



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 00059-2020-CD/OSIPTEL

Lima, 15 de mayo de 2020

MATERIA	“Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo” y modificación de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones / PROYECTO PARA COMENTARIOS
----------------	---

VISTO:

(i) El Proyecto de Resolución presentado por la Gerencia General, que tiene por objeto (i) aprobar la publicación para comentarios del proyecto de “Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo”, y (ii) modificar el artículo 9 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución Nº 138-2012-CD/OSIPTEL, y;

(ii) El Informe Nº 00048-GPRC/2020 de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, que sustenta y recomienda la aprobación del referido Proyecto; con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo señalado en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley Nº 27332, modificada por las Leyes Nº 27631, Nº 28337 y Nº 28964, el OSIPTEL ejerce, entre otras, la función normativa que comprende la facultad de dictar las normas referidas a obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, de acuerdo con lo establecido en el inciso 1) del artículo 77 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 013-93-TCC, y en concordancia con el inciso a) del artículo 19 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo Nº 008-2001-PCM, el OSIPTEL tiene entre sus objetivos promover la existencia de condiciones para la competencia efectiva y justa entre las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, de conformidad al artículo 4 de los Lineamientos de Política del Sector Telecomunicaciones, aprobados por Decreto Supremo Nº 003-2007-MTC, señala que, en aquellos mercados donde no exista competencia efectiva en la prestación de determinados servicios, el OSIPTEL puede establecer la regulación de los mismos a través de la fijación de tarifas o de otros instrumentos regulatorios, determinando el alcance de dicha regulación, así como el mecanismo específico a ser implementado, de acuerdo con las características, la problemática de cada mercado y las necesidades de desarrollo de la industria;





Que, conforme a lo dispuesto por el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 29158, y en concordancia con el inciso f) del artículo 19 del Reglamento General del OSIPTEL, este organismo regulador tiene la función de establecer políticas adecuadas de protección de los intereses de los usuarios;

Que, asimismo, en los incisos h) e i) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL se atribuye a este organismo la facultad de dictar disposiciones de carácter general referidas a las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como las condiciones de acceso a dichos servicios, incluyendo la oportunidad, la continuidad y en general los términos y condiciones de contratación;

Que, conforme a lo dispuesto por los artículos 8 y 12 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, en concordancia con los artículos 21, 22, 23, 99, inciso 13 y 238 del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones, el servicio de Acceso a Internet, es un servicio público de telecomunicaciones;

Que, conforme a lo dispuesto por los artículos 76 y 77 del precitado Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, en la medida que el Servicio de Acceso a Internet Fijo es un servicio público de telecomunicaciones, el OSIPTEL es el encargado de garantizar que su prestación se realice con calidad y eficiencia, manteniendo y promoviendo una competencia efectiva y justa entre los prestadores de este servicio, y asegurando la adecuada protección a los derechos los usuarios;

Que, mediante la Resolución de Consejo N° 026-2020-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 15 de febrero del 2020, se dispuso la revisión del régimen tarifario aplicable al servicio de Acceso a Internet Fijo prestado por la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A;

Que, de acuerdo al análisis realizado en el Informe de Vistos, el mismo que forma parte de la motivación de la presente resolución, Telefónica del Perú S.A.A., en el mercado del servicio de Acceso a Internet Fijo, tiene capacidad para actuar de forma independiente de sus competidores en función de su alta participación de mercado, mayor cobertura, acceso a infraestructura esencial, integración vertical en el mercado mayorista y minorista, barreras estratégicas entre otros factores; por lo cual, amerita establecer reglas que permitan incrementar la competencia en este mercado reduciendo los costos de transacción, asociados a la información y a la contratación del servicio, conforme se detalla en el proyecto de Normas especiales para la prestación del servicio de Acceso a Internet Fijo, aplicables a la referida empresa operadora;

Que, adicionalmente se ha advertido de la presencia de un escenario que incumbe a todos los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales se verían impedidos de incrementar atributos a la vez que realizan modificaciones tarifarias, cuando ello resulta en beneficio del abonado, siendo que dicho contexto puede producir que los operadores se vean impedidos de realizar adecuadamente un incremento de atributos de sus ofertas comerciales que permitan una satisfacción del usuario;

Que, a fin de evitar que se causen escenarios en los que el abonado no goce oportunamente de los incrementos de atributos que las empresas puedan realizar cuando a su vez realizan modificaciones en sus tarifas, y prevenir la generación de distorsiones en el mercado, se propone modificar el artículo 9 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, aprobada mediante la Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, para que las empresas operadoras cuando modifiquen unilateralmente el contrato de abonado en beneficio para el abonado, sea efectuado de manera conjunta o





