

<b>A</b>	:	DAVID VILLAVICENCIO FERNANDEZ <b>GERENTE GENERAL (E)</b>
<b>ASUNTO</b>	:	DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA SOBRE LA PROBLEMÁTICA RELACIONADA AL EMPODERAMIENTO DEL USUARIO.
<b>FECHA</b>	:	<b>1 de febrero de 2021</b>

	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>ELABORADO POR</b>	Especialista de Competencia	Rozzana Loaiza Flower
<b>REVISADO POR</b>	Subgerente de Evaluación y Políticas de Competencia	Claudia Barriga Choy
<b>APROBADO POR</b>	Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia	Lennin Quiso Córdova



**ÍNDICE**

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1. Planteamiento y Evidencia de los Problemas: .....</b>	<b>6</b>
<b>3.1.1. <i>Problema de asimetría de información en la contratación y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.</i> .....</b>	<b>6</b>
<b>3.1.2. <i>Problema de falta de digitalización en los trámites y procedimientos que realizan los usuarios.</i>.....</b>	<b>13</b>
<b>3.2. Agentes involucrados y efectos del problema detectado .....</b>	<b>17</b>
<b>3.2.1. <i>Impacto sobre los usuarios y abonados</i> .....</b>	<b>17</b>
<b>3.2.2. <i>Impacto sobre las empresas operadoras.</i>.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.3. <i>Impacto sobre el OSIPTEL.</i> .....</b>	<b>19</b>
<b>3.3. Permanencia del Problema en caso de no Intervención.....</b>	<b>19</b>
<b>4. OBJETIVO Y BASE LEGAL DE LA INTERVENCIÓN .....</b>	<b>21</b>
<b>4.1. Objetivo de la Intervención .....</b>	<b>21</b>
<b>4.2. Base Legal de la Intervención .....</b>	<b>23</b>
<b>5. ANÁLISIS DE LAS OPCIONES REGULATORIAS .....</b>	<b>23</b>
<b>5.1. Descripción de las opciones regulatorias .....</b>	<b>24</b>
<b>5.1.1. <i>Ante el problema de asimetría de información</i>.....</b>	<b>24</b>
I. Herramienta Informativa 1: Canales de comercialización: .....	24
II. Herramienta Informativa 2: Link a usuarios y abonados de la página web	26
III. Herramienta Informativa 3: Recibo de Abonado.....	27
<b>5.1.2. <i>Ante el problema de falta de digitalización:</i> .....</b>	<b>27</b>
I. Herramienta de Digitalización 1: Aplicativos web y móviles: .....	27
II. Herramienta de Digitalización 2: Contraseña Única:.....	28
<b>5.2. Análisis e impacto en la competencia. ....</b>	<b>29</b>
<b>5.2.1. Análisis multicriterio de las opciones para la Herramienta Informativa 1: Canales de Comercialización .....</b>	<b>30</b>
<b>5.2.2. Análisis multicriterio de las opciones para la Herramienta Informativa 2: Link de información a usuarios y abonados de la página web .....</b>	<b>31</b>



5.2.3.	<b>Análisis multicriterio de las opciones para la Herramienta Informativa 3: Factura de Abonado</b> .....	32
5.2.4.	<b>Análisis multicriterio de las opciones para la Herramienta de Digitalización 1: Aplicativos web y móviles</b> .....	33
5.2.5.	<b>Análisis multicriterio de las opciones para la Herramienta de Digitalización 2: Contraseña Única</b> .....	34
5.3.	<b>Análisis costo beneficio de las herramientas digitales de empoderamiento</b>	36
6.	<b>PROPUESTA FINAL</b> .....	38
6.1.	<b>Inclusión del artículo 6-B en el TUO de Condiciones de Uso</b> .....	38
6.2.	<b>Modificación del artículo 8 en el TUO de Condiciones de Uso</b> .....	39
6.3.	<b>Incorporación del artículo 34-A en el TUO de Condiciones de Uso</b> .....	39
6.4.	<b>Modificar del artículo 10.A del TUO de Condiciones de Uso</b> .....	39
6.5.	<b>Incorporación de los artículos 10-B y 10-C en el TUO de Condiciones de Uso</b> . 40	
6.6.	<b>Modificación del artículo 128 en el TUO de Condiciones de Uso</b> .....	42
6.7.	<b>Modificación los artículos 2 y 3 el Anexo 5 -Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO de Condiciones de Uso</b> .....	42
7.	<b>DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA</b> .....	44
7.1.	<b>Antes de la aprobación del proyecto de norma</b> .....	44
7.2.	<b>Después de la aprobación del proyecto de norma</b> .....	45



## **1. OBJETIVO**

El presente análisis de calidad regulatoria tiene como objetivo analizar el problema de las brechas de información y brechas digitales que perjudican a los usuarios y abonados de servicios de telecomunicaciones, en las distintas etapas del ciclo de prestación de un servicio público de telecomunicaciones: antes de la contratación del servicio, durante la prestación del servicio y durante la terminación del mismo; y sobre la base de este análisis, elaborar una propuesta para empoderar al usuario a través de la mejora en la información brindada y la eficiencia de los distintos canales de información y atención, todo esto en el marco del empoderamiento digital.

## **2. DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA**

En aplicación de lo dispuesto por la Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTEL, se declara que el presente informe cumple con la Declaración de Calidad Regulatoria.

## **3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

La industria se encuentra en la actualidad en una etapa de madurez que permite superar el objetivo expansionista, y enfocarse en que el servicio que recibe el abonado sea idóneo. Ante ello, se están realizando esfuerzos para impulsar la calidad de la prestación, mejorar los procesos y empoderar a los usuarios.

Sobre este último punto, la misión del OSIPTEL incluye, entre otros objetivos, el empoderamiento del usuario de manera continua, eficiente y oportuna; y para lograrlo es necesario velar por que estos se encuentren cada vez más y mejor informados. Ello permitirá a los abonados elegir los servicios y planes que se ajustan de mejor manera a sus necesidades y, a la vez, cuando algunos de los servicios elegidos no cumplan con sus expectativas, tener la capacidad para proceder a presentar un reclamo, solicitar una migración o ejecutar su baja definitiva, entre otros procedimientos posteriores a la contratación del servicio.

