis es el relativo a la determinación de la entidad encargada de identificar a aquellos clientes que no cumplen con intercambio seguro, razón por la cual estimamos necesario que el presente artículo haga referencia al artículo 19° del Decreto Supremo N° 009-2017-IN y disponga claramente que tanto el OSIPTEL como el Ministerio del Interior son los encargados de identificar los IMEIs que no cumplen con el intercambio seguro.</li> </ul> <p>Asimismo, resulta importante que se aprueben los procedimientos necesarios que permitan determinar la frecuencia de entrega de dicha información por parte del Estado a las empresas operadoras; el canal respectivo, los horarios y todos los detalles relacionados, a fin de poder implementar efectivamente el artículo bajo análisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hemos podido identificar una casuística que le podría impactar a nuestros clientes que viajan al extranjero. En aquellos casos, resulta común que dichos clientes adquieran un equipo terminal en el extranjero y el mismo empieza a ser utilizado en dicho país, desde ese momento, por aquellos clientes con su servicio móvil adquirido antes del viaje.</li> </ul> <p>En ese escenario, consideramos que se debería permitir que los clientes que se encuentran en el extranjero puedan seguir utilizando su servicio mientras se encuentran fuera del país y una vez que ingresan en territorio nacional, recién deberían seguir el procedimiento de incorporación del equipo terminal adquirido en la lista blanca, conforme a las reglas del artículo 132°.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mucho agradeceremos a vuestro Despacho se sirva precisar los alcances del intercambio seguro a efectos de precisar que las personas podrán utilizar cualquiera de sus líneas móviles (una o varias) con cualquiera de los equipos terminales registrados a su nombre. De modo tal que, por ejemplo, si una persona cuenta con tres líneas móviles y a su vez, cuenta con 5 equipos terminales, dicha persona podrá utilizar cualquiera de dichas líneas con cualquiera de esos equipos.</li> </ul>



De similar modo, a efectos de acreditar el procedimiento descrito en el segundo párrafo del proyecto, será suficiente que el cliente utilice su equipo terminal con cualquiera de las líneas móviles registradas a su nombre y no necesariamente la línea con la cual se registró inicialmente dicho IMEI.

- Al respecto, hemos podido apreciar que cada vez resulta más frecuente que aquellas personas que visitan el país, en lugar de utilizar el servicio de roaming internacional con su proveedor de origen, prefieren adquirir una línea móvil con cualquier operador local y utilizar dicho servicio móvil con su equipo terminal adquirido en el extranjero.

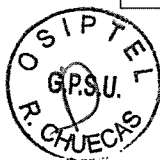
Nos encontramos frente a casos en los cuales, las personas no se encuentran haciendo roaming en el país (visitors) sino que han decidido contratar una línea del país (Chip Suelto) a efectos de poder utilizarlo mientras dure su visita al Perú.

En ese escenario, nos encontramos ante clientes cuyo equipo terminal será inevitablemente suspendido por no haber sido inscrito previamente en la lista blanca por el ciudadano extranjero que se encuentra visitando el país. Es por dicha razón que mucho agradeceremos disponer, por excepción, que en aquellos casos, el servicio móvil contratado se vinculará automáticamente a su equipo terminal adquirido en el extranjero.

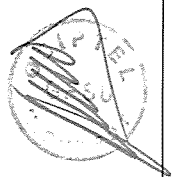
- Sobre el particular, consideramos importante que se mejore la redacción del cuarto párrafo del artículo bajo análisis en tanto luego de revisar no sólo su texto expreso sino también su exposición de motivos, no queda claro cuál será el servicio móvil que será objeto del bloqueo, una vez transcurrido el plazo de diez (10) días calendarios.

Por ejemplo, un cliente insertó un SIMCARD con su línea telefónica "A" en un celular con IMEI "B", y posteriormente un cliente diferente insertó un SIMCARD con su línea telefónica "C" en el celular con IMEI "B". Una vez transcurrido los plazos señalados en el proyecto, ¿cuál será la línea telefónica que será bloqueada "A" o "C"? Mucho agradeceremos se sirva precisar el aspecto antes señalado.

- Otro aspecto que solicitamos tomar en consideración es la problemática existente con aquellas personas jurídicas que tengan menos de cien (100) líneas telefónicas, las cuales tienen la misma problemática que una empresa con más de cien (100) líneas contratadas, esto es, que resulta complicado que el representante legal de dicha empresa --por lo general, algún gerente de primera línea-- se deba acercar a un centro de atención para realizar cualquier acción relacionada al intercambio seguro. Es por ese



		<p>motivo que solicitamos respetuosamente se sirva aprobar un régimen especial aplicable a ese grupo de clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al respecto, como es de vuestro conocimiento, en pocos meses entrará en vigencia la Resolución N° 004-2018-CD/OSIPTTEL y por ende, se deberá proceder con el intercambio diario de nuestra base de abonados, entre otros, con el OSIPTTEL.</li> </ul> <p>En ese sentido, considerando que OSIPTTEL tendrá la información actualizada de nuestra base de abonados, resulta más eficiente que sea el propio regulador quien efectúe la clasificación de clientes en clientes masivos y corporativos, a efectos de la aplicación de las normas del RENTESEG, lo cual solicitamos respetuosamente tomar en consideración.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Finalmente, cordialmente le expresamos la necesidad de que se precise la forma en la cual, los clientes podrán acreditar que “la causal de bloqueo cesó” según se señala en el tercer párrafo del artículo bajo análisis. Mucho agradeceremos se sirva indicarnos cómo será la acreditación en aquellos casos, siendo oportuno mencionar que sería conveniente que en aquellos casos, también sea posible acreditar el cese mediante la contraseña única.</li> </ul>
	<p><b>Telefónica del Perú S.A.A.</b></p>	<p>No estamos de acuerdo con la figura de intercambio seguro, ya que consideramos que contraviene con los más elementales principios de libertad de las personas y restringe los atributos del derecho de propiedad (uso, disfrute, transferencia, etc.). En múltiples oportunidades hemos trasladado dicha posición a la Administración Pública, sin embargo, entendemos que OSIPTTEL requiere regularlo toda vez que se encuentra dispuesto en el Reglamento del Decreto Legislativo 1338. Sin perjuicio de ello, consideramos:</p> <p><b><u>Sobre la obligación de suspensión del servicio</u></b>, Creemos que la misma debe limitarse al bloqueo de equipo dado que el problema se encuentra en el equipo y no en el servicio que ha sido adecuadamente contratado. Es necesario precisar que el DL N° 1338 dispone únicamente la obligación de suspensión en las siguientes causales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- IMEI no se encuentra registrado en Lista Blanca</li> <li>- IMEI alterado, pudiendo ser este Inválido o Duplicado</li> </ul> <p>Sin embargo, no se establece la obligación de suspensión de línea para la causal de incumplimiento del intercambio seguro: “ Artículo 8.- ... d) Suspender el servicio vinculado al equipo terminal móvil detectado por el Ministerio del Interior como alterado, duplicado, clonado o inválido, así como aquellos que no se encuentren en</p>





la Lista Blanca o cuyo IMEI no permita su identificación e individualización, a requerimiento del OSIPTEL...”

Asimismo, el Reglamento de la mencionada Ley sólo dispone el bloqueo del equipo que incumple el intercambio seguro:

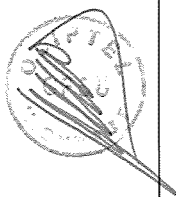
*21.2 Los equipos terminales móviles pueden ser utilizados con un IMSI o MSISDN de un abonado diferente al usuario registrado de dicho equipo siempre que antes de que se cumpla un periodo de cinco (5) días calendario desde ocurrido el hecho, vuelva a conectarse en dicho equipo un IMSI o MSISDN del mismo abonado que figura como usuario registrado del equipo. Transcurrido dicho plazo sin que el equipo vuelva a ser conectado con un IMSI o MSISDN del mismo abonado que figura como usuario registrado del equipo, se procede al bloqueo del equipo.*

Sin perjuicio de ello, en caso prevalezca, consideramos que se debe precisar que también debe ser el Ministerio del Interior u OSIPTEL, a través del análisis de información diaria que realicen, qué líneas no han cursado tráfico en un IMEI distinto dentro de los 10 días.

*“...Adicionalmente, en caso transcurran diez (10) días calendario luego del bloqueo del equipo terminal móvil sin que el IMSI asociado al mismo se haya utilizado desde otro equipo terminal móvil, **el OSIPTEL o el Ministerio del Interior, por intermedio del OSIPTEL, informan de tal hecho a la empresa operadora a efectos de que se proceda a suspender el servicio público móvil que se encontraba utilizándose en dicho equipo terminal al momento del bloqueo..**”*

**Sobre el procedimiento de Bloqueo del equipo**, como indicamos, únicamente se debería de considerar el bloqueo de los equipos, para lo cual no se ha establecido un procedimiento claro de ejecución, donde:

- Se precise que debe ser el Ministerio del Interior u OSIPTEL, a través del análisis de información diaria que realicen, quienes informen a las operadoras qué equipos están incumpliendo el intercambio seguro.
- Se debe especificar con claridad el procedimiento y sustentos sobre de qué manera se validará que efectivamente que la causal de bloqueo cesó, esto debería incluir que si el abonado procede a una desvinculación de equipo (para libre transferencia y uso de otra línea) y en caso que el abonado vuelva a usar el IMEI con una línea ambos del mismo titular. Para las acreditaciones sustentadas, dichos IMEI deben ser excluidos de la lista de incumplimiento.
- Se debe considerar que ningún bloqueo sea ejecutado de manera inmediata o el mismo día en que el OSIPTEL o Ministerio del Interior lo informen a la empresa operadora, ya que se debe dar oportunidad al abonado de regularizar la situación en un plazo prudencial de 3 días hábiles, después de haber sido notificados por el operador mediante el procedimiento del artículo 135 y antes de que el equipo sea efectivamente bloqueado.



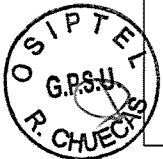
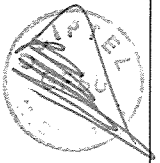
Esto permitirá al abonado disponer de un medio previo de acreditación, y no verse afectado inmediatamente. El proceso contemplaría que en caso el cliente no haya procedido a efectuar alguna regularización (desvinculación o uso del IMEI con Línea del mismo titular) el equipo se bloquearía, caso contrario se mantendría desbloqueado. Asimismo, ello se vería reflejado en los reportes de desvinculaciones, mediante los cuales el MININTER u OSIPTEL, tendrían la información de regularización y actualizarían las bases para retirar dichos IMEI de la situación de incumplimiento. Se propone:

*“... En caso el equipo terminal móvil (i) sea utilizado con un servicio público móvil distinto al registrado en el RENTESEG y (ii) hayan transcurrido más de cinco (5) días calendario sin que dicho equipo terminal móvil sea regularizado mediante la utilización del mismo con un servicio público móvil del abonado que figura registrado como titular del equipo en el RENTESEG; **el OSIPTEL o el Ministerio del Interior, por intermedio del OSIPTEL, informan de tal hecho a la empresa operadora a efectos de que se proceda al bloqueo del referido equipo, en posterior a la comunicación que se debe remitir al usuario de acuerdo a lo indicado en el Artículo 135. El bloqueo no será aplicado cuando el abonado haya acreditado su situación dentro de los dos (03) días hábiles desde efectuada dicha comunicación.***

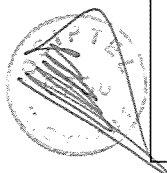
*El abonado cuyo equipo terminal móvil haya sido bloqueado por incumplimiento del intercambio seguro puede solicitar el desbloqueo del equipo terminal móvil ante su empresa operadora, siempre que acredite que la causal del bloqueo cesó, **mediante el proceso de desvinculación del equipo establecido en el artículo 131 y/o cuando confirme que el IMEI materia del incumplimiento está siendo usado nuevamente con una línea (simcard) a nombre del mismo titular.***

**Sobre las excepciones al intercambio seguro**, no se ha considerados todos los supuestos de exclusión establecidos en el Reglamento de RENTESEG, se debe especificar la exclusión correspondiente a los IMEI registrados por las propias empresas operadoras en calidad de equipos de préstamo para uso de los usuarios que internen sus equipos terminales móviles en sus servicios técnicos mientras duren los referidos servicios, lo cual se detalla en el reglamento y se establece un numero de 4500 equipos mediante la Res. 081-2017-CD/OSIPTEL. Se propone:

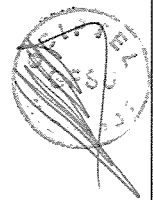
*“Lo dispuesto en el presente artículo no resulta aplicable a las personas jurídicas que hayan contratado la prestación del servicio público móvil postpago, que tengan registrados bajo su titularidad más de cien (100) números telefónicos o de abonado del servicio público móvil, **así como los registrados previamente por las empresas operadoras en el RENTESEG en calidad de equipos de préstamo para uso de los usuarios que internen sus equipos terminales móviles en sus servicios técnicos mientras duren los referidos servicios**”*



	<p><b>Entel Perú S.A.</b></p>	<p>El texto del artículo debe quedar redactado de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Legislativo 1338, su Reglamento y las Normas Complementarias aprobadas por OSIPTEL.</p> <p>Asimismo, en relación a la solicitud de desbloqueo por parte del abonado que acredita que la causal del bloqueo cesó, OSIPTEL debe precisar cuáles son las formas de probar el cese de la causal y si debe quedar alguna constancia de lo presentado.</p> <p>Además, debe verificarse la identidad del abonado.</p> <p>Sugerimos la siguiente redacción:</p> <p><b>Artículo 130°.- Intercambio Seguro</b>  <i>El abonado sólo puede acceder al(los) servicio(s) público(s) móvil(es) que haya contratado, siempre que la titularidad del(los) servicio(s) coincida con la titularidad del(los) equipo(s) terminal(es) móvil(es), de acuerdo a la información contenida en el RENTESEG.</i></p> <p><i>En caso el equipo terminal móvil (i) sea utilizado con un servicio público móvil distinto al registrado en el RENTESEG y (ii) hayan transcurrido más de cinco (5) días calendario sin que dicho equipo terminal móvil sea regularizado mediante la utilización del mismo con un servicio público móvil del abonado que figura registrado como titular del equipo en el RENTESEG; la empresa operadora procederá al bloqueo del referido equipo, a solicitud de OSIPTEL o la entidad que éste designe para la administración del RENTESEG de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Legislativo 1338, su Reglamento y Normas Complementarias.</i></p> <p><i>El abonado cuyo equipo terminal móvil haya sido bloqueado por incumplimiento del intercambio seguro puede solicitar el desbloqueo del equipo terminal móvil ante su empresa operadora, siempre que acredite que la causal del bloqueo cesó.</i></p> <p><i>Adicionalmente, en caso transcurran diez (10) días calendario luego del bloqueo del equipo terminal móvil sin que el IMSI asociado al mismo se haya utilizado desde otro equipo terminal móvil, la empresa operadora procederá a suspender el servicio público móvil que se encontraba utilizándose en dicho equipo terminal al momento del bloqueo, a solicitud de OSIPTEL o la entidad que éste designe para la administración del RENTESEG de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Legislativo 1338, su Reglamento y Normas Complementarias.</i></p>
--	-------------------------------	---



	<p><i>Lo dispuesto en el presente artículo no resulta aplicable a las personas jurídicas que hayan contratado la prestación del servicio público móvil postpago, que tengan registrados bajo su titularidad más de cien (100) números telefónicos o de abonado del servicio público móvil.</i></p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Con relación a la precisión solicitada por las empresas América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A. y Entel Perú S.A. respecto a la determinación de la entidad encargada de identificar los equipos terminales que incumplan el intercambio seguro, consideramos innecesario realizar dicha precisión en las Condiciones de Uso. Como lo ha señalado la propia América Móvil Perú S.A.C., el artículo 19° del Decreto Supremo N° 009-2017-IN establece que ello corresponde al OSIPTEL y al Ministerio del Interior. Asimismo, es preciso señalar que dicha situación también ha sido recogida en el artículo 28° de la Resolución de Consejo Directivo N° 081-2017-CD/OSIPTEL, la cual también detalla los aspectos indicados por dicha empresa para la implementación del intercambio seguro. En el mismo sentido, atendiendo a lo dispuesto en dicha Resolución de Consejo Directivo tampoco corresponde realizar precisiones adicionales respecto a especificar la entidad que determinará cuándo procede la suspensión del servicio.</p> <p>Con relación al comentario de la empresa América Móvil Perú S.A.C. respecto a los casos de abonados que adquieren un equipo terminal en el extranjero y empiezan a utilizarlo fuera del país con su servicio móvil adquirido antes del viaje; debemos indicar que la información de las interacciones que son registradas en el RENTESEG corresponden a aquellas que son realizadas en redes peruanas. En ese sentido, dado que el escenario descrito por América Móvil Perú S.A.C. corresponde a la utilización del Roaming Internacional, las interacciones que se realicen en dicho escenario no deben ser incluidas en el RENTESEG.</p> <p>De acuerdo a ello, los abonados que realicen la conducta descrita por América Móvil Perú S.A.C. deberán seguir el procedimiento de vinculación del equipo terminal en la Lista Blanca, conforme a las reglas del artículo 132°.</p> <p>De otro lado, consideramos que el texto del presente artículo es claro respecto a que las personas podrán utilizar cualquiera de sus líneas móviles con cualquiera de los equipos terminales registrados a su nombre.</p> <p>Con relación al comentario de América Móvil Perú S.A.C. sobre la posibilidad de exceptuar del intercambio seguro los equipos terminales ingresados al país por personas que visitan temporalmente el país y en lugar de utilizar el roaming, adquieren una línea telefónica, consideramos que la dificultad para determinar en qué caso nos encontramos ante este supuesto y la acreditación que debería exigirse representan un riesgo respecto al mal uso que se le puede dar a esta excepción por parte de las personas que ilícitamente ingresan al país equipos terminales del extranjero, lo cual a su vez sería contrario a la finalidad perseguida por el Decreto Supremo N° 009-2017-IN. En ese sentido, no se acoge la sugerencia de dicha empresa.</p> <p>Respecto al comentario de dicha empresa, respecto a que se precise cuál será el servicio móvil que será objeto del bloqueo, una vez transcurrido el plazo de diez (10) días calendarios, debemos precisar que en la medida que se busca no afectar a quien probablemente fue objeto de una sustracción de su equipo, pero no procedió a registrar el robo, el servicio que se suspendería</p>



sería aquel que se haya encontrado asociado al equipo al momento en que se efectuó el bloqueo del equipo. En el ejemplo planteado por América Móvil Perú S.A.C., sería el servicio "C", siempre que este haya estado asociado al IMEI B al momento en que este fue bloqueado.

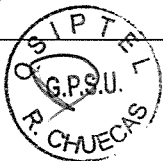
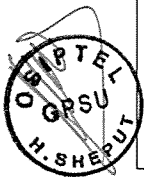
De otro lado, en lo que respecta al caso de los abonados corporativos, debemos indicar que el texto final del presente artículo se ha adecuado a lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 081-2017-CD/OSIPTEL. En ese sentido, dado que el presente artículo no está incluyendo una nueva disposición al respecto, no corresponde atender a lo señalado por América Móvil Perú S.A.C.

En relación a lo expresado por América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A. y Entel Perú S.A., respecto a que se precise la forma en la cual los clientes podrán acreditar que la causal de bloqueo cesó, debe indicarse que esta se encuentra precisada en el artículo 136°. No obstante, en atención al comentario de ambas empresas, se precisará en el tercer párrafo del presente artículo que dicha acreditación se realizará a través del mecanismo establecido en el artículo 136°.

En cuanto a los comentarios de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. respecto a su desacuerdo con la figura del intercambio seguro y que esta genere la suspensión del servicio, debemos señalar, como bien reconoce dicha empresa, que la referida figura se encuentra regulada tanto en el Decreto Legislativo N° 1338 como en su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2017-IN. En ese sentido, el presente artículo recoge lo dispuesto en dicho marco normativo, incluyendo la suspensión del servicio, la cual se encuentra dispuesta en el literal g del artículo 30 del Decreto Supremo antes citado.

Respecto al comentario de Telefónica del Perú S.A.A. referido a la oportunidad en la que se deberá ejecutar el bloqueo del equipo, debe precisarse que las disposiciones respectivas tanto para ejecutar dicho bloqueo como la suspensión del servicio se encuentran definidas en la resolución de Consejo Directivo N° 081-2017-CD/OSIPTEL. En ese sentido, no corresponde realizar precisiones adicionales en el presente artículo.

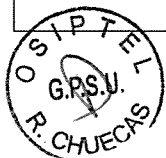
De otro lado, con relación a lo señalado por dicha empresa operadora respecto a incluir en el presente artículo la exclusión correspondiente a los IMEI registrados por las propias empresas operadoras en calidad de equipos de préstamo para los usuarios que internen sus equipos móviles; no se considera necesario incluir dicha precisión en el presente artículo, en la medida que dichos equipos no estarán registrados a nombre de los abonados, sino de la propia empresa operadora. En ese sentido, dado que como señala la empresa Telefónica del Perú S.A.A., dicha precisión ya se encuentra especificada en la Resolución de Consejo Directivo N° 081-2017-CD/OSIPTEL y no implicará una afectación a los abonados, no corresponde acoger la propuesta de la empresa.



<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>Artículo 130°.- Intercambio Seguro</b>  El abonado sólo puede acceder al(los) servicio(s) público(s) móvil(es) que haya contratado, siempre que la titularidad del(los) servicio(s) coincida con la titularidad del(los) equipo(s) terminal(es) móvil(es), de acuerdo a la información contenida en el RENTESEG.</p> <p>En caso el equipo terminal móvil (i) sea utilizado con un servicio público móvil distinto al registrado en el RENTESEG y (ii) hayan transcurrido más de cinco (5) días calendario sin que dicho equipo terminal móvil sea regularizado mediante la utilización del mismo con un servicio público móvil del abonado que figura registrado como titular del equipo en el RENTESEG; la empresa operadora procederá al bloqueo del referido equipo.</p> <p>El abonado cuyo equipo terminal móvil haya sido bloqueado por incumplimiento del intercambio seguro puede solicitar el desbloqueo del equipo terminal móvil ante su empresa operadora, siempre que acredite que la causal del bloqueo cesó, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 136°.</p> <p>Adicionalmente, en caso transcurran diez (10) días calendario luego del bloqueo del equipo terminal móvil sin que el IMSI asociado al mismo se haya utilizado desde otro equipo terminal móvil, la empresa operadora procederá a suspender el servicio público móvil que se encontraba utilizándose en dicho equipo terminal al momento del bloqueo.</p> <p>Lo dispuesto en el presente artículo no resulta aplicable a las personas jurídicas que hayan contratado la prestación del servicio público móvil postpago, que tengan registrados bajo su titularidad más de cien (100) números telefónicos o de abonado del servicio público móvil.</p>
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>Artículo 131°.- Desvinculación del equipo terminal móvil y vinculación automática</b>  El abonado puede solicitar la desvinculación de un equipo terminal móvil registrado a su nombre en el RENTESEG ante la empresa operadora que le presta el servicio público móvil, vía telefónica o de manera presencial, para lo cual proporcionará la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica.</li> <li>(ii) El tipo y número del documento legal de identidad del usuario registrado del equipo terminal móvil (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones).</li> <li>(iii) Información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual es comunicada previamente al OSIPTEL para su correspondiente conformidad. No obstante, la validación de datos puede realizarse a través de la contraseña a la que hace referencia el artículo 128°, en cuyo caso no se requerirá la información antes indicada.</li> </ul>



	<p>Una vez desvinculado el equipo terminal móvil, dicho equipo podrá ser utilizado en otro servicio público móvil vinculándose automáticamente al respectivo abonado, a través del número telefónico o de abonado registrado a su nombre. Para el caso de persona jurídica, el representante podrá desvincular el equipo terminal móvil acreditando dicha condición de acuerdo a lo establecido en el artículo 2°.</p> <p>La empresa operadora puede implementar otros mecanismos no presenciales para facilitar el proceso de desvinculación del equipo terminal móvil siempre que se cumpla con la entrega de la información a que hace referencia el primer párrafo del presente artículo y previa aprobación del OSIPTEL.</p> <p>La carga de la prueba respecto al reporte efectuado por el abonado, el importador o distribuidor, así como sobre la entrega del código correlativo del reporte por recuperación, estará a cargo de la empresa operadora.</p>
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p> <p>En relación al artículo bajo análisis, muy respetuosamente agradeceremos se sirva tomar en consideración los siguientes comentarios respecto a su implementación, los mismos que se describen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un primer aspecto importante a tomar en consideración es el referido a la información que deberán tener las empresas operadoras para proceder a realizar la desvinculación de un equipo terminal. En ese sentido, consideramos importante que se precise cual será la información que las empresas operadoras deberán utilizar a efectos de cumplir con el numeral (iii) del presente artículo.</li> <li>- De igual manera, consideramos que debería existir reglas de desvinculación automática en aquellos casos en los cuales los clientes procedan con efectuar el trámite de “reposición de SIMCARD”, en tanto que si bien el IMEI y el equipo celular siguen siendo los mismos, el IMSI estaría siendo modificado.</li> <li>- Asimismo, consideramos importante que se permita que el proceso de desvinculación no sea realizado únicamente de manera presencial o telefónica sino también mediante mecanismos electrónicos o virtuales, como lo podría ser, por ejemplo, la utilización de la contraseña única desarrollada en el artículo 128° del presente proyecto.</li> </ul> <p>En este punto, consideramos oportuno recordar que una de las principales características de la tecnología GSM sobre la cual se presta el servicio móvil de todas las empresas operadoras en el mercado peruano consiste en la facilidad con la cual es posible utilizar una línea telefónica con diversos equipos terminales.</p>



		<p>Asimismo, debe tomarse en cuenta que se constituye en una costumbre muy arraiga en el mercado peruano la utilización de su servicio móvil de la manera antes descrita, razón por la cual resulta importante que se brinden todas las facilidades para no impactar negativamente la experiencia de nuestros clientes.</p>
	<p><b>Telefónica del Perú S.A.A.</b></p>	<p>No estamos de acuerdo con la figura de desvinculación de equipo, ya que como indicamos nuestra posición en la figura de intercambio seguro, consideramos que esto contraviene con los más elementales principios de libertad de las personas y restringe los atributos del derecho de propiedad (uso, disfrute, transferencia, etc.), <b>trasladando al abonado una responsabilidad innecesaria de realizar un proceso mediante el cual indique que dejará de usar un equipo de su propiedad.</b> En múltiples oportunidades hemos trasladado dicha posición a la Administración Pública, sin embargo, entendemos que OSIPTEL requiere regularlo toda vez que se encuentra dispuesto en el Reglamento del Decreto Legislativo 1338. Sin perjuicio de ello, en caso prevalezca, coincidimos en que la obligación de atención de este proceso se haya establecido para realización mediante medios no presenciales y mediante el uso de un mecanismo seguro como la contraseña única, de manera tal que el impacto de insatisfacción por saturación de canales se vea mitigado.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Respecto al comentario de la empresa América Móvil Perú S.A.C. respecto a que se precise la información que las empresas operadoras deberán utilizar a efectos de cumplir con el numeral (iii) del presente artículo, debemos indicar que tanto este artículo como el Decreto Supremo N° 009-2017-IN establecen que es la empresa la que comunica al OSIPTEL la información que requerirá para la aprobación por parte de este Organismo. Asimismo, es preciso mencionar que esta información no será necesario requerirla en caso se utilice la validación de identidad a través de la contraseña única.</p> <p>De otro lado, respecto a lo señalado por dicha empresa con relación a establecer una regla de desvinculación automática para los abonados que efectúen el trámite de reposición de SIM Card, no se ha considerado adecuado acoger dicha propuesta, atendiendo a que el trámite de la desvinculación a la que hace referencia este artículo se encuentra referido al equipo terminal a efectos que en caso este sea transferido a otra persona, esta no se vea afectada por el intercambio seguro. En ese sentido, el supuesto señalado por la empresa operadora respecto al cambio del IMSI no sería un aspecto que deba ser incluido en el presente artículo.</p> <p>De otro lado, con relación a que se establezca que el proceso de desvinculación sea realizado mediante mecanismos electrónicos o virtuales, debemos indicar que, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN, dicha desvinculación puede ser solicitada únicamente de manera presencial o telefónica.</p>	





	<p>En cuanto a los comentarios de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. respecto a su desacuerdo con la figura de desvinculación de equipo, como bien señala dicha empresa, este se encuentra dispuesto en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN, por lo que corresponde al OSIPTEL recoger dicha figura.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>Artículo 131°.- Desvinculación del equipo terminal móvil y vinculación automática</b></p> <p>El abonado puede solicitar la desvinculación de un equipo terminal móvil registrado a su nombre en el RENTESEG ante la empresa operadora que le presta el servicio público móvil, vía telefónica o de manera presencial, para lo cual proporcionará la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica.</li> <li>(ii) El tipo y número del documento legal de identidad del usuario registrado del equipo terminal móvil (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones).</li> <li>(iii) Información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual es comunicada previamente al OSIPTEL para su correspondiente conformidad. No obstante, la validación de datos puede realizarse a través de la contraseña a la que hace referencia el artículo 128°, en cuyo caso no se requerirá la información antes indicada.</li> </ul> <p>Una vez desvinculado el equipo terminal móvil, dicho equipo podrá ser utilizado en otro servicio público móvil vinculándose automáticamente al respectivo abonado, a través del número telefónico o de abonado registrado a su nombre. Para el caso de persona jurídica, el representante podrá desvincular el equipo terminal móvil acreditando dicha condición de acuerdo a lo establecido en el artículo 2°.</p> <p>La empresa operadora puede implementar otros mecanismos no presenciales para facilitar el proceso de desvinculación del equipo terminal móvil siempre que se cumpla con la entrega de la información a que hace referencia el primer párrafo del presente artículo y previa aprobación del OSIPTEL.</p>



<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>Artículo 132°.- Vinculación del equipo terminal móvil adquirido en el extranjero</b>          Los equipos terminales móviles ingresados al país por persona natural para su uso personal, deberán ser registrados ante la empresa operadora en forma presencial, vinculándolos a servicios públicos móviles cuya titularidad haya sido registrada previamente. Dicha vinculación no podrá exceder de dos (2) equipos terminales por año para esta modalidad.</p> <p>Para tal efecto la empresa operadora deberá solicitar a la persona natural una declaración jurada en la que indique, que:</p> <p>(i) El equipo terminal móvil ha ingresado legalmente al país para su uso personal.          (ii) Tiene conocimiento que en caso registre bajo su titularidad más de dos (2) equipos terminales móviles ingresados al país por año mediante esta modalidad, se bloquearán aquellos equipos terminales registrados en exceso.</p> <p>Previamente a la vinculación del equipo terminal al que hacen referencia los párrafos anteriores la empresa operadora deberá verificar la coincidencia del código IMEI impreso en el equipo terminal con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal. En ningún caso la empresa operadora vinculará equipos terminales en los que no se verifique la coincidencia antes mencionada.</p> <p>Lo dispuesto en el presente artículo no resulta aplicable para el caso de equipos terminales móviles que se encuentren temporalmente en el país para su utilización únicamente mediante el servicio de roaming internacional.</p>	
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p>	<p>Sobre el particular, ponemos a disposición de vuestro Despacho, nuestros comentarios y/o sugerencias respecto a la vinculación de equipos terminales adquiridos en el extranjero, conforme se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un primera precisión que mucho agradeceremos se sirva absolver es respecto al cálculo de los dos (2) equipos terminales por año que los clientes pueden vincular por año. Al respecto, nos causa preocupación la fecha desde la cual se podrá efectuar la vinculación antes señalada. Un ejemplo podrá evidenciar aún más, lo antes señalado.</li> </ul> <p>Por ejemplo, en el mes de noviembre, un cliente vincula dos (2) equipos terminales adquiridos en el extranjero y en el mes de febrero, el cliente vincula un (1) celular adicional. En todos los casos, los tres (3) celulares han sido adquiridos en el extranjero.</p> <p>En el ejemplo antes descrito, ¿el celular vinculado en el mes de febrero será bloqueado? El cómputo del plazo de dos celulares por año se cuenta ¿desde enero hasta diciembre del año en el cual se efectuó la vinculación? Ó ¿desde noviembre hasta octubre del próximo año?</p>



- Asimismo, en el mismo ejemplo antes descrito, en caso se bloquee el tercer celular inscrito en la lista blanca (vinculación) por haber excedido la cantidad de celulares que se pueden registrar desde noviembre hasta el próximo Octubre ¿El tercer equipo celular podrá ser registrado a partir de noviembre del siguiente año (una vez transcurrido el año)?
- De igual modo, consideramos indispensable que se determine a la entidad encargada de identificar a aquellos clientes que exceden la vinculación de tres (3) celulares han sido adquiridos en el extranjero. En ese sentido, consideramos que, de conformidad a lo establecido en el artículo 19° del Decreto Supremo N° 009-2017-IN, le corresponde tanto al OSIPTEL como al Ministerio del Interior identificar los IMEIs que no se encontrarían incluidos en la lista blanca, como consecuencia de haberse excedido de la cantidad de dos (2) equipos terminales por año.
- De otro lado, consideramos importante que se precise a nivel normativo si los dos (2) equipos terminales que se pueden incluir por año en la lista blanca (vinculación) será por empresa operadora o a nivel nacional. Por ejemplo, si una persona trae al país cuatro ocho (8) equipos celulares y registra dos (2) en cada empresa operadora ¿será válido? ¿Se bloquearan desde el tercer al cuarto equipo celular? Con la finalidad de que el mercado tenga predictibilidad, consideramos necesario que se precise el extremo antes señalado.
- De igual modo, es oportuno mencionar en la actualidad existe una importante cantidad de equipos celulares en el mercado que no tienen un IMEI físico en la estructura del celular sino en algún accesorio removible y fácilmente reemplazable como por ejemplo, la tarjeta del SIMCARD.

En el ejemplo anterior, en caso uno de esos celulares sea importado válidamente del extranjero, no podrían ser incorporados en la lista blanca debido a que sería materialmente imposible verificar con certeza la coincidencia entre el IMEI físico y el IMEI lógico.


En los casos antes mencionados, el código IMEI no figura en ningún lado del equipo celular, lográndose ubicar, por ejemplo, en la bandeja extraíble --y fácilmente reemplazable-- donde se inserta la SIMCARD. En ese sentido, al tratarse de una pieza extraíble, consideramos que no serviría como un parámetro que garantice la autenticidad del código IMEI.

