

<b>A</b>	:	<b>SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL</b>
<b>ASUNTO</b>	:	<b>NORMA DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES</b>
<b>FECHA</b>	:	<b>14 de septiembre de 2022</b>

	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>ESPECIALISTA ECONÓMICO</b>	<b>LAURA CAROLINA IRIARTE REYES</b>
	<b>ESPECIALISTA EN COMPETENCIA</b>	<b>ROZZANA LOAIZA FLOWER</b>
<b>REVISADO POR</b>	<b>ESPECIALISTA LEGAL/ECONÓMICO</b>	<b>ROSSANA GÓMEZ PÉREZ</b>
<b>APROBADO POR</b>	<b>DIRECTOR DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA</b>	<b>LENNIN FRANK QUIZO CÓRDOVA</b>



## ÍNDICE

1. OBJETO DEL INFORME.....	3
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	3
3. OBJETIVOS.....	12
4. ANALISIS.....	13
5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	15
6. ESTUDIO CUALITATIVO PARA REVISAR LA PROPUESTA .....	22
7. CONCLUSIONES .....	24
8. DIFUSIÓN DE LA PROPUESTA .....	24
9. VIGENCIA.....	25



## 1. OBJETO DEL INFORME

El objeto del presente informe es evaluar una nueva estructura del texto de la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con un orden y redacción tal que permita su rápida comprensión por parte de los usuarios y las empresas operadoras, y así mejorar el nivel de conocimiento de estos con relación a sus derechos y obligaciones.

## 2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones vigente (Condiciones de Uso) ha sufrido diversas modificaciones de fondo desde que fue concebida originalmente en el año 2003, debido a que se buscaba actualizar dicha norma para atender las distintas necesidades que se identificaban entre los diversos agentes del mercado de las telecomunicaciones.

Así, se advierte que se ha prestado especial atención en que las Condiciones de Uso sea un texto que contemple, no solo todos los derechos y obligaciones de los usuarios y las empresas operadoras, sino también, todos aquellos aspectos técnicos y procedimentales, que, en muchos casos, no deberían formar parte de una norma de Condiciones de Uso sino de otras normas con contenido similar.

Sin embargo, la mencionada norma ha sido revisada de manera integral con la finalidad de identificar si el orden y la redacción de la misma permiten que esta constituya un texto de fácil lectura y comprensión, no solo para las empresas operadoras, sino sobre todo para el usuario, que finalmente es el agente del mercado menos informado.

Por lo tanto, se advierten al menos tres principales problemas:

- (i) El primero se trata de que las Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones han sufrido diversas y continuas modificaciones, y si bien en el año 2012 se aprobó un Texto Único Ordenado, posteriormente se efectuaron diversas modificaciones, lo que genera la necesidad de contar con una norma de las Condiciones de Uso;
- (ii) El segundo problema tiene que ver con que la redacción y orden de dicho cuerpo normativo es de difícil lectura y comprensión, incluso para el regulador; y los artículos son de larga extensión; y,
- (iii) El tercer problema corresponde a que las Condiciones de Uso, tal como están estructuradas actualmente no constituye una herramienta que ayude a mejorar el nivel de conocimiento de derechos sobre todo por parte de los usuarios, que continúa siendo reducido.

A continuación, se presenta evidencia con relación a cada uno de los problemas mencionados en el párrafo previo.



## 2.1. Diversas y continuas modificaciones de las Condiciones de Uso

Las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones fueron creadas originalmente mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD-OSIPTEL, la cual aprobó además los Anexos y Exposición de Motivos correspondientes, y entró en vigencia el 1 de marzo de 2004.

Es preciso señalar que esta norma sufrió trece (13) modificaciones entre el año 2004 y el año 2012, las cuales atendieron tanto requerimientos y necesidades de los agentes del mercado, así como la identificación de la necesidad de perfeccionar y actualizar el marco normativo por parte del regulador.

Al respecto, se advierte que, en promedio, hubo 1.44 cambios por año durante 9 años, siendo el año 2010 aquel en el que se aprobó la mayor cantidad de modificaciones; en particular, se aprobaron cinco (5) resoluciones que modificaron las Condiciones de Uso. En el siguiente cuadro se puede observar el detalle de las trece (13) resoluciones que modificaron las Condiciones de Uso durante los 9 años siguientes a su aprobación.

**Cuadro 1: Modificaciones de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado mediante Resolución 116-2003-CD/OSIPTEL**

Años siguientes a la creación de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones	Resolución	Cantidad de modificaciones
2004	Resolución N° 024-2004-CD-OSIPTEL	1
2005	Resolución N° 018-2005-CD-OSIPTEL	2
	Resolución N° 049-2005-CD-OSIPTEL	
2006	Resolución N° 055-2006-CD-OSIPTEL	2
	Resolución N° 084-2006-CD-OSIPTEL	
2007	-	0
2008	-	0
2009	Resolución N° 092-2009-PD-OSIPTEL	1
2010	Resolución N° 015-2010-CD-OSIPTEL	5
	Resolución N° 031-2010-CD-OSIPTEL,	
	Resolución N° 050-2010-CD-OSIPTEL	
	Resolución N° 054-2010-CD-OSIPTEL, Resolución N° 056-2010-CD-OSIPTEL,	
2011	-	0
2012	Resolución N° 007-2012-CD-OSIPTEL	2
	Resolución N° 059-2012-CD-OSIPTEL	
<b>Total</b>		<b>13</b>
<b>Promedio de modificaciones al año</b>		<b>1.44</b>

Fuente: Resoluciones aprobadas por el OSIPTEL

Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Tras las diversas modificaciones que habría sufrido la norma original, las disposiciones que conformaban las Condiciones de Uso se encontraban contenidas en diferentes resoluciones, las cuales a su vez habían sido modificadas, derogadas o precisadas en algunos de sus artículos.



En ese sentido, resultaba necesaria la emisión de un Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, que sistematice y consolide todas las disposiciones normativas antes mencionadas, a fin de que los abonados, usuarios, empresas operadoras y demás interesados cuenten con un único instrumento normativo que contenga las disposiciones hasta ese entonces vigentes de las Condiciones de Uso. Así, el 19 de setiembre de 2012, se aprobó el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso (en adelante, Tuo de las Condiciones de Uso), mediante Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL.

Ahora bien, es preciso señalar que, con posterioridad a la emisión de dicho Tuo de las Condiciones de Uso, también se efectuaron diversas modificaciones a las Condiciones de Uso hasta la fecha.

En efecto, entre el año 2013 y abril del año 2022, se han emitido diecisiete (17) resoluciones que modifican las Condiciones de Uso. Así, se advierte que, en promedio, se han aprobado 1.7 modificaciones al año durante 10 años, siendo el año 2022 en el que se aprobaron mayor cantidad de modificaciones. En el siguiente cuadro se detallan las resoluciones que modificaron las Condiciones de Uso.