La información que permite empoderar al usuario es aquella que está presente en cada una de las etapas del ciclo de prestación de un servicio público de telecomunicaciones, a saber: antes de contratar, durante la prestación del servicio y cuando desee dar por terminada la contratación del mismo; en ese sentido, con el fin de agilizar los procesos y ahorrar costos de transacción para los usuarios y abonados, se debe procurar la digitalización de los canales de información y atención.

Asimismo, usuarios más y mejor informados, estarán en la capacidad de realizar autogestiones y para ello es importante priorizar la digitalización de los procedimientos que realizan los usuarios.

Más aún, el contexto de aislamiento actual ha evidenciado la necesidad de minimizar los trámites presenciales, impulsando su digitalización para evitar riesgos en la salud de los usuarios y abonados, y en el futuro para maximizar la eficiencia en la realización de los trámites.



Esto creará una cadena virtuosa, pues el empoderamiento traerá como resultado usuarios más y mejor informados, y con posibilidades de autogestión, impulsará a que las empresas operadoras brinden servicios idóneos y de mejor calidad.

Por el contrario, usuarios y/o abonados poco o mal informados pueden generar incentivos perversos entre las empresas operadoras, toda vez, que al contratar un servicio con una empresa operadora, ésta controla todas las transacciones o trámites que el abonado deba realizar posteriormente (migración, suspensión, baja, entre otros), sin que pueda recurrir a otra empresa operadora a realizar el trámite<sup>1</sup>. En ese sentido, no existe un poder disciplinador de la competencia, y si no se cuenta con usuarios empoderados, todo el poder de negociación recae sobre las empresas operadoras con las cuales el abonado ha contratado.

Las normas y reglamentos en los que se detallan los derechos y las obligaciones de los usuarios, así como los procedimientos a seguir ante distintas eventualidades, son los cinco (5) que se listan a continuación:

- (i) el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Condiciones de Uso) aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, y sus modificatorias;
- (ii) el Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía fija (en adelante, Reglamento de Portabilidad), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 286-2018-CD/OSIPTEL, y sus modificatorias;
- (iii) el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, y sus modificatorias;
- (iv) el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Calidad), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL, y sus modificatorias;
- (v) el Reglamento de General de Tarifas (en adelante, Reglamento de Tarifas), Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD-OSIPTEL y sus modificatorias;

La información que estas normas y reglamentos contienen, pueden ser transversales a cada una de las etapas del ciclo de prestación de un servicio público de telecomunicaciones y, en un escenario ideal, los usuarios y/o abonados de estos servicios deberían estar al tanto de todo lo que contienen estas normas.

No obstante, como ya se expuso previamente en el Informe N° 00027-GPRC/2020 -que analiza los problemas de información antes, durante y después de la contratación del servicio, existe un problema de asimetría de información que enfrentan usuarios y/o abonados en cada etapa de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

<sup>1</sup> El único caso en el que acude a otro operador en para iniciar un proceso de portabilidad.



En dicho informe, además de exponer el problema en general, se propuso una primera solución para abordar el problema específico que enfrentan los usuarios y/o abonados, durante la contratación de los servicios de telecomunicaciones. En ese sentido, en esta sección se presentan algunos de los argumentos planteados en la sección 3 del citado informe, dándole énfasis especial a los problemas que enfrentan los usuarios y/o abonados antes y después de la contratación del servicio.

Adicionalmente, se analiza la necesidad de que los usuarios y abonados puedan realizar trámites sin contacto físico, y que en muchos casos se ha visto limitada por la falta de digitalización de los mismos.

### **3.1. Planteamiento y Evidencia de los Problemas:**

#### **3.1.1. Problema de asimetría de información en la contratación y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.**

##### **I. Antes de la contratación o la migración a un nuevo servicio:**

Las normas o reglamentos que establecen las obligaciones y los derechos ex-ante a la contratación de los servicios de telecomunicaciones son:

- (i) Las Condiciones de Uso, en la que se plantean las obligaciones de información de las empresas operadoras a los usuarios que desean contratar un servicio, tales como las condiciones del servicio o cobertura del mismo, por otro lado, se establecen los mecanismos de contratación, y los escenarios de negativa a contratar;
- (ii) El Reglamento de Tarifas, donde se establecen las obligaciones mediante las cuales las empresas operadoras proporcionan información tarifaria a los usuarios; y,
- (iii) El Reglamento de Calidad, donde se establecen los indicadores de calidad de los servicios prestados por las empresas operadoras, que deben ser conocidos por los usuarios antes de tomar una decisión.

Estas normas, buscan proporcionar al usuario la mayor cantidad de información previa a su decisión de contratación; no obstante, tal como se sustentó en el Informe N° 00027-GPRC/2020, antes de la contratación, el usuario tiene un doble problema de asimetría de información, que determina en muchos casos que la elección del servicio y plan tarifario a contratar no sea la más adecuada para el usuario.

Por el lado de la demanda, el usuario no conoce a ciencia cierta su patrón de consumo; es decir, no conoce su propia demanda<sup>2</sup>. Esto puede generar dos escenarios perjudiciales, a saber: que subestime su consumo y, como resultado, tenga una percepción negativa en términos de calidad y/o tenga que incurrir en costos adicionales para suplir la demanda