Es por tal motivo que solicitamos respetuosamente que en aquellos casos en los cuales los equipos celulares no cuentan con un IMEI físico o que los mismos se encuentran en accesorios removibles, no será necesario efectuar la comparación entre el IMEI físico y lógico.



		<p>- De otro lado, consideramos importante que se mencione expresamente que mediante la contraseña única se podrá efectuar el trámite de “vinculación de equipo terminal adquirido en el extranjero”, siendo más evidente aun aquellos casos en los cuales los equipos celulares no cuentan con un IMEI físico.</p>
	<p><b>Telefónica del Perú S.A.A.</b></p>	<p><b><u>Sobre el procedimiento de vinculación que debe realizar el abonado ante la empresa operadora:</u></b>  Consideramos que se debe permitir la solicitud de vinculación de equipos importados por el propio abonado mediante <b>medios informáticos y haciendo uso de la contraseña única señalada en el artículo N° 128</b>, en donde se expone el derecho de uso de la misma para distintas transacciones y solicitudes del abonado, bajo aprobación del proceso a implementar por parte de OSIPTEL. Esto, estaría alineado al proceso de registro de IMEI que se implementó en Colombia (<a href="http://www.enter.co/cultura-digital/colombia-digital/como-registrar-tu-imei-ante-los-operadores-en-colombia/">http://www.enter.co/cultura-digital/colombia-digital/como-registrar-tu-imei-ante-los-operadores-en-colombia/</a>), dando facilidad de registro a los abonados, con las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliente puede registrar: (i) directamente en web de OSIPTEL; (ii) enlace directo web de operadora; (iii) app; o (iv) en oficinas donde se disponibilizaría un punto de registro web y donde se oriente de su uso a los abonados.</li> <li>- Cliente debe registrar los datos de (i) IMEI lógico (marcando el *#06#), (ii) marca del equipo (característica física), (iii) modelo del equipo (característica física). Asimismo, validaría un texto donde se declare que es consciente de que al proceder al registro se hace responsable de la información registrada, y del conocimiento de poder registrar únicamente 2 equipos por año en total, o caso contrario sería materia de bloqueo de equipo (consideraciones de la declaración jurada), para lo cual validaría su conformidad con la contraseña única.</li> <li>- El sistema validará que la información i), ii), iii) se correspondan y sean válidas (comparación de IMEI, y marca y modelo contra el TAC de dicho IMEI); además de que el equipo identificado no se encuentre en alguna situación irregular (En lista negra por estar reportado como robado por ejemplo). Asimismo, se establecería una lógica para restringir el registro únicamente a 2 solicitudes por año.</li> <li>- Cuando se proceda al registro de vinculación, esta información sería intercambiada para incorporación en la Lista Blanca que OSIPTEL administre, mediante el registro de intercambio diario que la Norma complementaria establece.</li> </ul> <p><b><u>Sobre la ejecución efectiva de bloqueo de los IMEI que sobrepasen el total de 2 terminales registrados al año:</u></b>  No se ha establecido un procedimiento claro de ejecución, donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se precise que debe ser el Ministerio del Interior u OSIPTEL, a través del análisis de información diaria que realicen, quienes informen a las operadoras qué equipos que deben bloquearse por ser equipos que sobrepasan los 2 permitidos en el año.</li> </ul>



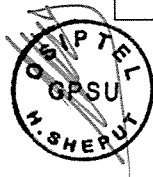
		<p>- Se debe considerar que ningún bloqueo sea ejecutado de manera inmediata o el mismo día en que el OSIPTEL o Ministerio del Interior lo informen a la empresa operadora, ya que se debe dar oportunidad al abonado de recibir la notificación que explique el motivo del bloqueo, lo cual no se garantiza en los casos que el abonado no disponga de otro equipo terminal en donde pueda recibir el SMS descrito en el <b>artículo 135</b>.</p> <p>Se propone:</p> <p><i>“...Los equipos terminales móviles ingresados al país por persona natural para su uso personal, deberán ser registrados ante la empresa operadora en forma presencial <b><u>o mediante medios informáticos que el OSIPTEL apruebe</u></b>, vinculándolos a servicios públicos móviles cuya titularidad haya sido registrada previamente. Dicha vinculación no podrá exceder de dos (2) equipos terminales por año para esta modalidad.</i></p> <p><i>Para tal efecto la empresa operadora deberá solicitar a la persona natural una declaración jurada, <b><u>o aceptación de las consideraciones de su registro mediante métodos informáticos haciendo uso de la contraseña única</u></b>, en la que indique, que:</i></p> <p><i>(i) El equipo terminal móvil ha ingresado legalmente al país para su uso personal.</i></p> <p><i>(ii) Tiene conocimiento que en caso registre bajo su titularidad más de dos (2) equipos terminales móviles ingresados al país por año mediante esta modalidad, se bloquearán aquellos equipos terminales registrados en exceso, <b><u>a los dos (03) días hábiles de recibida la notificación previa que será emitida por la empresa operadora indicando el motivo de bloqueo; según las disposiciones del artículo 135.</u></b></i></p> <p><i><b><u>A efectos de acreditar</u></b> Previamente a la vinculación del equipo terminal al que hacen referencia los párrafos anteriores, la empresa operadora deberá verificar la coincidencia del código IMEI impreso en el equipo terminal, <b><u>o las características físicas de marca y modelo que registre el abonado mediante medios informáticos</u></b>, con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar <b><u>*#06#</u></b> en el equipo terminal. En ningún caso la empresa operadora vinculará equipos terminales en los que no se verifique la coincidencia antes mencionada...”</i></p>
 <p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>		<p>Con relación al comentario de la empresa América Móvil Perú S.A.C., respecto al cómputo del año dentro del cual los abonados pueden vincular a su nombre hasta dos (2) equipos ingresados al país por persona natural para uso personal, debemos señalar que, en atención a la finalidad de esta disposición, el cómputo de dicho año se calculará desde la primera vinculación. Así, una vez transcurrido un año desde la primera vinculación, el siguiente periodo de un año a considerar se contará desde la segunda fecha de vinculación. En el ejemplo planteado por esta empresa, el equipo adquirido en el mes de febrero será bloqueado.</p>



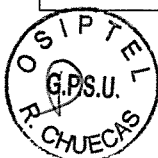
	<p>Con relación al comentario de la empresa América Móvil Perú S.A.C. y Telefónica del Perú S.A.A. respecto al ente encargado de determinar el supuesto de bloqueo previsto en el presente artículo, consideramos que dicha precisión resulta innecesaria en la medida que este aspecto ha sido abordado en la Resolución de Consejo Directivo N° 081-2017-CD/OSIPTEL, correspondiendo al OSIPTEL o a la empresa que este designe. En el mismo sentido, tampoco corresponde precisar la ejecución del referido bloqueo, como ha señalado Telefónica del Perú S.A.A., dado que dicho aspecto también ha sido abordado en la citada resolución.</p> <p>Cabe señalar que es el OSIPTEL o la empresa que este designe quien dispondrá de la información correspondiente a cada una de las operadoras móviles, lo cual permite el adecuado seguimiento del número de equipos terminales ingresados al país por persona natural para uso personal que sean registrados a nombre de una misma persona, sin importar la empresa operadora. En tal sentido, respecto a la consulta de la empresa América Móvil Perú S.A.C. respecto a si la dicha vinculación de dos (2) equipos terminales por año es por cada empresa operadora o no, debe indicarse que esta es general, independientemente de la empresa operadora.</p> <p>De otro lado, en lo que respecta al comentario de América Móvil Perú SAC. referido a los equipos terminales que tienen su código IMEI físico en un accesorio removible y fácilmente reemplazable, es preciso señalar que de acuerdo a lo señalado en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN se debe verificar que el código IMEI físico y el lógico coincidan, sin establecer ninguna excepción a dicho supuesto. En ese sentido, en caso la empresa operadora considere que no se ha verificado de manera suficiente dicha coincidencia podrá no proceder a la vinculación, sin perjuicio de los controles posteriores que pueda realizar este Organismo.</p> <p>Con relación al comentario de las empresas América Móvil Perú S.A.C. y Telefónica del Perú S.A.A., respecto a la posibilidad de realizar la vinculación del equipo terminal ingresado al país por persona natural para uso personal, a través de medios distintos a los presenciales, debemos reiterar que el Decreto Supremo N° 009-2017-IN establece que debe verificarse la coincidencia el código IMEI físico y el lógico. En ese sentido, dado que dicha verificación únicamente puede ser realizada a través de medios presenciales (como mediante el uso de la contraseña única), no corresponde atender a dicha sugerencia.</p>
<p><b>Versión final del artículo</b></p>	<p><b>Artículo 132°.- Vinculación del equipo terminal móvil adquirido en el extranjero</b></p> <p>Los equipos terminales móviles ingresados al país por persona natural para su uso personal, deberán ser registrados ante la empresa operadora en forma presencial, vinculándolos a servicios públicos móviles cuya titularidad haya sido registrada previamente. Dicha vinculación no podrá exceder de dos (2) equipos terminales por año para esta modalidad.</p> <p>Para tal efecto la empresa operadora deberá solicitar a la persona natural una declaración jurada en la que indique, que:</p> <p>(i) El equipo terminal móvil ha ingresado legalmente al país para su uso personal.</p>



	<p>(ii) Tiene conocimiento que en caso registre bajo su titularidad más de dos (2) equipos terminales móviles ingresados al país por año mediante esta modalidad, se bloquearán aquellos equipos terminales registrados en exceso.</p> <p>Previamente a la vinculación del equipo terminal al que hacen referencia los párrafos anteriores la empresa operadora deberá verificar la coincidencia del código IMEI impreso en el equipo terminal con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal. En ningún caso la empresa operadora vinculará equipos terminales en los que no se verifique la coincidencia antes mencionada.</p> <p>Lo dispuesto en el presente artículo no resulta aplicable para el caso de equipos terminales móviles que se encuentren temporalmente en el país para su utilización únicamente mediante el servicio de roaming internacional.</p>
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>Artículo 133°.- Bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio</b></p> <p>Además del bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio público móvil previstos en los artículos 126°, 130° y 132°, la empresa operadora deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Bloquear el equipo terminal móvil que se encuentre en la Lista Negra del RENTESEG como consecuencia del reporte por sustracción o pérdida realizado por otra empresa operadora, incluyendo la información de otros países en virtud de acuerdos internacionales.</li> <li>(ii) Suspender el servicio y bloquear el equipo terminal que no se encuentre registrado en la Lista Blanca del RENTESEG.</li> <li>(iii) Suspender el servicio y bloquear el equipo terminal cuyo código IMEI haya sido detectado como alterado, salvo que se trate de un equipo terminal móvil clonado o duplicado, en cuyo caso solo procederá a suspender el servicio.</li> </ul> <p>En el caso de los numerales (ii) y (iii), la empresa operadora deberá proceder conforme a lo dispuesto en el artículo 135°.</p>

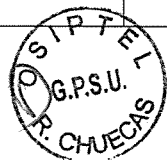


<b>Comentarios de los interesados</b>	<b>América Móvil Perú S.A.C.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Como estamos seguros vuestro Despacho comprenderá, la suspensión de una línea celular o el bloqueo generará que muchos clientes acudan a nuestros puntos de atención al cliente, razón por la cual resulta importante que todas las acciones de bloqueo de IMEIs realizadas no sólo en nuestra red sino también en las redes de terceras empresas (y cuya información viajará a través del sistema de intercambio diario del Regulador) también sean oportunamente informadas, a efectos de transmitir dicha información en nuestros puntos de venta y éstos se encuentren preparados para atender a nuestros clientes con un celular bloqueado en la red de operador, por incumplir el intercambio seguro, por ejemplo.</li> <li>- De igual modo, consideramos importante que se precise que la identificación de los IMEIS que serán bloqueados así como las líneas suspendidas, será una labor que será efectuada por el OSIPTEL o el Ministerio del Interior, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 19°, 20°, 25° y 26° del Decreto Supremo N° 009-2017-IN</li> </ul>
	<b>Telefónica del Perú S.A.C.</b>	<p>Como ya expusimos en los comentarios del <b>artículo N° 71</b>, no estamos de acuerdo con la ejecución de suspensión de líneas de servicio, debido a que la finalidad de la norma versa sobre el registro y control de equipos terminales móviles, y no debe afectarse el derecho de los abonados del uso de sus servicios públicos de comunicaciones.</p> <p>Consideramos que la obligación debe limitarse a bloqueo de equipo dado que el problema se encuentra en el equipo y no en el servicio que ha sido adecuadamente contratado. El bloqueo soluciona el problema para que se deje de utilizar un equipo en situación irregular.</p> <p>En la única casuística en que la solución debería ser suspensión es en el corte por robo o pérdida del equipo, tal cual está establecido en la normativa vigente. Entendemos que esta disposición la ha incorporado OSIPTEL en cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de la ley N°1338, aprobado mediante DS-009-2017-IN. Sin embargo, por ello creemos fundamental que en cumplimiento del rol de OSIPTEL en materia de derechos de los usuarios de telecomunicaciones, consideramos fundamental que solicite el Ministerio del Interior la modificación de dicho extremo del mencionado Decreto Supremo.</p> <p>Sin perjuicio de ello, precisamos que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No se ha considerado a los equipos declarados como inoperativos, como parte de la Lista Negra de equipos. Debe incluirse en el texto normativo.</li> <li>- Creemos que, si bien en un inicio se consideró la opción de Suspensión para los casos de tratamiento de IMEI duplicado, se puede emplear otra alternativa de tratamiento únicamente empleando el registro en Lista Negra y sin afectar al servicio ni al abonado que sea el titular del IMEI válido que fue materia de clonación. Esto se lograría mediante el uso de Listas de Excepción, en la cual se registraría la asociación de Titular – línea – IMEI, en posterior a la acreditación de validez de IMEI por parte del titular. El</li> </ul>





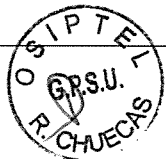
		<p>funcionamiento de ello, haría posible que el IMEI duplicado sea efectivamente bloqueado en lista negra y únicamente permita la realización de la llamada cuando la red identifique la asociación descrita para la "Lista de excepción". De esta manera se restringe el uso de IMEI alterados de manera directa y no de una forma indirecta cuando se afecta el servicio, más no al equipo en sí.</p> <p>Se propone:</p> <p><i>"...Además del bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio público móvil previstos en los artículos 126°, 130° y 132°, la empresa operadora deberá:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>(i) Bloquear el equipo terminal móvil que se encuentre en la Lista Negra del RENTESEG como consecuencia del reporte por sustracción o pérdida realizado por otra empresa operadora, incluyendo la información de otros países en virtud de acuerdos internacionales.</i></li> <li><i>(ii) <del>Suspender el servicio y bloquear el equipo terminal que no se encuentre registrado en la Lista Blanca del RENTESEG.</del></i></li> <li><i>(iii) <del>Suspender el servicio y bloquear el equipo terminal cuyo código IMEI haya sido detectado como alterado, <u>ya sea que se trate de un IMEI inválido o duplicado</u>, salvo que se trate de un equipo terminal móvil clonado o duplicado, en cuyo caso solo procederá a suspender el servicio.</del></i></li> <li><i>(iv) <u>Bloquear el equipo terminal móvil que se encuentre en la Lista Negra del RENTESEG como consecuencia del reporte por equipo inoperativo realizado por otra empresa operadora.</u></i></li> </ul>
	<p>Entel Perú S.A.</p>	<p>El texto del artículo debe quedar redactado de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Legislativo 1338, su Reglamento y las Normas Complementarias aprobadas por OSIPTEL.</p> <p>Sugerimos la siguiente redacción:</p> <p><b>Artículo 133°.- Bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio</b></p> <p><i>Además del bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio público móvil previstos en los artículos 126°, 130° y 132°, la empresa operadora, a solicitud de OSIPTEL o la entidad que éste designe para la administración del RENTESEG de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Legislativo 1338, su Reglamento y Normas Complementarias, deberá:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>(i) Bloquear el equipo terminal móvil que se encuentre en la Lista Negra del RENTESEG como consecuencia del reporte por sustracción o pérdida realizado por otra empresa operadora, incluyendo la información de otros países en virtud de acuerdos internacionales.</i></li> </ul>



		<p>(ii) <i>Suspender el servicio y bloquear el equipo terminal que no se encuentre registrado en la Lista Blanca del RENTESEG.</i></p> <p>(iii) <i>Suspender el servicio y bloquear el equipo terminal cuyo código IMEI haya sido detectado como alterado, salvo que se trate de un equipo terminal móvil clonado o duplicado, en cuyo caso solo procederá a suspender el servicio.</i></p> <p><i>En el caso de los numerales (ii) y (iii), la empresa operadora deberá proceder conforme a lo dispuesto en el artículo 135°.</i></p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>		<p>Con relación a los comentarios de las empresas América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A. y Entel Perú S.A., respecto a la entidad que se encargará de identificar los códigos IMEI que serán bloqueados y/o los servicios a suspender en los supuestos incluidos en los numerales (i), (ii) y (iii) del presente artículo; debemos indicar que ello ya se encuentra recogido en la Resolución de Consejo Directivo N° 081-2017-CD/OSIPTEL. En ese sentido, reiterar dicha disposición en el presente artículo resulta innecesario.</p> <p>En el mismo sentido, respecto al comentario de la empresa América Móvil Perú S.A.C. respecto a la ejecución del bloqueo del equipo y/o suspensión del servicio, debemos señalar que dichos aspectos también han sido establecidos en la resolución de Consejo Directivo antes citada.</p> <p>Respecto a la disconformidad de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. con relación a la suspensión de líneas, como bien señala la propia empresa, corresponde a este Organismo recoger dicha situación en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN.</p> <p>De otro lado, respecto a lo señalado por dicha empresa sobre que no se ha considerado a los equipos declarados como inoperativos como parte de la Lista Negra de equipos; debemos señalar que dado que para dicho caso no se han previsto reglas adicionales a las establecidas en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN ni en la Resolución de Consejo Directivo N° 081-2017-CD/OSIPTEL, se ha considerado pertinente no hacer referencia a dicha categoría en las Condiciones de Uso, ello sin perjuicio de la vigencia de las normas antes citadas.</p> <p>Finalmente, respecto a lo señalado por Telefónica del Perú S.A.A. respecto a establecer como alternativa en los casos de IMEI duplicado a la utilización de “Listas de Excepción”; debe indicarse que dado que el Decreto Supremo N° 009-2017-IN establece las consecuencias de la identificación de códigos IMEI duplicados, la aplicación de una regla distinta requeriría una modificación de dicha norma, razón por la cual no corresponde atender a dicha sugerencia.</p>



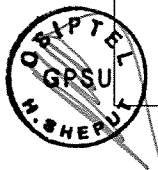
<b>Versión final del Artículo</b>	<p><b>Artículo 133°.- Bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio</b>  Además del bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio público móvil previstos en los artículos 126°, 130° y 132°, la empresa operadora deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Bloquear el equipo terminal móvil que se encuentre en la Lista Negra del RENTESEG como consecuencia del reporte por sustracción o pérdida realizado por otra empresa operadora, incluyendo la información de otros países en virtud de acuerdos internacionales.</li> <li>(ii) Suspender el servicio y bloquear el equipo terminal que no se encuentre registrado en la Lista Blanca del RENTESEG.</li> <li>(iii) Suspender el servicio y bloquear el equipo terminal cuyo código IMEI haya sido detectado como alterado, salvo que se trate de un equipo terminal móvil clonado o duplicado, en cuyo caso solo procederá a suspender el servicio.</li> </ul> <p>En el caso de los numerales (ii) y (iii), la empresa operadora deberá proceder conforme a lo dispuesto en el artículo 135°.</p>	
<b>Artículo</b>	<p><b>Artículo 134°.- Prelación respecto al estado de los equipos terminales</b>  Si un equipo terminal móvil se encuentra en más de una categoría que dé origen al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio, a efectos de su tratamiento, deberán seguirse las siguientes reglas de prelación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) El estado de equipo sustraído o perdido prevalece respecto al resto de categorías.</li> <li>(ii) El incumplimiento del intercambio seguro prevalece sobre el estado de IMEI alterado.</li> <li>(iii) El estado de equipo cuyo IMEI es inválido prevalece sobre el estado de IMEI duplicado o clonado.</li> </ul>	
<b>Comentarios de los interesados</b>	<b>Telefónica del Perú S.A.A.</b>	No se ha precisado la regla para los IMEI que no hayan sido registrados en lista blanca y aquellos que hayan sido detectados como importados por el abonado con más de 2 equipos.
<b>Posición del OSIPTEL</b>	Con relación al comentario de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. debemos señalar que de la evaluación realizada se considera que no se presentará el escenario en el cual las categorías a las que hace referencia puedan entrar en conflicto con las demás que sí han sido consideradas. En efecto, en ninguno de los dos casos corresponderá incluir el código IMEI respectivo en la Lista Blanca, razón por la cual, para su bloqueo no se realizarán validaciones adicionales que permitan determinar si se encuentra en alguna otra categoría.	
<b>Versión final del Artículo</b>	<p><b>Artículo 134°.- Prelación respecto al estado de los equipos terminales</b>  Si un equipo terminal móvil se encuentra en más de una categoría que dé origen al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio, a efectos de su tratamiento, deberán seguirse las siguientes reglas de prelación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) El estado de equipo sustraído o perdido prevalece respecto al resto de categorías.</li> </ul>	



	<p>(ii) El incumplimiento del intercambio seguro prevalece sobre el estado de IMEI alterado.</p> <p>(iii) El estado de equipo cuyo IMEI es inválido prevalece sobre el estado de IMEI duplicado o clonado.</p>
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>Artículo 135°.- Información sobre bloqueo y/o suspensión del servicio</b></p> <p>En los casos de bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio como consecuencia de lo dispuesto en los artículos 130° y 132° y los numerales (ii) y (iii) del artículo 133°, de manera previa a su ejecución, la empresa operadora deberá remitir un mensaje de texto indicando como mínimo (i) la causal por la cual se procederá a bloquear el equipo terminal móvil y/o suspender el servicio, (ii) el plazo máximo en el cual se hará efectiva la suspensión y bloqueo, cuando corresponda, y (iii) la posibilidad de cuestionar la suspensión y/o bloqueo injustificados.</p> <p>Adicionalmente, en el caso de los numerales (ii) y (iii) del artículo 133°, la empresa operadora deberá incluir en el referido mensaje, información respecto a la obligación de entregar el equipo terminal a la empresa operadora para efectos de que ésta proceda a reactivar el servicio público móvil.</p> <p>En el caso de incumplimiento del intercambio seguro, el envío del mensaje de texto y el bloqueo del equipo terminal deberán ser realizados en forma inmediata.</p> <p>En los demás casos, el mensaje deberá ser remitido dentro de los dos (2) días hábiles de haber tomado conocimiento de la causal respectiva. Asimismo, la suspensión del servicio se hará efectiva dentro del plazo máximo de dos (2) días hábiles de remitido el referido mensaje de texto y se mantendrá en tanto el abonado no haga la entrega del equipo terminal móvil a la empresa operadora que le brinda el servicio. En caso el abonado cuestione la suspensión del servicio y/o el bloqueo del equipo terminal móvil por considerarlos injustificados y haya solicitado su revisión por parte del OSIPTEL, la obligación de devolver el equipo quedará suspendida hasta el pronunciamiento respecto a dicho cuestionamiento.</p> <p>Adicionalmente, la empresa operadora del servicio público móvil deberá incorporar en su página web de inicio, un enlace que direcciona hacia la herramienta informática que implemente el OSIPTEL respecto a la información contenida en el RENTESEG.</p>



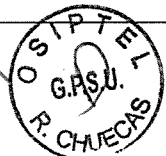
<p>Comentarios de los interesados</p>	<p>Telefónica del Perú S.A.A.</p>	<p>Reiteramos nuestra posición sobre la eliminación de la obligación de suspensión de los servicios móviles, tal como hemos expuesto en los comentarios anteriores.</p> <p>Asimismo, creemos que todos los bloqueos deben ser ejecutados únicamente después de que el abonado haya recibido el mensaje informativo que la empresa operadora debe remitir, según lo dispuesto en el presente artículo. En ese sentido, proponemos que el flujo para notificación y bloqueo sea el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La empresa operadora recibe el listado de los IMEI en situación de incumplimiento que el OSIPTEL o MININTER detecte en base al análisis diario realizado.</li> <li>- La empresa debe disponer de 02 días hábiles para realizar la ejecución de envío de SMS informativo, que el OSIPTEL apruebe.</li> <li>- La empresa procede, únicamente, al bloqueo de los equipos cuya situación no se hubiera subsanado mediante los medios de acreditación que se definan y los que se establecen en el <b>artículo 136</b> por cuestionamientos de los abonados a los bloqueos o futuros bloqueos, a los 02 días hábiles de realizada la notificación al cliente.</li> </ul> <p>Esto daría la oportunidad al abonado para que tenga un tratamiento previo y/o procedimiento de subsanación previo a que se ejecute el bloqueo del equipo. Asimismo, el proceso contemplaría que de no tener un proceso de acreditación registrado por el abonado dentro de los 02 días hábiles de haber recibido la notificación, se ejecutaría el bloqueo automático del equipo. Asimismo, el realizar el bloqueo de manera posterior al envío del SMS garantiza que el abonado o usuario haya sido notificado, lo cual no se puede asegurar cuando el bloqueo es inmediato y el envío de SMS posterior, ya que no todos los abonados disponen de otros equipos y es posible que no inserten su simcard en otro IMEI y de esta manera no se enterarían del motivo de bloqueo del IMEI en incumplimiento, lo cual generaría insatisfacción de los abonados, reclamos y canales de atención saturados por dicho desconocimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IMEI incumple intercambio seguro (artículo 130) – Solo Bloqueo</li> <li>• IMEI sobrepasa los 2 equipos totales importados (artículo 132) – Solo bloqueo</li> <li>• IMEI no se encuentra en lista blanca (artículo 133) – Solo Bloqueo</li> <li>• IMEI alterado – inválido (artículo 133) – Solo Bloqueo</li> <li>• IMEI alterado – clonado (artículo 133) – Solo Bloqueo</li> </ul> <p><i>“... En los casos de bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio como consecuencia de lo dispuesto en los artículos 130° y 132° y los numerales (ii) y (iii) del artículo 133°, de manera previa a su ejecución, la empresa operadora deberá remitir un mensaje de texto, <b>que el OSIPTEL apruebe</b>, indicando como mínimo (i) la causal por la cual se procederá a bloquear el equipo terminal móvil y/o suspender el servicio, (ii) <b>que</b> el plazo máximo en el cual se hará efectiva la suspensión y el bloqueo</i></p>
---------------------------------------	-----------------------------------	--



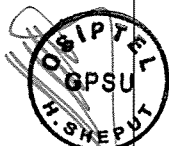
		<p><b><u>será de tres (03) días hábiles desde que se reciba la notificación</u></b>, cuando corresponda, y (iii) la posibilidad de cuestionar la suspensión y/o bloqueo injustificados.</p> <p>Adicionalmente, en el caso de los numerales (ii) y (iii) del artículo 133°, la empresa operadora deberá incluir en el referido mensaje, información respecto a la obligación de entregar el equipo terminal a la empresa operadora, para efectos de que ésta proceda a reactivar el servicio público móvil. <b><u>indicando a su vez que, en caso dicho equipo terminal no sea devuelto, podría verse involucrado en un proceso de investigación policía a cargo del Ministerio del Interior.</u></b></p> <p><del>En el caso de incumplimiento del intercambio seguro, el envío del mensaje de texto y el bloqueo del equipo terminal deberán ser realizados en forma inmediata.</del></p> <p><del>En los demás casos, el mensaje deberá ser remitido dentro de los dos (2) días hábiles de haber tomado conocimiento de la causal respectiva <b><u>de acuerdo a la información recibida por el OSIPTEL o Ministerio del Interior por medio de OSIPTEL producto del análisis de detección realizado.</u></b></del></p> <p><del>Asimismo, la suspensión del servicio se hará efectiva dentro del plazo máximo de dos (2) días hábiles de remitido el referido mensaje de texto y se mantendrá en tanto el abonado no haga la entrega del equipo terminal móvil a la empresa operadora que le brinda el servicio. En caso el abonado cuestione la suspensión del servicio y/o el bloqueo del equipo terminal móvil por considerarlos injustificados y haya solicitado su revisión por parte del OSIPTEL, la obligación de devolver el equipo quedará suspendida hasta el pronunciamiento respecto a dicho cuestionamiento...</del></p>
	<p>Entel Perú S.A.</p>	<p>El texto del artículo debe quedar redactado de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Legislativo 1338, su Reglamento y las Normas Complementarias aprobadas por OSIPTEL.</p> <p>Asimismo, OSIPTEL debe definir cuál será la información que se incluirá en la herramienta informática respecto a la información contenida en el RENTESEG. En dicha herramienta, podría permitir que los usuarios consulten si un equipo está vinculado o desvinculado, para facilitar la compra de equipos que se encuentran vinculados y evitar así suspensiones a usuarios que adquieren equipos de buena fe a terceros que no son empresas operadoras o importadoras.</p> <p>Asimismo, OSIPTEL deberá comunicar con anticipación a las empresas operadoras cuál será el texto del mensaje de bloqueo.</p> <p>Sugerimos la siguiente redacción:</p> <p><b>Artículo 135°.- Información sobre bloqueo y/o suspensión del servicio</b>  <i>En los casos de bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio como consecuencia de lo dispuesto en los artículos 130° y 132° y los numerales (ii) y (iii) del artículo 133°, de manera previa a su</i></p>



	<p><i>ejecución, la empresa operadora, a solicitud de OSIPTEL o la entidad que éste designe para la administración del RENTESEG de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Legislativo 1338, su Reglamento y Normas Complementarias, deberá remitir un mensaje de texto indicando como mínimo (i) la causal por la cual se procederá a bloquear el equipo terminal móvil y/o suspender el servicio, (ii) el plazo máximo en el cual se hará efectiva la suspensión y bloqueo, cuando corresponda, y (iii) la posibilidad de cuestionar la suspensión y/o bloqueo injustificados.</i></p> <p><i>Adicionalmente, en el caso de los numerales (ii) y (iii) del artículo 133°, la empresa operadora deberá incluir en el referido mensaje, información respecto a la obligación de entregar el equipo terminal a la empresa operadora para efectos de que ésta proceda a reactivar el servicio público móvil.</i></p> <p><i>En el caso de incumplimiento del intercambio seguro, el envío del mensaje de texto y el bloqueo del equipo terminal deberán ser realizados en forma inmediata, a solicitud de OSIPTEL o la entidad que éste designe para la administración del RENTESEG de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Legislativo 1338, su Reglamento y Normas Complementarias</i></p> <p><i>En los demás casos, el mensaje deberá ser remitido dentro de los dos (2) días hábiles de haber tomado conocimiento de la causal respectiva. Asimismo, la suspensión del servicio se hará efectiva dentro del plazo máximo de dos (2) días hábiles de remitido el referido mensaje de texto y se mantendrá en tanto el abonado no haga la entrega del equipo terminal móvil a la empresa operadora que le brinda el servicio.</i></p> <p><i>En caso el abonado cuestione la suspensión del servicio y/o el bloqueo del equipo terminal móvil por considerarlos injustificados y haya solicitado su revisión por parte del OSIPTEL, la obligación de devolver el equipo quedará suspendida hasta el pronunciamiento respecto a dicho cuestionamiento</i></p> <p><i>Adicionalmente, la empresa operadora del servicio público móvil deberá incorporar en su página web de inicio, un enlace que direcciona hacia la herramienta informática que implemente el OSIPTEL respecto a la información contenida en el RENTESEG.</i></p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Con relación a lo señalado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. respecto a que todos los bloqueos deben ser ejecutados únicamente después de que el abonado haya recibido el mensaje informativo que la empresa operadora debe remitir; debe indicarse que estamos de acuerdo con dicha afirmación. Para tal efecto, la empresa operadora deberá remitir el referido mensaje durante el lapso entre el momento que recoge la información respectiva del RENTESEG y el momento de ejecución del bloqueo del equipo y/o suspensión del servicio, de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 081-2017-CD/OSIPTEL y, cuando corresponda, lo dispuesto en el artículo 20° del decreto Supremo N° 009-2017-IN.</p>



	<p>Cabe señalar que en el caso del intercambio seguro se ha establecido que el bloqueo del equipo se realice inmediatamente luego de remitir el mensaje respectivo, a efectos que en ningún caso alguien que haya accedido ilícitamente al equipo terminal, pueda optar por regularizar el equipo introduciendo el SIM Card también obtenido ilícitamente.</p> <p>De acuerdo a lo antes señalado, no corresponde realizar mayores precisiones al texto final del presente artículo ni atender a las sugerencias de Telefónica del Perú S.A.A. respecto a dichos aspectos.</p> <p>En cuanto a los comentarios de la empresa Entel Perú S.A. relacionados al establecimiento de la entidad encargada de determinar el bloqueo y/o suspensión del servicio en los casos a los que hace referencia el presente artículo; debe indicarse nuevamente que ello no resulta necesario, en la medida que ello ha sido abordado en la Resolución de Consejo Directivo N° 081-2017-IN.</p> <p>De otro lado, en cuanto a lo señalado por dicha empresa respecto a que se defina la información que se incluirá en la herramienta informática a la que hace referencia el presente artículo, corresponde señalar que dicha herramienta será administrada por el OSIPTEL o la empresa que este designe, sin que esto implique mayores obligaciones a las empresas operadoras, además de la inclusión de un enlace a su página web. En ese sentido, consideramos que con la finalidad de brindar mayor flexibilidad a la información que puede ser incluida en dicha herramienta informática, no corresponde realizar mayores precisiones al respecto en el presente artículo.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>Artículo 135°.- Información sobre bloqueo y/o suspensión del servicio</b></p> <p>En los casos de bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio como consecuencia de lo dispuesto en los artículos 130° y 132° y los numerales (ii) y (iii) del artículo 133°, de manera previa a su ejecución, la empresa operadora deberá remitir un mensaje de texto indicando como mínimo (i) la causal por la cual se procederá a bloquear el equipo terminal móvil y/o suspender el servicio, (ii) el plazo máximo en el cual se hará efectiva la suspensión y bloqueo, cuando corresponda, y (iii) la posibilidad de cuestionar la suspensión y/o bloqueo injustificados.</p> <p>Adicionalmente, en el caso de los numerales (ii) y (iii) del artículo 133°, la empresa operadora deberá incluir en el referido mensaje, información respecto a la obligación de entregar el equipo terminal a la empresa operadora para efectos de que ésta proceda a reactivar el servicio público móvil.</p> <p>En el caso de incumplimiento del intercambio seguro, el envío del mensaje de texto y el bloqueo del equipo terminal deberán ser realizados en forma inmediata.</p> <p>En los demás casos, el mensaje deberá ser remitido dentro de los dos (2) días hábiles de haber tomado conocimiento de la causal respectiva. Asimismo, la suspensión del servicio se hará efectiva dentro del plazo máximo de dos (2) días hábiles de remitido el referido mensaje de texto y se mantendrá en tanto el abonado no haga la entrega del equipo terminal móvil a la</p>





empresa operadora que le brinda el servicio. En caso el abonado cuestione la suspensión del servicio y/o el bloqueo del equipo terminal móvil por considerarlos injustificados y haya solicitado su revisión por parte del OSIPTEL, la obligación de devolver el equipo quedará suspendida hasta el pronunciamiento respecto a dicho cuestionamiento.