**Cuadro 2: Modificaciones a las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado mediante Resolución 138-2012-CD/OSIPTEL**

Años siguientes a la aprobación del Tuo las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones	Resolución	Cantidad de modificaciones
2013	Resolución N° 021-2013-CD-OSIPTEL	2
	Resolución N° 095-2013-CD-OSIPTEL	
2014	Resolución N° 138-2014-CD-OSIPTEL	1
2015	Resolución N° 056-2015-CD-OSIPTEL	1
2016	-	0
2017	-	0
2018	Resolución N° 064-2018-CD-OSIPTEL	3
	Resolución N° 96-2018-CD-OSIPTEL	
	Resolución N° 224-2018-CD-OSIPTEL	
2019	Resolución N° 163-2019-CD-OSIPTEL	1
2020	Resolución N° 06-2020-CD-OSIPTEL	3
	Resolución N° 138-2020-CD-OSIPTEL	
	Resolución N° 153-2020-CD-OSIPTEL	
2021	Resolución N° 019-2021-CD-OSIPTEL	2
	Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL	
2022	Resolución N° 007-2022-CD-OSIPTEL	4
	Resolución N° 043-2022-CD-OSIPTEL	
	Resolución N° 072-2022-CD-OSIPTEL	
	Resolución N° 118-2022-CD-OSIPTEL	
<b>Total</b>		<b>17</b>
<b>Promedio de modificaciones al año</b>		<b>1.7</b>

Fuente: Resoluciones aprobadas por el OSIPTEL

Elaboración: DPRC-OSIPTEL



De lo expuesto, se advierte que las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones ha sufrido, en total, treinta (30) modificaciones en 19 años, siendo que diecisiete (17) de ellas se dieron con posterioridad a la aprobación del TUO de las Condiciones de Uso.

Así, se advierte que después de la aprobación del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, esta norma ha sufrido tantas modificaciones que habría perdido su finalidad de constituir un único instrumento normativo que contenga todos los derechos y obligaciones del abonado, usuario y la empresa operadora, además que, diversas obligaciones relacionadas a diversos artículos estarían contenidos en otros cuerpos normativos.

Cabe señalar además que, se ha identificado ciertas disposiciones que ya no se encontrarían vigentes, como consecuencia de la emisión de normas de rango superior, siendo necesario actualizarlas, de modo que estén acorde a la normativa vigente.

Todo lo anterior genera, nuevamente, la necesidad de aprobar un nuevo Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso. Asimismo, tal como se desarrollará en el siguiente apartado, la creación de este nuevo TUO, además de contener todas las disposiciones vigentes sobre las Condiciones de Uso, podría contener modificaciones de forma, a fin de que el texto sea de fácil lectura y comprensión por parte del abonado y usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones. Además, esta norma solo debería contener los derechos y obligaciones correspondientes a una norma sobre Condiciones de Uso, trasladando disposiciones procedimentales a los anexos de la misma, y disposiciones técnicas a las normas específicas que corresponda, ello acorde a las reglas de la Técnica Normativa.

## 2.2. El texto normativo resulta de difícil lectura por parte del usuario

### 2.2.1. El orden del texto normativo no facilita la comprensión de los derechos y obligaciones

Las diversas modificaciones realizadas a las Condiciones de Uso han estado enfocadas a temas de fondo que resultaban necesarias; sin embargo, no se ha realizado una revisión integral con relación a la estructura y el orden en el que se presenta el texto.

Al respecto, tras una revisión integral de la norma, se ha advertido que el orden de los diversos derechos y obligaciones de los usuarios y las empresas operadoras no facilita su comprensión, sobre todo por parte del usuario y del abonado, que constituyen los agentes del mercado con menos información.

Sobre el particular, se advierte que, el título correspondiente a los derechos de los abonados, está en medio de todo el texto (Título IV) aun cuando constituye la parte más relevante de cara al usuario final, por lo que debería estar al inicio del texto. De manera similar, si bien todos los aspectos relacionados con la contratación y activación del servicio están en un mismo título al inicio del texto (Título II), los mecanismos de contratación se encuentran hacia el final del texto (Título XIII), cuando ambos temas deberían pertenecer al mismo título ya que





se complementan. En el siguiente cuadro se muestra el esquema que presenta el TUO de las Condiciones de Uso actual.

**Cuadro 3: Esquema del TUO de las Condiciones de Uso**

Título	Descripción Título	Capítulo	Descripción Capítulo
I	Disposiciones Generales	Único	Único
II	Acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones	I	Solicitud de acceso al servicio
		II	Contratación del Servicio
		III	Instalación y/o activación del servicio
		IV	Servicios suplementarios, adicionales y equipos terminales
		V	Cambios en la numeración o códigos asignados al abonado
III	Facturación y pago del servicio	Único	Único
IV	Obligaciones y responsabilidades de la empresa operadora	Único	Único
V	Derechos de los abonados	I	Cambio de titularidad
		II	Cambio de Nombre
		III	Suspensión temporal del servicio a solicitud del abonado
		IV	Traslado del servicio
		V	Facturación detallada
		VI	Derecho a migrar a los distintos planes tarifarios que ofrezcan las empresas operadoras
		VII	Información de llamadas entrantes
		VIII	Información de consumos y saldos
		IX	Derecho de acceso a aplicaciones y protocolos de internet
		X	Reposición de SIM CARD y recuperación del número telefónico o de abonado del servicio público móvil
		XI	Protección de datos personales
VI	Obligaciones de los abonados y usuarios	Único	Único
VII	Suspensión y corte del servicio	Único	Único
VIII	Terminación del contrato	Único	Único
IX	Disposiciones específicas para el servicio de Arrendamiento de Circuitos	I	Procedimiento para la contratación del servicio de Arrendamiento de Circuitos
		II	Obligaciones y derechos en la prestación del servicio de Arrendamiento de Circuitos
X	Disposiciones específicas para el servicio de telefonía fija bajo la modalidad de abonado	I	Cambio de sitio del block de conexión
		II	Bloqueo y Desbloqueo
		III	Servicios de información de guía telefónica
		IV	Guía Telefónica impresa de abonados
		V	Números de la serie 80C en guía telefónica
XI	Disposiciones específicas para el servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos	Único	Único
XII	Disposiciones específicas para la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago	I	Información al usuario
		II	Facturación del servicio
XIII	Mecanismos de contratación de servicios públicos de telecomunicaciones	Único	Único
XIV	Disposiciones específicas para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales	Único	Único



Título	Descripción Título	Capítulo	Descripción Capítulo
XV	Disposiciones específicas sobre el RENTESEG	I	Equipos terminales móviles reportados como sustraídos (robados), perdidos y recuperados
		II	Intercambio seguro y vinculación de equipos terminales
		III	Bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio
		IV	Cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio
		V	Mecanismos de difusión

Asimismo, no sólo se requiere cambiar el orden de los títulos, sino que, en muchos casos, también es preciso modificar la ubicación de los derechos y obligaciones en sí, siendo que los mismos podrían ubicarse dentro de otros títulos, a fin de presentar un orden más adecuado, con mayor sentido y que permita una fácil comprensión. Tal es el caso de las diversas obligaciones sobre la información que las empresas operadoras deben brindar al abonado y usuario, ya que no se encuentran dentro de un único título para facilitar su acceso, sino que están ubicados dentro de diversos títulos.

Por su parte, los artículos relacionados con cambios de numeración están en el título sobre acceso a los servicios de telecomunicaciones, cuando más que nada constituyen obligaciones de las empresas operadoras y podrían ser incluidas en el título correspondiente a estas.

### 2.2.2. Las Condiciones de Uso incluyen derechos y obligaciones que, por su especialidad, corresponden ser incluidos en la norma especial correspondiente

Además de la necesidad de modificar el orden de las Condiciones de Uso, se advierte que esta norma, lejos de incluir únicamente derechos y obligaciones mínimas sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones, incluye algunas disposiciones que ya se encuentran recogidas en una norma específica. Tal es el caso de los títulos sobre las disposiciones específicas para el servicio de Arrendamiento de Circuitos (Título IX), y las disposiciones específicas para el servicio bajo la modalidad de Teléfonos Públicos (Título XI), que describen todo el procedimiento para solicitar dichos servicios, y que no incluyen derechos u obligaciones que deban pertenecer a la norma de Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones sino que se encuentran recogidos en el Reglamento General de Calidad de servicios públicos de telecomunicaciones. Así, dichos procedimientos deben ser incluidos en otra norma, que contenga procedimientos similares.