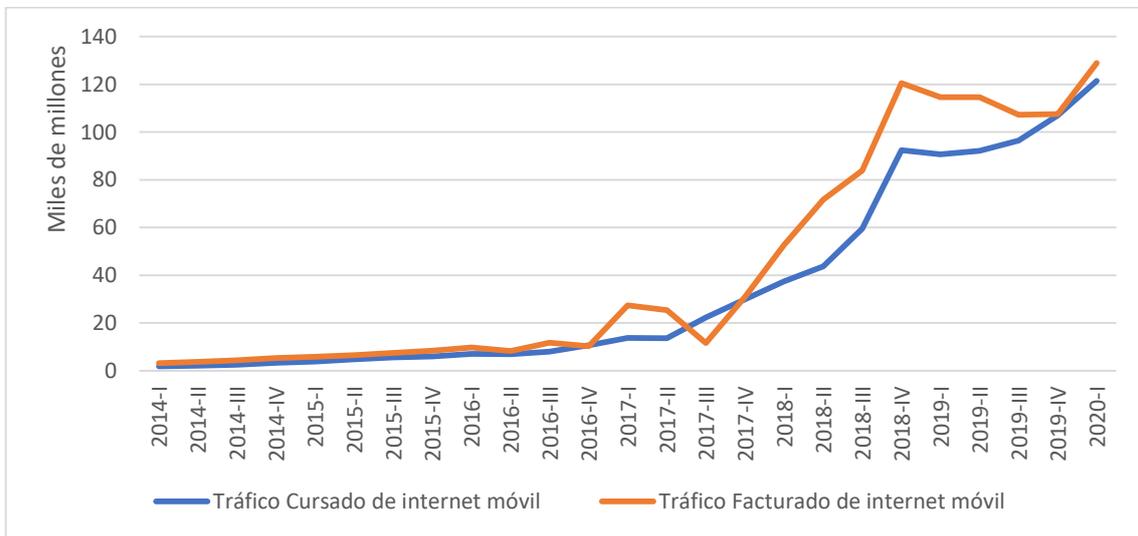
<sup>2</sup> Por ejemplo, el usuario no sabe, efectivamente, cuál es la cantidad de datos con la que debe contar su plan de telefonía móvil para satisfacer sus necesidades de consumo, o cuál es la velocidad que debe contratar en su plan de Internet fijo para percibir una calidad óptima.



restante; o, que sobreestime su consumo, y como resultado pague mensualmente un mayor monto que el necesario.

En el siguiente gráfico se puede observar indicios de este desbalance entre la cantidad de datos contratada (facturada) versus la cantidad de datos realmente usada (cursada). En dicho gráfico se presenta la evolución de tráfico de la empresa Telefónica del Perú S.A.A (en adelante, Telefónica), y se observa que el tráfico facturado es mayor al cursado en la mayoría de periodos analizados, lo cual es un indicio de que los usuarios estarían contratando más datos de los que realmente están utilizando. Si además se considera que en el tráfico cursado se incluye el tráfico libre (o gratuito), entonces la brecha entre lo contratado y lo utilizado es aún mayor.

**Gráfico N° 1: Evolución de tráfico facturado versus tráfico cursado de Telefónica**



Fuente: Información periódica reportada por las empresas. Elaboración GPRC-OSIPTEL.

En ese sentido, por el lado de la demanda, se evidencia que los usuarios y/o abonados, no conocen a ciencia cierta sus propias necesidades, por lo que, existe un primer problema al momento de enfrentarse a la decisión de contratación.

Por el lado de la oferta, el usuario afronta aún más problemas de asimetría de información, pues la información a la que accede muchas veces depende del canal que use para informarse.

En primer lugar, el usuario no tiene acceso efectivo a toda la oferta disponible, ya que la información que le brindan los operadores depende del canal desde el cual se realiza la consulta. Por ejemplo, Telefónica solo publica en su página web<sup>3</sup> 8 de los 17 planes disponibles para el servicio de telefonía móvil; mientras que los planes restantes son ofrecidos

<sup>3</sup> Página web de Movistar: [https://www.movistar.com.pe/movil/postpago/planes-postpago\\_mayo\\_de\\_2020](https://www.movistar.com.pe/movil/postpago/planes-postpago_mayo_de_2020).



a través de otros canales con los que cuenta la empresa. Bitel, por su parte, solo publica 9 de los 19 planes disponibles<sup>4</sup>.

Incluso la información puede ser sesgada de acuerdo a la conveniencia de quien oferta el servicio, pues existen incentivos a vender productos que otorguen más atributos, incluso si estos no son valorados realmente por el usuario, para poder obtener rentas más altas. Así, por ejemplo, el operador puede presentar en su página web en primer lugar algunos “planes recomendados”, ocultando los planes de menor renta.

Esta distorsión de información en los distintos canales ya ha sido evidenciada anteriormente por el OSIPTEL, y fue recogida además en el Informe N° 00027-GPRC/2020. Por un lado, en cuanto a la información publicada en la página web, se ha identificado la omisión de información sobre planes tarifarios, condiciones y restricciones; así, por ejemplo, se verificó que Telefónica no proporcionaba información accesible sobre los planes (monoproducto y dúo) del servicio de Televisión de Paga<sup>5</sup>.

En ese sentido, existe un claro problema con la información a la que el usuario puede acceder ex-ante, pues esta puede variar de forma importante entre canales, haciendo que su decisión dependa del canal que se consulta. Si a esto se le suma que de por sí el usuario no cuenta con información clara sobre su propia demanda, este se encuentra en una situación de vulnerabilidad que se debe buscar revertir, pues tiene como consecuencia la elección y permanencia en planes poco convenientes.

En el Informe N° 157-GPRC/2018, el OSIPTEL evidenció que existía un porcentaje importante de usuarios que se encontraban suscritos a planes dominados (ver el cuadro N° 1), situación que incluso era mayoritaria para algunos servicios. Así, el 71% de los planes empaquetados de Telefónica era dominado en atributos por otro plan, y aun así esos planes continuaban teniendo usuarios.



<sup>4</sup> Página web de Bitel: [https://bitel.com.pe/planes/movil/control/ichip\\_a\\_mayo\\_de\\_2020](https://bitel.com.pe/planes/movil/control/ichip_a_mayo_de_2020).

<sup>5</sup> Ver Memorando N°344-GPRC/2019 y Carta C. 01792-GSF/2019. Luego de dichas comunicaciones con el operador, Telefónica incorporó dicha información en su página web.

**Cuadro N° 1: Comparación de Planes Dominados en atributos (actualizado a junio 2018)**

	Servicios Móviles		Servicios Empaquetados	
	Planes Analizados	Planes Dominados por Atributos	Planes Analizados	Planes Dominados por Atributos
América Móvil	78	28 (26%)	307	107 (35%)
Telefónica	340	118 (35%)	1086	769 (71%)
Entel	43	18 (42%)	-	-
Viettel	68	22 (35%)	-	-

Fuente: Información del SIRT. Elaboración: GPRC-OSIPTEL.

Si bien no se cuenta con un estudio actualizado de la cantidad de planes dominados, se puede señalar que esta situación aún se mantiene en la actualidad, pues varios de los planes que se encontraron como dominados en ese momento, siguen teniendo usuarios.

Grubb (2015) señala que en mercados como este donde existe gran complejidad en la información, el resultado será una elección sub-óptima. Ello debido a que a los usuarios les resulta difícil realizar comparaciones, aun teniendo a disposición todas las alternativas. Así, estos pueden elegir incluso planes abiertamente dominados (Bhargava et al. 2005).