Adicionalmente, la empresa operadora del servicio público móvil deberá incorporar en su página web de inicio, un enlace que direcciona hacia la herramienta informática que implemente el OSIPTEL respecto a la información contenida en el RENTESEG.”

**Artículo**

**Artículo 136°.- Cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio**  
En caso de existir cuestionamiento respecto al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio por alguna de las causales previstas en el presente Título, esta situación deberá ser comunicada personalmente por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora.

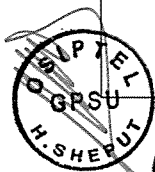
Para tal efecto, el abonado deberá acercarse conjuntamente con el equipo terminal bloqueado y el SIM Card o Chip correspondiente.

Una vez presentado el cuestionamiento del abonado la empresa operadora deberá:

- (i) Validar la identidad del abonado.
- (ii) Verificar la coincidencia del IMEI impreso en el equipo terminal con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar \*#06# en el equipo terminal.
- (iii) Verificar que el SIM Card del abonado corresponda a un servicio registrado bajo su titularidad y que éste se encuentre vinculado al equipo terminal.
- (iv) Realizar la consulta al RENTESEG a efectos de obtener un reporte respecto a la causal de bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio.
- (v) Entregar al abonado una constancia de la consulta al RENTESEG.

En los casos en los que la empresa operadora verifique la correspondencia entre el abonado, el chip o SIM Card y el equipo terminal móvil, respecto de la información contenida en el Registro de Abonados de manera previa a la causal que originó el bloqueo y/o suspensión del servicio, deberá proceder en forma inmediata al levantamiento del bloqueo del equipo y/o a la reactivación del servicio. La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL la documentación que sustente dicha situación, en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de presentado el cuestionamiento por el abonado.

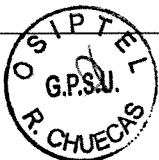
Lo dispuesto en el párrafo anterior no resultará aplicable cuando (i) el IMEI impreso en el equipo terminal no coincida con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar \*#06# en el equipo terminal, (ii) el bloqueo del equipo se efectúe por no



	<p>encontrarse registrado en la Lista Blanca, o (iii) el bloqueo del equipo se efectúe como consecuencia de lo dispuesto en el artículo 132° y (iv) el IMEI del equipo bloqueado se encuentre duplicado o clonado.</p> <p>En los casos en los que no corresponda que la empresa operadora proceda al desbloqueo del equipo terminal y/o reactivación del servicio, a solicitud del presunto abonado, ésta deberá remitir al OSIPTEL la documentación que acredite las verificaciones efectuadas, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de presentado el cuestionamiento.</p> <p>El OSIPTEL se pronunciará sobre el cuestionamiento del abonado al bloqueo del equipo terminal y/o la suspensión del servicio por las causales antes señaladas, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de recibida la información de la empresa operadora.</p>	
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>Telefónica del Perú S.A.A.</b></p>	<p>Reiteramos nuestra posición sobre la eliminación de la obligación de suspensión de los servicios móviles, tal como hemos expuesto en los comentarios anteriores.</p> <p>Asimismo, en todos los escenarios para el cuestionamiento y subsanación de las situaciones de incumplimiento se deben considerar las alternativas de uso de medios informáticos para la presentación de cuestionamiento y acreditación correspondiente, considerando el uso de la contraseña única como mecanismo de validación.</p> <p>No se tiene claridad sobre la manera en la que se remitirá la información de los cuestionamientos hacia OSIPTEL y cuál será la información necesaria de estos cuestionamientos que deben ser enviados dentro del plazo de 2 días de realizados. ¿Será registrado como reclamo?</p> <p>No estamos de acuerdo con la precisión de que el cuestionamiento no procede cuando el IMEI no está registrado en lista blanca (ya sea porque el importador no lo registro o el abonado que importo el equipo no lo registró); creemos que cada causal de bloqueo debe tener un mecanismo de acreditación (salvo los indicados a continuación), el cual pueda ser presentado por el cliente previo o posterior al bloqueo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>IMEI incumple intercambio seguro (artículo 130) – Solo Bloqueo</u></b> Debe considerar que los medios de acreditación consideran: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El proceso de desvinculación que desarrollamos en el <b>artículo 131</b>, el cual permite el registro de desvinculación vía medios informáticos.</li> <li>- o la forma que asegure que el IMEI se ha usado nuevamente con una línea del mismo titular.</li> </ul> </li> <li>• <b><u>IMEI sobrepasa los 2 equipos totales importados (artículo 132) – Solo bloqueo</u></b></li> </ul>



		<p>No tiene un mecanismo de acreditación, debe bloquearse.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>IMEI no se encuentra en lista blanca (artículo 133) – Solo Bloqueo</u></b> Debe considerar que el cliente tenga un mecanismo de registro informático / web, tal como se propone en el <b>artículo 132</b> sobre la vinculación de IMEI importado por el propio abonado. Esto es importante, ya que el cliente pudo haber adquirido de manera válida el equipo terminal; sin embargo, el importador no registró adecuadamente este IMEI y por tanto afectó al cliente. Si bien la responsabilidad de omisión fue por parte de algún importador, el cliente toma como primer contacto a la empresa operadora, y no hacia el fabricante o a la casa comercializadora donde adquirió el equipo, por lo que esto generaría insatisfacción del cliente y sería más ágil la subsanación si el cliente procede a la vinculación vía web.</li> <li>• <b><u>IMEI alterado – inválido (artículo 133) – Solo Bloqueo</u></b> No tiene un mecanismo de acreditación, debe bloquearse.</li> <li>• <b><u>IMEI alterado – clonado (artículo 133) – Solo Bloqueo</u></b> Debe considerar el medio de acreditación del IMEI válido de entre el total de duplicados, considerando como procedimiento de subsanación la inscripción de esta línea con IMEI dentro de la lista de excepción tal como expusimos en <b>los comentarios del artículo 133</b>. El trámite de acreditación vía web debería considerar: datos de declarante, marca modelo de equipo, IMEI, lugar donde lo adquirió, declarar que no se trata de equipo duplicado y que es consciente de que la alteración de IMEI está penada.</li> </ul>
	<p>Entel Perú S.A.</p>	<p>Respecto al cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio, consideramos que en caso de existir un cuestionamiento por parte del abonado respecto al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio por alguna de las causales relacionadas al RENTESEG, esta situación deberá ser comunicada personalmente por el abonado al OSIPTEL o la entidad que éste designe para la administración del RENTESEG, en la medida que las órdenes de suspensión y bloqueo provienen directamente de los procesos de intercambio automáticos generados y ordenados por OSIPTEL o la entidad designada dentro de la operación del RENTESEG.</p> <p>Las empresas operadoras, se limitan a ejecutar las órdenes de suspensión y bloqueo dictaminadas por RENTESEG, en dicho sentido y para generar eficiencias correspondería al administrador del RENTESEG atender directamente estos casos, de forma tal que los desbloques y levantamientos de suspensión sean ordenados por la misma entidad que solicitó el bloqueo y la suspensión del servicio.</p>



Asimismo, dentro de las acciones que deben realizar las empresas operadoras se encuentra, entre otras, (i) realizar la consulta al RENTESEG a efectos de obtener un reporte respecto a la causal de bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio y (ii) entregar al abonado una constancia de la consulta al RENTESEG; sin embargo, no se ha definido la forma de la consulta, ni cómo deberá emitirse la constancia.

A mayor abundamiento, consideramos que la entidad administradora del RENTESEG es quien se encuentra facultada para verificar la correspondencia entre el abonado, el chip o SIM Card y el equipo terminal móvil, respecto de la información contenida en el Registro de Abonados, para de esta forma ordenar se proceda al levantamiento del bloqueo del equipo y/o a la reactivación del servicio. Genera eficiencias evitar que la empresa operadora sea quien remita a OSIPTEL o a la entidad administradora del RENTESEG, la documentación que sustente dicha situación.

Asimismo, y en caso se mantenga la obligación de las empresas operadoras de realizar las verificaciones, desbloquear los equipos y reactivar los servicios, consideramos que no resulta necesario que la empresa operadora remita a OSIPTEL las verificaciones realizadas.

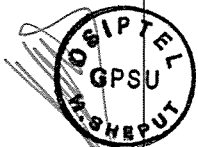
Las acciones de desbloqueo pueden ascender a miles por día y diariamente las empresas operadoras estarían en la obligación de remitir las mismas a OSIPTEL, generándose así un envío de información que puede ser verificado por el OSIPTEL o la entidad designada en RENTESEG de forma directa contra el mismo sistema RENTESEG.

Además, dado que existen casos en los que no corresponde que la empresa operadora proceda al desbloqueo del equipo terminal y/o reactivación del servicio y en los cuales la empresa operadora debe remitir al OSIPTEL la documentación que acredite las verificaciones efectuadas, resulta también más eficiente que los usuarios sean atendidos de forma directa por OSIPTEL o por la entidad que administre el RENTESEG.

Sugerimos la siguiente redacción:

**Artículo 136°.- Cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio**  
*En caso de existir cuestionamiento respecto al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio por alguna de las causales previstas en el presente Título, esta situación deberá ser comunicada personalmente por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de OSIPTEL.*

*Para tal efecto, el abonado deberá acercarse conjuntamente con el equipo terminal bloqueado y el SIM Card o Chip correspondiente.*



Una vez presentado el cuestionamiento del abonado OSIPTEL o la entidad administradora del RENTESEG deberá:

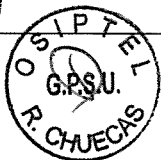
- (vi) Validar la identidad del abonado.
- (vii) Verificar la coincidencia del IMEI impreso en el equipo terminal con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar \*#06# en el equipo terminal.
- (viii) Verificar que el SIM Card del abonado corresponda a un servicio registrado bajo su titularidad y que éste se encuentre vinculado al equipo terminal.
- (ix) Realizar la consulta al RENTESEG a efectos de obtener un reporte respecto a la causal de bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio.
- (x) Entregar al abonado una constancia de la consulta al RENTESEG.

En los casos en los que OSIPTEL o la entidad administradora del RENTESEG verifique la correspondencia entre el abonado, el chip o SIM Card y el equipo terminal móvil, respecto de la información contenida en la lista blanca del RENTESEG de manera previa a la causal que originó el bloqueo y/o suspensión del servicio, deberá proceder en forma inmediata al levantamiento del bloqueo del equipo y/o a la reactivación del servicio. ~~La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL la documentación que sustente dicha situación, en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de presentado el cuestionamiento por el abonado.~~

~~Lo dispuesto en el párrafo anterior no resultará aplicable cuando (i) el IMEI impreso en el equipo terminal no coincida con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar \*#06# en el equipo terminal, (ii) el bloqueo del equipo se efectúe por no encontrarse registrado en la Lista Blanca, o (iii) el bloqueo del equipo se efectúe como consecuencia de lo dispuesto en el artículo 132º y (iv) el IMEI del equipo bloqueado se encuentre duplicado o clonado.~~

~~En los casos en los que no corresponda que la empresa operadora proceda al desbloqueo del equipo terminal y/o reactivación del servicio, a solicitud del presunto abonado, ésta deberá remitir al OSIPTEL la documentación que acredite las verificaciones efectuadas, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de presentado el cuestionamiento.~~

~~El OSIPTEL se pronunciará sobre el cuestionamiento del abonado al bloqueo del equipo terminal y/o la suspensión del servicio por las causales antes señaladas, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de recibida la información de la empresa operadora.~~



**Posición del  
OSIPTEL**

Con relación a los comentarios de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. sobre la utilización de medios informáticos para el cuestionamiento y subsanación de las situaciones de incumplimiento, debemos indicar que ello no resultaría factible atendiendo a las verificaciones que debe realizar la empresa operadora. Así, por ejemplo, para validar la identidad del abonado, deberá utilizarse el sistema de verificación biométrico de huella dactilar. Asimismo, para verificar la coincidencia del IMEI impreso en el equipo terminal con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar \*#06# en el equipo terminal, se deberá presentar físicamente el equipo móvil.

Atendiendo a ello, no corresponde incluir la posibilidad que el cuestionamiento o subsanación se realice a través de medios informáticos.

En cuanto a la forma en la cual se remitirá al OSIPTEL la información correspondiente a los cuestionamientos, no se ha establecido un mecanismo específico para tal efecto, debiendo en principio dar atención a dicha obligación como a cualquier requerimiento de información del OSIPTEL, a través de la remisión de un documento formal presentado ante la mesa de partes. No obstante, ello no impide que se pueda establecer un canal que permita que la remisión de la información pueda realizarse de una manera más célere.

De otro lado, debemos reiterar, tal como se ha señalado en la Exposición de Motivos, que se ha optado por un mecanismo distinto al procedimiento de reclamos para los casos regulados en el presente artículo. Cabe indicar que, en cuanto a la información que se remitirá dentro del plazo de dos (2) días hábiles, nos llama la atención que la empresa refiera que no existe claridad al respecto, dado que las Condiciones de Uso ya preveían que la empresa tenía la carga de la prueba cuando realizaba un levantamiento del bloqueo del equipo y la reactivación del servicio, en los casos que el bloqueo del equipo y la suspensión del servicio se hubieran realizado sin un reporte previo del abonado o usuario, o que éste no haya sido reconocido por el abonado.

Para tal efecto, la disposición anterior ya requería las validaciones de la identidad del abonado y la coincidencia del IMEI impreso en el equipo terminal con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar \*#06# en el equipo terminal. En ese sentido, respecto a dichos aspectos, la empresa deberá remitir la documentación que acredite dichas validaciones, la cual sería a través de un reporte de la validación biométrica y fotografías que acrediten la mencionada coincidencia.

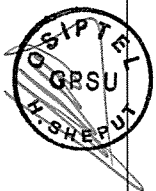
Cabe señalar que, respecto a las otras validaciones, si bien la empresa debe realizarlas, no será necesario que la empresa acredite las mismas al OSIPTEL, dado que es información que puede ser validada directamente por el RENTESEG. En atención a ello, se ha considerado pertinente precisar que en dicho caso, la documentación sustentatoria estará referida a las validaciones correspondientes a los numerales (i) y (ii) del presente artículo.



	<p>Asimismo, en atención al comentario de dicha empresa respecto a la forma en que se remitirá la información sobre los cuestionamientos, se ha precisado que el OSIPTEL podrá habilitar un correo electrónico u otro medio informático para la remisión de la información a la que hace referencia el presente artículo.</p> <p>Con relación a lo señalado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. respecto a que no se encuentra de acuerdo con la precisión de que el cuestionamiento no procede cuando el IMEI no está registrado en la Lista Blanca (ya sea porque el importador no lo registró o el abonado que importó el equipo no lo registró); es preciso aclarar que dicha afirmación no es correcta. En efecto, en los casos antes señalados, sí se podrá realizar el cuestionamiento respectivo, sin embargo, no corresponderá que la empresa operadora levante el bloqueo del equipo móvil inmediatamente, ya que dichos casos, entre otros, deberán ser analizados directamente por el OSIPTEL, sobre la base de las verificaciones realizadas por la empresa operadora.</p> <p>Cabe señalar que los otros comentarios de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. han sido analizados previamente al abordar los comentarios a otros artículos de la presente norma. Así, en el caso de los comentarios al incumplimiento del intercambio seguro, los mismos aspectos han sido evaluados en la parte correspondiente al artículo 130°. En el mismo sentido, en los comentarios al artículo 133° se han abordado los relacionados a la posibilidad de establecer las denominadas “Listas de excepción”.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 136°.- Cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio</b></p> <p>En caso de existir cuestionamiento respecto al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio por alguna de las causales previstas en el presente Título, esta situación deberá ser comunicada personalmente por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora.</p> <p>Para tal efecto, el abonado deberá acercarse conjuntamente con el equipo terminal bloqueado y el SIM Card o Chip correspondiente.</p> <p>Una vez presentado el cuestionamiento del abonado la empresa operadora deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Validar la identidad del abonado.</li> <li>(ii) Verificar la coincidencia del IMEI impreso en el equipo terminal con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal.</li> <li>(iii) Verificar que el SIM Card del abonado corresponda a un servicio registrado bajo su titularidad y que éste se encuentre vinculado al equipo terminal.</li> <li>(iv) Realizar la consulta al RENTESEG a efectos de obtener un reporte respecto a la causal de bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio.</li> <li>(v) Entregar al abonado una constancia de la consulta al RENTESEG.</li> </ul>

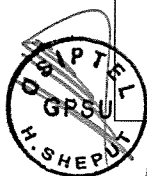


	<p>En los casos en los que la empresa operadora verifique la correspondencia entre el abonado, el chip o SIM Card y el equipo terminal móvil, respecto de la información contenida en el Registro de Abonados de manera previa a la causal que originó el bloqueo y/o suspensión del servicio, deberá proceder en forma inmediata al levantamiento del bloqueo del equipo y/o a la reactivación del servicio. La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL la documentación que sustente las validaciones correspondientes a los numerales (i) y (ii) precedentes, en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de presentado el cuestionamiento por el abonado.</p> <p>Lo dispuesto en el párrafo anterior no resultará aplicable cuando (i) el IMEI impreso en el equipo terminal no coincida con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal, (ii) el bloqueo del equipo se efectúe por no encontrarse registrado en la Lista Blanca, o (iii) el bloqueo del equipo se efectúe como consecuencia de lo dispuesto en el artículo 132° y (iv) el IMEI del equipo bloqueado se encuentre duplicado o clonado.</p> <p>En los casos en los que no corresponda que la empresa operadora proceda al desbloqueo del equipo terminal y/o reactivación del servicio, a solicitud del presunto abonado, ésta deberá remitir al OSIPTEL la documentación que acredite las verificaciones efectuadas, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de presentado el cuestionamiento.</p> <p>El OSIPTEL se pronunciará sobre el cuestionamiento del abonado al bloqueo del equipo terminal y/o la suspensión del servicio por las causales antes señaladas, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de recibida la información de la empresa operadora.</p> <p>El OSIPTEL podrá habilitar un correo electrónico u otro medio informático para la remisión de la información a la que hace referencia el presente artículo."</p>
<p>Artículo</p>	<p><b>“Artículo 137°.- Mecanismos de difusión</b></p> <p>Las empresas operadoras de los servicios públicos móviles deberán difundir a los abonados y usuarios, información acerca de (i) la importancia de reportar la sustracción o pérdida de los equipos terminales móviles, (ii) las consecuencias del incumplimiento del intercambio seguro y de adquirir equipos terminales no incluidos en la Lista Blanca del RENTESEG, y (iii) la limitación respecto a la vinculación de más de dos (2) equipos terminales ingresados al país por persona natural para su uso personal.</p> <p>Para tal efecto, las empresas operadoras deberán transmitir un spot televisivo en sus oficinas o centros de atención, en caso cuenten con un circuito cerrado de televisión, que difunda cada uno de los aspectos señalados en el párrafo anterior. Asimismo, el referido spot televisivo también deberá encontrarse disponible en la página web de Internet y en las redes sociales de la empresa operadora.”</p>





Comentarios de los interesados	Telefónica del Perú S.A.A.	<p>Es importante que se precise cómo obtiene dicho spot la empresa operadora, si será un spot cuyo contenido defina OSIPTEL o no. Generalmente cuando se ha dado este tipo de obligaciones, OSIPTEL aprueba el contenido del spot. Si bien se cuenta ya con un spot aprobado sobre hurto de equipos, no existe algo similar respecto a la Lista blanca del RENTESEG y menos respecto del trámite de vinculación de equipo.</p> <p>Asimismo, creemos que la vigencia de los literales (ii) y (iii) dependerán de la entrada en vigencia del RENTESEG, el cual considerando que aún no se inicia el proceso de contratación de la empresa que estará a cargo de la Lista Blanca y que el MININTER se encuentra evaluando modificaciones a la norma, resulta improbable que se encuentre en vigencia en febrero de 2018. En todo caso sugerimos incorporar una redacción más general:</p> <p><i>Las empresas operadoras de los servicios públicos móviles deberán difundir a los abonados y usuarios, información acerca de (i) la importancia de reportar la sustracción o pérdida de los equipos terminales móviles, (ii) <b>obligaciones relacionadas a la Lista Blanca del RENTESEG que disponga OSIPTEL.</b></i></p> <p>Para tal efecto, las empresas operadoras deberán transmitir un spot televisivo <b>que disponga OSIPTEL</b> en sus oficinas o centros de atención, en caso cuenten con un circuito cerrado de televisión, que difunda cada uno de los aspectos señalados en el párrafo anterior. Asimismo, el referido spot televisivo también deberá encontrarse disponible en la página web de Internet y en las redes sociales de la empresa operadora.”</p>
	Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego	<p><b><u>Mecanismos de difusión</u></b></p> <p>El Artículo 137° del Proyecto señala que “(...) Para tal efecto, las empresas operadoras deberán transmitir un spot televisivo en sus oficinas o centros de atención, en caso cuenten con un circuito cerrado de televisión, que difunda cada uno de los aspectos señalados en el párrafo anterior. Asimismo, el referido spot televisivo también deberá encontrarse disponible en la página web de Internet y en las redes sociales de la empresa operadora (...)”</p> <p>Al respecto, el referido artículo del Proyecto señala que las empresas operadoras deberán transmitir un spot televisivo en sus oficinas o centros de atención, en caso cuenten con un circuito cerrado de televisión, por tanto, consideramos que OSIPTEL debería establecer un plazo razonable para cumplir con lo dispuesto en el presente artículo, en tanto no indica un plazo determinado para la implementación de lo señalado.</p>
Posición del OSIPTEL		<p>Atendiendo a lo señalado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., respecto al spot televisivo al que hace referencia el presente artículo, se ha considerado pertinente establecer una disposición complementaria transitoria disponiendo que las empresas operadoras deberán remitir al OSIPTEL el spot televisivo previamente.</p> <p>Asimismo, considerando los plazos establecidos en la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2018-CD/OSIPTEL, se ha considerado pertinente diferir la vigencia de la presente modificación adecuándola a dichos plazos. De este modo, las empresas</p>



	contarán con mayor plazo para dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente artículo, lo cual atiende a la preocupación expresada por los señores Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego.
<b>Versión final del Artículo</b>	<p><b>“Artículo 137°.- Mecanismos de difusión</b>  Las empresas operadoras de los servicios públicos móviles deberán difundir a los abonados y usuarios, información acerca de (i) la importancia de reportar la sustracción o pérdida de los equipos terminales móviles, (ii) las consecuencias del incumplimiento del intercambio seguro y de adquirir equipos terminales no incluidos en la Lista Blanca del RENTESEG, y (iii) la limitación respecto a la vinculación de más de dos (2) equipos terminales ingresados al país por persona natural para su uso personal.</p> <p>Para tal efecto, las empresas operadoras deberán transmitir un spot televisivo en sus oficinas o centros de atención, en caso cuenten con un circuito cerrado de televisión, que difunda cada uno de los aspectos señalados en el párrafo anterior. Asimismo, el referido spot televisivo también deberá encontrarse disponible en la página web de Internet y en las redes sociales de la empresa operadora.”</p>
<p><b>Artículo Segundo.-</b> Incluir los artículos 11-F°, 51-A° y 64-A° al 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 y modificatorias, con los siguientes textos:</p>	
<b>Artículo</b>	<p><b>“Artículo 11-F°.- Reglas específicas para la verificación de identidad de solicitantes de servicios de distribución de radiodifusión por cable prepago, servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad</b>  La empresa operadora antes de la activación de los servicios de distribución de radiodifusión por cable prepago, servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad deberá verificar la identidad del solicitante del servicio, a través de un mecanismo idóneo que otorgue seguridad respecto a su identificación, debiendo ser remitido al OSIPTEL para su aprobación respectiva, conjuntamente con el mecanismo de contratación que sea utilizado conforme lo dispuesto en el artículo 118°.”</p>



<b>Comentarios de los interesados</b>	<b>Americatel Perú S.A.</b>	<p>Agradeceremos se sirvan precisar la forma en la cual se podrían efectuar la validación para el caso de los servicios de llamada por llamada e interoperabilidad.</p> <p>La consulta surge en virtud a la naturaleza de los servicios. Como es de conocimiento del Regulador, para efectuar llamadas de larga distancia internacional vía el sistema de llamada por llamada, los abonados del servicio de telefonía móvil efectúan la marcación de un código (p.e. 1977). De igual manera los abonados del servicio de telefonía fija si desean utilizar los servicios interoperables, deberán efectuar la marcación de un código (p.e. 1577).</p> <p>En ambos casos, agradeceríamos se sirvan precisarnos la manera en la cual las empresas operadoras que brinden dichos servicios podrían efectuar la validación de la identidad del abonado titular que efectúa la marcación de los códigos.</p>
	<b>Directv Perú S.R.L.</b>	<p>Al respecto, consideramos adecuada la diferenciación efectuada para los servicios de distribución de radiodifusión por cable prepago, servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad, ello debido a la baja incidencia en fraudes que presentarían.</p> <p>Sin perjuicio de ello, solicitamos incluir dentro de dicho artículo el servicio de televisión paga postpago ello de conformidad con los argumentos expuestos en nuestros comentarios al artículo 118° del Proyecto.</p>
	<b>Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego</b>	<p><b><u>Reglas específicas para la verificación de identidad de solicitantes de servicios de distribución de radiodifusión por cable prepago, servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad</u></b></p> <p>El Artículo 11°-F del Proyecto señala que "(...) La empresa operadora antes de la activación de los servicios de distribución de radiodifusión por cable prepago, servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad deberá verificar la identidad del solicitante del servicio, a través de un mecanismo idóneo que otorgue seguridad respecto a su identificación, debiendo ser remitido al OSIPTEL para su aprobación respectiva, conjuntamente con el mecanismo de contratación que sea utilizado conforme lo dispuesto en el artículo 118° (...)"</p> <p>Al respecto, el referido artículo del Proyecto señala que OSIPTEL emitirá su aprobación respectiva; sin embargo, no indica en qué plazo deben otorgar la aprobación, por ello, consideramos necesario que OSIPTEL establezca un plazo de 10 días hábiles para brindar su conformidad, siendo un plazo razonable, ya que de esta forma no se estaría afectando a las empresas operadoras.</p>



<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>En atención al comentario de la empresa Americatel Perú S.A. debemos señalar que corresponde a la empresa operadora plantear el mecanismo que emplearán para la validación de sus abonados, a efectos que el OSIPTEL revise y apruebe dicho mecanismo. Este esquema en el cual la empresa debe realizar la propuesta, otorga mayor flexibilidad que establecer un mecanismo único a ser empleado por todas las empresas.</p> <p>Sin perjuicio de lo antes señalado, se ha considerado pertinente precisar que el presente artículo es de aplicación a los servicios de larga distancia y servicios con interoperabilidad que impliquen el pago de una renta fija periódica. En ese sentido, no será necesario establecer un mecanismo como el antes descrito en los casos que el mecanismo de contratación se la marcación simple, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 118°.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 11-F°.- Reglas específicas para la verificación de identidad de solicitantes de servicios de distribución de radiodifusión por cable prepago, servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad</b></p> <p>Antes de la activación de los servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad que impliquen el pago de una renta fija periódica, y del servicio de distribución de radiodifusión por cable prepago, la empresa operadora de dichos servicios deberá verificar la identidad del solicitante del servicio, a través de un mecanismo idóneo que otorgue seguridad respecto a su identificación, debiendo ser remitido al OSIPTEL, conjuntamente con el mecanismo de contratación que sea utilizado conforme lo dispuesto en el artículo 118°.</p> <p>Lo dispuesto en el artículo anterior aplica para los servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad que impliquen el pago de una renta fija periódica”</p>
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 51-A°.- Tope de consumo</b></p> <p>La empresa operadora del servicio público móvil sólo puede otorgar la posibilidad de controlar consumos a sus abonados a través de la comercialización de planes tarifarios bajo la modalidad control, al momento de la contratación o a través de la migración a planes tarifarios correspondientes a dicha modalidad.</p> <p>La empresa operadora puede permitir que los abonados que han contratado el servicio público móvil bajo la modalidad postpago, controlen sus consumos manteniendo los atributos incluidos en su plan tarifario, a través de la activación del servicio de tope de consumo. La activación o desactivación del tope de consumo constituirá una migración del servicio, debiendo seguirse para tal efecto, las reglas establecidas en el artículo 63°.</p> <p>En todos los casos, la activación o desactivación de dicho servicio se realizará de manera gratuita.</p>

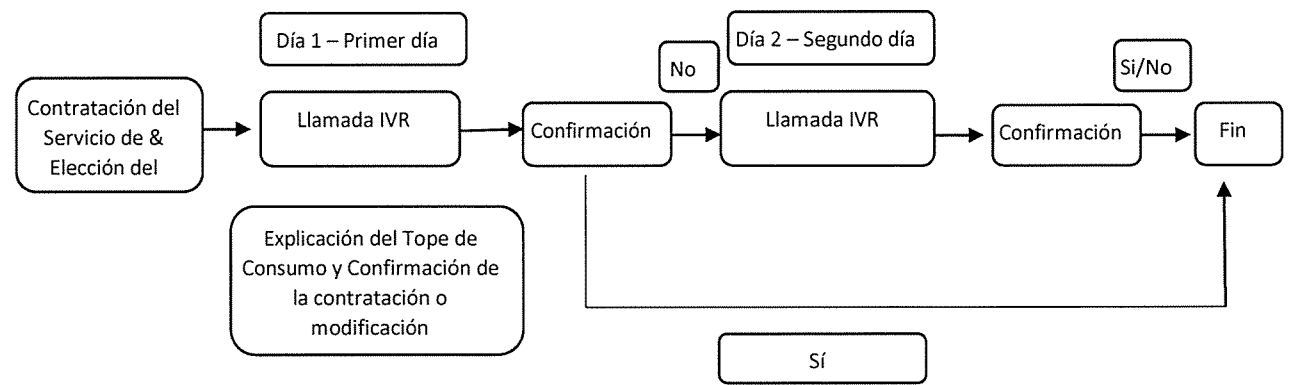


	Asimismo, la empresa operadora no podrá aplicar cobro alguno por consumos adicionales, salvo aquellos que no pueda controlar por motivos técnicos. La carga de la prueba respecto a la información al abonado sobre los servicios que no son controlados por el tope de consumo, así como el sustento del motivo técnico que impida controlar determinados consumos corresponde a la empresa operadora.”																				
Comentarios de los interesados	<p><u>Carta DMR/CE/N°381/18</u></p> <p>La presente tiene por objeto saludarlo cordialmente y hacer mención al artículo 51-A° del proyecto de la referencia, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" mediante Resolución de Consejo Directivo N° 158-2017-CD/OSIPTTEL, (en adelante el "Proyecto"), relacionado al servicio tope de consumo.</p> <p>Sobre el particular, como es de vuestro conocimiento, desde hace aproximadamente ocho (8) años, América Móvil Perú S.A.C. definió una nueva estrategia de comercialización de productos móviles con la finalidad de simplificar la oferta comercial, en beneficio de nuestros clientes, siendo que --a partir de dicha fecha-- nuestra representada, a diferencia de otras empresas, ofrece productos móviles en la modalidad prepago y postpago, tal como se puede apreciar a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="869 730 1816 933"> <thead> <tr> <th colspan="2">AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</th> <th>OTRAS EMPRESAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Planes prepago</td> <td>Planes Prepago</td> </tr> <tr> <td colspan="2">-----</td> <td>Planes Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Planes Postpago</td> <td>Consumo Abierto</td> <td rowspan="3">Planes Postpago</td> </tr> <tr> <td>Consumo Adicional</td> </tr> <tr> <td>Consumo Exacto</td> </tr> </tbody> </table> <p>De igual modo, con la finalidad de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, los planes postpago en comercialización cuentan con las siguientes tres (3) alternativas diseñadas para cada perfil de cliente, conforme se muestra a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="824 1109 1861 1305"> <thead> <tr> <th>CONTROL DE CONSUMO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>COSTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consumo Abierto</td> <td>Servicio que permite generar adicionales, sin mayor restricción que la capacidad crediticia del cliente</td> <td>Gratis</td> </tr> </tbody> </table>	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.		OTRAS EMPRESAS	Planes prepago		Planes Prepago	-----		Planes Control	Planes Postpago	Consumo Abierto	Planes Postpago	Consumo Adicional	Consumo Exacto	CONTROL DE CONSUMO	DESCRIPCIÓN	COSTO	Consumo Abierto	Servicio que permite generar adicionales, sin mayor restricción que la capacidad crediticia del cliente	Gratis
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.		OTRAS EMPRESAS																			
Planes prepago		Planes Prepago																			
-----		Planes Control																			
Planes Postpago	Consumo Abierto	Planes Postpago																			
	Consumo Adicional																				
	Consumo Exacto																				
CONTROL DE CONSUMO	DESCRIPCIÓN	COSTO																			
Consumo Abierto	Servicio que permite generar adicionales, sin mayor restricción que la capacidad crediticia del cliente	Gratis																			



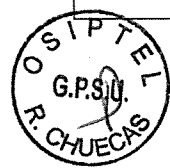
Consumo Adicional	Servicio que permite generar adicionales hasta un monto que dependerá del plan contratado.	Gratis
Consumo Exacto	Servicio que no permite generar ningún tipo de consumo por tráfico adicional.	Gratis

De igual manera, es importante mencionar que nuestra representada ha sido consciente de las consultas que nuestros clientes han formulado, a través de todos nuestros canales de atención al cliente y por dicha razón ha dispuesto de manera voluntaria -- a partir del mes de diciembre del 2017-- que todas las personas que contraten cualquiera de los servicios antes señalados pasen por un proceso de doble confirmación (doble Opt - In) del mismo, conforme se puede apreciar a continuación:



Como vuestro Despacho podrá apreciar en la actualidad nuestros clientes pueden acceder a distintas modalidades tarifarias y de contratación tanto en prepago como en postpago, siendo que, para aquellos clientes que desean contratar un producto postpago, tenemos implementadas distintas herramientas que son informadas y puestas a elección de los clientes, permitiéndoles controlar su consumo, de la forma que les resulte más conveniente, conforme ha sido señalado a lo largo de la presente comunicación.

