

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En una relación de consumo, no necesariamente el abonado y/o usuario tiene a su disposición la información necesaria que le permita adoptar las decisiones más convenientes; por lo que la Empresa Operadora (al ser quien cuenta con la fuente de información sobre las características de los servicios que se comercializan en el mercado) tiene la obligación de poner a disposición de los usuarios la información de las condiciones y características del servicio, para que estos se encuentren en capacidad de comparar sus atributos y, finalmente, elegir.

El OSIPTEL, en aras de garantizar que el usuario se encuentre debidamente informado previo a su decisión de consumo así como respecto del uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, requiere brindar información a los abonados y usuarios de manera efectiva y oportuna.

En esa línea, en las modificaciones normativas del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como otros cuerpos normativos, se ha venido estableciendo disposiciones específicas de remisión de información a los abonados sobre sus derechos y/o condiciones del servicio.

Así, por ejemplo, en la Única Disposición Transitoria de la Resolución N° 095-2013-CD/OSIPTEL, se estableció la obligación de las empresas operadoras de remitir información relacionada a la desactivación del roaming internacional. Del mismo modo, en la Segunda Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución N° 138-2014-CD/OSIPTEL, se estableció que las empresas operadoras debían informar a sus abonados sobre la posibilidad de solicitar el levantamiento de la restricción de acceso a otras redes y los canales de atención para presentar tales solicitudes, mediante el envío de mensajes de texto. De igual manera, a través de la Segunda Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución N° 096-2018-CD/OSIPTEL, se ha dispuesto la remisión de información a través del envío de mensajes de texto, entre otros aspectos, sobre la no aplicación de cobros por el tope de consumo. Similar obligación de remisión de información a los abonados se estableció en el Anexo 3 del Reglamento de Portabilidad Numérica del Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía fija, que regula el Proceso de Difusión de dicho procedimiento de portabilidad.

No obstante, dada la constante evolución de los servicios públicos de telecomunicaciones y a fin de poder brindar información efectiva y oportuna a los abonados y usuarios, resulta necesario contar con una obligación que, de manera general, incluya la comunicación de información a los abonados a pedido de este Organismo. Para tal efecto, el OSIPTEL indicará el contenido de la información así como el medio (SMS, locuciones automáticas, página web, entre otros), la forma a emplearse, y plazo, según amerite cada caso en concreto.

Sin perjuicio de ello, en la norma se precisa que el contenido del mensaje podrá encontrarse referido a las obligaciones de las empresas operadoras, los derechos de los abonados y usuarios, las características o limitaciones del servicio, y otros temas relacionados con la prestación y/o uso de los servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, el texto que remita el OSIPTEL no podrá ser modificado por las empresas operadoras y podrá hacer referencia a servicios públicos que no preste la empresa concesionaria, teniendo en cuenta la necesidad que todos los usuarios puedan tener acceso a la misma información.

Al respecto, existen experiencias previas de participación de las empresas operadoras en el envío de información relevante para los abonados y usuarios en general. Por ejemplo, de acuerdo a lo establecido por Ley N° 30472, las empresas operadoras se



encuentran obligadas a asegurar que los terminales móviles puestos a disposición de los abonados cuenten con las funcionalidades de difusión celular para mensajes de alerta temprana de emergencia.

Cabe precisar que, los medios por los cuales se debe remitir el mensaje serán aquellos que usualmente emplean para la remisión de información a sus abonados y usuarios, y que correspondan a sus propias plataformas de comunicación, teniendo en cuenta su capacidad; tales como mensajes de texto, locuciones con el empleo de IVR, publicación en página web o recibos de servicios, entre otros. En ese sentido, la referida obligación no implicará una difusión en medios televisivos, periodísticos o radiales.

Para dichos efectos, el OSIPTEL comunica a las empresas operadoras, antes de la tercera semana de cada mes, el mensaje a ser remitido y/o comunicado a los abonados y usuarios, y establece el plazo en que debe ser enviado; el cual no será menor a cinco (5) días hábiles.

Excepcionalmente, y por causas debidamente justificadas, el OSIPTEL puede solicitar la remisión y/o comunicación de mensajes, en un plazo menor al señalado.