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

separada de la modificación tarifaria que realice en el marco de lo establecido en el Reglamento General de Tarifas;

Que, conforme a la política de transparencia de este Organismo Regulador, según lo dispuesto en los artículos 7 y 27 de su Reglamento General, y en concordancia con las reglas establecidas por el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS para la publicación de proyectos de normas legales de carácter general, corresponde disponer que el Proyecto Normativo de Vistos sea publicado a través el Portal Electrónico del OSIPTEL, a fin de que los interesados puedan presentar sus comentarios al respecto;

En aplicación de las funciones señaladas en el inciso a) del artículo 25, así como en el inciso b) del artículo 75 del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 742/20 del 13 de mayo de 2020;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la publicación para comentarios del Proyecto de “Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.”.

Artículo 2.- Aprobar la publicación para comentarios del Proyecto que modifica el artículo 9 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Artículo 3.- Precisar que, en tanto culmine el proceso de emisión de la norma referida en el artículo 1, la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A. no podrá efectuar ningún incremento de las tarifas de su servicio de Acceso a Internet Fijo ni de las tarifas totales de los paquetes de los cuales forme parte dicho servicio.

El incumplimiento de las obligaciones dispuestas en este artículo, constituye infracción muy grave.

Artículo 4.- Encargar a la Gerencia General que disponga las acciones necesarias para que la presente resolución sea publicada en el Diario Oficial El Peruano.

Asimismo, se encarga a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la presente resolución, los Proyectos Normativos referidos en los artículos 1 y 2, su Exposición de Motivos y el correspondiente Informe de Vistos, sean publicados en el Diario Oficial El Peruano y en la página web institucional del OSIPTEL (<http://www.osiptel.gob.pe>).

Artículo 5.- Establecer un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha en que la presente resolución sea publicada en el Diario Oficial El Peruano, para que los interesados puedan presentar sus comentarios respecto a los Proyectos Normativos referidos en los artículos 1 y 2.

Los comentarios serán presentados por escrito, mediante correo electrónico a la dirección: sid@osiptel.gob.pe, para lo cual se deberá adjuntar un archivo en formato MS Word.





En todos los casos, los comentarios deben enviarse de acuerdo al formato establecido en el Anexo de la presente resolución.

Los comentarios que se presenten fuera del plazo definido para esta consulta pública, o sin los requisitos señalados, podrán ser omitidos para efectos de la emisión de la norma final.

Artículo 6.- Encargar a la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia del OSIPTEL el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten, así como la presentación a la Alta Dirección de sus correspondientes recomendaciones.

Regístrese y comuníquese,





ANEXO FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE COMENTARIOS

Artículo del Proyecto	Comentario
X	
Y	
Z	
(...)	
Comentarios generales	
Otros comentarios	





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

PROYECTO DE NORMA

NORMAS ESPECIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

Artículo 1.- Objeto y alcance

Mediante la presente norma se establecen reglas especiales para la prestación del servicio minorista de Acceso a Internet Fijo, aplicables a la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A.

Las reglas establecidas para el servicio de Acceso a Internet Fijo, se aplican en caso se brinde de manera individual o en paquete.

Artículo 2.- De los incrementos tarifarios

En el caso que la empresa operadora implemente incrementos a la Tarifa Establecida vinculada al servicio de Acceso a Internet Fijo, incluyendo los correspondientes planes tarifarios, y cuando estos incrementos tengan por efecto:

- (i) Aumentar el valor nominal de la tarifa de dicho servicio ofrecido en forma individual (monoproducto), o
- (ii) Aumentar el valor nominal de la tarifa total del paquete del cual forma parte dicho servicio (empaquetados).

La empresa, además de realizar el correspondiente registro de la nueva tarifa en el Sistema de Información y Registro de Tarifas - SIRT, debe cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Registrar y comunicar a los usuarios el incremento tarifario, conforme a las reglas, plazos y condiciones especiales establecidos en el artículo 5;
2. Atender las solicitudes de migración y baja que sean solicitadas por los abonados afectados por el incremento tarifario, conforme a las reglas, plazos y condiciones especiales establecidos en los artículos 3, 4 y 8;
3. Cumplir las reglas especiales establecidas en los artículos 6 y 7 para los incrementos de las tarifas totales de los paquetes de los cuales forma parte el servicio de Acceso a Internet Fijo.