Es decir, el usuario afronta *per se* costos excesivos al comparar planes tarifarios (Köhler, 2013), pues existe una sobrecarga de opciones con las que las empresas cuentan. No obstante, este sesgo se hace más agudo porque las empresas no ponen a disposición de los usuarios en todos sus canales, todas las ofertas disponibles. Entonces, el usuario finalmente decide entre unas cuantas opciones inducidas que son ofrecidas en el canal de venta al que acude.

**En síntesis, antes de la contratación, el usuario enfrenta dos problemas de información: (i) no conoce a ciencia cierta su demanda, por lo que puede elegir un servicio sobrevaluado o subvaluado; y, (ii) los distintos canales de información muchas veces poseen información heterogénea, ya sea porque están programados así (como en el caso de los aplicativos o páginas web) o porque los asesores comerciales brindan información a su conveniencia.**

II. Durante la contratación del servicio:

Tal como fue sustentado en detalle en el informe N° 00107-GPRC/2020 existe un problema importante al momento de la contratación que es causado principalmente porque los usuarios reportan que no conocen las cláusulas contractuales del servicio que están contratando.

Un primer paso para abordar este problema ha sido la modificación normativa para obligar a todas las empresas operadoras a hacer uso de un Contrato Tipo que sea más accesible para los usuarios y/o abonado. Este Contrato Tipo usará un lenguaje cercano al usuario y será de una breve extensión para que pueda ser leído al momento de la contratación. Además, estará acompañado de material didáctico elaborado por el OSIPTEL.



No obstante, esta medida no permite abordar todos problemas de asimetría de información durante la contratación, pues en los casos en los que la contratación se hace de forma no presencial, los usuarios reciben la información de lo que están contratando directamente de los agentes de ventas. Si bien luego de adquirido el servicio las empresas operadoras están obligadas a remitir el contrato, lo cierto es que cuando los usuarios acceden al él, ya han contratado el servicio.

Esta situación genera incentivos para que los malos vendedores ofrezcan atributos o características que no necesariamente están incluidos en el plan tarifario contratado; o que omitan cierta información que podría ser relevante para el Usuario.

Alguna evidencia de estos problemas son los múltiples reclamos presentados por facturación o por información inexacta, que sustentan que lo que están recibiendo o lo que se les está cobrando no coincide con lo que los agentes de venta les ofrecieron al momento de la contratación.

La solución de estos problemas mediante el uso del canal de reclamos y/o apelaciones puede tomar un periodo de tiempo extenso en el que el abonado se ve perjudicado por no poder contar con el servicio deseado.

**En síntesis, si bien se ha abordado parcialmente el problema de asimetría de información al momento de la contratación, aún existe una brecha de información cuando se dan contrataciones no presenciales, pues el usuario tiene acceso a su contrato solo después de haber contratado el servicio.**

### III. Después de la contratación del servicio:

La etapa ex-post a la contratación de los servicios de telecomunicaciones, se puede dividir en dos: durante la prestación de los servicios, y durante la terminación de los servicios.

Las normas y reglamentos que establecen los derechos y obligaciones durante la prestación de los servicios son:

- (i) Las Condiciones de Uso, en la que se establecen las obligaciones de información respecto a los procedimientos que los usuarios y/o abonados pueden realizar cuando ya cuentan con el servicio (migraciones, suspensiones, cambios de titularidad, traslados, entre otros) e información respecto a condiciones que podrían afectar al usuario como devoluciones e interrupciones;
- (ii) El Reglamento de Reclamos, donde se brinda información sobre las materias reclamables y los procedimientos para presentar reclamos, quejas y recursos de apelación;
- (iii) El Reglamento de Calidad, donde se establecen los estándares mínimos; y,
- (iv) El Reglamento de Portabilidad, en el que se establecen las obligaciones de información respecto a los trámites de portabilidad de servicios fijos y móviles.



- (v) El Reglamento de Tarifas, en el que se establecen los criterios respecto a tarifas establecidas o promocionales que el abonado debería conocer.

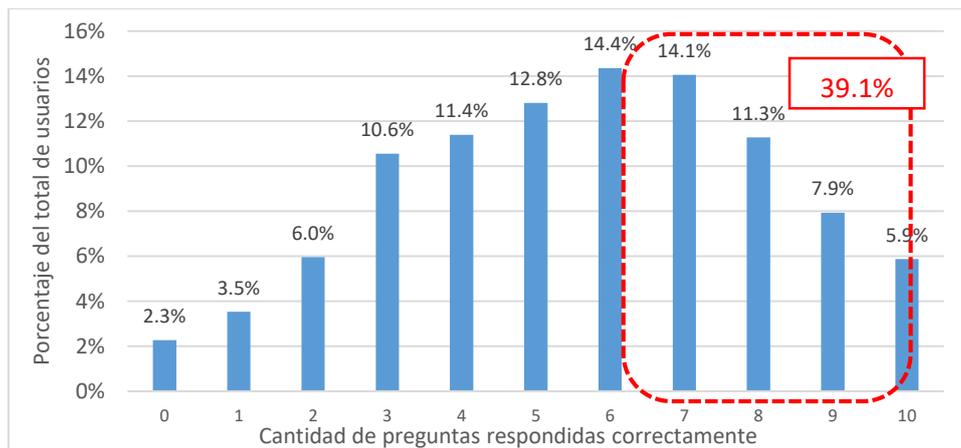
Por su parte, las normas y reglamentos que establecen los derechos y obligaciones durante la terminación de los servicios son:

- (i) Las Condiciones de Uso, donde se encuentra la información sobre las causales de terminación;
- (ii) El Reglamento de Reclamos, donde se encuentran algunas causales que pueden servir tras la solicitud de terminación del contrato.

Estas normas contienen la información que los abonados deberían conocer y tener presente en todo momento desde que contratan el servicio. No obstante, como ya se desarrolló en el Informe N° 00027-GPRC/2020, tras la contratación de los servicios, el usuario enfrenta problemas de asimetría de información que ocasionan que los usuarios se encuentren desprotegidos cuando enfrentan algún problema con su servicio o cuando requieren realizar algún trámite.