De manera similar, se ha identificado el título correspondiente a las disposiciones específicas sobre el RENTESEG (Título XV) que, si bien incluye derechos de los abonados y usuarios con relación a la pérdida y recuperación de equipos terminales, contiene detalles que más bien deben trasladarse a la norma correspondiente al RENTESEG, y dejar en las Condiciones de Uso únicamente los derechos y obligaciones mínimas relacionadas con los usuarios.





### 2.2.3. Extensión, tecnicismo y especificidad del texto normativo

Con la finalidad de que las Condiciones de Uso contengan todos los derechos y obligaciones de los abonados y usuarios, y de las empresas operadoras, la extensión de la norma ha resultado muy amplia, siendo que hay artículos que alcanzan una extensión de hasta dos páginas.

En efecto, actualmente la norma de Condiciones de Uso cuenta con quince títulos, y cinco anexos, siendo que, el texto contiene en total 169 artículos, los cuales conjuntamente con los anexos hacen que la norma conste de 95 páginas. Además, al ser producto de reiteradas modificaciones, no todos los artículos siguen un sistema de numeración numérico puro, sino que 34 de estos artículos tienen un sistema de numeración alfanumérica, y no en todos los casos los temas son vinculantes<sup>1</sup>.

La extensión de las Condiciones de Uso actual es tal que no hace sencilla su lectura por parte del abonado o usuario, toda vez que muchos artículos que contienen derechos y obligaciones relevantes presentan gran extensión debido a que contienen detalles con un nivel de especificidad y tecnicismo que hacen engorrosa su lectura.

Cabe señalar que, para facilitar que los usuarios conozcan sus derechos y obligaciones, un paso debe ser contar con un texto normativo que sea de fácil acceso, lectura y entendimiento. Ello facilitará también el cumplimiento de las obligaciones por parte de las empresas operadoras.

Así, para facilitar su lectura y hacer más amigable la norma en cuestión, sería necesario reducir el texto de cada artículo a lo más relevante de los derechos y obligaciones mínimas, y que el resto de detalles pasen a Anexos que puedan ser revisados en caso de requerir mayor información.

Con ello sería posible contar con una norma concisa, de alrededor de 25 páginas que, tras una lectura rápida, otorgue información relevante a los abonados y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.

Al mismo tiempo, no se pierde los detalles necesarios para la operación de las empresas operadoras, pues todos los aspectos procedimentales se encontrarían en los anexos.

<sup>1</sup> Por ejemplo, el artículo 11 trata sobre el "Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio", el 11-A sobre la "Verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil", el 11-B sobre el "Registro de Terminales Móviles", el 11-C sobre las "Excepciones a la verificación biométrica por huella dactilar", el 11-D sobre el "Registro de distribuidores autorizados para la contratación del servicio público móvil prepago", el 11-E sobre los "Mecanismos de seguridad para la contratación de nuevos servicios públicos móviles", y el 11-F sobre las "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".



### 2.3. El texto normativo de las Condiciones de Uso no constituye una herramienta que ayude a mejorar el nivel de conocimiento sobre derechos por parte de los usuarios

De otro lado, se advierte que el nivel de conocimiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, sobre los derechos que le asisten con relación a dichos servicios, continúa siendo bajo.

Al respecto, si se compara los resultados obtenidos de la “Encuesta sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones”, en adelante, Encuesta OSIPTEL, durante los años 2020 y 2021, se advierte que, con relación a derechos básicos, el nivel de conocimiento, lejos de aumentar, ha disminuido. En el siguiente cuadro se puede observar el detalle de los resultados obtenidos, resaltándose aquellos en los que se advierte una reducción en el nivel de conocimiento de derechos por parte del usuario.

**Cuadro 4: Nivel de conocimiento sobre derechos por parte de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones**

	2020				2021			
	Servicio Móvil	Internet Fijo	Telefonía Fija	TV Paga	Servicio Móvil	Internet Fijo	Telefonía Fija	TV Paga
Presentar un reclamo y la empresa le debe brindar un código de reclamo	62%	83%	82%	85%	59%	80%	84%	84%
Que la empresa le envíe mensualmente su recibo de pago a su correo electrónico	69%	87%	81%	87%	73%	84%	84%	81%
Recibir su contrato y solicitar su envío a su correo electrónico o domicilio	52%	66%	69%	66%	51%	63%	69%	65%
Finalizar tu contrato del servicio de telecomunicaciones sin condicionamiento en cualquier momento	44%	51%	48%	54%	43%	51%	57%	52%
Si el nuevo plan no cumple sus expectativas, tiene 40 días hábiles para regresar a su plan anterior	35%	32%	32%	30%	37%	29%	37%	37%
Suspender temporalmente el servicio por un periodo de hasta dos meses en un año	36%	43%	43%	44%	34%	34%	39%	36%
Cambiar de empresa de telefonía móvil o fija sin cambiar tu número telefónico	87%	82%	75%	87%	85%	No aplica	80%	No aplica
Solicitar el bloqueo de tu equipo celular por robo o pérdida a tu empresa operadora	90%	93%	90%	95%	90%	No aplica	No aplica	No aplica

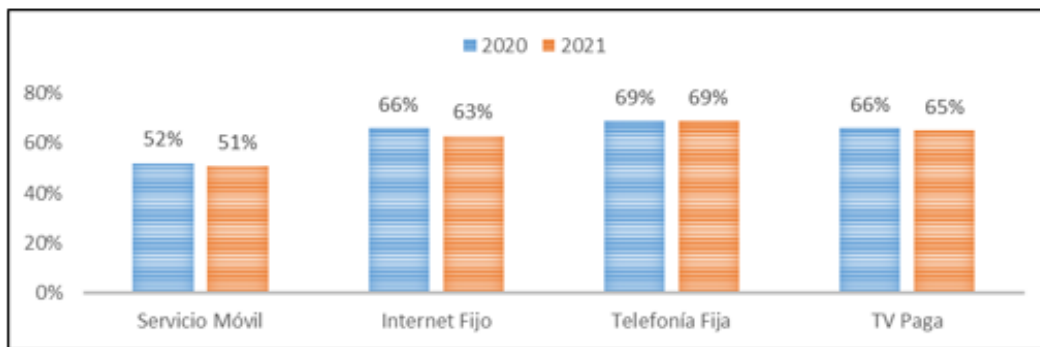
Fuente: Encuesta realizada por la DAPU- Elaboración DPRC-OSIPTEL



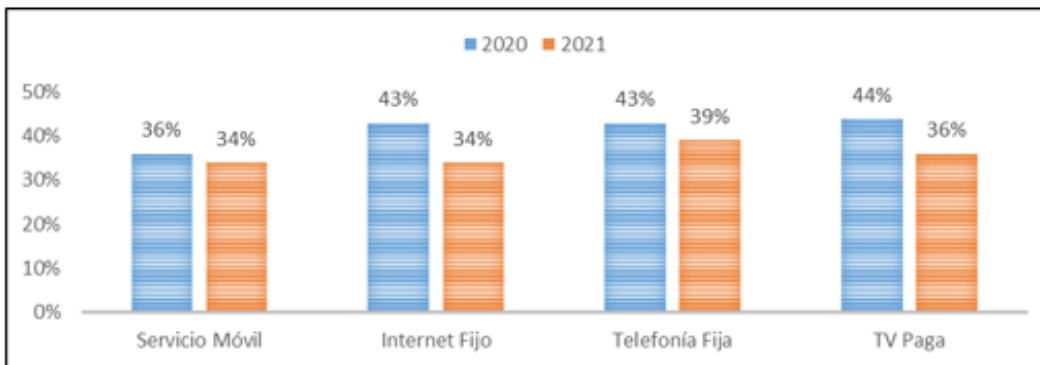
En efecto, de los siguientes gráficos, se observa que el nivel de conocimiento del derecho a suspender temporalmente el servicio por un período de hasta dos meses en un año se ha reducido entre los años 2020 y 2021, por parte de los usuarios de todos los servicios de telecomunicaciones (el servicio móvil, el de internet fijo, el de telefonía fija y el de televisión de paga).