En ese sentido, y considerando que no se genera ningún perjuicio a los consumidores ni al desarrollo del mercado, sino por el contrario, el control de consumo ofrece importantes beneficios a nuestros clientes e incrementa su nivel de satisfacción con nuestra representada, le expresamos que vemos con preocupación la iniciativa de eliminar el modelo de negocio antes descrito y en su lugar sólo se permita la comercialización de planes móviles en la modalidad control o postpago, todo lo cual solicitamos respetuosamente a vuestro Despacho tomar en consideración.



<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Con respecto a los comentarios de la empresa América Móvil Perú S.A.C., debemos señalar que este Organismo busca -además de acabar con prácticas comerciales indebidas-, atacar la distorsión de las particularidades de cada modalidad de contratación, que representa el esquema planteado por dicha empresa. En efecto, en el caso del denominado “consumo exacto”, se ha venido manteniendo la clasificación y tratamiento de planes postpago a aquellos planes que, al contar con la característica de control de consumo, en la práctica se convierten en planes control.</p> <p>Asimismo, esa misma distorsión se presentaría en el caso del llamado “consumo adicional”, el cual puede ser entendido como un plan postpago con un límite de crédito muy limitado. El efecto negativo de un esquema como el planteado por América Móvil Perú S.A.C. se hace patente cuando se pretende cobrar por un “servicio” supuestamente no contemplado en la normativa vigente. Sin embargo, incluso cuando no se realice cobro por dichos servicios, este esquema puede continuar distorsionando el mercado y la transparencia de la información que es remitida al usuario, ya que por ejemplo, por un lado se le dice que su plan no es control, pero este tampoco sería un postpago tal como se encuentra definido en la normativa vigente, lo cual puede generar además de confusión, malestar en los abonados cuando se generen o no consumos adicionales.</p> <p>En ese sentido, se ha considerado pertinente mantener el texto propuesto e incluir una precisión en la definición del Glosario de Términos correspondiente al “Servicio bajo la modalidad Control”, a efectos que esta incluya los casos en los que las empresas otorgan la posibilidad de realizar consumos o tráfico adicional sujetos a un control de consumo.</p> <p>De otro lado, nos genera preocupación lo señalado por América Móvil Perú S.A.C. respecto a la utilización del mecanismo de doble marcación como mecanismo de contratación de supuestos distintos a los señalados por el TUO de las Condiciones de Uso. En efecto, de acuerdo al artículo 118° y 118-A°, este mecanismo debe ser utilizado únicamente para la contratación de servicios de contenido que sean provistos a través de mensajería o comunicaciones de voz, que impliquen prestaciones en forma continuada, siendo que, en caso se requiera su utilización para otros supuestos, se deberá someter previamente ello a la aprobación del OSIPTEL, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 118°.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 51-A°.- Tope de consumo</b></p> <p>La empresa operadora del servicio público móvil sólo puede otorgar la posibilidad de controlar consumos a sus abonados a través de la comercialización de planes tarifarios bajo la modalidad control, al momento de la contratación o a través de la migración a planes tarifarios correspondientes a dicha modalidad.</p> <p>La empresa operadora puede permitir que los abonados que han contratado el servicio público móvil bajo la modalidad postpago, controlen sus consumos manteniendo los atributos incluidos en su plan tarifario, a través de la activación del servicio de tope de consumo. La activación o desactivación del tope de consumo constituirá una migración del servicio, debiendo seguirse para tal efecto, las reglas establecidas en el artículo 63°.</p>



	<p>En todos los casos, la activación o desactivación de dicho servicio se realizará de manera gratuita.</p> <p>Asimismo, la empresa operadora no podrá aplicar cobro alguno por consumos adicionales, salvo aquellos que no pueda controlar por motivos técnicos. La carga de la prueba respecto a la información al abonado sobre los servicios que no son controlados por el tope de consumo, así como el sustento del motivo técnico que impida controlar determinados consumos corresponde a la empresa operadora.”</p>	
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 64-A°.- Desistimiento de la migración</b>  El abonado tiene derecho a desistirse de la migración solicitada, dentro del plazo de cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se hace efectiva la migración. Una vez comunicado el desistimiento por parte del abonado, la empresa operadora procederá a restituir el plan tarifario originalmente contratado en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles. Luego de vencido este plazo, la empresa operadora se encontrará impedida de facturar la tarifa correspondiente al plan tarifario objeto de desistimiento.</p> <p>Esta disposición resultará aplicable incluso en los casos en los que la empresa operadora haya cesado la comercialización del plan tarifario de origen.”</p>	
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p>	<p>El Proyecto propone incluir en las Condiciones de Uso un artículo 64-A que contendría las siguientes reglas:</p> <p>“El abonado tiene derecho a desistirse de la migración solicitada, dentro del plazo de cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se hace efectiva la migración. Una vez comunicado el desistimiento por parte del abonado, la empresa operadora procederá a restituir el plan tarifario originalmente contratado en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles. Luego de vencido este plazo, la empresa operadora se encontrará impedida de facturar la tarifa correspondiente al plan tarifario objeto del desistimiento.”</p> <p>Al respecto, muy cordialmente tenemos a bien manifestarle que nuestra representada considera que toda adecuación normativa que esté orientada a brindar beneficios y mejoras en el Sector, que se traduzca <b><u>en bienestar a favor de los usuarios</u></b> y garanticen que las empresas operadoras compitan en igualdad de condiciones <b><u>resulta positivo</u></b>. Sin embargo, consideramos que de la exposición de motivos del “Proyecto” no se evidencian justificaciones relevantes ni suficientes que determinen la necesidad y pertinencia de efectuar la modificación propuesta al cuerpo normativo vigente. Ello no ha ocurrido en el caso del artículo materia de comentario, por lo que agradeceremos que el regulador no lo incluya en la versión definitiva de la norma a ser aprobada.</p>





Respetuosamente hacemos notar que, a diferencia de varias otras propuestas incluidas en el Proyecto que cuentan con una evaluación detallada de alternativas, intensidad de la medida y otros criterios -detallados en el Informe 128-GPSU/2017-; la propuesta a la que nos referimos en esta sección carece de dicha evaluación.

De hecho, el Informe 128-GPSU/2017 no contiene referencia alguna a esta propuesta específica. Los únicos textos en relación a ello se encuentran en unos pocos párrafos de la página 11 de la Exposición de Motivos:

**- Desistimiento de la migración (Artículo 64-A<sup>o</sup>)**

Teniendo en consideración los diversos casos que se han presentado ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU, en los cuales los abonados señalan que al momento de ofrecer una migración de planes tarifarios, las empresas operadoras ofrecieron determinadas características que finalmente no fueron aplicadas, o que omitieron información relevante para tomar una decisión sobre la migración, se ha considerado pertinente establecer el derecho del abonado a desistirse de la migración.

El reconocimiento de este derecho resulta importante, en la medida que una vez que el abonado solicita la migración, puede presentarse el caso en que pretenda volver al plan anterior, al advertir que el nuevo plan no resulta adecuado a sus patrones de consumo. Sin embargo, se han presentado casos en los que el plan ya no se encontraba comercializándose y el abonado no pudo regresar a la situación anterior.

En ese sentido, a efectos de garantizar que el abonado pueda evaluar la conveniencia del nuevo plan tarifario, no solo por la información que ha sido otorgada por la empresa operadora, sino por haber utilizado el servicio con dicho plan, se propone que el abonado pueda desistirse de la migración solicitada, dentro del plazo de cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se hace efectiva la migración. Esta disposición resultará aplicable incluso en los casos en los que la empresa operadora haya cesado la comercialización del plan tarifario de origen.

Asimismo, una vez comunicado el desistimiento por parte del abonado, la empresa operadora restituirá el plan tarifario originalmente contratado en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, luego de lo cual la empresa operadora se encontrará impedida de facturar la tarifa correspondiente al plan tarifario objeto del desistimiento.

**(a) MARCO DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE ARTÍCULO 64-A**

**• PRINCIPIOS DE LEGALIDAD Y RAZONABILIDAD**

Conforme a lo mencionado en el párrafo precedente, el Texto Único Ordenado de la Ley No. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG), establece diversos principios que rigen todas



	<p>las actuaciones del Estado en uso de sus facultades de <i>ius imperium</i>. Así, el numeral 2 del artículo IV del Título Preliminar establece que: “[l]os principios señalados servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento, <b>como parámetros para la generación de otras disposiciones administrativas de carácter general, y para suplir los vacíos en el ordenamiento administrativo</b>”. (Énfasis añadido). Entre los principios contemplados en la LPAG, son de principal importancia el ‘Principio de Legalidad’ y el ‘Principio de Razonabilidad’<sup>52</sup>.</p> <p>En dicho sentido, el <b>principio de legalidad</b> implica que las autoridades deben actuar con respeto a la Constitución y la Ley, dentro del marco de las facultades que les estén atribuidas y respetando los fines para los cuales les fueron conferidas. Al respecto, MORÓN señala que “el principio de sujeción de la Administración a la legislación, denominado modernamente como ‘vinculación positiva de la Administración a la Ley’, exige que <b>la certeza de validez de toda acción administrativa depende de la medida en que pueda referirse a un precepto jurídico o que partiendo desde este, pueda derivarse como su cobertura o desarrollo necesario</b>.”<sup>53</sup> (Énfasis añadido). Asimismo, MORÓN precisa que, en tanto las competencias públicas deben su creación y subsistencia a la ley, toda entidad pública “<i>siempre debe contar con una norma que le señale su campo atributivo, que lógicamente no puede ser ilimitado</i>”<sup>54</sup>.</p> <p>Por su parte, el <b>principio de razonabilidad</b> dispone que, al crear obligaciones o restricciones para los administrados, las autoridades deben mantener la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que se buscan, de modo que tales obligaciones o restricciones respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido. Sobre el particular, MORÓN indica que mediante este principio la LPAG “<i>da una pauta fundamental a la autoridad que tiene la competencia para producir actos de gravámenes contra los administrados: producirla de manera legítima, justa y proporcional</i>”<sup>55</sup>.</p> <p>Como puede observarse, al establecer disposiciones administrativas de carácter general, las entidades administrativas no sólo deben de contar con las competencias legales que las faculten debidamente en ese</p>
--	--

<sup>52</sup> Ley del Procedimiento Administrativo General:

**“Artículo IV.- Principios del Procedimiento Administrativo**

El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo.

1.1 Principio de legalidad.- Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

(...)

1.4 Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de lo límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.”

<sup>53</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos; “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”; Lima: Gaceta Jurídica; 2014. P. 63.

<sup>54</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos; *Op. cit.* P. 64.

<sup>55</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos; *Op. cit.* P. 74.



		<p>sentido sino que, además, el ejercicio de dichas competencias debe ser compatible con la Constitución y La ley, así como con el principio de razonabilidad. <b>Lo contrario determinaría la falta de validez de las disposiciones administrativas que aprueben.</b></p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, es importante precisar que, para el caso específico de la labor del OSIPTEL, el Regulador deberá respetar, además de los principios de legalidad y razonabilidad, aquellos principios contenidos en el Reglamento General del OSIPTEL.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>OTROS PRINCIPIOS VINCULANTES APLICABLES A LA LABOR DEL OSIPTEL</b></li> </ul> <p>Entre los principios aplicables a la labor del OSIPTEL se encuentra, en primer lugar, el <b>Principio de Actuación basado en el Análisis Costo-Beneficio</b>, de acuerdo con el cual, "(...) <i>los beneficios y costos de las acciones periódicas y programadas emprendidas por el OSIPTEL, serán evaluados antes de su realización y deberán ser adecuadamente sustentados en estudios y evaluaciones técnicas que acrediten su racionalidad y eficacia.</i>"<sup>56</sup> En virtud de este principio, todas las decisiones y acciones que sean adoptadas por el OSIPTEL deben de ser evaluadas y adecuadamente sustentadas <b>antes</b> de su realización. El objetivo de esta evaluación previa consiste en acreditar que las acciones a ser emprendidas por el Regulador son tanto racionales como eficaces y que, en ese sentido, <b>no constituyen medidas arbitrarias.</b></p> <p>Asimismo, el Reglamento del OSIPTEL ha establecido el <b>Principio de Análisis de Decisiones Funcionales</b>. En virtud de dicho principio, el análisis de las decisiones funcionales del Regulador debe de tener en cuenta sus efectos en todo "<b>aspecto relevante para el desarrollo de los mercados y la satisfacción de los intereses de los usuarios</b>".<sup>57</sup></p> <p>Adicionalmente, otro de los principios que ha sido recogido por el Reglamento del OSIPTEL es el <b>Principio de Eficiencia y Efectividad</b>, en cuyo artículo 14° señala "la actuación de OSIPTEL se guiará por la búsqueda de eficiencia en la asignación de recursos y el logro de los objetivos al menor costo posible para</p>
--	--	--

<sup>56</sup> Reglamento General del OSIPTEL:

"**Artículo 6.- Principio de Actuación basado en el Análisis Costo – Beneficio**

*Los beneficios y costos de las acciones periódicas y programadas emprendidas por el OSIPTEL, serán evaluados antes de su realización y deberán ser adecuadamente sustentados en estudios y evaluaciones técnicas que acrediten su racionalidad y eficacia. Esta evaluación tomará en cuenta tanto las proyecciones de corto como de largo plazo, así como los costos y beneficios directos e indirectos, monetarios o no monetarios.*"

Reglamento General del OSIPTEL:

"**Artículo 13.- Principio de Análisis de Decisiones Funcionales**

*El análisis de las decisiones funcionales del OSIPTEL tendrá en cuenta sus efectos en los aspectos de fijación de tarifas, calidad, incentivos para la innovación, condiciones contractuales y todo otro aspecto relevante para el desarrollo de los mercados y la satisfacción de los intereses de los usuarios. En tal sentido, deberá evaluarse el impacto que cada uno de estos aspectos tiene en las demás materias involucradas.*"



	<p><b>la sociedad en su conjunto.</b><sup>58</sup> En aplicación de este principio, toda decisión y acción que adopte el OSIPTEL debe de apuntar a generar el menor costo posible no solo para el Regulador sino para toda la sociedad en su conjunto. En ese sentido, al momento de evaluar los costos y beneficios de una determinada acción, así como las diferentes alternativas de política, el OSIPTEL necesariamente deberá optar por aquella que irroque menores costos, y genere mayores beneficios, tanto a los usuarios como a las empresas operadoras y al Estado.</p> <p>Los principios descritos apuntan a que las actuaciones del OSIPTEL sean razonables. Es decir, a que las mismas se encuentren debidamente fundamentadas, sean necesarias y sean proporcionales. Ello debido a que los servicios públicos configuran una actividad económica en la cual la intervención regulatoria del Estado puede llegar a ser bastante intensa, resulta particularmente importante que dicha intervención se sujete a parámetros de razonabilidad y de análisis costo-beneficio. En ese sentido, la inclusión de estos principios busca precisar los alcances del principio de razonabilidad en el ámbito de la regulación en materia de telecomunicaciones.</p> <p>Es por ello que en el artículo 2° del Reglamento General del OSIPTEL se señala que los principios contenidos en el mismo establecen los límites y lineamientos a la acción del OSIPTEL en el desarrollo y ejercicio de sus funciones, por lo que toda decisión y acción que adopte cualquiera de sus órganos <b>“deberá sustentarse y quedar sujeta a los mismos”</b>.<sup>59</sup> De esa forma dichos principios no constituyen solamente criterios de dirección genéricos, sino verdaderos dispositivos normativos, obligatorios y vinculantes para el Regulador.</p> <p>Finalmente, corresponde precisar que los referidos principios constituyen el desarrollo necesario del Principio de Subsidiariedad, también recogido en el Reglamento General del OSIPTEL y, de acuerdo con el cual, la actuación del regulador <b>“sólo procede en aquellos supuestos en los que el mercado y los mecanismos de libre competencia no sean adecuados para la satisfacción de los intereses de los usuarios y de los competidores”</b> y, según el cual, entre varias opciones de política similarmente efectivas, el regulador deberá de optar <b>“por la que menos afecte la autonomía privada”</b>.<sup>60</sup></p>
--	---

<sup>58</sup> Reglamento General del OSIPTEL:

**“Artículo 14.- Principio de Eficiencia y Efectividad**

*La actuación de OSIPTEL se guiará por la búsqueda de eficiencia en la asignación de recursos y el logro de los objetivos al menor costo posible para la sociedad en su conjunto.”*

<sup>59</sup> Reglamento General del OSIPTEL:

**“Artículo 2.- Importancia de los Principios**

*Los Principios contenidos en el presente Título establecen los límites y lineamientos a la acción del OSIPTEL en el desarrollo y ejercicio de sus funciones. En tal sentido, toda decisión y acción que adopte cualquiera de los órganos del OSIPTEL deberá sustentarse y quedar sujeta a los mismos.”*

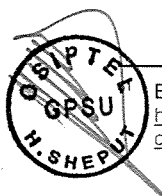
<sup>60</sup> Reglamento General del OSIPTEL:

**“Artículo 11.- Principio de Subsidiariedad**

*La actuación del OSIPTEL es subsidiaria y sólo procede en aquellos supuestos en los que el mercado y los mecanismos de libre competencia no sean adecuados para la satisfacción de los intereses de los usuarios y de los competidores. En caso de duda sobre la necesidad de aprobar disposiciones regulatorias y/o normativas, se optará por no aprobarlas y, entre varias opciones similarmente efectivas, se optará por la que menos afecte la autonomía privada.”*



		<p>Al respecto, en el año 2016<sup>61</sup>, el OSIPTEL, conjuntamente con el INDECOPI, ha presentado las Guías de Estudios de Mercado. Ambos organismos sostienen que estas guías son el resultado de un trabajo conjunto con la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OECD por sus siglas en inglés). Según lo señalado en este documento, <i>“los estudios de mercado determinan si el mercado realmente no está funcionando correctamente como se sospechó en un principio, y de ser así, determinan cuáles son las causas y soluciones que pueden proponerse para solucionar el problema”</i>.</p> <p>En línea con los principios que resultan aplicables a la labor del OSIPTEL, estas guías establecen que las recomendaciones deben ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>efectivas</b>, es decir, que resuelvan los problemas identificados;</li> <li>- <b>factibles</b>, es decir, que puedan ser implementadas y;</li> <li>- <b>proporcionales</b>, es decir, no demasiado onerosas de implementar, comparadas con el detrimento causado”. [Énfasis añadido]</li> </ul> <p><b>(b) LA PROPUESTA CARECE DE SUSTENTO TEÓRICO Y TÉCNICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>EL SUSTENTO ALEGADO ES INSUFICIENTE Y NO PERTINENTE</b></li> </ul> <p>Sin perjuicio de que el pretendido sustento sea excesivamente breve y que no reúne las características de evaluación previstas en el Reglamento General del OSIPTEL; la Exposición de Motivos reconoce el hecho generador de la preocupación del Regulador es que se han producido “diversos casos” (no se señala cuántos ni se identifican) ante el TRASU, en los cuales empresa operadoras (i) no cumplieron con las características que ofrecieron en los planes a los cuales migraron los abonados involucrados o (ii) no generaron la información relevante para la decisión de migración del abonado.</p> <p>Respecto de la supuesta problemática mencionada en el supuesto es (i), la misma no es relevante para la propuesta incluida en el Proyecto. La solución es directa: el TRASU debe ordenar a la empresa operadora cumplir con las características ofrecidas del nuevo plan. Este supuesto no constituye soporte o sustento alguno a la propuesta de artículo 64-A.</p>
--	--	--



El 22 de junio de 2016 se publicaron las Guías de Estudios de Mercado. Ver:

[https://www.indecopi.gob.pe/noticias/-/asset\\_publisher/E4h1S8lHZWs9/content/el-indecopi-presenta-guia-de-estudios-de-mercado-herramienta-que-permitira-mejorar-la-competicion-en-el-mercado?Redirect=false](https://www.indecopi.gob.pe/noticias/-/asset_publisher/E4h1S8lHZWs9/content/el-indecopi-presenta-guia-de-estudios-de-mercado-herramienta-que-permitira-mejorar-la-competicion-en-el-mercado?Redirect=false)



Respecto del supuesto (ii), claramente y de forma expresa se plantea y alega un problema de falta de información suficiente. Dicha problemática -de existir en la realidad- debe ser abordada precisamente en relación a una mejora en la información a ser proporcionada a los abonados respecto del plan hacia el cual pretenden migrar, particularmente respecto de la supervisión en relación a la información provista a los abonados. Resulta absolutamente desproporcionado crear un derecho absoluto de desistimiento de la decisión de migración. Porque la propuesta involucra a la totalidad de abonados que han migrado, no solo a aquellos que hubieran experimentado algún problema respecto de la información proporcionada (como veremos más adelante, ni aun en este caso se justifica la medida).

Adicionalmente, el OSIPTEL no ha mostrado ninguna estadística o información que sustente que la migración de planes representa un problema sustantivo para los usuarios de los servicios móviles en el mercado peruano, que requiera una solución regulatoria de alta intensidad. Por ejemplo, las encuestas que el Regulador realiza anualmente podrían haber sido utilizadas para evaluar este supuesto problema; sin embargo, no se han incluido preguntas relacionadas a este tema. Asimismo, tampoco ha demostrado que la migración de planes esté generando un perjuicio a los consumidores, sea a través de consultas y/o apelaciones de usuarios.

OSIPTEL tampoco ha demostrado que los clientes no se encuentren debidamente informados respecto a todas las condiciones de los planes tarifarios. Por el contrario, lo que existe en el sector es una alta inversión en publicidad que permite que los usuarios (actuales y potenciales) estén informados de todas las características de los planes que se ofrecen. En particular, AMÉRICA MÓVIL ha mantenido una política comercial de este tipo, mediante la cual los nuevos beneficios de los planes han sido informados con intensas campañas de publicidad. **Por lo tanto, no hay evidencia empírica ni sustento práctico que indique que la migración de planes este ocasionando un perjuicio al consumidor.**

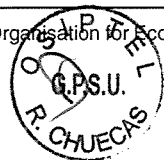
- **NO SE HA ACREDITADO QUE LOS BENEFICIOS SUPEREN LOS COSTOS**

Como se ha señalado anteriormente, el análisis propuesto en las Guías de Estudios de Mercado, resulta acorde con los principios de actuación basados en el análisis costo-beneficio, de análisis de decisiones funcionales, de eficiencia y efectividad y de subsidiariedad que, conforme a lo señalado, apuntan a que las actuaciones del OSIPTEL sean razonables. Es decir, a que las mismas se encuentren debidamente fundamentadas, sean necesarias y sean proporcionales.

Sin embargo, en el caso de la medida propuestas por el OSIPTEL, las recomendaciones vertidas en estas guías no se han aplicado, lo que podría explicar que no se haya realizado una correcta identificación del problema ni de las mejores alternativas para solucionarlo. En efecto, si bien en el Informe y la exposición de



	<p>motivos se analiza los motivos de la propuesta regulatoria, su contenido no es suficiente para demostrar la existencia de una problemática que se busque combatir a través de la propuesta formulada y que, los beneficios de la propuesta superan los costos de la misma.</p> <p>Sobre los beneficios de la propuesta, según el OSIPTEL, se encontrarían relacionados a una eventual reducción de reclamos por parte de los usuarios. Estos beneficios son limitados en tanto no se ha acreditado que en la actualidad exista una problemática que dicha solución pretende solucionar. <b>En ese sentido, una propuesta que permita brindar mayor información respecto al plan tarifario elegido por el cliente para migrar es la que permitiría contar con mayores beneficios.</b></p> <p>Como se puede observar, se ha identificado el principal beneficio de la propuesta pero, salvo una pequeña mención, no se han ponderado los costos, es decir, <b>se ha aplicado la lógica inversa que recomienda la teoría y la práctica del análisis de impacto regulatorio (AIR)</b>, que señala que debido a que en determinadas ocasiones la valoración monetaria de los beneficios es compleja, la valoración de los costos debe ser lo que permita decidir cuál es la alternativa más eficiente<sup>62</sup>. Así, <b>todos los efectos adversos de la aplicación de estas medidas no se han identificado ni ponderado.</b> En efecto, no se han analizado los efectos negativos en el bienestar de los consumidores, la competencia en el mercado de servicios móviles, el desempeño de las operadoras, etc.</p> <p>Los efectos adversos en el bienestar de los consumidores están relacionados con el perjuicio que ellos perciben por ver disminuida su capacidad de contar con más y mejores servicios. Así, por un lado, la facultad del cliente de desistir a la migración previamente solicitada generaría un impacto directo a todos los incentivos que ofrecen las empresas operadoras para que sus clientes cambien de planes tarifarios, por ejemplo, se podría apreciar una reducción de las promociones dirigidas a aquellos clientes que migran de plan tarifario así como una contracción en el subsidio que se ofrecerían para la adquisición de equipos terminales, ofrecidos para la migración a planes superiores, por ejemplo. Todo ello hará que proveer el servicio sea más complejo y costoso, lo que terminará perjudicando al usuario final.</p> <p>Finalmente, tampoco han sido considerados los costos de estas medidas en las empresas operadoras. Así, cada vez que un cliente migra a un nuevo plan tarifario, la empresa deberá mantener configurado en sus sistemas, por ejemplo, el antiguo plan del cliente en caso sea el último cliente de dicho plan, lo cual implica importantes costos de licenciamiento. De igual manera, a nivel de facturación, se generarían serios problemas de prorrates que terminarían afectando al cliente que desistió la migración; e inclusive se podría apreciar un incremento en los fraudes, con la finalidad de adquirir un equipo terminal con mejores</p>
--	--



condiciones económicas; todos lo cuales son costos que no han sido considerados ni evaluados por el regulador en su exposición de comentarios ni en el informe sustentatorio.

Cabe señalar que **una medida alternativa que no ha sido evaluada por el OSIPTEL y que hace evidente la falta de razonabilidad de la propuesta es la implementación por parte del Regulador de un sistema que permita brindar información al cliente**, en tanto que la información de los planes tarifarios es provista por las empresas operadoras a través de sus propios contratos de servicios, páginas web, Call Center, Redes Sociales, entre otros. De igual manera, dicha información se encuentra consignada a detalle en el SIRT y en el Comparatel del Regulador. En ese sentido, la información detallada de los planes tarifarios ya se encuentra en el mercado pero al parecer sería información no valorada por el cliente; razón por la cual una alternativa menos intrusiva que la propuesta efectuada consistiría, precisamente, en mejorar la información relevante de cara al cliente, en tanto que la totalidad de información de los planes ya se encuentra en el mercado. Esta omisión de analizar la o las alternativas menos intensas de intervención regulatoria constituye una clara violación de los principios establecidos en el Reglamento General del OSIPTEL, una manifestación que incumple con los estándares de análisis de calidad regulatoria y además se aparte del esquema de evaluación que se estructura en el Informe 128-GPSU/2017, que evalúa otras medidas propuestas (no la del artículo 64-A).

En relación con lo anterior, de ningún modo es la intención de nuestra representada que las empresas se sustraigan a su obligación de trasladar la información al cliente, sino implica racionalizar la información a ser trasladada, siendo ésta la que resulte relevante e indispensable, poniendo del lado del cliente un cierto grado de razonabilidad y diligencia en la información que deba solicitar. Dicho de otro modo, estimamos que sería inconveniente subvalorar al cliente en este sentido, máxime en el caso de clientes de mercados en abierta competencia y con un grado de desarrollo tal como el de la telefonía móvil, en el que ya existe un nivel apreciable de conocimiento y cultura al respecto. Apuntamos en ese sentido a un concepto de consumidor razonable y que debe ejercer mínimos actos de diligencia en la toma de información.

Sin perjuicio de ello, como es de conocimiento de vuestro Despacho, todas las empresas operadoras --en la actualidad-- brindan información relevante no sólo a sus abonados sino también al público en general para tomar una decisión de consumo adecuada, sea antes, durante y/o después de la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, razón por la cual solicitamos que el artículo bajo análisis no sea aprobado.

(c) **EL MECANISMO QUE RESPONDE A LA PROBLEMÁTICA YA EXISTE**





		<p>Estimamos pertinente señalar que mecanismo para enfrentar cualquier eventual problema de información insuficiente relacionado con la migración ya se encuentra previsto en los Lineamientos Resolutivos aprobados por el TRASU, publicados en el año 2005<sup>63</sup>.</p> <p>En dicha decisión se incluyó el siguiente lineamiento:</p> <p>“Lineamiento  <u>La Empresa Operadora se encuentra facultada a facturar el cargo fijo y/o el consumo que corresponda a un determinado plan tarifario, siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias:</u> (i) que acredite que el abonado solicitó o aceptó la contratación del respectivo plan tarifario o la migración de un plan tarifario a otro; (ii) que acredite haber informado oportunamente al abonado acerca de los términos y condiciones del plan tarifario contratado de aquel al que hubiera migrado; (iii) que acredite haber ejecutado la migración oportunamente, dentro del plazo legal o, en su caso, del que hubiera pactado con el abonado y; (iv) que acredite que la prestación del respectivo servicio ha sido realizada conforme a los términos y condiciones del plan tarifario contratado o de aquel al que hubiera migrado, sea que tales términos y condiciones se refieran a la tarifa aplicada, a la oportunidad de su aplicación y, en general, a cualesquiera otros que correspondan a tales planes tarifarios.</p> <p>Consecuentemente, <u>si la Empresa Operadora no procediera de la manera detallada anteriormente, el respectivo recurso de apelación será declarado fundado por el TRASU.</u>” (subrayados agregados)</p> <p>Si bien este lineamiento fue establecido en principio para el servicio de telefonía fija, el mismo fue extendido expresamente para los demás servicios públicos de telecomunicaciones<sup>64</sup>.</p>
--	--	--

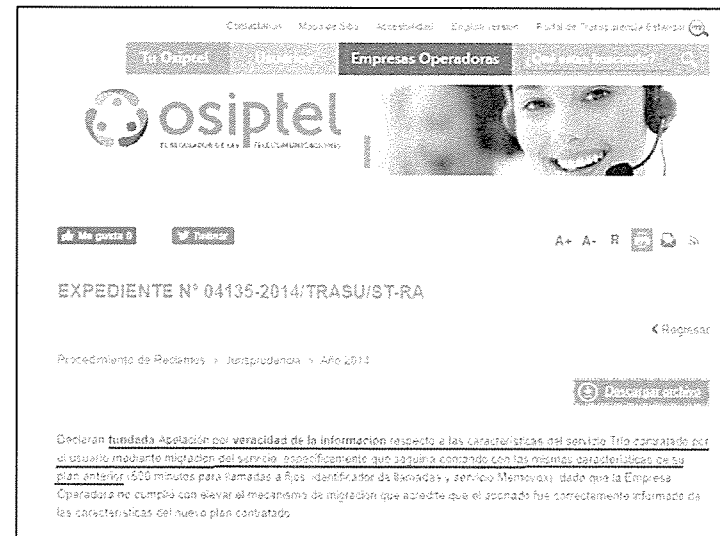
<sup>63</sup> Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL ([https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Procedimiento\\_Reclamos/Lineamientos/res012004LINTRASUOSIPTELlin.pdf](https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Procedimiento_Reclamos/Lineamientos/res012004LINTRASUOSIPTELlin.pdf))

<sup>64</sup> Lineamientos: “9.2 APLICACIÓN EXTENSIVA A OTROS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Conforme ha sido expresado anteriormente, el ámbito de aplicación de la Resolución N° 060-2000-CD/OSIPTEL se circunscribe a los abonados del servicio de telefonía fija. No obstante ello, el TRASU considera que, en gran medida, la racionalidad que subyace en la referida norma permite la evaluación de casos –y, en su caso, la adopción de criterios resolutivos- referidos a otros servicios públicos de telecomunicaciones, tales como el de radiodifusión por cable, el de telefonía móvil, entre otros; respecto de los cuales el TRASU ha identificado una casuística en la que los temas controvertidos son similares: (i) si el usuario contrató un determinado servicio; (ii) si luego de la contratación las condiciones originales fueron modificadas y; (iii) si la Empresa Operadora no cumple con aplicar las nuevas condiciones solicitadas o lo hace en un plazo distinto al pactado o al que resultara razonable. En estos casos, propiamente no se trata de “planes tarifarios” -en los términos de la Resolución N° 060-2000-CD/OSIPTEL- sino, genéricamente, de “paquetes” que corresponden a la prestación de otros servicios públicos de telecomunicaciones bajo distintas modalidades; cuyo proceso de contratación debe -en opinión del TRASU- desarrollarse en un marco que garantice el comportamiento diligente de las empresas operadoras de tales servicios. En este contexto, el TRASU considera que, en tanto no sea incompatible con la naturaleza del respectivo servicio, ni las condiciones contractuales que hubieran pactado los abonados con las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones distintas a las de telefonía fija; los lineamientos referidos a migraciones también serán de aplicación en los casos que la materia controvertida sea similar.”



De esta manera, en caso la empresa operadora no hubiera cumplido con proporcionar la información adecuada, el TRASU decidirá a favor del abonado reclamante y no procederá el cobro de la facturación asociada.

De hecho, este tipo de casos ya se ha producido, tal como aparece en la página *web* institucional del Regulador:



Se trata de una decisión de 2014 emitida por el TRASU, en la cual se señaló lo siguiente:





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



EXPEDIENTE N° 04135-2014/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

10. En consecuencia, este Tribunal concluye que, pese a que LA EMPRESA OPERADORA tiene la carga de la prueba, no obra en el expediente información suficiente que permita concluir que se le informó debidamente a EL RECLAMANTE sobre las condiciones del paquete adquirido, corresponde amparar el recurso interpuesto, declarándolo **fundado**. En consecuencia, LA EMPRESA OPERADORA deberá informar, por escrito, a EL RECLAMANTE las características del servicio Trío contratado. Asimismo, se informa a EL RECLAMANTE que en caso no estuviera de acuerdo con el plan contratado, puede migrar a un plan vigente que se ajuste a sus necesidades o dar de baja el servicio, quedando LA EMPRESA OPERADORA impedida de realizar otros por penalidades, en caso correspondieran.