Los resultados de la encuesta anual realizada en los años 2018 y 2019 sobre el “*Nivel de satisfacción del Usuario de Telecomunicaciones y Nivel de Conocimiento de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones*” muestran que cerca de dos tercios de los encuestados<sup>6</sup> no conocen o conocen poco sobre sus derechos. Así, tal como se observa en los siguientes gráficos, menos del 41% de los encuestados en ambos años pudieron responder al menos 7 preguntas correctas (de las 10 preguntas formuladas respecto a sus derechos básicos).

**Gráfico N° 2: Nivel de conocimiento de los usuarios acerca de sus principales derechos (año 2018)**

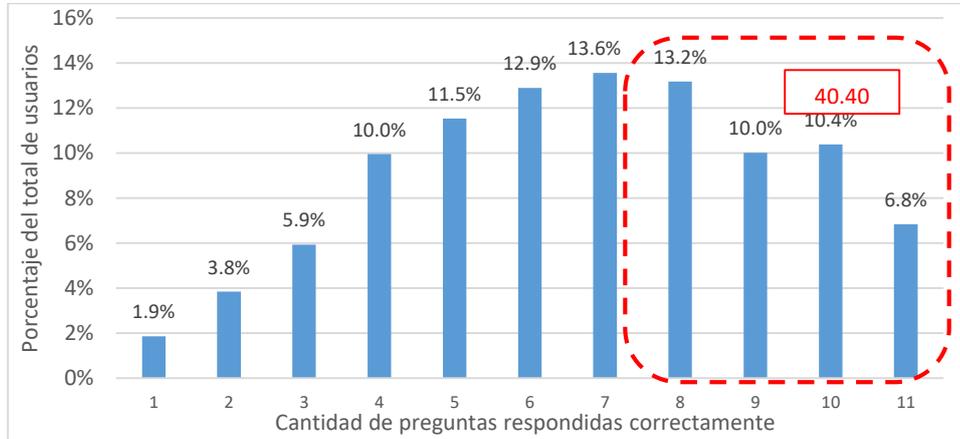


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario 2018. Elaboración GPSU-OSIPTEL

<sup>6</sup> La muestra de la Encuesta de Satisfacción del Usuario del año 2018 fue de 3,417 entrevistados a nivel nacional, y la del año 2019 fue de 4,224 entrevistados a nivel nacional.



**Gráfico N° 3: Nivel de conocimiento de los usuarios acerca de sus principales derechos (año 2019)**



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019. Elaboración GPSU-OSIPTEL

Este problema de asimetría de información se ve reflejado también en las múltiples consultas, reclamos y quejas que presentan los usuarios y/o abonados, por canales formales o informales como las redes sociales. En particular, estos evidencian un alto grado de desconocimiento sobre los sus derechos y los procedimientos a seguir para ejercerlos, como sus obligaciones y las consecuencias de incumplirlas.

Algunos ejemplos sobre el desconocimiento de sus obligaciones son los casos en los que los usuarios consultan sobre la validez de los cobros por reconexión de los servicios, lo que demuestra que el usuario no tiene clara la información sobre las penalidades por retraso en los pagos de sus servicios; o los casos en los que los usuarios se quejan en redes sociales que la empresa operadora les está cobrando una penalidad por terminar su contrato, la misma que se refiere al pago por terminación anticipada de un contrato asociado a la adquisición de un equipo terminal que es otorgado con descuento; entre otros casos similares.

Finalmente, hay evidencia de desconocimiento respecto a los procedimientos a seguir para ejercer sus derechos como usuarios y abonados. Por ejemplo, aún existen usuarios que reportan no saber que existe la posibilidad de efectuar la portabilidad numérica de sus líneas fijas o móviles. Del mismo modo, existen casos en los que los usuarios reportan que han solicitado la baja de su servicio, pero lo que ha sido registrado por el operador fue una solicitud de bloqueo del servicio, lo cual no es definitivo.

Un caso específico de desconocimiento de procedimientos es el de posibilidades de migración a otros planes de la misma empresa. Este desconocimiento se hizo evidente tras los incrementos tarifarios de Telefónica en sus rentas del servicio de internet fijo<sup>7</sup>, situación en la que los usuarios reportaron problemas para la migración, que entre otros aspectos era causado por el desconocimiento de este derecho o del procedimiento para realizarlo.

<sup>7</sup> El último incremento entró en vigencia en el mes de enero 2020, el mayor registrado en los últimos años, con un aumento promedio de S/ 13.7 por recibo (para algunos usuarios, el incremento ha sido de hasta S/ 15.9).



A esta situación de desconocimiento de los usuarios respecto a sus derechos y obligaciones y sobre cómo realizar de trámites y procedimientos, se le suma el hecho de que algunos de los canales no permiten realizar ciertos tramites, ya sea porque no existe tal obligación en las distintas normativas, o porque las empresas operadoras sesgan las posibilidades de realizar trámites a su conveniencia.

Así, se identificó que las opciones de migración que algunas de las empresas operadoras ofrecen son sesgadas, en beneficio de la empresa, y no necesariamente del cliente. Por ejemplo, en los aplicativos se ofrece la opción de migración hacia un plan próximo de mayor renta, y no se cuenta con la opción de hacerlo a otros planes de menor renta. De esta forma, solo se facilita el proceso de migración hacia planes de mayor valor induciendo parcialmente la elección del consumidor, pues a través de este medio no existe la posibilidad de migrar o informarse sobre la totalidad de alternativas ofertadas por el operador.

Del mismo modo, se ha detectado que por el canal telefónico, los asesores de algunas empresas tienden a desincentivar la migración poniendo trabas para la migración hacia planes de menor renta; ya sea demorando injustificadamente la migración<sup>8</sup>, haciendo alusión a la no disponibilidad de planes alternativos a pesar de que estos se encuentran comercializados en la página web de la misma empresa o informando que el usuario debe darse de baja de su servicio actual para posteriormente solicitar el alta de un nuevo servicio, lo cual involucraría que el abonado se quede sin servicio durante algunos días.

Una situación similar se presenta con la solicitud de baja definitiva, los asesores suelen disuadir a los abonados argumentando que no se puede realizar el trámite por ese canal, ofreciendo insistentemente alternativas para la migración a otro plan o dilatando injustificadamente el trámite de baja.