Similar situación se advierte con relación al nivel de conocimiento respecto de los derechos de presentar un reclamo y que la empresa brinde un código de reclamo, y a recibir el contrato

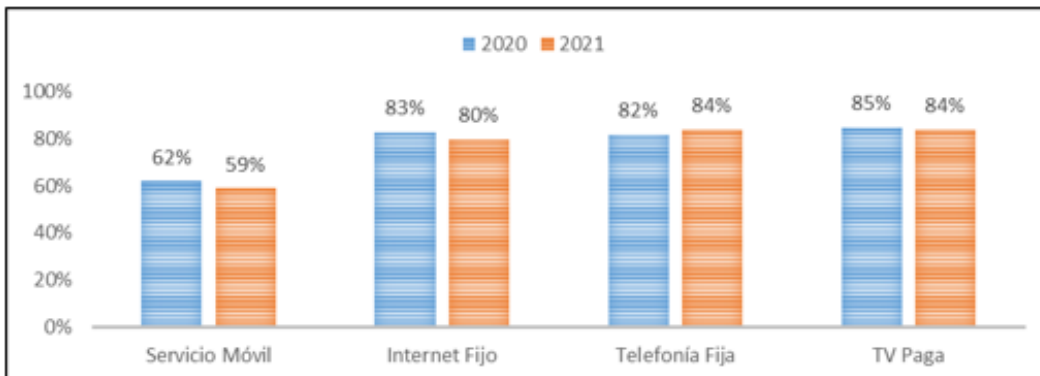
**Gráfico 1: Nivel de conocimiento sobre el derecho a recibir contrato y solicitar su envío al correo electrónico o domicilio**



**Gráfico 2: Nivel de conocimiento sobre el derecho a suspender temporalmente su servicio por hasta dos meses en un año**



**Gráfico 3: Nivel de conocimiento sobre el derecho a presentar un reclamo y que la empresa operadora le brinde un código de reclamo**



Fuente: Encuesta OSIPTTEL realizada por la DAPU - 2020 y 2021



y solicitar su envío al correo electrónico o domicilio; en particular, este se ha reducido entre los años 2020 y 2021, sobre todo entre usuarios de los servicios móvil, internet fijo y televisión de paga.

Es de resaltar el reducido nivel de conocimiento con relación a derechos como suspender temporalmente el servicio, y el de retornar al plan anterior si el nuevo plan no cumple las expectativas de los usuarios. En ambos casos, el nivel de conocimiento apenas supera el 35% en promedio, lo cual indicaría que menos de 4 de cada 10 usuarios de los servicios de telecomunicaciones conoce dichos derechos.

Estos hallazgos con relación al nivel de conocimiento de los usuarios sobre sus derechos en materia de servicios de telecomunicaciones, evidencia la necesidad de contar con herramientas que ayuden a mejorar dicho nivel de conocimiento, siendo que contar con un nuevo texto normativo de las Condiciones de Uso de fácil comprensión por parte del usuario podría ayudar con dicha finalidad.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. Aprobar un nuevo texto normativo de las Condiciones de Uso con redacción clara, simplificada y con un orden que facilite su lectura por parte del usuario**

El primer objetivo implica modificar la redacción de las Condiciones de Uso, haciéndola más clara y directa, modificar el orden de las disposiciones de la norma, y trasladar aquellos derechos y obligaciones que no deberían estar en las Condiciones de Uso, a las normas que corresponda.

#### **3.2. Facilitar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones el acceso a sus derechos y obligaciones**

El segundo objetivo constituye que el nuevo texto normativo de las Condiciones de Uso facilite que los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones conozcan sus derechos y obligaciones. Así, el contar con una norma de las Condiciones de Uso más accesible para los usuarios, ayudaría a mejorar su nivel de conocimiento.

#### **3.3. Adecuar las disposiciones que como consecuencia de otras normas de mayor rango de normativo han sido modificadas o derogadas**

El tercer objetivo implica realizar las adecuaciones necesarias en aquellos artículos que, como resultado de disposiciones establecidas en normas de mayor rango, ya no estén vigentes. Así, las Condiciones de Uso estarán actualizadas y no será necesario consultar otras normas para conocer la normativa vigente.



## 4. ANALISIS

### 4.1. Técnica Normativa

Mediante Resolución N° 035-2016-PD/OSIPTEL emitida el 15 de abril de 2016, se aprobó el Manual de Técnica Normativa del OSIPTEL, siendo posteriormente incluido dentro de los Lineamientos de Calidad Regulatoria, aprobado por Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTEL.

Complementariamente, a través de la Guía de Técnica Legislativa para la elaboración de proyectos normativos de las entidades del Poder Ejecutivo, aprobado por Resolución Directoral N° 002-2019-JUS/DGDNCR, de la Dirección de Desarrollo Jurídico y Calidad Regulatoria de la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia.

Ahora bien, la Técnica Normativa tiene como objetivo contribuir a la seguridad jurídica, en la medida que para el cumplimiento de las normas debe existir certeza sobre lo establecido, y no permitir dobles interpretaciones o normas contrapuestas u oscuras. Asimismo, incide en una adecuada redacción de las normas, y el cumplimiento de formalidades.

Precisamente en ese sentido, el Manual de Técnica Normativa del OSIPTEL tiene por finalidad –a través de criterios de carácter formal- uniformizar la elaboración de las normas de carácter general que emite el Consejo Directivo.

Para ello, el Manual comprende disposiciones para la formulación de la Norma, sobre la estructura, redacción de artículo, entre otros.

Sobre la estructura se ha considerado:

- (i) Parte sustantiva, que contiene las disposiciones que desarrollan el objeto de la norma.
- (ii) Parte final, que contiene las disposiciones de carácter temporal o que no pueden ubicarse en el texto normativo porque no regulan el objeto de la propuesta normativa.
- (iii) Anexos, que contienen información que, por su extensión o por su carácter técnico, no puede ubicarse en el texto normativo. Aquí se consideran a los procedimientos.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que en el texto normativo debe hacerse referencia específica a la información que contiene el anexo, la cual determina el vínculo que existe entre ambos.

Del mismo modo, el artículo al ser la unidad básica del texto normativo debe cumplir determinadas reglas, las cuales están enfocadas en:

- Cada artículo debe contener un tema, cada párrafo un enunciado, y cada enunciado una idea.





- No debe ser excesivamente largo. Precisamente en el Manual de Técnica Legislativa del Congreso de la República<sup>2</sup> se indica que no puede superar los 5 párrafos.