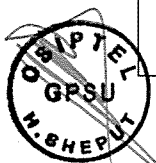
No es necesaria ni proporcional la creación de un derecho general de revocación de la decisión de migración ni -por ello- mantener o "revivir" planes anteriores.

#### Carta DMR/CE/N°381/18

La presente tiene por objeto saludarlo cordialmente y, por su intermedio, a los miembros del Consejo Directivo, a fin de trasladarles algunas consideraciones que estimamos necesario poner en vuestro conocimiento respecto al artículo 64-A° del proyecto de la referencia.

Sobre el particular, aprovechamos la oportunidad para manifestarle que, en la Exposición de Motivos del proyecto así como en la Audiencia Pública del día 06 de febrero de los corrientes, se indicó que la creación del "derecho de arrepentimiento para la migración de planes" -- *contenida en el artículo 64-A° del proyecto* - se debía a que supuestamente las Empresas Operadoras no estarían cumpliendo con los términos ofrecidos a sus clientes que solicitaron la migración de planes tarifarios, sin tomarse en consideración que el procedimiento regulado a cargo del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU, ha sido creado para tutelar a los abonados, dirimiendo en última instancia este tipo de casos. En ese sentido, mucho agradeceremos tomar en consideración los aspectos que detallamos a continuación:

- i) **En relación a las Campañas Comerciales.-** El proyecto tendrá un impacto negativo en lo referido a las campañas comerciales creadas para fomentar la migración de plan tarifario, sea través de la eliminación / reducción de promociones o del subsidio ofrecido para la adquisición de equipos terminales por parte de las personas que realizan dicha transacción.



ii) **En relación a la simplificación de planes.-** La propuesta implica que, con el transcurrir del tiempo, las empresas operadoras deberán mantener cientos de planes tarifarios configurados, por uno o dos clientes que no desean migrar de plan tarifario, todo lo cual --adicionalmente-- no resulta acorde con la finalidad de reducir la cantidad de planes existentes en el mercado, que el mismo Osiptel propugna.

Por ejemplo, una persona que haya contratado uno de nuestros planes tarifarios que se dejó de comercializar hace algunos años y que sea el último cliente activo en dicho plan pero que decida migrar a un Plan ClaroMax vigente, podrá disfrutar de su nuevo plan tarifario luego de ejecutada la migración. No obstante, la empresa deberá mantener configurado en sus sistemas, durante cuarenta (40) días luego de ejecutada la migración, el anterior plan, sólo en caso el cliente que migró a un plan actual desea regresar a su plan tarifario.

La situación antes descrita no resulta aislada ni inusual sino que se podría generar un serio inconveniente, en tanto que resultará materialmente imposible ejecutar cualquier tipo de acción comercial destinada a que los clientes en la situación descrita puedan migrar a planes actuales, que brindan mejores beneficios que los planes antiguos (v.g. velocidad 4G, mayor cantidad de MB, etc). En ese sentido, reiteramos que una medida como la propuesta evitará la reducción de planes tarifarios y generará el escenario necesario para que subsistan planes tarifarios con un solo cliente, conforme a lo antes expuesto.

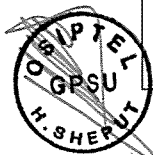
iii) **En relación al prorateo.-** El proyecto implicará necesariamente que, los clientes que hagan uso del mecanismo contemplado en el artículo bajo análisis, reciban en su facturación cargos fijos prorrateados o incluso la generación de adicionales, originados por la migración de plan durante el ciclo de facturación del cliente, todo lo cual podría afectarlo económicamente, al tener que pagar montos que no se encontraban presupuestados inicialmente.

iv) **En relación a las acciones fraudulentas.-** la propuesta bajo análisis incentivará los comportamientos estratégicos, maliciosos o fraudulentos, por parte de clientes, que pedirán la migración para acceder a una determinada promoción o al subsidio de un equipo terminal, y una vez disfrutada la promoción o adquirido el terminal, regresa a su antiguo plan.

Por lo anterior, nos permitimos invocar a OSIPTEL y a su Consejo Directivo para que no apruebe el artículo 64-A° del proyecto, en tanto que no se ha cumplido con identificar todos los beneficios, costos, ni mucho menos se ha realizado una evaluación de las posibles soluciones al problema identificado, considerando



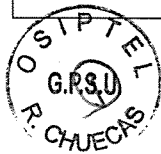
		<p>siempre las opciones que resulten menos intrusivas a la actividad privada y que resultan más eficientes, todo lo cual vulnera los criterios más básicos de Calidad Regulatoria.</p>
	<p><b>Telefónica del Perú S.A.A.</b></p>	<p>No estamos de acuerdo con la presente propuesta dado que la consideramos perjudicial para el sector: (i) Generará confusión y más reclamos; (ii) Involucra un retroceso en la iniciativa de OSIPTEL de simplificación de planes tarifarios. A continuación, los siguientes motivos por lo que consideramos la inconveniencia de plantear esta medida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un abonado siempre tiene el derecho de regresar al plan tarifario de origen siempre y cuando el mismo plan tarifario continúe siendo objeto de comercialización y sea técnicamente viable. No se requiere establecer un plazo máximo para ello. En la operativa actual de las empresas, el retorno al plan tarifario de origen es una migración más.</li> <li>• La migración de plan tarifario es un derecho del abonado, no debiendo sustentar la razón de la misma (Es irrelevante si se desistió del cambio realizado, si considera que el plan anterior era mejor o si existe una razón económica o de uso involucrada). Por tanto, hacer referencia a la causal de la migración “desistimiento” confunde más que aporta a los derechos del consumidor.</li> <li>• El desistimiento o cancelación de la migración ya es un proceso que hoy se puede presentar. Es un derecho del abonado desistir o cancelar su pedido de migración <u>siempre que este no haya sido ejecutado</u>. Si la migración solicitada ya fue ejecutada y el cliente “desiste” o desean cancelar, no estaríamos hablando propiamente o legalmente de un desistimiento sino de una nueva migración (migración a su plan de origen).</li> <li>• La propuesta planteada en el artículo 64-A contradice lo dispuesto en el artículo 63° del TUO de Condiciones de Uso, pues propone un esquema en el que la empresa operadora debe hacer efectiva la solicitud de “desistimiento” (que no es más que una nueva migración del abonado a su plan tarifario anterior) en 5 días hábiles; esquema que contradice el principio expuesto en el artículo 63°:  <i>“(...) La empresa operadora deberá hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud (...)”</i>          Existe una razón por la cual las ejecuciones de las migraciones no se realizan en “días” de la solicitud y esa razón ha sido ampliamente reconocida por el propio OSIPTEL cuando decidió establecer mediante Resolución de Consejo Directivo n° 084-2006-CD/OSIPTEL como regla que la migración debe ser efectiva en el siguiente ciclo de facturación. En diferentes reuniones con la Gerencia de Protección al Usuario de OSIPTEL se nos ha trasladó la importación de no generar renta fracción en migración toda vez que contribuye a generar demasiada información en el recibo y a que los usuarios presenten reclamos por el poco entendimiento de la factura, sobretodo al verse con una facturación mayor al cargo fijo mensual contratado, precisamente por los días de renta fracción</li> </ul>



Esas razones hoy continúan plenamente válidas, un recibo en que se incorpore una renta fraccionaria puede ser sumamente confuso:

DETALLE DE FACTURACIÓN	Precio S/	IGV	Importe Total S/
<b>1.- Servicios</b>			<b>304.11</b>
Trio Fijo			179.90
Línea Premium Plana 79(18/01 a 17/02)	24.85	4.47	
Movistar Internet (18/01 a 17/02)	80.66	10.92	
Movistar TV STD Digital (18/01 a 17/02)	66.95	12.05	
Otros Servicios			124.21
Velocidad de Internet 30M(18/01 a 17/02)	0.00	0.00	
Línea Premium Plana 79(30/12 a 17/01)	15.74	2.83	
Movistar Internet (30/12 a 17/01)	38.42	6.92	
Reconexión del servicio el día 30/12	8.70	1.57	
Movistar TV STD Digital (30/12 a 17/01)	42.40	7.63	
<b>2.- Devoluciones, Moras y Otros Servicios</b>			<b>199.05</b>

- Esa confusión puede generar reclamos y puede derivar en que el usuario se vea afectado por una renta mayor. De hecho, si bien no generamos renta fracción por migraciones, si se generan rentas fracciones en el caso de altas o cortes y reconexiones. Estas rentas fracciones tienen un efecto en el cliente. En efecto, en el caso de nuestros servicios móviles de los [CONFIDENCIAL] clientes que en el mes generan renta fracción por temas de cortes y reconexiones, entre otros, el 75% llama a nuestro call center solicitando precisiones, aclaraciones o inclusive generando reclamos de facturación.
- Además, otra complicación que se genera por ello se deriva en el consumo que haya hecho el cliente. ¿Cuáles son las reglas de tratamiento del tráfico libre? ¿Qué ocurre si el cliente se migró a un plan de 10 gb y a mitad de ciclo ya consumió 9 y se “desiste” para que lo migren a su plan de origen de 5 gb? ¿cómo se va a facturar los 4 GB ya consumidos? Esto no ocurre cuando los cambios de plan se ejecutan al inicio del ciclo de facturación.
- OSIPTEL está promoviendo la simplificación de planes tarifarios. Cualquier esfuerzo que se realice en dicho sentido será infructuoso si se deja la posibilidad de que los abonados retornen a planes que ya no se comercializan. Se han dado casos de planes que hace años no se comercializan, pero siguen en el sistema comercial por un número reducido de clientes, con el costo y riesgo de errores en procesos que ello genera porque no se le puede exigir a los representantes comerciales que manejen información adecuada sobre los mismos. Exigir que los mismos puedan reabrirse involucrará un escollo al proceso de simplificación. Lo peor de todo, por un cliente se deberá reactivar un registro SIRT que puede haber estado cerrado por años. Ej. Hay abonados con planes blackberry



		<p>que tenía como requisito que el abonado tenía que tener el equipo blackberry. Se está realizando un esfuerzo por migrar a los abonados de dichos planes a otros planes. Pese a que dichos equipos ya no se comercializan la propuesta permitiría que el abonado regrese a dicho plan tarifario de manera irrestricta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tampoco se ha considerado el tema técnico. Muchas veces las migraciones pueden obedecer a un plan de renovación tecnológica, no es posible permitir una migración sin restricciones si por aspectos técnicos el abonado no puede acceder al plan tarifario original.</li> </ul> <p>Entendemos que la reversión o el retorno de un cliente a su plan de origen motivo de una migración indebida de responsabilidad de la empresa operadora, pueda tener como efecto la restitución del plan anterior; sin embargo, este no es el caso pues el cliente voluntariamente solicitó la migración y tendría la posibilidad – de aprobarse la presente propuesta - de plantear un “desistimiento” cuando migración ya fue ejecutada y el nuevo plan tarifario facturado.</p>
	<p><b>Entel Perú S.A.</b></p>	<p>Sobre el presente artículo, cabe manifestar nuestra preocupación, ya que brindarle a un abonado que ha solicitado de manera informada, la migración de su plan tarifario, la posibilidad de migrar a su plan tarifario anterior de manera inmediata (sin esperar al inicio del ciclo de facturación para ejecutar la migración), podría generar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prorratesos tarifarios por las migraciones a los planes tarifarios anteriores sin esperar al inicio del ciclo de facturación siguiente, lo cual va en contra de lo establecido en el artículo 63 de las Condiciones de Uso.</li> <li>• Incremento en los reclamos por facturación del servicio debido a los prorratesos tarifarios, tal como se encuentra detallado en el punto anterior.</li> <li>• Afectación a los proyectos de simplificación tarifaria de las empresas operadoras, ya que, al realizar campañas de migración masiva, sería necesario mantener vigentes las tarifas materia de la migración en caso un abonado solicite el desistimiento de la migración.</li> </ul> <p>En ese sentido, es pertinente indicar que consideramos que la medida propuesta en el presente artículo es excesiva.</p> <p>Adicionalmente debemos señalar que si bien el objetivo del presente artículo es que el abonado pueda realizar el desistimiento de la migración en caso no cuente con la información completa al</p>



		<p>momento de aceptar la migración, consideramos el OSIPTEL cuenta con las herramientas para verificar que las empresas operadoras cumplan con brindar la información establecida en el artículo 6 de las Condiciones de Uso a efectos de evitar que los abonados no sean correctamente informados y de esta manera evitar la sobre regulación del servicio público de telecomunicaciones.</p>
	<p>Viettel Perú S.A.C.</p>	<p>Al respecto, consideramos que esta iniciativa <b><u>no contribuye en absoluto al objetivo de reducir la planta actual de planes tarifarios</u></b>, ya que nos obligaría a volver a comercializar planes que a la fecha en que el cliente se desista no se encontrarían vigentes, y que en muchos casos se encuentran desfasados frente a la oferta vigente o los avances tecnológicos o que por los pocos usuarios que se encuentran en los mismos resulta ineficiente mantenerlos abiertos.</p> <p>La propuesta de que se otorgue un plazo de 5 días hábiles desde efectuada la migración, <b><u>generaría además confusión en nuestros clientes respecto a los totales facturados</u></b>, dado que se consignarían fracciones por cada plan, generando disconformidades y posibles reclamos ante la liquidación parcial del plan al que migró y al que pretendería regresar.</p> <p>En tal sentido, solicitamos se desestime la inclusión comentada y se mantenga la figura del desistimiento según lo previsto en el procedimiento actual.</p> <p>En atención a lo señalado, agradeceremos que las observaciones y comentarios expuestos sean tomados en cuenta por vuestro Despacho.</p>
	<p>Americatel Perú S.A.</p>	<p>Consideramos que el artículo propuesto otorga de un nuevo derecho a los abonados, el cual lamentablemente no ha tomado en consideración el impacto administrativo que afectaría a las empresas operadoras.</p> <p>Para analizar esta propuesta normativa, podríamos inicialmente plantearnos las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué sucede con las inversiones realizadas? Si se migra al plan anterior el cliente deberá devolver los equipos entregados, con lo cual la empresa operadora no solo podría sufrir pérdidas por los costos incurridos para la prestación del nuevo servicio (p.e. inversión en la instalación o entrega de nuevos equipos) y que ya no podría recuperar en el tiempo.</li> <li>- ¿Si no existe el plan anterior y no se tiene registrado en los sistemas o la tecnología actual no permite brindarlo? No se ha tomado en cuenta las acciones operativas y/o administrativas en las que tendría que incurrir la empresa operadora. Si el plan anterior se brindaba por medios inalámbricos y ya no</li> </ul>





		<p>se cuenta con dicha tecnología, nos encontraríamos en un supuesto en el cual el cliente se tendría que dar de baja al servicio de manera obligatoria.</p> <p>Un punto fundamental que notamos se encuentra ausente en la propuesta normativa, es el establecimiento de causales para realizar una migración. Solo se propone un plazo para que el abonado pueda solicitar el desistimiento, pero no se han señalado de manera expresa las causales en las cuales se podría dar esta figura y, a su vez, tampoco se han señalado excepciones en las cuales las empresas operadoras podrían rechazar este desistimiento. Consideramos fundamental que al menos se consignen las causales para que el abonado pueda ejercer este derecho; por ejemplo, diferenciación de la velocidad ofrecida con la velocidad real; tarifas cobradas distintas a las ofrecidas.</p> <p>Como es de conocimiento del Regulador a la fecha se cuenta con una diversidad de normas que establecen obligaciones informativas a las empresas operadoras de cara a los clientes. Es así que no consideramos adecuado que, si las empresas operadoras cumplen con este deber, adicionalmente el cliente pueda dejar sin efecto su solicitud de manera libre, sin expresión de causa y sin la necesidad de sustentar su pretensión.</p> <p>Siguiendo con la línea de lo antes expuesto, consideramos que, de proceder con esta propuesta, se podrían generar prorratesos tarifarios por las migraciones a los planes tarifarios anteriores sin esperar al inicio del ciclo de facturación siguiente, lo cual va en contra de lo establecido en el Artículo 63° (con lo cual se incrementarían los reclamos).</p> <p>En virtud a lo antes expuesto, es pertinente indicar que consideramos que la medida propuesta en el presente artículo es excesiva y, a su vez, resta importancia al deber de información que las empresas operadoras deben cumplir y que el Regulador debe cautelar.</p>
	<p>Directv Perú S.R.L.</p>	<p>Corresponde señalar en relación a este nuevo artículo incorporado a las Condiciones de Uso, la ampliación del derecho de los abonados de regresar al plan origen contratado, dentro de un plazo de cuarenta (40) días hábiles de haber migrado a un plan, así como la determinación de cinco (5) días hábiles para efectuar el retorno del plan destino al plan origen por parte de la empresa operadora.</p> <p>En esa misma línea, se establece además la obligación a las empresas de mantener todas las tarifas establecidas activas en el Sistema de Registro de Tarifas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sobre el plazo otorgado a los abonados para el desistimiento de la migración.</b></li> </ul> <p>Nos corresponde manifestar nuestro desacuerdo con el artículo agregado que brinda a los abonados un plazo excesivo para que puedan desistirse de la migración ya ejecutada.</p>



		<p>Actualmente, todos los abonados tienen el derecho de regresar al plan origen del cual han migrado, sin causa ni expresión, de acuerdo a lo que establece la normativa vigente, y siempre que estos planes se encuentren vigentes en el Sistema de Registro de Tarifas, no pudiendo las empresas operadoras establecer barreras ni obstáculos para proceder con dicha solicitud del abonado.</p> <p>Brindar entonces el plazo de cuarenta 40 días hábiles resulta excesivo y quita flexibilidad al mercado, que se actualiza de manera constante y dinámica, quedando los planes tarifarios desfasados en muchas oportunidades de manera muy rápida.</p> <p>Asimismo, esto generará una mayor confusión a los abonados sobre el entendimiento de su recibo al incrementar la cantidad de líneas, cobros y/o ajustes realizados, lo que trae como consecuencia un incremento inmediato de reclamos por facturación o cobros no reconocidos por el servicio brindado.</p> <p>• <b>Sobre la obligación de mantener los planes tarifarios establecidos en el tiempo.</b></p> <p>Consideramos que dicha medida que implementa la obligación de mantener todos los planes tarifarios establecidos en el tiempo es una incongruencia, si se toma en cuenta la intención del Regulador por promover la simplificación de planes, así como la de adaptarse a las nuevas tendencias que en la actualidad no son ajenas al servicio de distribución de radiodifusión por cable.</p> <p>Asimismo, esta exigencia dificultará el cese de los planes que ya no se comercializan, llegando incluso a situaciones en las cuales existirán dos planes con la misma tarifa, pero con diferentes características y beneficios.</p> <p>Por lo expuesto, solicitamos que este artículo sea eliminado del Proyecto, o en su perjuicio se establezca un plazo menor.</p>
--	--	---



<p style="text-align: center;"><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Sobre el particular, de la revisión de los comentarios remitidos, se observa que las empresas operadoras América Móvil Perú S.A.C, Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A, Viettel Perú S.A.C., Americatel Perú S.A. y Directv Perú S.R.L, han expresado su disconformidad con la propuesta de inclusión del artículo bajo comentario, sustentando su postura – fundamentalmente- en las siguientes razones:</p> <p>(i) Señalan que la supuesta deficiencia en la información proporcionada a los clientes al momento de migrar a otro plan tarifario, no justifica el reconocimiento del derecho de desistimiento del abonado, sobre todo cuando no solo será aplicable en los casos en donde se presente dicha falta de información, sino que <i>–en cualquier caso–</i> el abonado podrá desistirse de la migración solicitada. En esa línea, mencionan que de existir un problema vinculado a la falta o deficiencia en la información otorgada al abonado, el OSIPTEL debería abordar dicha problemática desde una perspectiva de mejorar la información relevante brindada a los clientes y no incluyendo la figura del desistimiento.</p> <p>(ii) Asimismo, advierten que la solución a un eventual problema de información insuficiente relacionado con la migración, ya se encuentra previsto en los Lineamientos Resolutivos aprobados por el TRASU, publicados en el año 2005<sup>65</sup>, los cuales se aplican no solo a los servicios de telefonía fija, sino se extendieron a los demás servicios públicos de telecomunicaciones. En efecto, señalan que, en caso la empresa operadora no hubiera cumplido con proporcionar la información adecuada sobre la migración del servicio, el TRASU decidirá a favor del abonado reclamante y no procederá con el cobro de la facturación asociada.</p> <p>(iii) Adicionalmente, mencionan que, conforme a la normativa vigente, el abonado tiene el derecho a regresar al plan tarifario de origen, siempre y cuando, el mismo plan tarifario continúe siendo objeto de comercialización; por ende, entienden que en la operativa actual de las empresas, el retorno al plan tarifario de origen es una migración más, no siendo necesario incluir el desistimiento.</p> <p>(iv) De otro lado, indican que el plazo de cinco (5) días para que la empresa operadora proceda con la restitución al plan tarifario originalmente contratado, generaría una renta fraccionada en las migraciones, situación que –a su vez- ocasionaría consignar demasiada información en los recibos de pago y que los usuarios presenten reclamos por el poco entendimiento de sus recibos. Por lo tanto, proponen que los cambios de plan se ejecuten al inicio del ciclo de facturación.</p>
--	---



<sup>65</sup> Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL



(v) Consideran que la propuesta del OSIPTEL no se condice con la promoción de simplificación de planes tarifarios, puesto que deja abierta la posibilidad de que los abonados retornen a planes tarifarios que ya no se comercializan.

(vi) Por último, señalan que la propuesta incentivará los comportamientos estratégicos, maliciosos o fraudulentos por parte de los clientes, quienes pedirán la migración para acceder a una determinada promoción o al subsidio de un equipo terminal, y una vez disfrutada la promoción o adquirido el equipo terminal, regresarán a su antiguo plan.

En atención a lo anterior, a continuación este Organismo procederá a pronunciarse sobre cada uno de los fundamentos antes mencionados. Así, con relación al punto (i), debemos indicar que, en el mismo sentido que las empresas operadoras, consideramos primordial que las personas tengan el derecho a recibir 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. En tal sentido, se espera que las empresas operadoras, por iniciativa propia, brinden mayor información a las personas con las que contratan, dado que el otorgamiento de una información adecuada tiene un efecto en cuanto a la apreciación que los abonados tienen sobre el servicio una vez que lo hayan contratado y; además, disminuye la contingencia de eventuales reclamos por la prestación de los mismos.

No obstante lo antes indicado, debemos señalar que la inclusión del derecho a desistirse de la migración solicitada, no se reduce a solucionar un problema de falta o deficiente información brindada al abonado, puesto que -en los hechos- la empresa operadora puede acreditar que cumplió con informar al abonado sobre las características de un determinado plan tarifario, pero luego de ejecutada la migración, finalmente se le preste al abonado un servicio con un plan distinto, o en otros casos, luego de utilizado el servicio durante un periodo razonable, el abonado advierta que el mismo no cumple con sus expectativas o no se condice con sus patrones de consumo. De presentarse dichas circunstancias, el abonado tendría que iniciar procedimientos de reclamos, migrar a otros planes tarifarios o dar de baja al servicio, siendo que ninguna de dichas opciones le garantiza retornar al plan inicialmente contratado.

Por tales motivos, este Organismo consideró necesario incluir el derecho de los abonados a desistirse de una migración solicitada, dentro del plazo de cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se hace efectiva la migración, siendo que dicha disposición resultará aplicable incluso en los casos en los que la empresa operadora haya cesado la comercialización del plan tarifario de origen, con ello se le garantiza al abonado evaluar la conveniencia del nuevo plan tarifario, no solo por la información que ha sido otorgada por la empresa operadora, sino por haber utilizado el servicio con dicho plan.

En cuanto al punto (ii), preliminarmente, debemos indicar que los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU, constituyen criterios adoptados por dicho Tribunal respecto a determinadas materias, las mismas que se han publicado con la finalidad de que las partes de un procedimiento de reclamos (empresa operadora y usuarios) tengan la posibilidad de anticipar la forma en la que se resolverán las controversias que pueden surgir en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Considerando ello, se advierte que los mismos no son



disposiciones de carácter general, sino que son aplicados por el TRASU cuando –en segunda instancia- le corresponde resolver un determinado reclamo.

Siendo esto así, para su evaluación, corresponde traer a colación el lineamiento aplicable a los reclamos por migraciones, en el cual se señala lo siguiente:

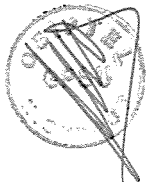
“La Empresa Operadora se encuentra facultada a facturar el cargo fijo y/o el consumo que corresponda a un determinado plan tarifario, siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que acredite que el abonado solicitó o aceptó la contratación del respectivo plan tarifario o la migración de un plan tarifario a otro; (ii) que acredite haber informado oportunamente al abonado acerca de los términos y condiciones del plan tarifario contratado de aquel al que hubiera migrado; (iii) que acredite haber ejecutado la migración oportunamente, dentro del plazo legal o, en su caso, del que hubiera pactado con el abonado y; (iv) que acredite que la prestación del respectivo servicio ha sido realizada conforme a los términos y condiciones del plan tarifario contratado o de aquel al que hubiera migrado, sea que tales términos y condiciones se refieran a la tarifa aplicada, a la oportunidad de su aplicación y, en general, a cualesquiera otros que correspondan a tales planes tarifarios.

Consecuentemente, si la Empresa Operadora no procediera de la manera detallada anteriormente, el respectivo recurso de apelación será declarado fundado por el TRASU.”

Como se puede apreciar, el referido lineamiento versa –únicamente- sobre la facultad de la empresa operadora de facturar el cargo fijo y/o el consumo que corresponde a un plan tarifario, siempre que haya cumplido con todo lo mencionado en dicho lineamiento; caso contrario, no correspondería el pago de los recibos por parte del abonado; no obstante ello, no prevé expresamente la posibilidad de que el abonado deje sin efecto la migración ejecutada, a pesar de que la empresa operadora no acreditó el cumplimiento de todo lo indicado en el lineamiento, menos aún se le brinda la opción de retornar a su plan tarifario inicialmente contratado, situación que perjudica al abonado puesto que no se le estaría otorgando una solución definitiva al inconveniente que está ocasionando la generación de facturaciones no reconocidas. De este modo, en el peor de los escenarios, el abonado debería presentar el mismo reclamo por distintos periodos de facturación, causando no solo malestar en el abonado, sino que también se elevaría innecesariamente la carga procesal del TRASU.

Ahora bien, es cierto que ante una migración cuestionada por el abonado, este tendría la facultad de migrar a otro plan tarifario, pero nada le asegura que su plan inicialmente contratado se encuentre vigente, obligándolo a elegir entre los planes tarifarios vigentes a dicha fecha; o en todo caso, a dar de baja el servicio.

En ese sentido, de lo anterior, podemos señalar que los referidos Lineamientos Resolutivos del TRASU, no necesariamente solucionan el problema de fondo de una migración cuestionada por el abonado, menos aún le brinda como alternativa el retorno a su plan inicialmente contratado.



Respecto a lo señalado en el punto (iii), consideramos importante precisar que –en sentido estricto- la figura del desistimiento propuesta por este Organismo presenta algunas diferencias con la solicitud de migración contemplada en el TUO de las Condiciones de Uso. Efectivamente, en el caso particular de la migración, el abonado tiene el derecho a migrar a otros planes tarifarios que se ofrezcan al momento de solicitar la migración; es decir, en cualquier momento de la ejecución del contrato del servicio de telecomunicaciones, el abonado puede presentar dicha solicitud y puede elegir indistintamente el plan tarifario que le ofrezcan al momento de presentar su requerimiento.

En contraste, la solicitud de desistimiento solo podrá ser presentada dentro de los cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se ejecutó la migración; por consiguiente, en el supuesto que se supere dicho plazo, el abonado se encontrará impedido de presentar una solicitud de desistimiento. Asimismo, el abonado no tiene la libertad de elegir algún otro plan tarifario que le ofrezca la empresa operadora, sino que el desistimiento de la migración acarrea necesariamente la restitución al plan tarifario originalmente contratado, incluso cuando el mismo ya no se comercialice.

En la misma línea, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente, formulada la solicitud de migración por el abonado, la empresa operadora debe comunicar de manera inmediata si procede o no la solicitud, o en todo caso, la necesidad de un plazo adicional para evaluar el pedido. Por el contrario, en el caso de la solicitud de desistimiento, la empresa operadora no evaluará si procede o no dicha solicitud, toda vez que –como se señaló en el párrafo anterior- la consecuencia de dicho requerimiento es la restitución al plan tarifario originalmente contratado, aunque este ya no se comercialice.

Como se deriva de lo anterior, las solicitudes de migración y de desistimiento presentan ciertas diferencias; razón por la cual, este Organismo consideró conveniente incluir en el TUO de las Condiciones de Uso la figura del desistimiento de la migración solicitada.

De otro lado, sobre el punto (iv), a fin de evitar escenarios de renta fraccionada en los recibos de pago que puedan generar confusiones en los abonados, consideramos pertinente acoger el comentario de los interesados, estableciendo en la versión final del artículo bajo comentario, que la empresa operadora procederá a restituir el plan tarifario originalmente contratado a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de la fecha de la comunicación del abonado.

En lo concerniente al punto (v), debemos mencionar que coincidimos con las empresas operadoras sobre la importancia de promover la simplificación tarifaria; por tal motivo, se ha previsto que la restitución al plan anterior contratado (incluye planes que no se comercializan) ocurre, únicamente, cuando el abonado solicita el desistimiento de la migración requerida, no resultando aplicable en otras circunstancias.

Asimismo, es importante tener en cuenta que el derecho a solicitar el desistimiento no es irrestricto, sino que el mismo se encuentra limitado a un periodo en el cual el abonado puede ejercer dicho derecho, siendo que -en el supuesto que exceda dicho



	<p>plazo- no podrá presentar su solicitud de desistimiento. En tal sentido, si transcurrido el tiempo establecido (40 días hábiles) y el abonado no presenta su solicitud de desistimiento, la empresa operadora podrá eliminar de sus sistemas el plan tarifario originalmente contratado.</p> <p>Adicionalmente a ello, entendemos que la finalidad de las empresas operadoras es procurar la <i>“satisfacción del abonado con la migración solicitada”</i>, la cual involucra el proceso desde la debida información brindada al abonado sobre el plan tarifario al que desea migrar a efectos de que adopte una elección adecuadamente informada, la ejecución de la migración y el uso del nuevo plan acorde con la información brindada por la empresa operadora. En tal sentido, un abonado que se encuentre satisfecho con el nuevo plan solicitado, no considerará siquiera la opción de desistirse de la migración requerida; por lo tanto, las empresas operadoras podrán dejar de comercializar dichos planes tarifarios.</p> <p>Sobre lo indicado en el punto (vi), se tiene conocimiento que las empresas operadoras incluyen en sus contratos de financiamiento de equipos terminales o promociones, determinadas condiciones para salvaguardar sus intereses, impidiendo de este modo la ocurrencia de prácticas maliciosas por parte de los usuarios; por lo tanto, entendemos que las empresas operadoras ya cuentan con las herramientas que les permite mitigar dicho riesgo.</p> <p>Finalmente, es oportuno destacar que en el Informe que sustenta la Resolución que aprueba las modificaciones del TUO de las Condiciones de Uso, este Organismo justifica ampliamente y con mayor detalle, la necesidad y pertinencia de reconocer el derecho de los abonados a desistirse de la migración solicitada.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 64-A°.- Desistimiento de la migración</b>  El abonado tiene derecho a desistirse de la migración solicitada, dentro del plazo de cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se hace efectiva la migración. Una vez comunicado el desistimiento por parte del abonado, la empresa operadora procederá a restituir el plan tarifario originalmente contratado a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de la fecha de la comunicación del abonado.”</p>
<p><b>Artículo Tercero.-</b> Incluir la Décimo Cuarta Disposición Final al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTTEL y modificatorias, con el siguiente texto:</p>	
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Décimo Cuarta.-</b> En todos los casos en los que las normas referidas a la facturación de los servicios públicos de telecomunicaciones exijan la facturación detallada de consumos efectuados, la empresa operadora podrá dar cumplimiento a dicha obligación incluyendo el detalle correspondiente en el mismo recibo o en un documento anexo a éste.”</p>



<b>Comentarios de los interesados</b>	No se formularon comentarios.
<b>Posición del OSIPTEL</b>	Se mantiene el texto propuesto.
<b>Versión final del Artículo</b>	<b>“Décimo Cuarta.-</b> En todos los casos en los que las normas referidas a la facturación de los servicios públicos de telecomunicaciones exijan la facturación detallada de consumos efectuados, la empresa operadora podrá dar cumplimiento a dicha obligación incluyendo el detalle correspondiente en el mismo recibo o en un documento anexo a éste.”
<b>Artículo Cuarto.-</b> Sustituir en el Anexo 1 –Glosario de Términos– del 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 y modificatorias, las definiciones de “Servicio bajo la modalidad Control”, “Servicios Públicos Móviles” y “Registro Nacional de Terminales Móviles” con el texto que se detalla:	
<b>Artículo</b>	<p>“<u>Servicio bajo la modalidad Control</u>: A aquél que permite al abonado acceder y hacer uso de un determinado volumen de tráfico de servicios o se le otorga un importe para ser utilizado en determinados servicios, mediante el pago de la tarifa o renta fija periódica pactada en su contrato (sea pago adelantado o con posterioridad a la utilización del servicio), para lo cual la empresa operadora remitirá al abonado el recibo de servicios, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 34° de la presente norma. Una vez agotado el tráfico o importe otorgado por el referido pago, la empresa operadora podrá permitir al abonado realizar consumos adicionales a través de la adquisición de tarjetas de pago, sin perjuicio que el abonado pueda contratar servicios o paquetes de tráfico que serán facturados en el recibo de servicios. Esta definición incluye a aquellos servicios respecto de los cuales se ha activado el servicio de tope de consumo.”</p> <p>“<u>Servicios Públicos Móviles</u>: A los servicios de telefonía móvil celular, servicios de comunicaciones personales (PCS) y servicios de canales múltiples de selección automática (Troncalizado).”</p> <p>“<u>RENTESEG</u>: Al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad a que se hace referencia en el Decreto Legislativo N° 1338, “Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana” y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2017-IN.”</p> <p>“<u>NS</u>: Al número de serie electrónico que identifica al equipo terminal móvil o código IMEI.”</p>





<b>Comentarios de los interesados</b>	No se formularon comentarios.
<b>Posición del OSIPTEL</b>	En atención a lo señalado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. en los comentarios del artículo 51-A, se han realizado precisiones a la definición del “Servicio bajo modalidad control”, a efectos que se incluya la posibilidad que los servicios control permitan la contratación de tráfico y servicios no solo a través de paquetes de cargo fijo, sino también de tráfico adicional sujeto a control de consumo.
<b>Versión final del Artículo</b>	<p>“<u>Servicio bajo la modalidad Control</u>: A aquél que permite al abonado acceder y hacer uso de un determinado volumen de tráfico de servicios o se le otorga un importe para ser utilizado en determinados servicios, mediante el pago de la tarifa o renta fija periódica pactada en su contrato (sea pago adelantado o con posterioridad a la utilización del servicio), para lo cual la empresa operadora remitirá al abonado el recibo de servicios, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 34° de la presente norma. Una vez agotado el tráfico o importe otorgado por el referido pago, la empresa operadora podrá permitir al abonado realizar consumos adicionales a través de la adquisición de tarjetas de pago, sin perjuicio que el abonado pueda contratar servicios o paquetes de tráfico que serán facturados en el recibo de servicios. Esta definición incluye a aquellos servicios respecto de los cuales se ha activado el servicio de tope de consumo.”</p> <p>“<u>Servicios Públicos Móviles</u>: A los servicios de telefonía móvil celular, servicios de comunicaciones personales (PCS) y servicios de canales múltiples de selección automática (Troncalizado).”</p> <p>“<u>RENTESEG</u>: Al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad a que se hace referencia en el Decreto Legislativo N° 1338, “Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana” y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2017-IN.”</p> <p>“<u>NS</u>: Al número de serie electrónico que identifica al equipo terminal móvil o código IMEI.”</p>
<p><b>Artículo Quinto.-</b> Incluir en el Anexo 1 –Glosario de Términos– del 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 y modificatorias, las definiciones siguientes con el texto que se detalla:</p>	



<b>Artículo</b>	“ <u>Sistema de verificación biométrica de huella dactilar</u> : Sistema que permite la identificación de personas a partir de la característica anatómica de su huella dactilar, utilizando un dispositivo analizador o lector biométrico que permitirá la validación de la identidad del solicitante del servicio con la información contenida en la base de datos biométrica del RENIEC.”
<b>Comentarios de los interesados</b>	No se formularon comentarios.
<b>Posición del OSIPTEL</b>	Se mantiene el texto propuesto.
<b>Versión final del Artículo</b>	“ <u>Sistema de verificación biométrica de huella dactilar</u> : Sistema que permite la identificación de personas a partir de la característica anatómica de su huella dactilar, utilizando un dispositivo analizador o lector biométrico que permitirá la validación de la identidad del solicitante del servicio con la información contenida en la base de datos biométrica del RENIEC.”