**En síntesis, tras la contratación del servicio el abonado enfrenta múltiples problemas de información: (i) desconocimiento de sus obligaciones, que puede generar situaciones adversas para el abonado; (ii) desconocimiento de sus derechos, lo que los pone en una situación de vulnerabilidad ante los problemas que podría enfrentar; y, (iii) desconocimiento sobre cómo realizar ciertos trámites o procedimientos, que dificulta que actúe en su beneficio ante distintas situaciones, y que empeora por la heterogeneidad de procedimientos en los distintos canales.**

### ***3.1.2. Problema de falta de digitalización en los trámites y procedimientos que realizan los usuarios.***

El Estado de Emergencia actual ha evidenciado una fuerte brecha de digitalización en este mercado, la necesidad de minimizar contacto físico ha hecho que usuarios y abonados busquen realizar el mayor número trámites por medios digitales, esta situación ha mostrado que existe un importante problema de falta de digitalización.

<sup>8</sup> Estos incidentes durante el periodo de aislamiento social obligatorio, fue reportada por la Gerencia de Políticas Regulatorias y de Competencia, mediante memorando N° 00185-GPRC/2020, a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.



**I. Subutilización de los aplicativos informáticos.**

El artículo 10-A de las Condiciones de Uso, establece que aquellas empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o mayor a 500 mil abonados a nivel nacional, deberán implementar en sus páginas web, un aplicativo web para acceder a información sobre el mecanismo de contratación de todos sus servicios principales y adicionales; al detalle histórico de sus solicitudes de suspensión traslado, bloqueo de equipo, reposición de *SIM card* y cuestionamiento de titularidad; y para solicitar la entrega de su recibo y de la guía telefónica por ese aplicativo web.

Algunas de estas empresas operadoras, además del aplicativo web mencionado han desarrollado aplicativos móviles para brindar más opciones de acceso a sus abonados, no obstante, no existe ninguna obligación sobre el uso de estas ni en cuanto a la información que debe brindarse ni a los procedimientos que los usuarios podrían realizar a través del mismo.

Es decir, las obligaciones respecto a la información a la que los abonados pueden acceder y a los trámites o procedimientos que estos pueden realizar en el aplicativo web es mínima, y nula en el caso del aplicativo móvil.

Si bien en la actualidad, las empresas operadoras le han otorgado más funcionalidades a los aplicativos web y móvil, lo cierto es que, al no estar normado, las funcionalidades que le otorga cada empresa son muy heterogéneas, lo que dificulta a los usuarios conocer el detalle de los mismos.

En ese sentido, existen una serie de procesos, trámites e información a los que los usuarios podrían acceder fácilmente desde estos aplicativos, pero actualmente depende de cada empresa brindar estos servicios (ver Cuadro N° 2).

**Cuadro N° 2: Comparación de trámites que se pueden realizar a través del aplicativo web y del aplicativo móvil, por empresa operadora.**

TIPO DE TRÁMITES	TELEFÓNICA	CLARO	BITEL
<b>TRÁMITES CRÍTICOS</b> (reposición de <i>sim-card</i> , recuperación de equipo terminal, contratación de altas nuevas)	Ni en aplicativo web ni en aplicativo móvil.	Ni en aplicativo web ni en aplicativo móvil.	Ni en aplicativo web ni en aplicativo móvil.
<b>TRÁMITES DE MEDIANA CRITICIDAD.</b> (migraciones, recargas, compra de paquetes)	Todas las acciones en aplicativo móvil.	Migración solo en aplicativo web, lo demás en ambos aplicativos	Solo recargas en aplicativo móvil. Ninguna acción en aplicativo web.
<b>OTROS TRAMITES</b> (Consultas, pagos de recibos, canje de bonos, etc)	Todas las acciones en aplicativo móvil, información básica en aplicativo web.	Todas las acciones en ambos aplicativos.	Todas las acciones en ambos aplicativos.

Nota: No se posee información de Entel, pues no asistió a la reunión convocada el 27 de Julio



Fuente: Información brindada por las Empresas Operadoras. Elaboración GPRC-OSIPTEL

El uso de estos aplicativos se ha ido masificando con el tiempo. En la actualidad, por ejemplo, Telefónica y América Móvil Perú S.A. (en adelante, Claro) reportan, cada uno, más de un millón de usuarios que tiene acceso a Mi Movistar y Mi Claro<sup>9</sup>, respectivamente. Por su parte, Viettel Perú S.A.C. (en adelante, Bitel) reporta alrededor de medio millón de usuarios que mensualmente acceden a Mi Bitel<sup>10</sup>. Si bien una cantidad importante de usuarios tienen acceso a estos aplicativos, lo cierto es que aún es un porcentaje muy reducido de la cantidad total de abonados.

**En síntesis, actualmente los aplicativos web y aplicativos móviles se están subutilizando, ya que, por un lado, las obligaciones respecto a sus funcionalidades son mínimas y, por otro lado, aún existe un gran porcentaje de usuarios y abonados no que acceden a ellos.**

## II. Subutilización de la contraseña única.

El artículo 128 de las Condiciones de Uso plantea el uso de la contraseña única para que los abonados puedan realizar trámites como la recuperación de equipos terminales móviles y la contratación de altas nuevas por vías no presenciales y sin pasar por identificación biométrica.

Para ello, la contraseña única puede ser obtenida de forma presencial al momento de la contratación o en otro momento en que la identidad del abonado pueda ser validada a través de verificación biométrica; o a través del correo electrónico que el abonado haya indicado cuando se realizó la validación biométrica.

Para conocer el estado de uso de la contraseña única por parte de las principales empresas operadoras, se remitieron cartas a Telefónica<sup>11</sup>, Claro<sup>12</sup>, Entel<sup>13</sup>, Viettel<sup>14</sup> y a Guinea Mobile S.A.C (en adelante, Cuy Móvil)<sup>15</sup>, solicitando información sobre el estado del uso de la contraseña única para cada una.

Las respuestas de las empresas operadoras evidencian que ninguna de ellas está haciendo uso efectivo de la contraseña única.

<sup>9</sup> En el caso de Mi Claro, según la información reportada por la empresa operadora, este posee dos interfaces que requieren distintos niveles de seguridad:

- Un primer interface que requiere únicamente que el usuario ingrese desde la línea contratada y al ingresar mismo app detecta el número y manda un SMS para poder ingresar a este interface que permite realizar consultas mínimas.
- Existe un segundo interface, que permite realizar más trámites, al que se debe ingresar iniciando sesión, y haciendo uso de una contraseña.