Otro tema relevante está referido al lenguaje normativo a ser empleado en la formulación de normas; para ello se establece que el mismo debe cumplir con:

- Empleo de lenguaje común no tecnificado.
- Empleo de párrafos cortos, oraciones breves.
- Evitar recomendaciones, expresiones de deseo.
- Redacción en estilo directo, tiempo presente y número singular.
- Lenguaje inclusivo.

Teniendo en cuenta dichas disposiciones, y considerando que las normas emitidas por parte del OSIPTEL deben ceñirse a las disposiciones establecidas en el Manual de Técnica Normativa, se ha procedido a analizar la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y las normas modificatorias, a fin de cumplir con el objetivo de contar con un texto normativo de fácil comprensión para los administrados, y por qué no, también para la administración que, en atención a su función supervisora y fiscalizadora, tiene que realizar la verificación del cumplimiento de las obligaciones establecidas en las Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.

#### **4.2. Estructura actual de la norma de Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones**

Tal como se ha indicado el texto normativo de las Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones data del año 2003, y posteriormente ha sufrido diversas modificaciones; precisamente, por ello se ha realizado una revisión de la estructura y redacción de los artículos, advirtiendo lo siguiente:

- (i) Algunas disposiciones establecidas inicialmente en la norma de Condiciones de Uso, luego han sido desarrolladas en una norma especial, es el caso por ejemplo del régimen de interrupciones del servicio que posteriormente, en el año 2014, ha sido recogido en el Reglamento de Calidad bajo las reglas del indicador de “Disponibilidad del Servicio” y “Evento Crítico”.

En estos supuestos, amerita que las disposiciones se remitan al texto de la norma especial, a fin de mantener en un solo texto disposiciones sobre una misma temática.

- (ii) El contenido de los artículos no solo incluye las obligaciones sino también el procedimiento que debe seguir las empresas operadoras o los usuarios. Así, por ejemplo, el vigente artículo 11 que establece la verificación de identidad, además de incluir la obligación de la empresa operadora detalla el procedimiento.

<sup>2</sup> Manual de Técnica Legislativa, aprobado por Acuerdo N° 095-2010- 2011/MESA-CR, del Congreso de la República.





Precisamente, tal como se indicó en el numeral 4.1, la redacción de un artículo debe ser clara y concisa, por lo que los procedimientos deben estar contenidos en un anexo, el cual será referenciado en el artículo correspondiente.

- (iii) La redacción de los artículos es extensa, en muchos casos supera los cinco párrafos. Ello no permite una fácil comprensión de las obligaciones establecidas.

En tal sentido, ameritaría la revisión del artículo y la necesidad, de ser el caso, de dividir los artículos.

- (iv) Temas dispersos en el texto, como por ejemplo los derechos de los usuarios. En efecto, se advirtió que diversos artículos contenían derechos de los usuarios, los cuales ameritan estar consolidados en un solo articulado, para una fácil lectura e identificación por parte de los usuarios.

Considerando ello, se ha propuesto una nueva estructura de las Condiciones de Uso en atención a la Técnica Normativa.

## 5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

### 5.1. Traslado de disposiciones de las Condiciones de Uso a otros cuerpos normativos aprobados por el OSIPTEL

Tras una revisión integral de las Condiciones de Uso, se ha identificado que varias disposiciones podrían ser trasladadas a otras normas, cuyo contenido es más acorde a ellas. A continuación, se abordará las propuestas de traslado según la norma receptora.

#### A. Sobre aquellas disposiciones que deberían trasladarse al Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Se advierte que los Títulos (IX) y (XI), correspondientes a las disposiciones específicas para el servicio de Arrendamiento de Circuitos (artículos de 79 al 94), y las disposiciones específicas para el servicio telefónico bajo la modalidad de Teléfonos Públicos (artículos de 103 al 106 y artículo 107-A), respectivamente, contienen procedimientos y disposiciones técnicas que no deberían formar parte de la norma de Condiciones de Uso que deben contener los derechos y obligaciones de los usuarios.

Con relación al título correspondiente a las disposiciones específicas para el servicio de Arrendamiento de Circuitos, se observa que este contiene todo el procedimiento que deben seguir las empresas operadoras cuando solicitan este servicio, así como las obligaciones de las empresas que prestan este servicio. Por lo tanto, se trata de un título que no contiene derechos y obligaciones de usuarios finales, sino más bien las disposiciones de un servicio que se presta entre empresas.

Así, a fin de contar con una norma de Condiciones de Uso que se centre en los derechos y obligaciones de abonados y usuarios finales, el título correspondiente a las disposiciones específicas para el servicio de Arrendamiento de Circuitos debería trasladarse a una norma



que contenga disposiciones dirigidas únicamente a las empresas operadoras, como es el caso del Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en adelante, Reglamento de Calidad.

De manera similar, respecto al título correspondiente a las disposiciones específicas para el servicio de teléfonos públicos, se observa que contiene disposiciones dirigidas principalmente a las empresas operadoras que prestan este servicio, de modo que, este título debería trasladarse al Reglamento de Calidad. Sin embargo, aquellas disposiciones que tienen que ver con información a ser brindada al usuario con relación a este servicio sí debería mantenerse en la norma de las Condiciones de Uso.

De otro lado, se advierten seis artículos relacionados con las obligaciones de las empresas operadoras ante el usuario y el OSIPTEL, cuando se presentan interrupciones en el servicio (artículos del 45 al 50). Así, estos artículos detallan la obligación de devolución al usuario, cómo se computa el período de interrupción, las obligaciones de la empresa operadora cuando las interrupciones se dan por mantenimiento o por caso fortuito, así como la obligación de llevar el registro de interrupciones.

Al respecto, se ha visto por conveniente que todas estas disposiciones, a excepción de aquella sobre la obligación de devolución al usuario ante la interrupción del servicio, se trasladen al Reglamento de Calidad. Esto toda vez que, se trata de disposiciones relacionadas con la falla del servicio, lo cual va en contra de la correcta prestación de los servicios de telecomunicaciones, la misma que está regulada a través del Reglamento de Calidad.

Finalmente, se ha identificado algunos artículos relacionados con la obligación de las empresas operadoras de no vender equipos terminales con restricción de acceso a otras redes (artículos 23 y 23-A), así como las obligaciones de no cobrar al abonado en caso de modificar sus sistemas (artículo 25), y de informar al OSIPTEL en caso de modificar sus señales del servicio de distribución de radiodifusión por cable (último párrafo del artículo 45); los cuales no deberían formar parte de la norma de Condiciones de Uso, toda vez que no contemplan derechos u obligaciones de los usuarios finales, por lo cual se considera conveniente trasladarlos al Reglamento de Calidad.

B. Sobre aquellas disposiciones que deberían trasladarse a las Normas complementarias para la implementación del RENTESEG

Por su parte, con relación el Título XV correspondiente a las disposiciones específicas sobre el RENTESEG, se advierte que este contiene especificaciones técnicas sobre el registro de equipos terminales móviles reportados como sustraídos y recuperados, y la información que debe contener, así como las obligaciones de la empresa operadora tras la presentación del reporte por pérdida de equipos terminales móviles, y otras disposiciones relacionadas con el intercambio seguro, la vinculación de equipos terminales, y causales por las cuales la empresa operadora puede bloquear el equipo terminal móvil.