**Artículo Sexto.-** Sustituir el Anexo 2 –Penalidades por incumplimiento en el plazo de instalación de circuitos– del 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 y modificatorias, por el siguiente texto:

<b>Artículo</b>	<p><b>“ANEXO 2 PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE INSTALACIÓN DE CIRCUITOS</b></p> <p>La fórmula a ser aplicada para calcular la penalidad por incumplimiento en el plazo de instalación, será la siguiente:</p> $Penalidad(t) = \frac{T * R * t * (1 + i)^t}{30}$ <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>T</i>: Tarifa mensual (Dólares Americanos).</li> <li>• <i>R</i>: Factor que refleja la magnitud de los ingresos no percibidos al no contar con circuitos, el cual tomará el valor de 5,9418.</li> <li>• <i>t</i>: Tiempo de duración de la demora en la instalación del circuito, medido en días. En caso de fracción, se redondeará hacia arriba.</li> <li>• <i>i</i>: Tasa de penalidad por día de incumplimiento en el plazo de instalación, la cual será de 10% por día.</li> </ul>
-----------------	---



<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>Telefónica del Perú S.A.A.</b></p>	<p>1. <u>Comentarios al Componente "R":</u></p> <p>La fórmula planteada por el OSIPTEL pretende reflejar con mayor aproximación el perjuicio económico causado por la interrupción y/o la demora en la instalación del servicio, para lo cual determina una magnitud de ingresos que obtendría el arrendatario por brindar servicios que utilicen los circuitos, en relación al costo de utilizar dichos circuitos.</p> <p>Este monto, tanto para el cálculo de compensaciones y penalidades, tiene como componente un factor (R) que es calculado de la siguiente manera:</p> $R = \frac{\text{Ingresos percibidos por servicios finales}}{\text{Costos incurridos por uso de circuitos}}$ <p>Para nuestra representada la manera en cómo se calcula este componente hace que el perjuicio económico que pretende calcular el Proyecto se encuentre sobrestimado, toda vez que, si bien existen ingresos que el arrendatario deja de percibir por los servicios finales que brinda, también existen costos variables que se evitarán por no brindar dichos servicios (los cuales no se están tomando en cuenta en la fórmula propuesta).</p> <p>En relación a lo descrito en el párrafo anterior, nuestra representada considera que el factor R no debería de calcularse en base a "ingresos percibidos por servicios finales", sino por el "beneficio percibido por servicios finales" (es decir, el ingreso menos los costos variables involucrados) con lo cual la forma en cómo se calcula el factor R quedaría de la siguiente manera.</p> $R = \frac{\text{Beneficios percibidos por servicios finales}}{\text{Costos incurridos por uso de circuitos}}$ <p>Esta propuesta permitirá que el resultado de R resulte acorde con el objetivo descrito en el Informe que sustenta el Proyecto.</p> <p>2. <u>Comentarios a la capitalización realizada en la fórmula</u></p> <p>Sumado a lo descrito, al analizar las fórmulas propuestas, podemos advertir que los cálculos planteados generarían una sobreestimación del resultado.</p>
--	--	--



$$Penalidad(t) = \frac{T * R}{30} * t * (1 + i)^{t66}$$

$$Compensación(t) = \frac{T * R}{30 * 24 * 60} * t * (1 + i)^{t67}$$

Estas fórmulas estarían asumiendo que la totalidad de los montos de los perjuicios económicos se estarían generado el primer día de incumplimiento para el caso de penalidades y en el caso de compensaciones en el segundo minuto de interrupción. En el siguiente grafico se muestra este supuesto para el caso de las penalidades:

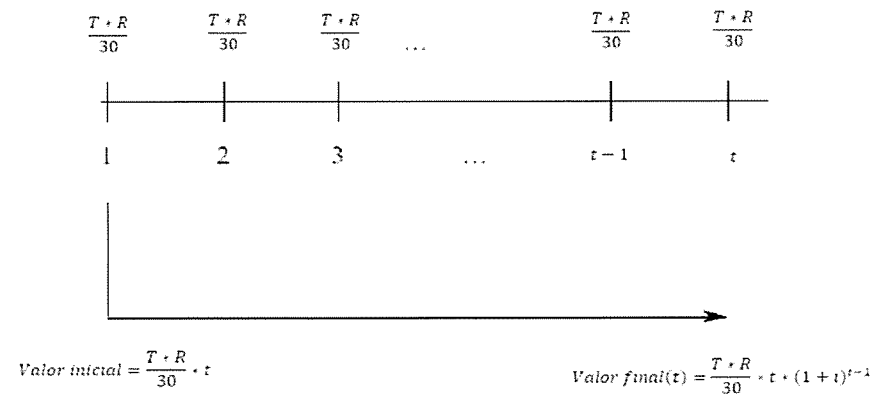


Grafico 1 Cálculo de penalidades (OSIPTEL)

A nuestra consideración, el supuesto asumido se apartaría de una racionalidad económica, toda vez que no guarda relación con el principio económico del valor del dinero en el tiempo, bajo el cual el monto futuro que se pagaría debería depender del momento en el cual se generó el perjuicio, como se muestra en el siguiente gráfico:

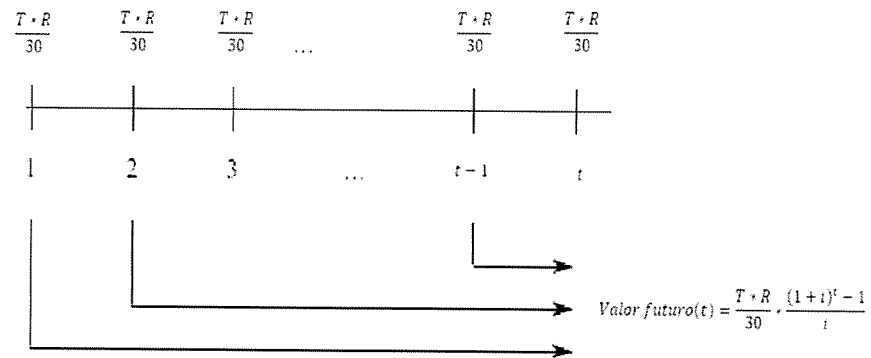


<sup>66</sup> Para coincidir con el ejemplo presentado por el OSIPTEL la formula debería de ser  $Penalidad(t) = \frac{T * R}{30} * t * (1 + i)^{t-1}$

<sup>67</sup> Para coincidir con el ejemplo presentado por el OSIPTEL la formula debería de ser  $Compensación(t) = \frac{T * R}{30 * 24 * 60} * t * (1 + i)^{t-2}$  para  $t \geq 2$



*[Handwritten signature]*



*Grafico 2 Calculo penalidades (Valor del dinero en el tiempo)*

Tomando en cuenta este principio el cálculo de la penalidad (demora en la instalación) debería de ser de la siguiente manera:

$$\text{Penalidad}(t) = \frac{T \cdot R}{30} * \frac{(1+i)^t - 1}{i}$$

Para el caso de las compensaciones, de acuerdo a lo establecido en el Propio Proyecto<sup>68</sup>, se debería de empezar a computar la compensación recién a partir del tercer minuto, con lo cual la formula debería de quedar de la siguiente manera:

$$\text{Compensación}(t) = \begin{cases} 0; \text{ para } t = 1 \text{ y } t = 2 \\ \frac{T \cdot R}{30 * 24 * 60} * \frac{(1+i)^{t-2} - 1}{i}; \text{ para } t \geq 3 \end{cases}$$

3. Comentarios específicos a la Tasa de Penalidad (demora en la instalación):

Consideramos relevante destacar como primer aspecto, que nuestra empresa no comparte el hecho de que en el cálculo de la “Penalidad por incumplimiento en el plazo de instalación” se tome similares valores a los incluidos en la fórmula de “Compensación por circuito arrendado en caso de interrupción”.



Consideramos que no resulta adecuado aplicar una misma fórmula para ambos casos, toda vez que los daños presentados en éstos no son los mismo. En el caso de la compensación, se trata de resarcir un perjuicio generado en un servicio ya en curso y cuya interrupción tendrá impacto en la prestación de los servicios finales que se presta mediante los circuitos interrumpidos; mientras que en el caso del retraso en la instalación del servicio, evidentemente no existe un servicio puesto en marcha, no existe un servicio final a terceros que se esté viendo afectado, motivo por el cual la penalización que se plantee debería ser menos severa o punitiva (en el caso de la penalidad por demora en la instalación, la aplicación del factor R en la fórmula no resultaría razonable).

En tal contexto, consideramos que una propuesta que podría aplicarse a fin de contar con un resultado más razonable para el presente caso es plantear una modificación en la tasa diaria propuesta.

En efecto, entendemos que el objetivo del proyecto es penalizar el retraso o demora en la instalación del servicio con una tasa que busca representar el “costo de oportunidad” en el que incurre el cliente por cada día de retraso en la instalación y afectación a tercero, ante ello, nos llama la atención que el valor propuesto en el Proyecto sea una tasa diaria de 10%, siendo que en el informe N°128-GPSU/2017 que sustenta el Proyecto no se explica el motivo por el que la referida tasa debe tomar este valor.

Al respecto, consideramos que una **tasa de 10% diaria es elevada y excesivamente punitiva, más aún si el “Cálculo de penalidad por incumplimiento en el plazo de instalación” considera una capitalización de la penalidad a dicha tasa**, la misma que asciende a 213.84% convertida a una tasa mensual, por encima de cualquier tasa activa en el mercado, según la información disponible en la web de la SBS, las cuales corresponden al Sistema de EDPYMES y cuya tasa activa asciende a 13.48% mensual efectiva ( 356.07% anual) a noviembre de 2017<sup>69</sup>.

En ese sentido, considerando que uno de los objetivos del Proyecto es ajustar las fórmulas para que las mismas se encuentren acorde a un principio de razonabilidad, respetuosamente solicitamos evaluar que para el caso de la penalidad por demora en la instalación, la tasa efectiva a aplicar para la capitalización por día sea la “tasa legal efectiva” fijada por el BCRP<sup>70</sup> y publicada diariamente por la SBS, la misma que debe ser empleada para este tipo de casos, cuyo valor es de 2.45%<sup>71</sup> anual y de 0.00007% diario.

<sup>68</sup> I: Tasa de penalidad por hora de interrupción. Se propone una tasa de 1% por hora, y se aplica cuando el tiempo de interrupción en el servicio sobrepasa las 2 horas.

<sup>69</sup> Tomado de la sección Estadísticas “Tasas Activas Anuales de las Operaciones en Moneda Nacional Realizadas Durante el Mes Por tipo de Crédito a Noviembre del 2017”. Disponible en la página web de la SBS: <http://www.sbs.gob.pe/app/pp/EstadisticasSAEEPortal/Paginas/TIActivaTipoCreditoEmpresa.aspx?tip=E>

<sup>70</sup> Disponible en: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Normas-Legales/Circulares/2007/Circular-021-2007-BCRP.pdf>

<sup>71</sup> Disponible en: <http://www.sbs.gob.pe/app/pp/EstadisticasSAEEPortal/Paginas/TILegalEfectiva.aspx>



América Móvil  
Perú S.A.C.

Sobre el particular, tenemos a bien precisar que tal como señala en el Informe que sustenta el Proyecto y su exposición de motivos, las condiciones actuales para la aplicación de las penalidades y compensaciones dan resultados exorbitantes, los cuales no reflejan una real aproximación a la gravedad del daño o perjuicio que sufre un arrendatario del servicio; por dicho motivo, el OSIPTEL plantea revisar las fórmulas actualmente vigentes a fin de ajustarlas y que sus valores se aproximen de manera razonable al perjuicio causado al arrendatario del servicio.

En ese sentido, a continuación desglosaremos la fórmula planteada de modo que se puede observar que el retraso de la instalación (i) es castigada bajo dos conceptos (ii y iii), uno de ellos es el factor R y el otro es la capitalización diaria de la penalidad:

(i)	$\frac{T * t}{30}$	Tarifa mensual convertida en diaria, la cual es multiplicada por los días de demora en la instalación del circuito.
(ii)	R	Factor que refleja los ingresos que el arrendatario "deja de percibir" por el retraso de la instalación.
(iii)	$(1 + i)^t$	Capitalización diaria de la penalidad.

Claramente la metodología de cálculo de la penalidad por el retraso de la instalación del circuito no se ajusta a las características y necesidades actuales del mercado, ya que sobrestima el monto, adicionalmente, este castigo se encuentra en función a la tarifa mensual, cuando debería estar en función al costo de instalación del circuito arrendado, o en su defecto la Tarifa por Mbps mensual (USD/Mbps).

En consecuencia, a nuestro parecer dicha fórmula no tiene ningún sustento técnico expresado en el Proyecto, en el Informe o en la exposición de motivos.

**Con respecto al factor "R"**

En el Proyecto se señala que el factor R refleja la magnitud de los ingresos no percibidos al no contar con los circuitos instalados, mientras que en el Informe del mismo se sustenta el resultado de 5.9418 ( $\approx 6$ ) como la proporción de los Ingresos operativos derivados de la provisión de servicios minoristas obtenidos de los Estados Financieros del 2013 de Claro y Entel (antes Nextel) sobre los Costos incurridos por dichas

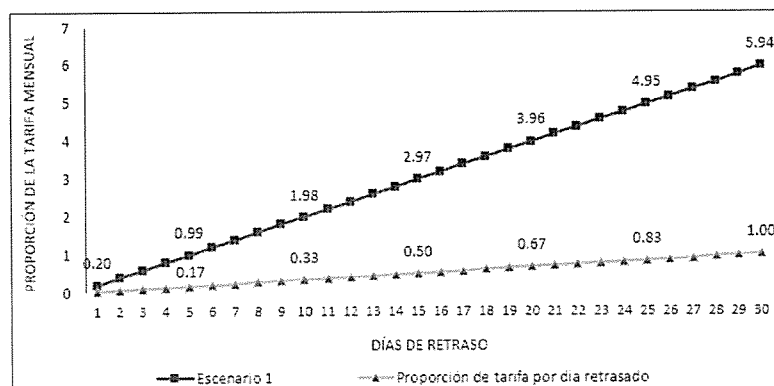


operadoras arrendatarias de circuitos en el segmento de telefonía móvil en el mismo periodo, tal como se muestra a continuación:

$$R = \frac{\text{Ingresos percibidos por servicios finales}}{\text{Costos incurridos por uso de circuitos}}$$

Cabe precisar que dicho ratio no solo no compara los conceptos de Ingresos y Costos de la provisión del mismo servicio, sino que tampoco representa a la industria, ya que no todas las empresas arrendadoras de circuitos poseen la misma estructura de ingresos y costos, además de que se ha presenciado variaciones significativas con respecto al 2013 en la industria, en ese sentido, dicho ratio contaría con información desactualizada y no debería utilizarse como un ratio actualmente vigente.

El factor R es un coeficiente que multiplica la proporción de días del retraso de la tarifa mensual con un valor de 5.9418 ( $\approx 6$ ), de modo que al día 5 de retraso, la empresa arrendadora tendría que pagar el 99% del monto total de la tarifa mensual del servicio, mientras que al día 15 de retraso, se paga como penalidad un monto de 297% el monto de la tarifa mensual, lo cual aún es una penalidad con valor “exorbitante” y sobretodo desproporcional al real perjuicio, ya que –como lo hemos mencionado– dicho ratio no tiene vigencia actual, por lo que su aplicación no sería válida. En la siguiente gráfica, en el “Escenario 1” se puede observar el impacto de este factor, medido en la proporción que representa de la tarifa sin el efecto de la capitalización aún:



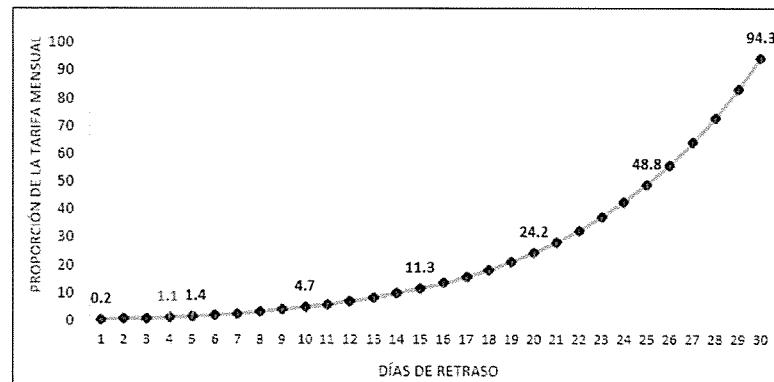
Por otro lado, el OSIPTEL también manifiesta que este factor R podría ser revisado periódicamente, lo cual constituiría en una obligación adicional a las empresas operadoras y al regulador.





**Con respecto a la tasa de penalidad diaria “i”**

Sobre el particular, como lo hemos mencionado anteriormente, OSIPTEL ha considerado capitalizar la penalidad obtenida por  $(T * R * t)/30$  a través de una tasa diaria del 10%, la cual también carece de sustento o referencia alguna, la aplicación de esta agrava la situación, de modo que al día 5 de retraso para el plazo de instalación de circuitos, se obtiene una penalidad de 1.4 veces la tarifa mensual a pagar, mientras que para el día 15 se tendría que pagar 11.3 veces la tarifa, es decir casi 8 veces más la tarifa en relación a la aplicación de la penalidad antes de la capitalización (Escenario 1), lo cual –reiteramos– no se encuentra acorde al fin específico de la revisión, el cual consiste en aproximar de manera razonable el perjuicio causado al arrendatario del servicio.



El incremento exponencial de la penalidad da resultados desproporcionales, debido a que dicha tasa diaria de 10% es equivalente a una tasa mensual de 1,645%, lo cual indudablemente es una tasa sobredimensionada y ciertamente no refleja el costo de oportunidad perdido de la empresa que solicita el servicio.

En resumen, el impacto desmedido de la aplicación de la fórmula hace que la diferencia de los valores obtenidos bajo el proyecto y bajo el supuesto del escenario 1 sean demasiado dispersos, tal como se puede observar en el siguiente cuadro:



Proporción de la penalidad con respecto a la tarifa mensual				
Días	Proporción de tarifa por día retrasado	a) Proyecto	b) Escenario 1	Diferencia a) - b)
1	0.0	0.2	0.2	0.0
5	0.2	1.4	1.0	0.4
10	0.3	4.7	2.0	2.7
15	0.5	11.3	3.0	8.3
20	0.7	24.2	4.0	20.2
25	0.8	48.8	5.0	43.8
30	1.0	94.3	5.9	88.4

En ese sentido, en vista de lo anteriormente expuesto, solicitamos que la penalidad por días de retraso de la instalación del servicio menores a 30 días no debe ser mayor al cargo de instalación o a la renta mensual. Del mismo modo, sugerimos que tal como se maneja en la industria actualmente, la metodología para el cálculo de penalidades debe aplicar solo cuando las partes no puedan llegar a un mutuo acuerdo.

Sin perjuicio de lo detallado anteriormente, tenemos a bien manifestar que existen errores materiales en la expresión o aplicación de la fórmula, ya que según los Cuadros 20 y 21 del Informe, el OSIPTEL obtiene resultados que no son consistentes con la aplicación de la fórmula, de modo que la fórmula que se empleó para hallar dichos valores es la siguiente:

$$Penalidad(t) = \frac{T * R}{30} * t * (1 + i)^{t-1}$$

La diferencia se basa en que en la expresión de la fórmula en el Proyecto no se está descontando el primer día de retraso, motivo por el cual solicitamos que –de ser el caso– se exprese de manera explícita en la norma que finalmente sea aprobada.

En conclusión, solicitamos que se reformule la fórmula a ser aplicada para calcular la penalidad por incumplimiento en el plazo de instalación, ya que como hemos detallado, el factor R no se encuentra justificado adecuadamente y tampoco existe motivo suficiente para la aplicación de una tasa de interés tan elevada a la penalidad. También se debe considerar que en consideración a los artículos 83 y 84, los arrendadores tendrían los incentivos perversos para retrasar el inicio de la operación.



<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Con relación a los cuestionamientos formulados por las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C. a la fórmula contenida en el Anexo 2, indicamos que nuestra posición respecto de la actualización de la misma se encuentra contenida en nuestros comentarios descritos para el artículo 88° del TUO de las Condiciones de Uso.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“ANEXO 2 PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE INSTALACIÓN DE CIRCUITOS</b></p> <p>La fórmula a ser aplicada para calcular la penalidad por incumplimiento en el plazo de instalación, será la siguiente:</p> $Penalidad(T, t) = \frac{T * R}{30} * t * (1 + i)^t$ <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>T</i>: Tarifa mensual del circuito.</li> <li>• <i>R</i>: Factor que refleja la magnitud de los ingresos no percibidos al no contar con el circuito. De acuerdo con los cálculos realizados, este factor tomaría un valor de 7.37499.</li> <li>• <i>t</i>: Tiempo de duración del incumplimiento del plazo de instalación del circuito, medido en días. En caso de fracción, se redondeará hacia arriba.</li> <li>• <i>i</i>: Tasa de recarga adicional por día de incumplimiento en el plazo de instalación, la cual será de 10% por día.</li> </ul>
<p><b>Artículo Séptimo.-</b> Sustituir el Anexo 3 –Cálculo de Compensación por Circuito Arrendado– del 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 y modificatorias, por el siguiente texto:</p>	
<p><b>Artículo</b></p>	<p><b>“ANEXO 3 CÁLCULO DE COMPENSACIÓN POR CIRCUITO ARRENDADO</b></p> <p>La fórmula a ser aplicada para calcular la compensación por circuito arrendado en caso de interrupción en el servicio será la siguiente:</p> $Compensación(t) = \frac{T * R}{30 * 24 * 60} * t * (1 + i)^t$



	<p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>T</i>: Tarifa mensual (Dólares Americanos).</li> <li>• <i>R</i>: Factor que refleja la magnitud de los ingresos no percibidos al no contar con circuitos, el cual tomará el valor de 5,9418.</li> <li>• <i>t</i>: Tiempo de duración de la interrupción del servicio, medido en minutos. En caso de fracción, se redondeará hacia arriba.</li> <li>• <i>i</i>: Tasa de penalidad por hora de interrupción, la cual será de 1% por hora, y se aplica cuando el tiempo de interrupción en el servicio sobrepasa las 2 horas.</li> </ul> <p>De conformidad con el artículo 93°, debe considerarse que la empresa arrendadora deberá realizar una devolución al arrendatario, correspondiente a la proporción de la facturación mensual correspondiente al periodo en que el servicio no estuvo disponible. En este sentido, el pago total hecho por el arrendador al arrendatario será:</p> <p style="text-align: center;"><i>Pago total = Devolución + Compensación</i></p>
<p><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p><b>América Móvil Perú S.A.C.</b></p> <p>En el Proyecto, se señala que la nueva fórmula a ser aplicada para calcular la penalidad por incumplimiento en el plazo de instalación será:</p> $\text{Compensación } (t) = \frac{T * R}{30 * 24 * 60} * t * (1 + i)^t$ <p>Donde:</p> <p><i>T</i>: Tarifa mensual (Dólares Americanos).</p> <p><i>R</i>: Factor que refleja la magnitud de los ingresos no percibidos al no contar con circuitos, el cual tomará el valor de 5,9418.</p> <p><i>t</i>: Tiempo de duración de la interrupción del servicio, medido en minutos. En caso de fracción, se redondeará hacia arriba.</p> <p><i>i</i>: Tasa de penalidad por hora de interrupción, la cual será de 1% por hora, y se aplica cuando el tiempo de interrupción en el servicio <u>sobrepasa las 2 horas</u>.</p> <p>Sobre el particular, de manera similar, consideramos que la propuesta de la modificación del Anexo 3 del TUO no refleja una real aproximación a la gravedad del daño o perjuicio, ya que consiste en el ajuste de la fórmula utilizada en la propuesta de modificación del Anexo 2 a unidades de minutos y no de días.</p> <p>En ese sentido, a continuación desglosaremos la fórmula planteada de modo que se puede observar que el tiempo de interrupción del servicio (i) es castigada bajo dos conceptos (ii y iii), uno de ellos es el factor R y el otro es la capitalización por hora del monto calculado:</p>



		<table border="1"> <tr> <td>(i)</td> <td><math>\frac{T * t}{30 * 24 * 60}</math></td> <td>Tarifa mensual convertida en minutos, la cual es multiplicada por los minutos de interrupción en el servicio.</td> </tr> <tr> <td>(ii)</td> <td><math>R</math></td> <td>Factor que refleja los ingresos que el arrendatario "deja de percibir" por el periodo de interrupción del servicio.</td> </tr> <tr> <td>(iii)</td> <td><math>(1 + i)^t</math></td> <td>Capitalización por hora.</td> </tr> </table> <p>A primera vista la metodología de cálculo de la compensación por circuito arrendado en caso de interrupción en el servicio no se ajusta a las características y necesidades actuales del mercado. Es por ello que a nuestro entendimiento dicha fórmula no tiene ningún sustento técnico, tal como lo hemos detallado anteriormente.</p> <p>En este caso, reiteramos que el factor R es un ratio que no consideramos representativo ni justificado, mientras que la tasa de 1% por hora es un valor muy grande para dicha unidad, ya que este equivale a una tasa diaria de 27% y a una tasa mensual de 129,138%, lo cual demostraría que el planteamiento de dicha fórmula no es consistente ni robusta.</p> <p>Asimismo, tal como se señala en el anexo 2 del Memorando N° 307-GPRC/2016, consideramos que lo más adecuado sería que la modificación se encuentre más acorde a la práctica de la industria con el establecimiento de una Tabla de compensaciones estándar, lo cual también es una práctica común en el ámbito internacional<sup>72</sup>, como por ejemplo:</p>	(i)	$\frac{T * t}{30 * 24 * 60}$	Tarifa mensual convertida en minutos, la cual es multiplicada por los minutos de interrupción en el servicio.	(ii)	$R$	Factor que refleja los ingresos que el arrendatario "deja de percibir" por el periodo de interrupción del servicio.	(iii)	$(1 + i)^t$	Capitalización por hora.
(i)	$\frac{T * t}{30 * 24 * 60}$	Tarifa mensual convertida en minutos, la cual es multiplicada por los minutos de interrupción en el servicio.									
(ii)	$R$	Factor que refleja los ingresos que el arrendatario "deja de percibir" por el periodo de interrupción del servicio.									
(iii)	$(1 + i)^t$	Capitalización por hora.									



<sup>72</sup> Contrato para la prestación del servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados locales, de larga distancia nacional, de larga distancia internacional y de interconexión para concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones que celebran por una parte teléfonos de México SAB de CV y por MAXCOM Telecomunicaciones. Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenido-general/politica-regulatoria/contratoentremaxcomtelecomunicaciones.a.b.dec.v.ytelefonosdemexicos.a.b.dec.v.pdf>



CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE ARRENDAMIENTO DE ENLACES DEDICADOS LOCALES, DE LARGA DISTANCIA NACIONAL, DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y DE INTERCONEXIÓN PARA CONCESIONARIOS DE REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES QUE CELEBRAN POR UNA PARTE TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V. ("Telmex"), REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL LICENCIADO FRANCISCO JAVIER ISLAS MANCERA, Y POR LA OTRA PARTE MAXCOM TELECOMUNICACIONES, S.A.B. DE C.V. (EN LO SUCESIVO EL "Concesionario Solicitante"), REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA LICENCIADA MARIA FERNANDA RAMO REYNOSO, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

2.8.2 Por incumplimiento en los parámetros de disponibilidad, se calculará de acuerdo a lo siguiente:

Para Enlaces Dedicados de Interconexión:

Rango disponibilidad trimestral sin redundancia	Rango disponibilidad trimestral con redundancia	Porcentaje de la renta trimestral del servicio con falla.
99% a 99.5%	99% a 99.8%	0.5%
98% a < 99%	98% a < 99%	0.8%
< 98%	< 98%	1.2%

Para Enlaces Dedicados:

Rango disponibilidad trimestral sin redundancia	Rango disponibilidad trimestral con redundancia	Porcentaje de la renta trimestral del servicio con falla.
99% a 99.5%	99% a 99.8%	0.5%
98% a < 99%	98% a < 99%	0.8%
< 98%	< 98%	1.2%

En ese sentido, reiteramos nuestra solicitud de que en la contabilización del tiempo de interrupción no se debe incluir los minutos correspondientes a desplazamientos como por ejemplo en lugares de difícil acceso, tales como: zonas rurales, donde no haya transportes comerciales (vuelos, terrestre o fluvial), entre otros.