Artículo 3.- Aplicativo informático o sección específica que contiene información personalizada de abonado

La empresa operadora está obligada a implementar el aplicativo informático al que hace referencia el artículo 10-A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Adicionalmente a lo señalado en el citado artículo, el aplicativo informático de la empresa operadora debe permitir la presentación de las solicitudes de migración, de alta, de baja y de suspensión del servicio de Acceso a Internet Fijo o servicios empaquetados con dicho servicio, así como incorporar lo siguiente:

- (i) Información de la oferta vigente para migración
- (ii) Información visual que permita conocer el estado de la solicitud (mediante una barra de progreso).
- (iii) Información sobre la aceptación y/o negación de la migración.





Dicho aplicativo web o sistema informático debe ser adaptable a cualquier equipo o navegador a fin de que pueda ser usado en terminales móviles, tablets, computadoras personales, y dispositivos similares.

Artículo 4.- Reglas adicionales para la migración de plan tarifario

Para atender las solicitudes de migración de plan tarifario presentadas por sus abonados, la empresa operadora debe seguir las siguientes reglas:

- (i) Debe incluir en su página web un enlace de fácil visualización y manejo que permita a sus abonados ingresar y tramitar solicitudes de migración.
- (ii) Debe evaluar en un tiempo máximo de diez (10) minutos la procedencia o no de la solicitud de migración presentada por el abonado, debiendo emitir la correspondiente respuesta afirmativa o negativa, con la explicación en caso esta sea negativa.
- (iii) Debe hacer efectiva la migración en el plazo máximo de un (1) día hábil contado desde la presentación de la solicitud, lo que incluye la evaluación a que se refiere el numeral (ii) previo.
- (iv) En caso se haga efectiva la migración, debe remitir el contrato de abonado, en el plazo y condiciones establecidas en el penúltimo párrafo del artículo 10 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aun en el supuesto que no medie solicitud por parte del abonado.
- (v) No puede denegar la migración, inclusive sustentándose en restricciones técnicas, para los casos en que la solicitud se base en alguno de los planes tarifarios ofrecidos a sus abonados a causa del incremento tarifario.

Artículo 5.- Reglas adicionales para la aplicación de incrementos tarifarios

Cuando se trate modificaciones tarifarias que tengan por efecto incrementar el valor nominal de una Tarifa Establecida vinculada al servicio de Acceso a Internet Fijo, la empresa operadora tiene la obligación de cumplir las siguientes reglas:

- (i) La información de la nueva tarifa debe ser registrada en el Sistema de Información y Registro de Tarifas – SIRT del OSIPTEL, al menos treinta (30) días calendario antes de la entrada en vigencia de dicha modificación tarifaria. Con la misma anticipación, la empresa operadora debe remitir al OSIPTEL la información sobre el número de abonados y/o conexiones afectadas por los incrementos tarifarios.
- (ii) El incremento en el valor nominal de la Tarifa Establecida de la Renta Fija Periódica, debe ser informada por la empresa operadora a sus abonados, utilizando cada uno de los medios de comunicación que las empresas tengan o conozcan sobre sus abonados, ya sea que estos se basen en mecanismos físicos o virtuales (email, SMS u otro similar) que dejen constancia de que cada uno de estos recibió y tuvo conocimiento de la información, al menos treinta (30) días calendario antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa.

La referida comunicación será remitida por segunda vez, a los diez (10) días calendario antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa.

- (iii) La empresa debe conservar la constancia a que hace referencia el numeral anterior, por el plazo establecido en el tercer párrafo el artículo 9 del Texto Único Ordenado



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, contado a partir de la fecha de efectiva terminación del contrato.

- (iv) La Gerencia General del OSIPTEL comunica a la empresa operadora el modelo de referencia para las comunicaciones a los abonados.
- (v) La comunicación que sea remitida a los abonados, a que se refiere el numeral (ii) anterior, debe señalar expresamente que se trata de un incremento de la Tarifa Establecida, y contener como mínimo la siguiente información:
- la denominación del concepto tarifario;
 - el valor nominal de la nueva y antigua tarifa incluido el IGV y su periodicidad;
 - la fecha de entrada en vigencia de la nueva tarifa;
 - el derecho a migrar de plan tarifario, indicando el enlace al que se puede dirigir el abonado a fin de realizar dicha operación;
 - el derecho del abonado de terminar el contrato conforme a lo dispuesto por el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones;
 - el listado de las tres (3) Tarifas Establecidas de planes comercializados inmediatamente menores que la ofrecida en el incremento conjuntamente con la descripción sus características o atributos más relevantes. Esta lista debe incluir los planes de la nueva oferta comercial que aplicará.
 - el vínculo al COMPARATEL.

Las tarifas que son comunicadas en el literal f) del párrafo previo deben estar disponibles para su contratación por lo menos hasta quince (15) días calendario posteriores a la entrada en vigencia de la nueva tarifa. Una vez comunicadas al abonado, la empresa operadora es responsable de que la prestación del plan ofrecido para migrar sea técnicamente posible y que no exista restricción contractual alguna que impida la migración.