Así, debido a que dichas disposiciones, en su mayoría (artículos 124, 125 y del 103 al 103), están dirigidas a las empresas operadoras, deberían trasladarse a las normas relacionadas



con el RENTESEG, como es el caso de las Normas complementarias para la implementación del RENTESEG. Sin embargo, en la norma de las Condiciones de Uso deben quedar aquellas disposiciones que contienen los derechos de los usuarios ante la pérdida de su equipo terminal, por lo que, en algunos casos, aunque las disposiciones sean trasladadas a otras normas, en la norma de las Condiciones de Uso quedarán las disposiciones generales siempre que involucren un derecho del usuario final.

C. Sobre aquellas disposiciones que deberían trasladarse al Reglamento General de Tarifas

De otro lado, se ha visto por conveniente que aquellos artículos relacionados con facturación (artículos 31, 32, 33, 36 y 34-A), tarjetas de pago (artículos del 109 al 116, a excepción del artículo 111) y topes de consumo (artículos 51 y 51-A), sean trasladados al Reglamento General de Tarifas, en adelante, Reglamento de Tarifas. Ello debido a que estos contienen detalles técnicos sobre los conceptos que deben ser facturados, los cuales más bien deberían formar parte de una norma específica en temas de tarifas y sus componentes.

Sobre el particular, con relación a las disposiciones sobre las tarjetas de pago, se advierten artículos con especificaciones respecto de la información que deben contener las mismas, la modalidad y plazos de vigencia, reglas de vigencia de las recargas, entre otras que más que nada son disposiciones que deben ser conocidas por las empresas operadoras, más que el usuario final (por ejemplo, el último párrafo del artículo 67-A).

Por lo tanto, con la finalidad de simplificar las Condiciones de Uso, se considera necesario retirar de esta norma, aquellas disposiciones que, sin mayor inconveniente, podrían ser trasladadas al Reglamento de Tarifas.

D. Sobre aquellas disposiciones que deberían trasladarse al Reglamento de Reclamos

Se ha identificado dos artículos relacionados con el derecho a presentar reclamos ante la empresa operadora (artículos 41 y 42), los cuales deberían ser trasladados a la norma correspondiente, es decir, al Reglamento de Reclamos. En este caso, estos artículos se refieren a la prohibición de condicionar la atención del reclamo al pago del monto reclamado, así como al plazo para realizar el pago de la parte no reclamada en caso la empresa operadora utilice el servicio de facturación y recaudación de otra empresa operadora; los cuales especifican principalmente obligaciones para la empresa operadora en materia de reclamos, siendo que al existir una norma específica sobre la atención de reclamos, estos artículos deben ser trasladados a esta, siendo que las Condiciones de Uso solo debe contener el derecho general a presentar reclamos, dejando el detalle sobre ello en el Reglamento de Reclamos.

E. Sobre aquellas disposiciones que deberían trasladarse al Reglamento de Calidad de Atención

Finalmente, se ha evidenciado que dos artículos relacionados con la atención en oficinas o centro de atención a usuarios y puntos de venta, y la identificación del personal de la empresa operadora (artículos 43 y 37-A), son disposiciones que deberían estar contempladas en la



norma correspondiente a la calidad de atención, es decir el Reglamento de Calidad de Atención de los servicios públicos de telecomunicaciones.

No obstante, se ha considerado necesario dejar una disposición general en las Condiciones de Uso, con relación a la obligación general de las empresas de brindar atención en sus oficinas, centros de atención a usuarios o puntos de venta.

De manera similar, se ha identificado que el artículo 37-B, relacionado con la opción específica para reclamos en los servicios de información y asistencia, es una disposición que debería estar contemplada en el Reglamento de Calidad de Atención, ya que está contempla un capítulo específico relacionado con las condiciones mínimas para la atención en los servicios de información y asistencia telefónica.

## 5.2. Nuevo orden de las Condiciones de Uso

Con la finalidad de que la norma de las Condiciones de Uso se presente de tal forma que sean más fácilmente comprensibles para las empresas operadoras y sobre todo para los usuarios, se ha considerado pertinente ordenar las disposiciones según el ciclo de vida del usuario. Esto es, se ordena la norma según cada etapa por la que el usuario debe pasar al contratar un servicio público de telecomunicaciones: desde los derechos que le asisten y la información que se le debe brindar, hasta la etapa de suspensión, corte o terminación del servicio. Así, se plantea el siguiente orden para la norma de las Condiciones de Uso.

**Cuadro 5: Esquema del nuevo texto normativo de las Condiciones de Uso**

Título	Descripción del Título	Capítulo	Descripción del Capítulo
I	Disposiciones Generales	Único	Único
II	Derechos de los abonados y usuarios	Único	Único
III	Información a abonados y usuarios	Único	Único
IV	Contratación de servicios públicos de telecomunicaciones	I	Sobre la contratación
		II	Sobre la activación del servicio
		III	Sobre los servicios suplementarios o adicionales, y adquisición de equipos terminales
V	Facturación y recibo de abonado	Único	Único
VI	Obligaciones y responsabilidades de la empresa operadora	I	Obligaciones referidas al contrato tipo, la prestación del servicio y devoluciones
		II	Obligaciones referidas al número telefónico de abonado
		III	Obligaciones referidas a la atención al usuario
		IV	Obligaciones de acceso y servicio de roaming internacional
VII	Obligaciones de abonados y usuarios	Único	Único
VIII	Disposiciones específicas para el servicio de telefonía fija bajo la modalidad de abonado	I	Cambio de sitio del block de conexión
		II	Bloqueo y desbloqueo
		III	Servicios de guía telefónica



Título	Descripción del Título	Capítulo	Descripción del Capítulo
IX	Disposiciones específicas para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales	Único	Único
X	Disposiciones específicas sobre RENTASEG	Único	Único
XI	Suspensión, corte y terminación de los servicios públicos de telecomunicaciones	I	Sobre la suspensión del servicio
		II	Sobre el corte del servicio
		III	Sobre la terminación del contrato y la baja del servicio

### 5.3. Simplificación de la redacción del articulado de las Condiciones de Uso

A fin de que el cuerpo normativo de las Condiciones de Uso no sea extenso y que, en pocas páginas, se pueda presentar los derechos y obligaciones mínimos de las empresas operadoras y del usuario final, se ha considerado pertinente reducir a lo mínimo indispensable las disposiciones en el cuerpo de la norma, y trasladar las especificaciones a los anexos.

Asimismo, tal como se explicó en la descripción del problema, se ha identificado aquellos artículos que deben agruparse debido a que corresponden a la misma temática, tal es el caso de los diversos derechos que le asisten a los usuarios y abonados. Así, se ha propuesto que en un solo artículo se liste todos los derechos de los usuarios y abonados, siendo que el detalle correspondiente a los trámites asociados a dichos derechos se traslade a un Anexo que complemente dicho artículo.

De manera similar, se ha identificado diversos artículos correspondientes a la información que debe ser brindada a los usuarios, los cuales deben formar parte de un solo artículo que liste toda la información y que se complemente con el anexo correspondiente.

- A. Título II sobre derechos de los abonados y usuarios se complementa con los Anexos N° 1 y 2

Tras la revisión integral de las Condiciones de Uso, se ha determinado que el título correspondiente a los Derechos de los abonados y usuarios se complementa con dos anexos. Al respecto, en el cuerpo de la norma, un artículo lista los trámites a los que tienen derecho los abonados y usuarios, y en el Anexo N° 1 se detalla los procedimientos para realizar los mismos. Asimismo, otro artículo lista los trámites que pueden realizar los abonados y usuarios de manera digital, y en el Anexo N° 2 se detalla los procedimientos para realizarlos.