Sin perjuicio de lo anterior, tenemos a bien indicar que existen errores matemáticos en la expresión o aplicación de la fórmula, ya que según los Cuadros 18 y 19 del Informe, el OSIPTEL obtiene resultados que no son consistentes con la aplicación de la fórmula, de modo que la fórmula que se empleó para hallar dichos valores es la siguiente:



*[Handwritten signature]*

		$\text{Compensación}(t) = \frac{T * R}{30 * 24 * 60} * t * (1 + i)^{\left(\frac{t}{60} - 2\right)}$ <p>La diferencia se basa en que en la expresión de la fórmula en el Proyecto no ha uniformizado las unidades de medición, de modo que el “t” medido en minutos no estaba convertido en horas y tampoco se indica el descuento de los 120 minutos, lo cual sí se señala en la descripción de la variable “i”, tanto en el Proyecto de la modificación del Anexo 3 como en el Informe, motivo por el cual solicitamos que –de ser el caso– dicha corrección sea expresada explícitamente en la norma que finalmente sea aprobada, así como del criterio del descuento de los primeros 120 minutos en la fórmula y en el artículo 93.</p>
<b>Posición del OSIPTEL</b>	<p>En relación al comentario indicado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. en referencia al Anexo 2, debemos remitirnos a nuestros comentarios contenidos en la parte correspondiente al artículo 93°.</p>	
<b>Versión final del Artículo</b>	<p><b>“ANEXO 3 CÁLCULO DE COMPENSACIÓN POR CIRCUITO ARRENDADO</b></p> <p>La fórmula a ser aplicada para calcular la compensación por circuito arrendado en caso de interrupción en el servicio será la siguiente:</p> $\text{Compensación}(T, t) = \frac{T * R}{30 * 24 * 60} * t * (1 + i)^t + (5\% * T)$ <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>T</i>: Tarifa mensual del circuito (sin considerar IGV).</li> <li>• <i>R</i>: Factor que refleja la magnitud de los ingresos no percibidos al no contar con el circuito. De acuerdo con los cálculos realizados, este factor tomaría un valor de 7.37499.</li> <li>• <i>t</i>: Tiempo de duración de la interrupción del servicio, medido en minutos. En caso de fracción, se redondeará hacia arriba. Se contabiliza a partir del primer minuto de interrupción, una vez superado el mínimo valor de indisponibilidad establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) del contrato firmado entre el Arrendador y el Arrendatario.</li> <li>• <i>i</i>: Tasa de recarga adicional por minuto de interrupción. Se propone una tasa de 3% por hora, equivalente a una tasa “i” de 0.049277% por minuto.</li> </ul>	



	$i = (1 + 3\%)^{1/60} - 1 = 0.049277\%$ <ul style="list-style-type: none"> <li>• La fórmula de compensación aplica una vez que se supera el mínimo valor de indisponibilidad establecido en SLA del contrato firmado entre el Arrendador y el Arrendatario.</li> </ul> <p>De conformidad con el artículo 93°, debe considerarse que la empresa arrendadora deberá realizar una devolución al arrendatario, correspondiente a la proporción de la facturación mensual correspondiente al periodo en que el servicio no estuvo disponible. En este sentido, el pago total hecho por el arrendador al arrendatario será:</p> <p style="text-align: center;"><i>Pago total = Devolución + Compensación</i></p>
<p><b>Artículo Octavo.-</b> Sustituir los artículos 2°, 3° y 4° del Anexo 5 –Régimen de Infracciones y Sanciones– del 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 y modificatorias, por el siguiente texto:</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 2°.- Infracciones leves</b>          Constituyen infracciones leves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 2°, 8°, 8-A°, 9°, 10°, 10-A°, 11-D°, 14°, 15°, 17°, 18°, 19°, 20°, 21°, 21-A°, 22°, 27°, 28°, 29°, 30°, 31°, 32°, 33°, 34°, 35°, 37°, 37-A°, 38°, 43°, 43-A°, 44°, 45°, 47°, 48°, 49°, 50°, 51°, 52°, 53°, 54°, 55°, 56°, 57°, 59°, 60°, 62°, 63°, 64-A°, 65°, 67°, 70°, 71°, 72°, 73°, 74°, 75°, 75-A°, 77-A°, 79°, 80°, 81°, 82°, 84°, 87°, 89°, 91°, 92°, 95°, 96°, 97°, 98°, 101°, 104°, 106°, 107°, 109°, 110°, 111°, 112°, 113°, 114°, 115°, 116°, 118°, 118-A°, 119°, 120°, 121°, 122°, 123° y Quinta Disposición Final.”</p> <p><b>“Artículo 3°.- Infracciones graves</b>          Constituyen infracciones graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 3° (segundo párrafo), 4° (primer y tercer párrafo), 6°, 7°, 11-B° (tercer párrafo), 11-E° (tercer y cuarto párrafo), 12°, 13° (segundo y cuarto párrafo), 16°, 16-A°, 23°, 23-A°, 24°, 36°, 37-B°, 39°, 40°, 40-A°, 41°, 42°, 51-A°, 66°, 67-B°, 76°, 77°, 78°, 83°, 88°, 93°, 99° (tercer párrafo), 100°, 102°, 121-A°, 124°, 125°, 126°, 127°, 128°, 130°, 131°, 132°, 133°, 135°, 136°, 137°, Sexta Disposición Final, Séptima Disposición Final y Décimo Primera Disposición Final.”</p> <p><b>“Artículo 4°.- Infracciones muy graves</b></p>

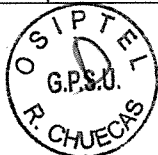
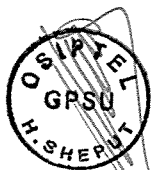




	Constituyen infracciones muy graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 11°, 11-A°, 11-B°, 11-C°, 11-E° (primer párrafo), 11-F° y 13° (primer y tercer párrafo).”	
<b>Comentarios de los interesados</b>	<b>Telefónica del Perú S.A.A.</b>	<p>Respecto del Régimen de Infracciones y Sanciones que establece el TUDO de las CdU consideramos necesario e imprescindible una evaluación integral de toda la tipificación de sanciones existente y de la propuesta en el presente Proyecto. En efecto, existen diversas tipificaciones que no cumplen con los principios de potestad sancionadora que consagra la LPAG, como es el caso del Principio de Tipicidad, con infracciones que demuestran el uso de la figura de “Tipicidad en blanco” que el propio Tribunal Constitucional considera contraria a los principios procesales y administrativos:</p> <p><i>“(...) las conductas deben estar exactamente delimitadas, sin indeterminaciones, (..) por lo que no caben cláusulas generales o indeterminadas de infracción, que permitan una actuación librada al “árbitro” de la administración, sino que esta sea prudente y razonada” Expediente N° 01873-2009-PA/TC.</i></p> <p>De otro lado, se advierte la intención de sancionar todas las conductas u obligaciones del TUDO de las CdU, sin aplicar criterios de razonabilidad o proporcionalidad conforme lo establece la LPAG. El regulador no sustenta porque algunas conductas las califica como infracciones graves o muy graves. En ese sentido, el administrado no puede advertir cual es el criterio de relevancia usado como tampoco cual es la proporcionalidad entre los medios disponibles y los fines que se desea tutelar.</p> <p>Por lo expuesto, solicitamos una revisión integral de todo el régimen sancionador incluyendo las nuevas infracciones planteadas en el presente Proyecto, sobretodo considerando que ya muchas reglamentaciones del Organismo Regulador están siendo revisadas y se están adecuando a los principios sancionadores establecidos en la LPAG.</p>
<b>Posición del OSIPTEL</b>	Con relación a la sugerencia planteada por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., en la cual se solicita la realización de una adecuada tipificación del Régimen de Infracciones establecido en las Condiciones de Uso, en la medida que el mecanismo de tipificación utilizado vulneraría el principio de tipicidad, es pertinente señalar que la técnica de tipificación de infracciones utilizada no configura trasgresión alguna al principio en mención, toda vez que las obligaciones a cargo de las empresas operadoras se encuentran predeterminadas normativamente de forma clara y precisa, sin admitir duda alguna respecto a su determinación, brindando de esta manera información exacta a dichos agentes en relación a las conductas infractores pasibles de sanción.	



	<p>Es así que, la predeterminación en mención se encuentra contenida en cada una de las conductas señaladas en los artículos de las Condiciones de Uso cuyo incumplimiento es susceptible de sanción de acuerdo al régimen de infracciones y sanciones, con lo cual se garantiza el respeto al principio de tipicidad.</p> <p>De otro lado, con respecto a la afirmación vertida por la mencionada empresa, por la cual señala que este Organismo no ha sustentado porque algunas conductas las califica como infracciones graves o muy graves, debemos indicar que ello no es exacto, en la medida que en la Exposición de Motivos del proyecto ya se había mencionado el sustento de cada cambio realizado en el régimen sancionador de las Condiciones de Uso, siendo los cambios más significativos los relacionados al RENTESEG, el cual está ligado a la seguridad ciudadana.</p>
<p><b>Versión final del Artículo</b></p>	<p><b>“Artículo 2°.- Infracciones leves</b>  Constituyen infracciones leves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 2°, 8°, 8-A°, 9°, 10°, 10-A°, 11-D°, 14°, 15°, 17°, 18°, 19°, 20°, 21°, 21-A°, 22°, 27°, 28°, 29°, 30°, 31°, 32°, 33°, 34°, 35°, 37°, 37-A°, 38°, 43°, 43-A°, 44°, 45°, 47°, 48°, 49°, 50°, 51°, 52°, 53°, 54°, 55°, 56°, 57°, 59°, 60°, 62°, 63°, 64-A°, 65°, 67°, 70°, 71°, 72°, 73°, 74°, 75°, 75-A°, 77-A°, 79°, 80°, 81°, 82°, 84°, 87°, 89°, 91°, 92°, 95°, 96°, 97°, 98°, 101°, 104°, 106°, 107°, 109°, 110°, 111°, 112°, 113°, 114°, 115°, 116°, 118°, 118-A°, 119°, 120°, 121°, 122°, 123° y Quinta Disposición Final.”</p> <p><b>“Artículo 3°.- Infracciones graves</b>  Constituyen infracciones graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 3° (segundo párrafo), 4° (primer y tercer párrafo), 6°, 7°, 11-B° (tercer párrafo), 11-E° (tercer y cuarto párrafo), 12°, 12-A° (segundo, tercer y cuarto párrafo), 13° (segundo y cuarto párrafo), 16°, 16-A°, 23°, 23-A°, 24°, 36°, 37-B°, 39°, 40°, 40-A°, 41°, 42°, 51-A°, 66°, 67-B°, 76°, 77°, 78°, 83°, 88°, 93°, 99° (tercer párrafo), 100°, 102°, 121-A°, 124°, 125°, 126°, 127°, 128°, 130°, 131°, 132°, 133°, 135°, 136°, 137°, Sexta Disposición Final, Séptima Disposición Final y Décimo Primera Disposición Final.”</p> <p><b>“Artículo 4°.- Infracciones muy graves</b>  Constituyen infracciones muy graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 11°, 11-A°, 11-B°, 11-C°, 11-E° (primer párrafo), 11-F° y 13° (primer y tercer párrafo).”</p>
<p><b>Artículo Noveno.-</b> Derogar el artículo 12-A° del 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 y modificatorias, salvo la vigencia ultractiva establecida en la Disposición Complementaria Transitoria de la presente Resolución.</p>	



<b>Comentarios de los interesados</b>	No se formularon comentarios.	
<b>Posición del OSIPTEL</b>	Si bien este artículo no ha recibido comentarios por parte de los agentes interesados, este Organismo ha reconsiderado la derogatoria del artículo 12-A°, atendiendo a que en el año 2017 se han registrado 117,220 casos de desconocimientos de titularidad del servicio móvil prepago, pese a encontrarse implementado el sistema de verificación biométrica de huella dactilar para todas las modalidades de contratación.	
<b>Artículo Décimo.-</b> Lo dispuesto en la presente Resolución entrará en vigencia a los treinta (30) días calendario, siguientes a la fecha de la publicación en el diario oficial El Peruano, salvo las disposiciones contenidas en los artículos 71°, 76°, 130°, 131°, 132°, 133°, 135°, 136° y 137°, que entrarán en vigencia el 01 de febrero de 2018		
<b>Comentarios de los interesados</b>	<b>Telefónica del Perú S.A.A.</b>	Los plazos para los capítulos de RENTESEG deberían ampliarse, ya que aún no se ha cerrado las definiciones y existen posibles modificaciones normativas al reglamento. Asimismo, aún no se ha confirmado al tercero que administrara el RENTESEG y tampoco definido ni realizado las pruebas técnicas en coordinación con las empresas operadoras para la validación de la correcta operación de la base de RENTESEG previa a su entrada en vigencia, que es lo que se señala en las disposiciones complementarias transitorias de las normas complementarias del RENTESEG (081-2017-CD/OSIPTEL). Es por ello, que consideramos que la vigencia y operación debería ampliarse a 1 año, desde la fecha de publicación y modificar ello en la norma complementaria.
<b>Posición del OSIPTEL</b>	En atención a lo señalado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., se han adecuando los plazos de vigencia correspondientes a los artículos relacionados con el RENTESEG a lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2018-CD/OSIPTEL.	
<b>Versión final del Artículo</b>	<b>Artículo Noveno.-</b> Lo dispuesto en la presente Resolución entrará en vigencia el 01 de junio de 2018, salvo las disposiciones contenidas en los artículos 130°, 131°, 132° y 137°, que entrarán en vigencia el 01 de febrero de 2019.	



<p align="center"><b>Disposición Complementaria Transitoria</b></p>	<p><b>Primera.-</b> Lo dispuesto en el artículo 12-A° del 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 y modificatorias, se mantendrá vigente para el caso de las contrataciones del servicio público móvil prepago celebradas con anterioridad a la entrada en vigencia de la obligación de validar la identidad del solicitante del servicio mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar.</p> <p>Asimismo, en los casos señalados en el párrafo anterior, se mantendrá vigente el régimen sancionador respectivo.</p>	
<p align="center"><b>Comentarios de los interesados</b></p>	<p align="center"><b>Telefónica del Perú S.A.A.</b></p>	<p>Saludamos la propuesta de eliminación de la obligación establecida en el artículo 12-A, en la medida que vienen realizándose altas móviles a través del sistema de verificación biométrica con anterioridad a enero 2017, por lo que ya no tenía sentido mantener la obligación referida. Sin embargo, vemos que para todas las contrataciones móviles prepagos vigentes celebradas con anterioridad a la entrada en vigencia de la obligación de validar la identidad biométricamente, es decir, con anterioridad a Enero 2017, la obligación seguiría vigente. Al respecto, manifiestaos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En primer lugar, con anterioridad a la entrada en vigencia de la obligación masiva de validación de identidad por el sistema biométrico (Enero 2017) ya usábamos en canales propios la biometría como mecanismo de validación de identidad de líneas prepago móvil. En ese sentido, la exoneración del 12-A debe ser aplicable también a dichas líneas, en la medida que su validación de identidad fue hecha a través de biometría. Consideramos que esa debe ser la regla a aplicar.</li> <li>- En segundo lugar, si bien resulta razonable que exista aún un procedimiento de cuestionamiento de titularidad prepago para líneas que no pasaron por biometría, consideramos que solo debería aplicarse un proceso de reclamo por desconocimiento como sucede para cualquier caso de desconocimiento de líneas postpago. Consideremos que la respuesta para dichos reclamos es de xxxx días tiempo similar al establecido en el artículo 12-A. El envío de SMS ya no tendría razón de ser considerando que toda la planta prepago ya paso por un proceso de apagón telefónico.</li> <li>- Finalmente, debemos precisar que siendo acotadas la cantidad de líneas prepago que existen en planta sin identificación biométrica, carece de sentido el envío mensual de un reporte detallado al OSIPTTEL, por lo que solicitamos su eliminación.</li> </ul>



	<p><b>Entel Perú S.A.</b></p>	<p>Si bien encontramos adecuada la disposición establecida mediante en la presente disposición, consideramos que el artículo 12-A debe modificarse.</p> <p>Como es de su conocimiento, el artículo 12-A establece el procedimiento para el cuestionamiento de titularidad de servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago.</p> <p>Parte del procedimiento involucra la entrega al abonado de la constancia de cuestionamiento de titularidad, así como la conservación, por parte de la empresa operadora, del cargo de recepción de la referida constancia.</p> <p>Es importante, tomando en cuenta los importantes cambios que se proponen en el presente proyecto en materia de digitalización, que se establezca la posibilidad que la entrega de la constancia se realice por medio electrónico permitiendo la eliminación de papelería innecesaria, además del hecho que al contar con una constancia electrónica el cliente podrá acceder a la misma en cualquier momento que la necesite.</p> <p>Creemos que esta modificación es necesaria y se encuentra acorde con el espíritu de digitalización de los cambios propuestos.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Teniendo en consideración que el OSIPTEL ha optado por mantener el artículo 12-A° en atención a las consideraciones expuestas previamente, no corresponde abordar los comentarios respecto a la presente disposición complementaria transitoria, la cual además tampoco corresponde ser incluida en la versión final de la norma.</p>	
<p><b>Disposición Complementaria Transitoria</b></p>	<p><b>Segunda.-</b> Las empresas operadoras que han venido entregando el recibo del servicio mediante documento físico a sus abonados y opten por remitir el recibo a través de otros mecanismos en atención a lo dispuesto en el artículo 34° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, deberán informar dicha situación a sus abonados, de manera previa a su implementación, a través del recibo físico durante tres (3) meses consecutivos. Adicionalmente, en los casos que resulte posible, la empresa informará a sus abonados a través de mensajes de texto remitidos con la misma periodicidad antes señalada.</p> <p>El incumplimiento por parte de las empresas operadoras a la obligación establecida en esta disposición transitoria, constituirá infracción grave.</p>	



<b>Comentarios de los interesados</b>	<b>Telefónica del Perú S.A.A.</b>	<p>Sugerimos que la información se pueda realizar en el recibo físico o alterativamente por sms (3 sms en el lapso de un mes) o mediante el envío de una comunicación escrita, de acuerdo a la elección de la empresa operadora atendiendo al tipo de servicio o mecanismo de notificación actual de recibos. Creemos que será mucho más efectivo que el usuario reciba la información del cambio por el sms que por el recibo físico. Asimismo, de cara a la supervisión es más fácil de supervisar el envío del sms que la entrega del recibo, más aún cuando la entrega del recibo no se realiza con cargo de notificación. En el caso del sms sí se puede contar con una acreditación del envío. Lo mismo ocurre con la comunicación escrita. Sin embargo, en el caso de los recibos telefónicos, cabe recordar que estos no necesariamente se entregan con cargo.</p> <p>Por otro lado, si bien el cambio es importante, consideramos que el envío de información por 3 meses es excesivo, consideramos que un mes comunicando de manera recurrente (3 veces en el mes en el caso del SMS) sería suficiente para comunicar de manera efectiva esta información.</p>
<b>Posición del OSIPTEL</b>	<p>Es importante señalar que la obligación de informar respecto al cambio en la entrega del recibo de servicio es aplicable para todos los servicios públicos de telecomunicaciones, siendo que los mensajes de texto son empleados para el caso de los servicios públicos móviles. En ese sentido, no corresponde establecer los mensajes de texto como alternativa a la información a través de los recibos de servicio, en la medida que ello no aplicaría para todos los servicios. Cabe señalar que, incluso en el caso de los servicios públicos móviles, este Organismo considera que es el propio recibo el medio idóneo para remitir dicha información, atendiendo que son precisamente aquellos que más valoran la entrega física los que serán informados por dicha vía. Por tal motivo, se considera pertinente mantener la información por mensajes de texto como adicional a la información a través del recibo.</p> <p>En cuanto al plazo que implica remitir tres recibos consecutivos, consideramos que dicho plazo es el adecuado a efectos que la empresa pueda optar por variar la forma de entrega del recibo, el cual además brinda la oportunidad para que el abonado que desee mantener el envío físico pueda solicitarlo expresamente.</p> <p>Precisamente, en atención a ello, se ha considerado pertinente incluir en la información que será remitida al abonado, a aquella referida a la posibilidad de que el abonado solicite expresamente mantener la entrega física del recibo.</p>	
<b>Versión final</b>	<p><b>Primera.-</b> Las empresas operadoras que han venido entregando el recibo del servicio mediante documento físico a sus abonados y opten por remitir el recibo a través de otros mecanismos en atención a lo dispuesto en el artículo 34° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, deberán informar dicha situación a sus abonados, de manera previa a su implementación, a través del recibo físico durante tres (3) meses consecutivos, incluyendo la posibilidad</p>	



	<p>de que estos soliciten expresamente la remisión física del recibo. Adicionalmente, en los casos que resulte posible, la empresa informará a sus abonados a través de mensajes de texto remitidos con la misma periodicidad antes señalada.</p> <p>El incumplimiento por parte de las empresas operadoras a la obligación establecida en esta disposición transitoria, constituirá infracción grave.</p>
<b>Disposición Complementaria Transitoria</b>	<p><b>Tercera.-</b> La empresa operadora del servicio público móvil que haya venido realizando cobros por el control del consumo de sus abonados, deberá informar a éstos que, a partir de la entrada de vigencia del artículo 51-Aº: (i) sus servicios serán considerados servicios bajo la modalidad control, (ii) no se les cobrará por concepto de tope de consumo, y (iii) la posibilidad de mantenerse en la modalidad postpago, dando de baja el tope de consumo.</p> <p>Dicha información deberá ser remitida a través del envío de mensajes de texto con anterioridad a la fecha de entrada en vigencia de dicho artículo.</p> <p>El incumplimiento por parte de las empresas operadoras a la obligación establecida en esta disposición transitoria, constituirá infracción leve.</p>
<b>Comentarios de los interesados</b>	No se formularon comentarios.
<b>Posición del OSIPTEL</b>	Se mantiene el texto propuesto.
<b>Versión final</b>	<p><b>Segunda.-</b> La empresa operadora del servicio público móvil que haya venido realizando cobros por el control del consumo de sus abonados, deberá informar a éstos que, a partir de la entrada de vigencia del artículo 51-Aº: (i) sus servicios serán considerados servicios bajo la modalidad control, (ii) no se les cobrará por concepto de tope de consumo, y (iii) la posibilidad de mantenerse en la modalidad postpago, dando de baja el tope de consumo.</p> <p>Dicha información deberá ser remitida a través del envío de mensajes de texto con anterioridad a la fecha de entrada en vigencia de dicho artículo.</p> <p>El incumplimiento por parte de las empresas operadoras a la obligación establecida en esta disposición transitoria, constituirá infracción leve.</p>



<b>II. OTROS COMENTARIOS</b>	
<b>Comentarios de los interesados</b>	<b>América Móvil Perú S.A.C.</b>

**• RESPECTO A LA DIGITALIZACION.-**

Al respecto, aprovechamos la oportunidad para saludar la iniciativa del Regulador de actualizar las Condiciones de Uso a fin de incorporar las tendencias mundiales de digitalización.

Las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CDU) deben promover la utilización de herramientas tecnológicas que simplifiquen la contratación del servicio y permitan el acceso a la información de manera más rápida y eficiente, prescindiendo de la entrega de documentación impresa.

En ese sentido, si bien consideramos que resulta importante el avance realizado respecto a la utilización de una clave digital para transacciones, entrega digital de recibos y contratos como regla general, entre otros; consideramos que los argumentos desarrollados en la exposición de motivos del presente proyecto así como en su informe N° 128-GPSU/2017 (Informe sustentatorio) le resultan de aplicación no sólo a los aspectos antes enunciados sino también a todas las constancias de transacciones reguladas de las Condiciones de Uso (v.g cambio de titularidad, desbloqueo de equipo, desconocimiento, etc) y de toda la normativa emitida por el Regulador (preselección, portabilidad, etc).

Es por tal motivo que solicitamos respetuosamente la aprobación de una disposición general mediante la cual se indique expresamente que en todas las transacciones reguladas que impliquen la entrega, al cliente, de una constancia y/o formato, la misma podrá ser entregada por medios digitales como regla general; y solo será entregado de manera física, a pedido expreso del cliente.

**Artículo 16-A° Condiciones para la celebración de contratos adicionales**

Al respecto, aprovechamos la oportunidad para poner a su consideración una interesante herramienta que permitirá reducir las barreras de acceso para que cada vez más peruanos puedan contar con el servicio de telefonía móvil y al mismo tiempo, coadyuvará a reducir con el problema de morosidad que afecta a todas las empresas del sector.

En efecto, como es de vuestro conocimiento, es práctica usual en la industria que las empresas operadoras otorguen un subsidio a las personas, que contratan sus servicios, para adquisición de un equipo terminal, lo cual no es otra cosa que la empresa asuma parte importante del costo del terminal y, de esa manera, subvencione a sus clientes a cambio de que éstos adquieran una tarjeta SIM (línea telefónica), y consuman los servicios de la propia empresa y no de otras empresas competidoras.



*[Handwritten signature]*



Es evidente entonces que las estrategias de subsidios de equipos terminales consiguen abaratar el costo del teléfono hacia el consumidor puesto que parte importante de su precio es financiado por el operador del servicio. Adicionalmente, ello permite incentivar la competencia tanto en el mercado de la telefonía móvil como en el de los equipos telefónicos. Esto, una vez más, ha sido, es y será clave para el incremento de la penetración y desarrollo de la telefonía móvil en el Perú.

No obstante lo anterior, el panorama antes descrito ha generado un problema que amerita la atención urgente de vuestro Despacho. El escenario antes señalado es el alto nivel de morosidad que existe en la actualidad que ha sido generado por aquellos clientes que han adquirido un equipo terminal subsidiado pero que, por diversas razones, no consumen los servicios de la empresa que le otorgó el subsidio.

En este punto, es oportuno señalar que la problemática antes señalada no sólo se ha presentado en el Perú sino también en diversos países de la región, respecto de los cuales es sumamente interesante la experiencia chilena, país en el cual se aprobó una norma (Resolución N° 1068 EXENTA) que faculta a las empresas operadoras a solicitar el bloqueo de los equipos terminales móviles de aquellos clientes que tengan una deuda pendiente por equipo, ya sea porque el mismo ha sido objeto de un subsidio o de un financiamiento bajo la modalidad de pago en cuotas. Es por dicha razón que solicitamos respetuosamente la modificación del artículo 16-A° en los términos antes señalados.

Finalmente, es pertinente mencionar que el bloqueo de IMEIs antes señalado, a fin de que sea efectivo, debe ser realizado no sólo en la red del operador que otorgó el subsidio al momento de su adquisición sino también en las redes de los otros operadoras del servicio público móvil (listas negras), lo cual solicitamos respetuosamente tomar en consideración.



	<p>Telefónica del Perú S.A.A.</p>	<p><b>COMENTARIOS GENERALES</b></p> <p><b>En términos generales, creemos positivos los cambios propuestos por OSIPTEL que permitirán avanzar en la digitalización. Salvo propuestas de modificaciones puntuales, nuestras principales preocupaciones respecto de la propuesta son las siguientes:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Regulación del RENTESEG:</b> Resulta fundamental dejar en suspenso las iniciativas relacionadas con la regulación de los procedimientos del RENTESEG, toda vez que entendemos que se está evaluando dicho marco normativo. Asimismo, se debe dejar en suspenso la entrada en vigencia de dichas disposiciones en febrero considerando que aun OSIPTEL no habría contratado a la empresa que se encargará de dicha implementación. Más allá de los plazos, como es de conocimiento del Regulador en múltiples oportunidades hemos manifestado nuestra preocupación sobre algunas disposiciones del RENTESEG; aceptamos y apoyamos cualquier medida destinada a mejorar la seguridad ciudadana, pero ello no puede involucrar de modo alguno crear cargas no razonables al consumidor, como es el proceso de intercambio seguro o las suspensiones del servicio dispuestas.</li> <li>2. <b>Desistimiento de la migración:</b> como sustentaremos más adelante, esta medida generará más reclamos en un escenario en que se ha creado un comité para optimizar los mismos y resulta un retroceso al proceso de simplificación de planes tarifarios que pretende impulsar OSIPTEL.</li> <li>3. <b>Régimen sancionador:</b> Esta representaba una oportunidad para corregir el problema de inobservancia del principio de tipificación del Régimen Sancionador de las CDU, sin embargo, no se ha hecho.</li> <li>4. <b>Problema sostenibilidad e impulso a la masificación de smartphones:</b> Insistimos en la modificación del 16-A de las CDU, de acuerdo al siguiente texto: <p><b>Artículo 16-A.- Condiciones para la celebración de contratos adicionales</b>  <i>La empresa operadora podrá celebrar contratos adicionales para: (i) la adquisición o financiamiento de equipos terminales, y/o (ii) la recuperación de inversión realizada para el desarrollo de infraestructura específica necesaria para la prestación del servicio a un determinado abonado. El contrato de prestación del servicio es independiente del contrato adicional celebrado para la provisión del equipo terminal, salvo que la empresa operadora otorgue al abonado un beneficio económico para la adquisición o financiamiento del equipo terminal, el cual deberá encontrarse vinculado al valor de la renta fija periódica por la prestación del servicio y/o al cumplimiento del plazo de permanencia establecido en el contrato adicional. [...]</i></p> <p><i>En caso el abonado incumpla con el referido pago <b>la empresa operadora estará facultada para bloquear el equipo terminal móvil para su uso. Este bloqueo será aplicable en todas las redes móviles a través de un proceso de intercambio de información diario.</b> y haya ejercido su derecho de portar su número a otra empresa operadora, se aplicará lo</i></p> </li> </ol>
--	-----------------------------------	---



~~dispuesto en el artículo 13 del Reglamento de Portabilidad Numérica aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD-OSIPTTEL."~~

En efecto, nos preocupa que la sostenibilidad del sector y el impulso a la masificación de smartphones se vea perjudicada por la morosidad existente en el sector. A continuación, nuestros comentarios sobre el asunto:

**4.1. La morosidad no es sólo un problema del privado, es un problema del sector que requiere intervención:**

En primer lugar, la morosidad de determinado sector es problema del sector. En el Perú y en cualquier parte del mundo el Estado se preocupa por un problema de morosidad y trata de adoptar medidas para solucionarlo, más aún cuando la misma ha sido alentada por el Estado o no siendo alentada por el Estado, éste no adoptó medidas a tiempo para revertir el problema. Ejemplo de ello es la Superintendencia de Banca y Seguros que realiza un seguimiento mensual a la morosidad del sistema financiero consciente de los impactos de un incremento de morosidad en el mismo. Esto ocurre también a nivel internacional.

El problema con la morosidad es que impacta en la economía y en los propios consumidores que se pretende defender. Una alta tasa de morosidad impacta en los indicadores financieros de las empresas, puede a su vez tener impacto en sus ratings. Esos menos recursos pueden afectar decisiones de inversiones en crecimiento de red o capacidad. Asimismo, dependiendo de determinadas reglas, los impagos son deducidos del pago de impuestos, con lo cual el propio Estado se ve afectado. Finalmente, los clientes que sí son puntuales también se ven afectados, dado que la empresa deberá recuperar los costos de operaciones en un menor número de clientes. Ello dificulta el desarrollo del sector en todo sentido.

Es por ello que el Regulador no puede considerar que la morosidad en el sector de telecomunicaciones es un problema exclusivo de las empresas privadas, sino del sector en general por lo cual amerita su intervención. Por ello es tan relevante que OSIPTTEL intervenga a través de la normativa de usuarios respectiva, a fin de adoptar por un lado medidas que permitan paliar éste problema de morosidad y asegurar, por otro lado, que no se incorporen herramientas que puedan afectar el crecimiento sano del mercado.

**4.2. El principal motivo de morosidad es la deuda de equipo no cumplida:**

Desde el 2015 los equipos móviles se comercializan desbloqueados por disposición de OSIPTTEL. Sin embargo, con el objetivo de no desincentivar el subsidio de equipos terminales, la norma permitió



		<p>que se suscriban acuerdos de adquisición de equipos con beneficio económico por el cual el cliente se compromete a pagar una penalidad si el cliente lo incumple.</p> <p><b>Frente a un mismo problema regulatorio, la regulación chilena dio un paso más allá.</b> Si bien se ordenó la venta de equipos desbloqueados, dispuso que en caso el cliente incumpla el compromiso de subsidio de equipo suscrito, se podía bloquear el equipo en las distintas redes hasta que el cliente cumpla con el pago<sup>73</sup>.</p> <p>La no incorporación de una regla similar en el ordenamiento legal peruano <b>ha generado graves problemas de sostenibilidad y de incremento de morosidad porque no existen herramientas adecuadas para asegurar el cumplimiento del contrato.</b> Es decir, lo que buscó OSIPTEL proteger, en la práctica se encuentra totalmente desprotegido. Sólo en portabilidad numérica mensualmente tenemos una morosidad del 80% derivada del impago del equipo terminal por incumplimiento del contrato y no pago de penalidad:</p>
--	--	--

<sup>73</sup> La Resolución 1068 EXENTA de fecha de publicación 8/4/2013 establece lo siguiente:



*“Artículo 1º Las concesionarias de servicio público de telecomunicaciones estarán facultadas para bloquear los equipos terminales móviles, para su uso, en los siguientes casos: [...] c) En casos en que el suscriptor o usuario se encuentre en mora en el pago de los acuerdos previamente establecidos respecto del equipo terminal móvil. Las concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, para estos efectos, deberán implementar un sistema de información centralizado al que todos*

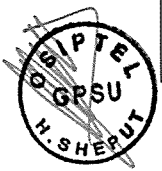
Deuda por Penalidad de equipo por portabilidad  
Ratio de recuperación - 2017  
(\$/ MM)

**4.3. Los efectos de la morosidad por equipos ya se están evidenciando en el mercado:**

**4.3.1. Incremento de ofertas para sólo chip en postpago para reducir costo de venta y morosidad:**

La morosidad por equipos en los clientes postpago ha generado que los operadores impulsen la venta de chip solo en postpago, como se aprecia en la siguiente encuesta:

**P13.1 Postpago: Respecto a la línea a la que nos estamos comunicando, ¿usted compró el chip sólo o compró un equipo + chip?**



A continuación, se puede apreciar el impulso de ofertas solo chip en postpago que vienen ofreciendo los operadores:

Campaña

Movistar	Claro	Entel
50% dcto. en CF desde 1era línea desde s/45.	50% dcto. en CF en la desde 1era línea Desde CF S/. 59-159 Desde S/. 99, S/. 109, S/. 149 y S/. 159	50% dcto. en CF en la desde 1era línea Desde CF S/. 59 - 159 Desde S/. 109, S/. 129 y S/. 159.
	Clientes que vengan de la competencia <b>sólo chip</b>	
	Portabilidad	
<a href="http://serviciosonline.osiptel.gob.pe/ConsultaSIRT/Buscar/FrmVerTarifa.aspx?pTarifa=114993">http://serviciosonline.osiptel.gob.pe/ConsultaSIRT/Buscar/FrmVerTarifa.aspx?pTarifa=114993</a>	<a href="http://serviciosonline.osiptel.gob.pe/ConsultaSIRT/Buscar/FrmVerTarifa.aspx?pTarifa=115330">http://serviciosonline.osiptel.gob.pe/ConsultaSIRT/Buscar/FrmVerTarifa.aspx?pTarifa=115330</a>	<a href="http://serviciosonline.osiptel.gob.pe/ConsultaSIRT/Buscar/FrmVerTarifa.aspx?pTarifa=114704">http://serviciosonline.osiptel.gob.pe/ConsultaSIRT/Buscar/FrmVerTarifa.aspx?pTarifa=114704</a>

Condiciones

Condiciones

Publicación SIRT

Publicidad de campañas:





esquema de solo chip finalmente terminará impactando a clientes que ya no podrán acceder al ahorro generado por la oferta de equipos subsidiados.

De hecho, no solo la morosidad ha generado que se impulse la venta de chip solo en postpago sino también una reducción progresiva del subsidio de terminales que se otorga en captación de clientes, comparado a periodos anteriores, como sucede en el caso de Movistar, como se puede verificar en el siguiente gráfico:

Evolución subsidio de equipos (2016-2017)

**4.3.2. Evaluación de otros modelos para evitar el impacto del subsidio:**

La problemática descrita también ha generado que los competidores móviles migren a esquemas distintos al subsidio de equipos. En el caso de Entel, según sus Resultados del 3er trimestre de 2017, la empresa habría tomado la decisión de reducir los subsidios para generar mayores eficiencias en los costos de adquisición de clientes:

The postpaid segment continued posting strong net additions despite aggressive competition. Growth came from portability, the SIM-only model by upselling lines to current clients, and by the introduction of "Postpago Simple", with easy access in retail stores and self-installation capabilities. Also, the SME segment grew. During the quarter the offer evolved in data with the introduction of unlimited social networks and video for high end plans. Also continued efficiencies in sales acquisition cost by lowering handset subsidies and the introduction of a cost effective





sales model for low tier plans. [...]Entel Perú's EBITDA posted a loss of US\$ 25.1 million in 3Q17, compared to the 3Q16 loss of US\$ 42.0 million. This reduction in losses was driven by improvements in direct service margin (+24%), fostered by solid growth in the client base. Likewise, there were lower acquisition costs - even with higher gross sales - aligned with lower subsidies in equipment sales and lower sales commissions, both in connection with changes in the marketing offer carried out during the quarter, focused on efficiency gains and sales productivity.

El modelo que habría adoptado Entel involucra un modelo de financiamiento de equipo sin subsidio.

En el caso de Claro, también se ha migrado a un modelo de financiamiento propio y en el caso de Movistar a través de una entidad financiera.

El gran problema de este modelo es que, si bien se elimina el costo del subsidio, si no se cuenta con herramientas adecuadas para asegurar el pago de la acreencia, el costo financiero puede ser incluso peor, aumentando la provisión de cobranza dudosa, sin perjuicio del impacto fiscal y en ratios de desempeño. Por otro lado, si se exige garantías o requisitos de acceso similares a las de un crédito de consumo, se termina restringiendo la cantidad de personas que podrían acceder a un equipo financiado.