<sup>10</sup> Entel Perú S.A. no contestó el requerimiento, ni asistió a la reunión convocada.

<sup>11</sup> Carta N° C.00114-GPRC/2020, remitida el 04 de junio de 2020

<sup>12</sup> Carta N° C.00116-GPRC/2020, remitida el 04 de junio de 2020

<sup>13</sup> Carta N° C.00115-GPRC/2020, remitida el 04 de junio de 2020

<sup>14</sup> Carta N° C.00113-GPRC/2020, remitida el 04 de junio de 2020

<sup>15</sup> Carta N° C.00112-GPRC/2020, remitida el 04 de junio de 2020



- Telefónica<sup>16</sup> reportó que su protocolo de entrega de contraseña única está aprobado por el OSIPTEL, pero aún no lo masifican por dificultades para que los propios usuarios se apersonen a solicitar su contraseña única.
- Claro<sup>17</sup> reportó que aún no cuenta con procedimiento de generación de Contraseña Única para clientes residenciales, pues este está pendiente de aprobación. Por tanto, aun no hace uso efectivo de la contraseña única.
- Entel<sup>18</sup> reportó que aún no cuenta con un procedimiento aprobado para la generación de Contraseña Única.
- Bitel<sup>19</sup> reportó que cuenta con un procedimiento generación de Contraseña Única aprobado, y que han realizado gestiones para que sus clientes se afilien a la contraseña única, incluso desarrollaron la campaña denominada SOS MiBitel, con la cual sus abonados que generaran la contraseña única podían obtener datos o minutos libres; no obstante, únicamente 983 usuarios la generaron y solo 300 la usaron para la campaña.
- Cuy Móvil<sup>20</sup> reportó que aún no cuentan con la aprobación del procedimiento de generación de Contraseña Única, pero una vez aprobado, tienen sus sistemas preparados para enviar de manera masiva la contraseña única temporal, de tal forma que los usuarios modifiquen dicha contraseña y puedan utilizarla.

**En síntesis, actualmente ninguna empresa operadora usa efectivamente la contraseña única. No obstante, todas informan que tienen real interés en usarla, pero tienen dificultades para masificarla.** Ello debido a que (i) hay un costo de transacción alto para los usuarios antiguos, que no han pasado biometría o no han registrado un correo electrónico y deben ir de manera presencial a pasar biometría para obtener su contraseña única; (ii) esta contraseña única solo será usada cuando hagan nuevas contrataciones o recuperen su equipo terminal.

### III. Problemas con la normativa que aún mantiene trámites presenciales.

La revisión de las principales normas relacionadas a la atención de usuarios por parte de las empresas operadoras y el OSIPTEL, a saber: Condiciones de Uso, Reglamento de Reclamos y Reglamento de Calidad de Atención, muestra que existen trámites que se realizan únicamente de forma presencial.

<sup>16</sup> Remitió sus respuestas el 22 de junio de 2020, mediante carta N° TDP-1716-AG-GER-20

<sup>17</sup> Remitió sus respuestas el 25 de junio de 2020, mediante carta N° DMR/CE/N°1258/20, posteriormente, el jueves 09 de julio de 2020 se sostuvo una reunión a solicitud de OSIPTEL, para aclarar algunas de las respuestas remitidas.

<sup>18</sup> Se le envió un reiterativo con plazo perentorio, mediante carta N° 00134-GPRC/2020, remitida el 07 de julio de 2020, debido a que hasta esa fecha no se obtenía respuesta. Posteriormente, el 13 de julio de 2020, mediante carta N° CGR-3024/2020, remitió una carta contestando que aún no hacía uso de la contraseña única y solicitó una reunión para ahondar en el detalle. Se programó la reunión para el 24 de julio de 2020, posteriormente pidió aplazarla al 27 de julio de 2020, pero tampoco asistió.

<sup>19</sup> Remitió sus respuestas el 24 de junio de 2020, mediante carta N° 2205-2020/DL; posteriormente, el viernes 10 de julio de 2020 se sostuvo una reunión a solicitud de OSIPTEL, para aclarar algunas de las respuestas remitidas. Ulteriormente, el 15 de julio de 2020, remitieron la carta N° 2276-2020/DL, mediante la cual complementaron y aclararon sus respuestas

<sup>20</sup> Remitió un correo de respuesta el 04 de junio de 2020.



Se encontró que existen treinta y nueve (39) artículos en dichas normas que exigen la realización de algún trámite únicamente de manera presencial (ver cuadro N° 3).

***Cuadro 3: Recuento de artículos que contienen trámites, distinguiendo aquellos que permiten realizarse de manera presencial y/o no presencial***

Norma	Trámites que se permiten solo de manera presencial	Trámites que se permiten solo de manera no presencial	Trámites que se pueden realizar de manera presencial y no presencial
Condiciones de Uso	20	15	40
Reglamento de Reclamos	15	5	19
Reglamento de Calidad de atención	4	1	4
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>21</b>	<b>63</b>

Fuente: Normas publicadas. Elaboración GPRC-OSIPTEL

Si bien, algunos de estos trámites por sus características requieren necesariamente la presencia física del usuario, lo cierto es que, **mantener todos estos trámites de forma meramente presencial genera un costo de transacción alto para los usuarios, que se ha agravado en el contexto de emergencia sanitaria actual.**

### **3.2. Agentes involucrados y efectos del problema detectado**

#### **3.2.1. Impacto sobre los usuarios y abonados**

##### A. Los problemas de información:

Los problemas de información afectan de forma directa a los usuarios, pues los pone en una situación de desventaja permanente frente a los operadores que ofrecen y venden el servicio, generando insatisfacción en los usuarios y/o abonados.

Antes de la contratación, se encuentran en una situación de desventaja, pues al no conocer ciertamente los atributos que podrían satisfacer sus necesidades ya se encuentran predispuestos a hacer elecciones sub-óptimas (ya sea porque sobreestiman los atributos que necesitan y pagando más por ese motivo, o subestimándolos haciendo que sientan insatisfacción con el servicio o debiendo pagar por paquetes adicionales a su plan). Esta situación se agrava debido a que la oferta de planes, servicios, y promociones es de difícil procesamiento para ellos, principalmente porque es sumamente extensa y no está publicada de manera homogénea en todos los canales (existen planes que solo se encuentran en el SIRT del OSIPTEL, pero no están registrados en las páginas web, aplicativos, canales presenciales, etc).