- B. Título III sobre Información a abonados y usuarios, se complementa con el Anexo N° 3

De manera similar, el título correspondiente a la información a abonados y usuarios, se complementa con el Anexo N° 3.





En particular, un artículo lista la información básica a ser proporcionada por la empresa operadora a los abonados y usuarios, el cual se complementa con el Anexo N° 3, donde se detalla las modalidades de consulta y las excepciones correspondientes.

Asimismo, otro artículo señala la obligación de las empresas operadoras con 500 000 abonados o más, de contar con página web e implementar un aplicativo informático web y móvil, siendo que en el Anexo N° 3 se señala la información a ser proporcionada a través de la página web y aplicativos web y móvil.

Finalmente, un artículo incluye la obligación de las empresas operadoras de brindar información periódica a los usuarios a través de SMS y recibo del servicio, mientras que en el Anexo N° 3, se señala el procedimiento mediante el cual el OSIPTEL puede disponer que las empresas operadoras remitan información periódica.

C. Título IV sobre la contratación, se complementa con los Anexos N° 4 y 5

El Título IV sobre la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, se complementa con los Anexos N° 4 y 5. En particular, un artículo establece la obligación de la empresa operadora de verificar la identidad del solicitante de la contratación del servicio, siendo que en el Anexo N° 4 se establece el procedimiento para dicha verificación cuando se trata de usuarios finales, y en el Anexo N° 5 se detalla el procedimiento de verificación de distribuidores autorizados.

Asimismo, otro artículo lista todos los mecanismos de contratación, mientras que en el Anexo N° 4 se detalla los usos respecto de cada uno de los mecanismos

D. Título VI sobre las obligaciones y responsabilidades de la empresa operadora, se complementa con el Anexo N° 6

El Título VI, correspondiente a las obligaciones y responsabilidades de la empresa operadora, se complementa con el Anexo N° 6. Al respecto, uno de los artículos de este título señala la obligación de la empresa operadora de informar mediante locución sobre el nuevo número telefónico, cuando un abonado resuelva su contrato y contrate el servicio con otra empresa operadora cambiando de número telefónico. Así, este artículo se complementa con el Anexo N° 6, pues en este se detalla el procedimiento mediante el cual la empresa operadora debe cumplir con la mencionada obligación.

De manera similar, otro de los artículos de este título contempla la posibilidad de solicitar la activación del servicio de *roaming* internacional, siendo que este se complementa con el Anexo N° 6, donde se especifican las obligaciones de la empresa operadora ante dicha solicitud.

Además, en el Anexo N° 6, se contemplan las obligaciones de la empresa operadora con relación a cada uno de los mecanismos de contratación.

E. Título VII sobre las obligaciones de abonados y usuarios, se complementa con el Anexo N° 7





El Título VII, correspondiente a las obligaciones de los abonados y usuarios, se complementa con Anexo N° 7. Al respecto, uno de los artículos de este título contempla las excepciones a la prohibición de extender el servicio contratado de telefonía fija fuera del domicilio de instalación, siendo que el procedimiento que deben seguir los abonados para solicitar dicha extensión se detalla en el Anexo N° 7.

F. Título XI sobre la suspensión, corte y terminación de los servicios públicos de telecomunicaciones, se complementa con el Anexo N° 8

El Título XI, correspondiente a la suspensión, corte y terminación de los servicios públicos de telecomunicaciones, se complementa con el Anexo N° 8. En particular, este título comprende las causales que facultan a la empresa operadora a suspender el servicio, el procedimiento de suspensión cuando el equipo se encuentre en servicio técnico, así como la disposición de reactivación del servicio suspendido, siendo que en el Anexo N° 8 se detalla el procedimiento que la empresa operadora debe seguir para realizar la suspensión cautelar por uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Asimismo, con relación al corte del servicio, este título señala las causales que facultan a la empresa operadora a cortar el servicio, y otro para que dé de baja el mismo. Al respecto, el Anexo N° 8 detalla tanto el procedimiento que debe seguir la empresa operadora para realizar el corte del servicio, como el procedimiento para dar de baja el mismo.

Es preciso señalar que la presente propuesta tiene por único objeto el incorporar en un sólo texto todas las disposiciones vigentes de las Condiciones de Uso, sin incorporar modificaciones que afecten el sentido o alcances de los textos originales, siendo las modificaciones exclusivamente de concordancia, numeración y aspectos formales; en ese sentido, cualquier precisión que hayan solicitado las empresas operadoras o que el OSIPTEL haya emitido de oficio, con relación a las disposiciones contenidas en el actual TUO de las Condiciones de Uso, continúan vigentes<sup>3</sup>.

#### 5.4. Adecuación de las disposiciones establecidas en normas de mayor rango

Finalmente, a fin de tener un cuerpo normativo cuyo texto esté del todo vigente, es pertinente que la redacción de algunos artículos se adecúe a las disposiciones establecidas en normas de mayor rango.

<sup>3</sup> Tal es el caso de la carta N° 210-GG/2021 remitida a la empresa Entel Perú S.A. en la cual el OSIPTEL precisa que "el artículo 118-B busca que los usuarios y/o abonados tengan acceso a los términos contractuales, antes de aceptar la contratación. En el caso de contrataciones por canales presenciales y virtuales, los usuarios y/o abonados pueden tener acceso a los contratos, al momento de la contratación, por lo que en estos casos no hay mayor problema; no obstante, en canales no presenciales y no virtuales, como el canal telefónico, las empresas operadoras deben remitir el contrato a los usuarios y/o abonados antes de la contratación, en ese sentido la confirmación expresa se puede dar mediante cualquiera de los mecanismos establecidos en el artículo 118".

Cabe señalar que la disposición contenida en el artículo 118-B a la que hace referencia el párrafo previo se encuentra en los dos últimos párrafos del punto 1 del Anexo 7 de la presente propuesta.



En particular, el Decreto Supremo N° 007-2019-IN especifica el procedimiento de validación de los equipos terminales móviles sustraídos y perdidos, siendo que contiene disposiciones que difieren a aquellas contenidas en las Condiciones de Uso.

Así, por ejemplo, el número máximo de equipos ingresados al país y que pueden ser vinculados a servicios públicos móviles cuya titularidad haya sido registrada previamente, es tres (3) según las Condiciones de Uso, mientras que, el señalado Decreto Supremo señala que el máximo es de cinco (5) equipos.

Otro ejemplo es que las Condiciones de Uso actual solo permite a los abonados reportar el extravío, pérdida o robo de su equipo terminal; mientras que el Decreto Supremo amplía esta posibilidad para los usuarios.

En ese sentido, se modifican todas las disposiciones que establezcan disposiciones distintas a las señaladas en normas de mayor rango, para que el texto este actualizado y acorde a la normativa vigente.

## 6. ESTUDIO CUALITATIVO PARA REVISAR LA PROPUESTA

Se dispuso encargar a una consultora especializada en investigación de mercados, la realización de un estudio cualitativo para conocer la percepción de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones con relación a la propuesta de la nueva estructura de las Condiciones de Uso (en adelante, la propuesta), en comparación con el TUO de las Condiciones de Uso actual (en adelante, la norma actual), en términos de rapidez para ubicar los derechos u obligaciones, sencillez y claridad para comprender la norma.