**4.3.3. Impacto en precios de equipos:**

A continuación, se muestra solo unos ejemplos de cómo el precio de equipos, sobretudo de alta gama como el iPhone, respecto del 2015 se ha incrementado, y en muchos casos se han mantenido. Los terminales no están mostrando una reducción de precios por el impacto en subsidio y el alto costo de venta de una venta de chip+equipo:

		sep-15			sep-16			sep-17				
		EQUIPO	PLAN	PRECIO	EQUIPO	PLAN	PRECIO	EQUIPO	PLAN	PRECIO		
CLARO	IPHONE 6 64GB		79	1,969	CLARO	IPHONE 6 64GB	79	2,579	CLARO	IPHONE 6 64GB	79	2,899
	HUAWEI P8		79	1,399	CLARO	HUAWEI P8	79	1,529	CLARO	HUAWEI P8	79	1,399
ENTEL	IPHONE 6 64GB		75	2,159	ENTEL	IPHONE 6 64GB	75	2,379	ENTEL	IPHONE 6 64GB	75	2,159
	HUAWEI P8		75	899	ENTEL	HUAWEI P8	75	899	ENTEL	HUAWEI P8	75	899



4.3.4. **Impacto en Portabilidad:**

- **Evolución de portaciones neta postpago e impacto en costo de venta por port out y port in:**

Las cifras de portabilidad postpago nos demuestran que, para obtener la misma cantidad de portaciones netas, los operadores deben enfrentar un mayor costo. Por un lado, respecto de las portaciones out, enfrentan mayor cantidad de portaciones out que involucran pérdida de subsidio de equipos o morosidad por financiamiento de equipo o por deudas de servicio. Por el lado de las portaciones in enfrentan un costo de venta que no necesariamente va a ser recuperado considerando que no existe herramientas para recuperar el subsidio otorgado y el cobro de deudas por servicio también es complejo.

Para ejemplificar ello, a continuación, mostramos lo que ha ocurrido con Entel que es el operador que de acuerdo a cifras de OSIPTEL tendría mayor cantidad de portaciones netas positivas. El ratio de netos postpago/neto total se ha reducido sustancialmente. Asimismo, mientras ha tenido un retroceso en las portaciones netas postpago a niveles inferiores del 2015, la cifra de portaciones out postpago se ha incrementado sustancialmente. Es decir, a diciembre de 2017 cuenta con un número de portaciones netas postpago por debajo de las obtenidas en diciembre de 2015, pero enfrentaría un mayor costo derivado de incumplimientos de contratos de adquisición de equipos:

Entel	Neto postpago	Neto total	Líneas Móviles Perdidas
dic-15	40,472	37840	15,946
dic-17	12,250	59520	62595

Fuente: Web OSIPTEL. En líneas perdidas dic 15 en total líneas móviles, en dic 17 es solo móvil postpago.

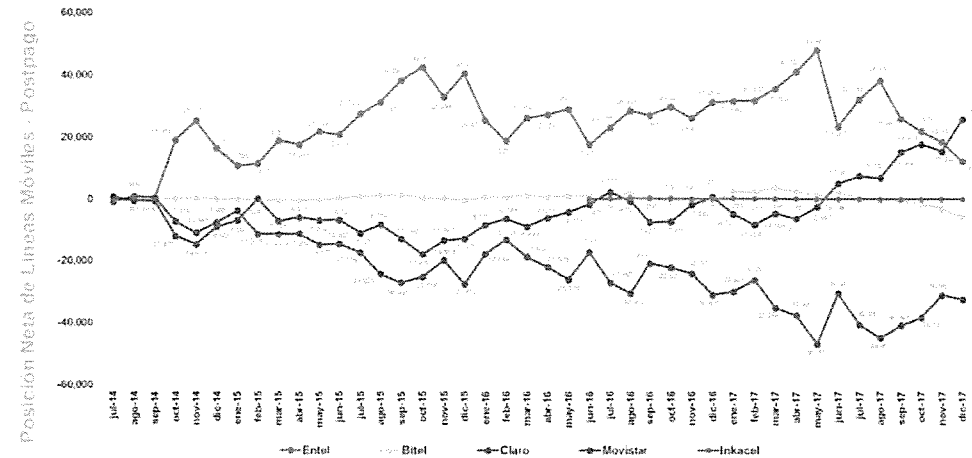
Esta situación de afectación en el mercado móvil postpago que enfrentan todos los operadores móviles y que no se debe a la portabilidad numérica por sí misma sino a que no se cuente con herramientas adecuadas para asegurar el incumplimiento de los compromisos por parte de los clientes postpago- está generando justamente que se impulse la portabilidad prepago.

- **El viraje hacia el impulso a portaciones prepago para reducir costo de venta y morosidad:**



Mientras OSIPTEL difunde todos los meses como un logro que las portaciones se han incrementado sustancialmente en los últimos años, si uno aprecia las portaciones netas, lo que se aprecia es que estas se han venido reduciendo en el mercado móvil postpago:

#### VI. Posición Neta Mensual de Líneas Móviles Portadas de Origen Postpago\*



**¿Por qué es importante evaluar las portaciones netas?** Porque éstas dan una idea del impacto del proceso de portabilidad numérica en los operadores móviles. Actualmente las cifras de portabilidad vienen principalmente explicadas por el incremento de la portabilidad prepago y el margen de las portaciones netas postpago se ha reducido sustancialmente respecto del total de portaciones. **Esto se explica considerando que el costo de adquisición de clientes en prepago es menor, pero sobretodo porque no enfrenta el riesgo de morosidad de los clientes postpago**

Por lo expuesto, ya el mercado peruano ha reaccionado a la problemática de morosidad, principalmente la relativa a equipos. Pero esa reacción del mercado no ha generado una solución al problema:

- Por parte de los usuarios: Mayores dificultades para que el cliente acceda a un equipo a precios accesibles.



- Por parte de los operadores: incursión en modelos que no necesariamente solucionarán la problemática de morosidad, con lo cual se continuará experimentando impactos en ratios financieros.

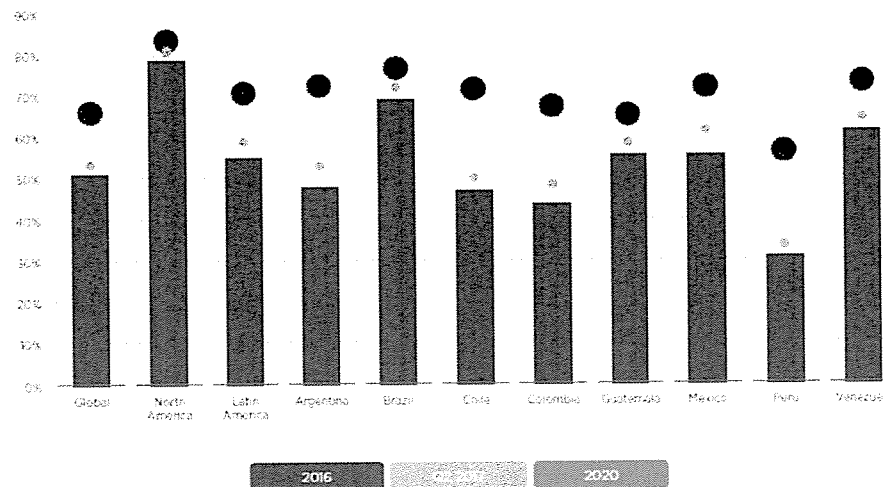
**4.4. ¿Por qué es importante intervenir a efectos de generar herramientas que permitan reducir la morosidad por incumplimiento de contratos de adquisición o financiamiento de equipos?**

Principalmente porque la penetración de Smartphones en el mercado peruano aún es baja respecto de otros países de la región, de acuerdo a un estudio de GSMA y requiere seguir incrementándose.

Figure 2

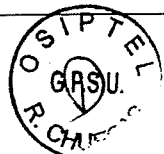
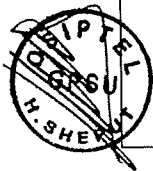
Source: GSMA Intelligence

**Smartphone adoption**



Hay que considerar que al Estado le interesa continuar masificando los smartphones porque son herramientas para el impulso de la banda ancha móvil, que es parte de los objetivos del sector.

Asimismo, porque al OSIPTEL como ente supervisor de la inversión privada en el sector telecomunicaciones tiene como misión asegurar un crecimiento sano del mercado móvil para



garantizar su sostenibilidad, así como incentivos a la inversión. Las pérdidas generadas por la morosidad en la práctica se traducen en un impacto en OIBDA y por tanto en menores recursos que se pueden derivar a inversiones en cobertura, calidad o atención al cliente. Hoy el sector ya evidencia problemas de sostenibilidad, por lo que resulta indispensable corregir aquellos aspectos que están generando incentivos negativos en el sector para reducir dicho impacto:

	2014	2015	2016	2017
Ingreso del Serv. Móvil sin ITX (S/miles de MM)	9.0 ↑	9.5 ↑	9.1 ↓	9.0 ↓
Accesos móviles MM	31.4 ↑	33.3 ↑	35.1 ↑	37.4 ↑
CAPEX C/ espectro (S/ Miles de MM)	3.0 ↓	3.2 ↑	6.1 ↑	3.1 ↓
EBITDA (S/ miles de MM)	4.4 ↓	3.7 ↓	3.2 ↓	2.9 ↓

Nota: Ingresos de servicio móvil no incluyen interconexión ni venta de terminales. Accesos móviles incluye celular, M2M y BAN. Las flechas indican variación A/A positiva o negativa.

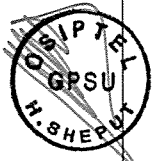
Nota: Capex principales operadores (Movistar, Claro, Entel y Bitel) incluye espectro de las bandas AWS y TDD MHz en el 2013 y 2016 respectivamente. Círculo para Movistar y Ebitda para competidores.

Fuentes: Movistar (Fuente interna área de Control); Entel y Claro (Press Release); resto de operadoras (Fuente Osiptel). Información de Capex (Fuente Osiptel) y 2017 (estimaciones).

### **Artículo 92.- Suspensión del servicio por mantenimiento**

Artículo no modificado en el proyecto normativo el mismo que señala que la suspensión del servicio por mantenimiento deberá realizarse previa coordinación con el arrendatario respecto de la fecha y hora en la que se realizará dicha interrupción.

Debe eliminarse la obligación de previa coordinación con el arrendatario de la fecha y hora en la que se realizará la interrupción en el servicio por mantenimiento, considerando que los trabajos de mantenimiento usualmente afectan a varios arrendatarios al mismo tiempo, por lo que resulta complicado llegar a consenso en la fecha y hora para realizar la interrupción en el servicio.



**Comentarios generales a las modificaciones propuestas en el Título IX del TUO de Condiciones de Uso - Disposiciones Específicas para el Servicio de Arrendamiento de Circuitos, ANEXO 2 y ANEXO**

**3**

Al analizar el Informe que sustenta el Proyecto, podemos advertir que se propone modificar algunas disposiciones del TUO de las Condiciones de Uso aplicables al servicio de arrendamiento de circuitos, ello a fin de que las mismas guarden consistencia con las variaciones presentadas en las condiciones de mercado de dicho servicio, entre las que se encuentran los cambios en las tecnologías, así como el incremento en las velocidades de transmisión actualmente ofertadas.

Si bien se modifican diversas disposiciones del TUO de las Condiciones de Uso, la principal modificación se centra en las fórmulas de compensación actualmente vigentes, ello a fin de que su aplicación – tal como establece el Informe - permita aproximarse de una manera más precisa y razonable al real perjuicio causado al arrendamiento del servicio, en los supuestos de demora en la instalación y de interrupción del servicio de arrendamiento de circuitos.

En base a lo indicado, y de manera previa a presentar comentarios específicos sobre los artículos propuestos, solicitamos que al evaluar los mismos se tomen en cuenta los siguientes aspectos:

**(i) Cambios en las tecnologías e incremento en las velocidades de transmisión actualmente ofertadas:**

Tal como lo menciona el Informe, a la fecha se han venido presentando cambios en las tecnologías e incremento en las velocidades del servicio de arrendamiento de circuitos que brindan las empresas en el mercado, en efecto las empresas vienen empleando como medios de transmisión principales a la fibra óptica, microondas y satélite sobre los cuales implementan tecnologías y/o protocolos diversos.

Con independencia de ello, dados los requerimientos que presenta el mercado, es posible que los operadores incorporen elementos adicionales sobre los medios de transmisión y brinden servicios diferentes al propio arrendamiento de circuitos, implementando para ello redes privadas virtuales con diversos protocolos, así como servicios de conmutación de datos por paquetes, los cuales irán evolucionando con el transcurrir del tiempo.

Considerando ello, entendemos que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en su momento y en el ejercicio de sus funciones y facultades, llevará a cabo la clasificación respectiva de los nuevos servicios que las empresas vienen implementando, ello sobre la base de los estudios de tecnologías emergentes



		<p>e inclusión de nuevos servicios en su clasificación general, tal como establece el TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, así como el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones<sup>74</sup>.</p> <p>Considerando lo descrito, respetuosamente solicitamos que a fin de mantener consistencia entre los objetivos que persigue el TUO de las Condiciones de Uso y la clasificación de servicios llevada a cabo por el MTC, se precise que las disposiciones específicas planteadas en las Condiciones de Uso son de aplicación para el servicio de arrendamiento de circuitos, <u>de conformidad con la clasificación de servicios que se lleve a cabo por los Organismos competentes del sector de las telecomunicaciones</u>, esta precisión otorgará mayor predictibilidad a todos los administrados.</p> <p><b>(ii) Razonabilidad en las penalidades propuestas para los supuestos de demora en la instalación e interrupción del servicio de arrendamiento de circuitos</b></p> <p>Tal como se establece en el Informe que sustenta el proyecto, uno de los objetivos en los que se centra la modificación propuesta, es ajustar las fórmulas aplicables para aproximarse de una manera más precisa y razonable al real perjuicio causado al arrendatario del servicio, en los supuestos de demora en la instalación y de interrupción del servicio de arrendamiento de circuitos.</p> <p>En los siguientes acápite presentaremos comentarios específicos a la propuesta de modificación planteada a las fórmulas del Anexo 2 y 3, con independencia de ello, consideramos relevante iniciar los presentes comentarios solicitando que en el texto de los artículos en los que se hace referencia al pago de dichas penalidades, se incluyan precisiones que permitan destacar el carácter excepcional de la aplicación dichas penalidades, incluyendo por ejemplo precisiones referidas a los siguientes aspectos:</p>
--	--	--

<sup>74</sup> TUO del Reglamento de la General de la Ley de Telecomunicaciones. Artículo 26

*Artículo 26.- Inclusión de nuevos servicios*

*El Ministerio podrá incluir dentro del marco de la clasificación general establecida en los artículos 8 y 9 de la Ley, aquellos servicios no considerados en el Reglamento y los que surjan en el futuro como consecuencia del avance científico y tecnológico.*



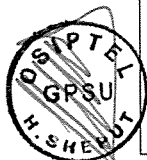
REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

*Artículo 81.- La Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones tiene las funciones específicas siguientes:*

*k) Realizar estudios sobre convergencia de servicios, tecnologías emergentes, numeración, señalización y atribución de frecuencias, a fin de adecuar la normativa vigente.*



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibilidad de pactar entre partes reprogramaciones en las fechas de instalación del servicio. Si una parte advierte que existirá un retraso en la instalación de su servicio y lo comunica a la otra solicitando la reprogramación respectiva, no cabría la aplicación de una penalización.</li> <li>- En tanto la penalización (tal como se ha planteado en el Proyecto) busca estimar el perjuicio sufrido por el arrendatario “por la afectación generada en los servicios finales que brinda utilizando los circuitos arrendados” (perjuicio generado por la interrupción o demora en la instalación de los circuitos) consideramos relevante especificar – tal como ocurre en el caso de la compensación por interrupción- que la penalidad por incumplimiento en el plazo de la instalación, aplica para los arrendatarios que prestan servicios públicos de telecomunicaciones.</li> </ul> <p>Esta precisión permitirá que exista una coherencia entre la fórmula propuesta en el Proyecto y los artículos del TUO de las Condiciones de Uso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En tanto se trata de una relación bilateral, tomar en consideración que también puede generarse perjuicio al arrendador, en caso que la instalación de circuitos no se lleve a cabo por causas imputables al arrendatario, ante ello solicitamos incluir la aplicación de una penalidad para estos casos.</li> <li>- Conforme desarrollaremos más adelante, solicitamos evaluar que la casuística de penalidad por demora en la instalación e interrupción del servicio no generan perjuicios de igual magnitud; ante ello, consideramos no resultaría adecuado emplear una misma fórmula para penalizar ambos casos (solicitamos analizar este punto, y determinar una penalidad menos gravosa para el primer caso, conforme al desarrollo que planteamos más adelante).</li> <li>- Tal como se indica en el Informe que sustenta el Proyecto, la normativa vigente fue emitida hace más de 10 años, considerando ello, solicitamos que, al aprobar la versión final de la norma, también se incluyan otras modificaciones que permitan actualizar el presente marco legal al marco regulatorio vigente. Un caso específico es el referido al artículo 89, que establece que: <ul style="list-style-type: none"> <li><i>“(...) Asimismo, el arrendador está obligado a presentar a OSIPTEL, cuando éste lo solicite, los documentos que sustenten las condiciones establecidas para sí mismo o para las empresas vinculadas, en el caso que el primero o las últimas presten servicios que se encuentren en competencia con los que brindan otras empresas proveedoras de servicios públicos de telecomunicaciones a través de los circuitos arrendados. A efectos de determinar</i></li> </ul> </li> </ul>
--	--	--





*la vinculación entre las empresas se utilizará el criterio establecido en el Artículo 25 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones”.*

Al respecto, consideramos que a la fecha existen herramientas regulatorias que cumplen la función que busca proteger el presente artículo, tal como lo es la herramienta de contabilidad regulatoria que presentamos las empresas de manera anual, motivo por el cual consideramos resulta desfasado mantener el articulado en mención, más aún si consideramos que dada las funciones y facultades con las que cuenta el Organismo Regulador, éste puede llevar a cabo requerimientos de información sobre los servicios de telecomunicaciones que se brindan los distintos operadores.

Ante ello, respetuosamente solicitamos que, al aprobar la versión final de la norma, se elimine el texto en mención.

Carta TDP-1075-AG-GER-18

Sobre el particular, quisiéramos complementar nuestros comentarios respecto de la factibilidad legal de intervención del OSIPTEL en la regulación relacionada al equipo terminal. Al respecto, en distintas oportunidades OSIPTEL y el MTC ha considerado viable legamente intervenir en aspectos contractuales relacionados a la venta de equipos terminales entre la empresa operadora y el usuario de servicios públicos de telecomunicaciones, como son:

- Regulación sobre condiciones de comercialización de equipos terminales: Mediante Resolución 138-2014-CD/OSIPTEL, el OSIPTEL prohíbe a las operadoras “comercializar equipos terminales que tengan alguna restricción de acceso a la red de otro operador, encontrándose prohibida de realizar prácticas que impliquen la comercialización de equipos con restricciones de acceso a través de terceros”. Asimismo, obliga a la empresa operadora a desbloquear los equipos que ya habían sido materia de venta de manera previa a la norma.
- Regulación respecto del contrato de adquisición y financiamiento de equipos: OSIPTEL reguló las condiciones que debían contener dichos contratos, incluyendo el cálculo de la penalidad en caso de incumplimiento del contrato por parte del abonado.

A OSIPTEL sustenta estas medidas en que *“Las Condiciones de Uso establecen los derechos y obligaciones que corresponden a las empresas operadoras, abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, tanto al momento de la contratación del servicio, durante la provisión del mismo, así como al término de la relación contractual.”* En esa línea, el OSIPTEL consideró *“pertinente establecer determinadas condiciones en la celebración de los contratos adicionales, específicamente cuando esta relación contractual culmina, a efectos que no se mantengan las barreras de salida significativas que se*



*presentan en los mercados de los servicios públicos móviles.” OSIPTEL consideró que estas reglas iban a tener “un importante impacto en el bienestar de los consumidores; tanto directo como indirecto; el efecto directo es la reducción de los costos y los plazos al cambiar de operador, mientras que el indirecto es la dinamización mercado, lo que nos conduce a la reducción de las rentas y pagos que realizan los usuarios”.*

Lo cierto es que, las medidas adoptadas si bien eliminaron cualquier barrera de salida existente, dejaron al operador sin herramientas para poder asegurar el cobro de las penalidades de equipos, salvo por las dispuestas en el artículo 13 del Reglamento de Portabilidad Numérica, que ahora se pretende eliminar. En ese contexto, considerando que la actuación del Regulador: (i) debe ser integral para garantizar un mercado de telecomunicaciones sostenible y competitivo; y, (ii) comprende la regulación tanto de derechos y obligaciones de las empresas operadoras, como de los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones; creemos que la intervención que hemos solicitado no sólo es viable legalmente y sigue la línea de intervenciones previas del regulador, sino que resulta imprescindible para asegurar un modelo de adquisición de equipos sin barreras de salidas, pero que a su vez no genere distorsiones que perjudiquen al usuario que cumple con sus obligaciones contractuales.

Esa línea fue la seguida por el Regulador chileno cuando decidió regular el contrato de adquisición de equipos y levantar el bloqueo masivo de equipos, permitiendo como excepción a las operadoras bloquear el mismo cuando en el supuesto en que el abonado incumpla sus obligaciones contractuales, asegurándose que dicho bloqueo aplique a todas las operadoras y no sólo a los competidores de la empresa que ordena el bloqueo.

Por lo expuesto, reiteramos la necesidad de regular el bloqueo de equipos en caso de incumplimiento del contrato de adquisición de equipos por parte del abonado.

Carta TDP-0769-AG-GER-18

Por medio de la presente, nos dirigimos a Usted a fin de saludarle cordialmente y; a la vez presentarle los aspectos más relevantes que forman parte de nuestros comentarios al proyecto de modificación del TUO de CdU (en adelante el Proyecto).

Sobre el particular, queremos ante todo saludar los avances importantes en digitalización y simplificación en la atención de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones que representa el Proyecto. Creemos que ello va a redundar positivamente en los clientes, facilitando el acceso a la información y la atención a través de mecanismos seguros.



		<p>En dicho contexto, solicitamos evaluar como una oportunidad de mejora, facilitar el proceso de atención de migraciones de planes o contratación de paquetería de internet recurrente. Hoy, las continuas actualizaciones y mejoras de la oferta comercial generan que no necesariamente el cliente se encuentre en el plan más beneficioso de acuerdo a su consumo. Si bien la migración de plan tarifario puede realizarse vía los canales telefónicos o presenciales, es importante poder ampliar los medios que el cliente tiene para la realización de dichos trámites.</p> <p>La norma vigente ha previsto que la contratación de contenidos recurrentes pueda efectuarse a través del mecanismo del <i>Doble opt in</i>, a través de la aceptación vía sms desde el celular materia de la contratación. Creemos importante que el Proyecto facilite el trámite de migraciones de planes o adquisición de paquetería, a través de la utilización del mecanismo del <i>Doble opt in</i>. Asimismo, solicitamos se permita realizar de dichas transacciones a través del app de la línea móvil involucrada. De esta manera, los abonados no solo reducirían sus costos de transacción por el uso de mecanismos virtuales, sino que accederían a la información de manera directa sobre el paquete a contratar o las opciones de plan a migrar<sup>75</sup>, realizando una adecuada decisión de consumo, además de resguardar su información de manera segura.</p> <p>Por otro lado, consideramos necesario reevaluar la propuesta de Desistimiento de la Migración toda vez que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Al establecer que éste debe ejecutarse en el plazo de 5 días, esta disposición puede generar reclamos por falta de comprensión de las “rentas fracción” incorporadas en el recibo telefónico. OSIPTEL en su oportunidad decidió modificar el TUO de CdU estableciendo que las migraciones debían ser efectivas en el siguiente ciclo de facturación justamente para evitar esta problemática.</li> <li>-Puede afectar los procesos de simplificación de planes, por la posibilidad de que los abonados retornen a planes con pocos clientes que ya no se comercializan. Entendemos que si el cliente reclama que no solicitó la migración o no fue informado de manera adecuada siempre tenga el derecho de retornar al plan, pero en el resto de supuestos, la disposición podría afectar los esfuerzos que se vienen realizando para cerrar planes que se encuentran desfasados.</li> </ul>
--	--	---



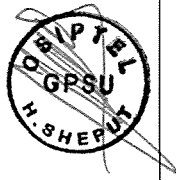
<sup>75</sup> El app incluso permitirá que el cliente compare las condiciones de su plan vigente con planes con menor o mayor renta.



	<p><b>Americatel Perú S.A.</b></p>	<p>En lo correspondiente a las normas aplicables a los servicios móviles, creemos pertinente precisar que nuestra representada considera que éstas no serían de aplicación a los servicios móviles satelitales. Al igual que para el RENTSEEG como para el Reglamento de Cobertura, consideramos que los servicios móviles satelitales no estarían sujetos al cumplimiento de las obligaciones de registro y de aquellas vinculadas sistema biométrico, en especial si se toma en cuenta la naturaleza del servicio y las características técnicas de los terminales utilizados para brindar dicho servicio de telecomunicaciones.</p> <p>En su gran mayoría (si no es en la totalidad) los servicios móviles satelitales son brindados a través de comercializadores, debido a que las empresas locales no son propietarios de satélites, con lo cual se limitan a “revender” este servicio. De esta manera, el acceso a la base de clientes, planes, entre otros recaería en la empresa que brinda el servicio satelital. Asimismo, se debe tener en cuenta que estos servicios son brindados en zonas alejadas del Perú, en las cuales no se cuenta con acceso al servicio de internet, motivo por el cual no se podría contar con conectividad con la base de datos del RENIEC (excepción contemplada en el Artículo 11°-C).</p> <p>Vemos que la propuesta normativa no ha contemplado dichos servicios, por lo cual nos permitimos señalar que dichos servicios se encuentren exceptuados hasta que se realice un análisis más profundo de los alcances del referido servicio.</p>
	<p><b>Entel Perú S.A.</b></p>	<p>Al respecto, cabe indicar que saludamos las modificaciones planteadas en el Proyecto, puesto que la actualización e inclusión de mecanismos digitales en ciertas disposiciones generarán un mayor dinamismo del mercado, así como una mejor experiencia para los usuarios.</p> <p>Sin perjuicio de ello, cabe indicar que nos genera cierta preocupación el plazo establecido en el artículo noveno del Proyecto para la implementación de las disposiciones contenidas en el mismo. Consideramos que éste es insuficiente para la implementación de modificaciones de la envergadura de la contraseña única, que involucra el desarrollo de nuevas funcionalidades no previstas hasta el momento.</p> <p>Es por ello que solicitamos se revise el plazo establecido en el artículo noveno del Proyecto, de manera que se brinde un plazo adecuado de implementación que nos permita realizar todos los cambios recogidos en el presente Proyecto. Sobre todo para el caso de la contraseña única, cuya implementación nos tomará un plazo aproximado de ocho (8) meses, tal como procedemos a detallarlo posteriormente.</p> <p>Adicionalmente, cabe indicar que, si bien consideramos pertinente realizar una actualización respecto de las disposiciones correspondientes al arrendamiento de circuitos, diferimos de aquellas propuestas en el presente Proyecto, en la medida en que el mercado de arrendamiento de circuitos es competitivo.</p>



		<p>Por ello, como podrán apreciar más adelante, sugerimos que las disposiciones correspondientes a las penalidades por incumplimiento en el plazo de la instalación de circuitos y compensación en caso de interrupción se puedan negociar entre las partes, y que las disposiciones materia del presente Proyecto sean aplicables en caso dicha negociación no pueda realizarse (contrato por adhesión).</p>
	<p><b>Directv Perú S.R.L.</b></p>	<p>Con fecha 30 de diciembre de 2017, se publicó en el Diario Oficial “El Peruano”, la Resolución de Consejo Directivo N°160-2017-CD/OSIPTEL que aprueba publicar para comentarios el proyecto de norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, el Proyecto), otorgándose un plazo de quince (15) días calendarios para presentar comentarios, el mismo que se amplió por siete (7) días hábiles adicionales, y disponiendo que el 6 de febrero del presente año se realice la audiencia pública correspondiente.</p> <p>El referido proyecto se encuentra sustentado en dos documentos: (i) Exposición de Motivos, y, (ii) el Informe N° 128-GPSU/2017 (en adelante, el Informe).</p> <p>Sobre el particular, debemos iniciar nuestros comentarios indicando que DIRECTV Perú S.R.L. (en adelante, DIRECTV), parte del grupo económico AT&amp;T Inc., considera positiva la apertura del debate sobre el Proyecto en tanto permite que todos los actores involucrados puedan emitir su opinión, más aún ante proyectos de gran impacto como el comentado; y, además enriquece la labor del Regulador, quien en base a toda la información y comentarios recopilados podrá analizar de manera integral la propuesta emitida, plantear modificaciones e incluso reformular o descartar el proyecto emitido.</p> <p>Al respecto, debemos indicar que DIRECTV -respetuoso de las facultades del Regulador y el ordenamiento legal- saluda las propuestas que se emiten a fin generar bienestar a los usuarios y dotar de eficiencias al mercado de telecomunicaciones. En efecto, debemos precisar que DIRECTV plantea la estrategia y visión de negocio considerando el bienestar de nuestros clientes; siendo totalmente receptivos a sus necesidades y percepciones. Es por ello, que nuestra relación se basa en la confianza y respeto a sus derechos.</p> <p>No obstante ello, resulta relevante que toda iniciativa del Regulador, se encuentre en concordancia con el marco normativo vigente y la jurisprudencia actual. Asimismo, para que las medidas que se emitan sean efectivas y tengan validez, se debe analizar previa y detalladamente el impacto generado por esta, y las externalidades negativas que estas modificaciones podrían generar, a fin de concluir que la medida propuesta genera mayores beneficios que los costos asociados a la misma.</p>



	<p>De manera adicional, se debe considerar que los apartados incluidos en el presente Proyecto se sustenten en casuística real y tangible en la cual se hayan visto afectados los abonados de los diferentes servicios públicos de telecomunicaciones, a efectos de determinar si corresponde o no incorporar regulación además de imponer cargas a las empresas operadoras para sus procesos ya establecidos.</p> <p>Así pues, luego de efectuar una revisión de las modificaciones planteadas en el presente Proyecto, debemos señalar que nuestra empresa considera positivos varios de los cambios planteados. Sin embargo, algunos de los artículos presentados en el mismo resultan nocivos para la competencia en el mercado y en consecuencia deben ser descartados.</p> <p>Considerando ello, y lo que exponemos en los siguientes puntos, nuestra representada solicita que se realicen las modificaciones y precisiones a los artículos que señalaremos a continuación, así como también se eliminen las disposiciones que resultan lesivas para la estrategia planteada por DIRECTV.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>La empresa América Móvil Perú S.A.C. sugiere la inclusión de una disposición general mediante la cual se indique que en todos los casos regulados de entrega de documentación al abonado, la misma podrá ser entregada por medios digitales como regla general y solo será entregada de manera física, a pedido expreso del abonado.</p> <p>Con relación a ello, este Organismo considera que no todos los casos en los que se exige la entrega de documentación por parte de la empresa operadora, se encuentran en la misma situación, siendo que en algunos casos será más adecuada la entrega física y en otros la entrega electrónica. Asimismo, existirán casos en los que la propia empresa tenga la libertad de elegir la opción más adecuada, teniendo en consideración que existen empresas que no necesariamente cuentan con la posibilidad de utilizar medios electrónicos confiables.</p> <p>En ese sentido, en la presente modificación se han realizado evaluaciones de algunos temas en específico, como la guía de abonados o el recibo del servicio. Sin embargo, la evaluación de la extensión de la regla aplicable a dichos casos para otros supuestos, podrá realizarse en otra oportunidad.</p> <p>De otro lado, respecto a la propuesta de las empresas América Móvil Perú S.A.C. y Telefónica del Perú S.A.A. respecto a la posibilidad de bloquear códigos IMEI para evitar la morosidad de equipos terminales, debemos señalar que dicho aspecto no ha sido materia de revisión en la presente modificación.</p> <p>Con relación a los comentarios generales de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. referidos a la regulación del RENTESEG y del arrendamiento de circuitos, nos remitimos a la parte específica de cada uno de los artículos correspondientes. En el mismo sentido, con relación al desistimiento de la migración y la posibilidad de permitir un mecanismo adicional para la contratación de</p>



servicios adicionales y migraciones, debemos remitirnos a lo señalado al evaluar los comentarios de los artículo 64-A° y 118-A°, respectivamente.

La referida empresa también ha remitido comentarios respecto a los aspectos regulados en los artículo 92° del TEO de las Condiciones de Uso. Sin embargo, es preciso mencionar que el referido artículo no ha sido materia de la presente modificación.

De otro lado, la empresa Americatel Perú S.A. ha señalado que considera que las disposiciones correspondientes al servicio público móvil no le aplicarían a los servicios móviles satelitales, como sería el caso de las disposiciones relativas al RENTESEG, por lo que ha solicitado que estos se encuentren exceptuados.

Con relación a ello, contrariamente a lo señalado por la empresa Americatel Perú S.A. el proyecto de modificación incluyó la modificación de la definición de servicios públicos móviles excluyendo los servicios móviles por satélite y servicios de buscapersonas. En ese sentido, con la entrada en vigencia de dicha modificación, las obligaciones específicas aplicables a los servicios públicos móviles no le resultarían aplicables al servicio público móvil, lo cual no implica que le sean exigibles las obligaciones generales establecidas en el TEO de las Condiciones de Uso.

En cuanto a los comentarios de la empresa Entel Perú S.A. referidos al plazo de adecuación planteado en el Proyecto, debe indicarse que en la versión final de la norma se han definido nuevos plazos de adecuación diferenciándose las disposiciones cuya implementación puede resultar más compleja.

Sin perjuicio de ello, nos causa preocupación lo señalado por dicha empresa respecto al plazo que requerirían para implementar la contraseña única, dado que la norma que dispuso que las empresas operadoras móviles la implementaran fue el Decreto Supremo N° 009-2017-IN publicada en el diario oficial El Peruano el 30.03.2017.

Finalmente, respecto a los comentarios de dicha empresa relacionados al arrendamiento de circuitos, nos remitimos a lo señalado al analizar los comentarios de cada uno de los artículos correspondientes.