En el caso del uso de SMS, la empresa deberá informar la fecha a partir de la cual se incrementará la tarifa, y deberá incluir dos enlaces, uno que brinde mayores detalles al abonado y que cuente con el referido contenido mínimo, y otro que dirija al aplicativo informático a que hace referencia el artículo 3 de la presente norma, de modo que el abonado pueda realizar la migración de plan tarifario.

- (vi) El contenido de la comunicación a que se refiere el numeral (v) anterior debe ser enviado previamente al OSIPTEL al menos quince (15) días calendario antes de la fecha en que la misma sea remitida a los abonados, siguiendo el modelo aprobado por la Gerencia General del OSIPTEL.

Artículo 6.- Obligaciones adicionales de poner a disposición la información de tarifas

La empresa operadora deberá brindar información a sus abonados y usuarios acerca de sus tarifas vigentes actualizadas para migraciones en sus servicios contratados de Internet Fijo y/o servicios empaquetados que contengan el servicio de Internet Fijo, como parte de su conformación: (i) en todas las oficinas comerciales ubicadas dentro





de su área de concesión; (ii) a través del servicio de información y asistencia telefónica y; (iii) mediante su página web estableciendo un enlace directo en la ventana inicial de su página web, o en alguna otra sección de fácil acceso, de conformidad a lo establecido en el artículo 3, a fin de que los consumidores cuenten con información sobre la oferta de migración disponible para contratar en cada período; y (iv) otros canales de atención que la empresa pueda desarrollar.

Artículo 7.- Regla para la publicación de tarifas de los servicios empaquetados

La información sobre los servicios empaquetados, conformados por dos o más servicios de telecomunicaciones, sea fijo y/o móvil, que sea publicada en la página web de la empresa operadora debe contar con la desagregación de todos los componentes que conforman el paquete, así como sus respectivas tarifas individuales y descuentos aplicados, de modo tal que permitan la identificación de estas a los consumidores.

Artículo 8.- Plazo para la baja efectiva del servicio

La empresa operadora debe contar con un sistema que permita realizar la baja efectiva del servicio de Acceso a Internet Fijo y los servicios considerados en un paquete que lo contengan, en un plazo máximo de un (1) día hábil contado desde la fecha de solicitud de baja.

La solicitud de baja se puede presentar mediante el aplicativo informático o a través de los diferentes mecanismos de contratación existentes.

Asimismo, la empresa operadora en el plazo máximo de tres (3) días hábiles contados desde la fecha de presentación de la solicitud de baja, debe realizar el retiro del equipamiento y cableado que hayan sido instalados y/o entregados a los abonados.

Artículo 9.- Régimen de infracciones y sanciones

La empresa operadora que incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas en los artículos 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 de la presente norma incurre en infracción GRAVE.

Artículo 10.- Glosario de términos

- (i) **COMPARATEL:** herramienta implementada en la página web institucional del OSIPTEL, que permite a los usuarios comparar los planes tarifarios de los distintos servicios públicos de telecomunicaciones.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- La empresa operadora deberá realizar las adecuaciones necesarias a sus sistemas informáticos y/o aplicativos a fin de permitir y efectuar la migración a otros planes tarifarios, según lo indicado en la presente norma. Mientras no se cuente con las referidas adecuaciones, la empresa operadora no podrá realizar incremento tarifario alguno para cualquier plan tarifario que contenga el servicio de Acceso a Internet Fijo. El incumplimiento de esta condición es considerada infracción Muy Grave.

Segunda.- Las disposiciones del Reglamento General de Tarifas y del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como de las





normas que las modifiquen o sustituyan, son aplicables de forma supletoria a la presente norma.

Tercera.- La presente norma podrá ser complementada, en atención a la evaluación posterior del desempeño del mercado del servicio de Acceso a Internet Fijo y la necesidad de incrementar la competencia.

Cuarta.- En un plazo que no exceda los quince (15) días hábiles luego de aprobada la presente norma, la Gerencia General del OSIPTEL comunica a la empresa operadora el modelo de referencia para las comunicaciones a los abonados a que se refiere el artículo 5.





PROYECTO QUE MODIFICA EL TEXTO UNICO ORDENADO DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 1.- Modificar el artículo 9 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, en los siguientes términos: (el texto en énfasis es lo modificado):

“Artículo 9.- 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 (i) de modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas, o (ii) de modificaciones que resulten más beneficiosas para el abonado.

La celebración del contrato de abonado (...) “.