Así, la empresa Lúmini S.A.C. (en adelante, la consultora) inició el estudio cualitativo, mediante el desarrollo de dinámicas grupales virtuales (*focus group*). Al respecto, se realizaron seis dinámicas grupales con usuarios de al menos uno de los servicios públicos de telecomunicaciones, en donde los participantes interactuaron con la norma actual y con la propuesta.

A partir de este estudio, la consultora concluyó que los participantes perciben que ambos documentos resultan complejos para la búsqueda de información, principalmente por su gran tamaño y la complejidad de la redacción. Así, consideran que *“de tener la necesidad de conocer o acceder a información referente a sus derechos y obligaciones como usuarios de servicios de telecomunicaciones, no necesariamente usarían estos documentos, sino que intentarían otras vías alternativas que para ellos podrían ser más rápidas”*.

Sin embargo, también llegaron a la conclusión de que los usuarios coinciden en que *“la propuesta es mucho mejor que la norma actual y que definitivamente sería el documento que consultarían en caso se encontraran en la necesidad de buscar información sobre sus derechos como usuarios de servicios de telecomunicaciones”*.

En particular, la consultora concluye que la propuesta representa una mejor herramienta para la búsqueda de información que la norma actual, principalmente porque es más ordenado y



práctico, es menos extenso, cuenta con un índice al inicio, y la redacción es más sencilla, que la norma actual.

Asimismo, la consultora presentó el tiempo promedio referencial que le tomó a los participantes encontrar el artículo o la disposición que le ayudaría a conocer su derecho u obligación frente a determinada situación hipotética planteada. Al respecto, de manera referencial, la consultora concluyó que la búsqueda en la norma actual, le tomó al participante más del doble de tiempo (4 minutos 20 segundos), que el utilizado al realizar la búsqueda en la propuesta (2 minutos), tal como se observa en el Cuadro 6.

**Cuadro 6: Tiempo promedio de búsqueda de cada ejercicio**

Caso	Situación	Tiempo promedio (en minutos)	
		TUO actual	Propuesta de nuevo TUO
<b>Caso 1</b> Derechos de los abonados	<i>"Deseo cambiar de plan tarifario, quiero pasar a un plan tarifario de menor precio al que tengo actualmente, pero la empresa operadora me dice que no puedo"</i>	5'	2' 30"
<b>Caso 2</b> Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora	<i>"Me mudé a provincia y no tengo señal en mi celular, me acabo de enterar que en esta zona no hay servicio de mi operador"</i>	4'	2'
<b>Caso 3</b> Prohibiciones a las empresas operadoras	<i>"Quiero contratar una nueva línea celular pero la empresa me dice que solo la puedo adquirir llevando un equipo celular de la marca A, ¿no puedo elegir el equipo de la marca y modelo que yo desee?"</i>	5'	3'
<b>Caso 4</b> Sobre el proceso de facturación	<i>"Acabo de contratar un servicio y ya me llegó un estado de cuenta, ¿el operador me puede cobrar sin haber usado aún el servicio?"</i>	3'	1' 30"
<b>Caso 5</b> Interrupción del servicio	<i>"Me ha llegado mi facturación del mes por el monto total, sin embargo, estuve 3 días sin señal por una avería del operador, ¿debo pagar por los días que no tuve servicio?"</i>	3' 40"	1'
<b>Caso 6</b> Pagos durante la suspensión del servicio	<i>"El operador me suspendió el servicio por falta de pago, ya regularicé mi deuda, pero han pasado 3 días y sigo sin servicio"</i>	5'	2'
<b>TIEMPO PROMEDIO (*)</b>		<b>4' 20"</b>	<b>2'</b>

Fuente: Lúmini, Informe final

Cabe señalar que, de manera adicional a las conclusiones señaladas, la consultora pudo recoger recomendaciones de parte de los participantes tras haber interactuado con ambos documentos. Al respecto, estas recomendaciones se basan principalmente en alternativas para hacer que el documento sea más amigable a la búsqueda de información por parte del usuario, como, por ejemplo, que se programe una barra de búsqueda por palabras clave, o colocar un buscador de problemas tipo.

Así, se considera que estas recomendaciones pueden ser tomadas en consideración a fin de implementar una versión interactiva de la norma en la página web del OSIPTEL.

Finalmente, la consultora pudo recoger además percepciones secundarias de parte de los usuarios, con respecto al uso de los servicios de telecomunicaciones, y la percepción y relación de estos con el OSIPTEL.



Por lo tanto, de los resultados presentados por la consultora, es posible señalar que la propuesta resulta, de cara a un usuario informado, mejor que la norma actual, en términos de orden, extensión y redacción. Así, si bien, ambos documentos no se perciben como herramientas que logren un acercamiento del usuario al regulador, la propuesta resulta mucho mejor para la búsqueda de información que la norma actual.

A este respecto, cabe resaltar que si bien esta norma otorga el respaldo legal a las diversas disposiciones en ella contempladas, el regulador pone a disposición de la ciudadanía diversas herramientas que permiten conocer sus principales derechos y obligaciones, procedimiento de reclamos, estadísticas relevantes, entre otros; asimismo, tras la aprobación de esta propuesta se plantea desarrollar una herramienta apropiada que cumpla con los fines de sencillez, rapidez y acercamiento a los usuarios y usuarias.

## 7. CONCLUSIONES

En virtud de la evaluación realizada en el presente informe, se propone aprobar la nueva estructura de las Condiciones de Uso toda vez que resulta más clara y directa que la norma actual, ayudará a mejorar el nivel de conocimiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones respecto de sus derechos y obligaciones, y, por último, será una norma actualizada, con lo cual no será necesario consultar otras normas para conocer la normativa vigente.

Adicionalmente, se recomienda encargar a la Gerencia General disponga la elaboración de las herramientas destinadas a los usuarios en las que se evidencie un acercamiento de esta normativa a la ciudadanía; atendiendo así los hallazgos obtenidos en el estudio cualitativo desarrollado.

En ese sentido, se recomienda elevar el presente informe a fin de que el Consejo Directivo, de considerarlo pertinente, apruebe el correspondiente proyecto de resolución.

## 8. DIFUSIÓN DE LA PROPUESTA

El Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, establece la obligación de difusión de los proyectos de normas legales de carácter general para que las personas interesadas formulen comentarios sobre las medidas propuestas.

En esa misma línea, los artículos 7 y 27 del Reglamento General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones –OSIPTEL, Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, también establecen que los proyectos de decisiones normativas y/o regulatorias serán además previamente publicadas para recibir opiniones del público en general.

Sin embargo, tal como se ha expuesto, el nuevo texto de las Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, no es un nuevo proyecto normativo, sino es un cambio de estructura y redacción de las obligaciones contenidas en dicha norma y que ya



han sido aprobadas por el Consejo Directivo, que en su oportunidad fueron publicadas para comentarios y los cuales formaron parte del análisis.

Bajo esas consideraciones, el nuevo texto de las Condiciones de Uso, al no contener nuevas obligaciones ni restringir derechos, no corresponde que se realice una publicación previa para comentarios.

## **9. VIGENCIA**

Todas las disposiciones establecidas en el nuevo texto de las Condiciones de Uso se encuentran vigentes desde su aprobación por parte del Consejo Directivo, en la oportunidad correspondiente.

Ahora, si bien se sustituirá el texto vigente por la nueva estructura, corresponde fijar su vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano. Ello, sin perjuicio de la fecha de entrada en vigencia de las disposiciones a las que se refieren el cuarto párrafo de la Primera Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL y la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Norma de Requerimientos de Información Periódica aprobada mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 043-2022-CD/OSIPTEL.

Atentamente,