A este desconocimiento inicial, que muchas veces deriva en contrataciones de planes que no son los óptimos para los usuarios, se le suma el desconocimiento de sus derechos y cómo ejercerlos, y de sus obligaciones y las consecuencias de incumplirlas, lo cual genera que mantengan situaciones sub-óptimas, e insatisfacción permanentemente.



**B. Los problemas de falta de digitalización:**

Estos problemas afectan directamente al usuario pues le generan costos de transacción altos, para realizar cada uno de los trámites y procedimientos que no están aún digitalizados, más aún en un contexto de aislamiento social como el actual.

**3.2.2. Impacto sobre las empresas operadoras.**

**A. Los problemas de información:**

En el caso de las empresas operadoras, el problema descrito, los afecta de manera positiva, pues pueden extraer un beneficio adicional por la asimetría de información. A continuación, se explican a manera de ejemplo, algunas situaciones de información asimétrica que podrían estar ocurriendo en el mercado:

- Una elección sub-óptima de los usuarios que sobreestimen los atributos que necesitan, genera mayores ingresos por elección de servicios con rentas más altas. Por ejemplo, cuando un usuario no intensivo en uso de internet, elige un servicio empaquetado con las velocidades más altas o un servicio de internet móvil con una mayor capacidad de datos que la efectivamente consumida.
- La desinformación respecto a la totalidad de planes, servicios y promociones disponibles, hace que los vendedores puedan ofrecer a su conveniencia, los planes que extraigan mayores excedentes de los usuarios. Por ejemplo, cuando los vendedores únicamente ofrecen los planes de mayores rentas, omitiendo la explicación de planes de rentas más económicas, o servicios no empaquetados.
- La desinformación respecto a sus derechos, puede generar que los usuarios permitan que la empresa vulnere sus derechos. Por ejemplo, cuando se le informa al usuario que, para poder reclamar por facturación, primero tiene que pagar la factura; o cuando el usuario explica que quiere terminar su servicio y los asesores de las empresas solicitan una suspensión en lugar de una baja definitiva; o cuando el usuario desea hacer un cambio en su plan (migración) y le informan que no es posible, o que los planes disponibles son únicamente para altas nuevas; entre otros.

En ese sentido, si bien existe un impacto indirecto negativo sobre las empresas operadoras que consiste en los reclamos de los usuarios y/o abonados, y en la percepción negativa por parte de los usuarios, lo cierto es que esta asimetría de información favorece a que la empresa pueda extraer rentas adicionales.

**B. Los problemas de falta de digitalización:**

Estos problemas afectan desde dos ámbitos a las empresas operadoras:

- Por un lado, les afectan negativamente, pues existen trámites que si pudieran hacerse de manera no presencial le abaratarían algunos costos administrativos (personal, espacios físicos de atención).



- Por otro lado, pueden aprovechar que no existan obligaciones específicas respecto a trámites o procedimientos, y facilitar trámites que les otorguen ganancias y no facilitar trámites que puedan restarles ganancias como por ejemplo: facilitar la migración hacia planes de mayor renta permitiendo que se realice a través de la aplicación móvil, y no permitir migración de postpago a prepago o a planes de rentas menores por ese mismo canal.

### 3.2.3. Impacto sobre el OSIPTEL.

#### A. Los problemas de información:

El impacto sobre el OSIPTEL básicamente consiste en los reclamos, apelaciones, quejas consultas y solicitudes que debe gestionar producto del desconocimiento de los usuarios y/o abonados, lo cual involucra invertir recursos humanos y tiempo en solucionar un reclamo que podría evitarse, congestionando en general el sistema de reclamos.

#### B. Los problemas de falta de digitalización:

Al igual que a usuarios, abonados y empresas operadoras, la falta de digitalización tiene un impacto negativo para el OSIPTEL, pues los trámites presenciales encarecen algunos costos administrativos y regulatorios.

### 3.3. Permanencia del Problema en caso de no Intervención

#### A. En el caso de los problemas de información:

Para atender el problema de desconocimiento ex ante, el OSIPTEL ha venido desarrollando distintos aplicativos web que hacen más amigable la información para los usuarios y/o abonados, tales como las herramientas digitales que se denominaban Comparamóvil y el Comparatel, las cuales son herramientas útiles que permiten que los usuarios puedan comparar una gran cantidad de información de forma didáctica y sencilla, los mismos que están en constante actualización y mejora.

El Comparatel, además incluye el servicio de “calculadora” que consiste en medir la demanda del usuario de algunos atributos, basándose en respuestas a consumos del usuario. Esto permitirá que el usuario tenga información aproximada de su consumo real de datos, facilitando así su elección y reduciendo de esta manera uno de los problemas de asimetría informativa presentados.

Del mismo modo, el OSIPTEL invierte continuamente en campañas de difusión de derechos de los usuarios y soporte para sus consultas sobre los procedimientos.

No obstante, estos esfuerzos son insuficientes debido a que en la mayoría de casos, el contacto directo es únicamente entre el usuario y la empresa operadora, y esta última no cuenta con los incentivos para aminorar esta asimetría de información, pues como se señaló en la sección previa incluso puede llegar a rentabilizar la desinformación del usuario. Por tanto, no realiza acciones necesarias para que los usuarios estén más informados; es decir, para brindar información más clara, oportuna y precisa a los usuarios y abonados. En ese



sentido, de no intervenir, el problema se mantendría y los efectos negativos antes descritos continuarían.

Más aún si se considera que existe una heterogeneidad importante entre los usuarios, quienes en primer lugar tienen acceso a distintos servicios, así no todos tienen por ejemplo acceso a internet y, por tanto, no pueden acceder a ciertos canales. Asimismo, existen usuarios en zonas alejadas que no cuentan con acceso cercano a un centro de atención presencial. Otro aspecto que también se debe considerar es que en el Perú existen usuarios cuya lengua materna no es el español, e incluso existen usuarios que no saben leer.

En ese contexto, para asegurar el empoderamiento del usuario, considerando sus diferencias, es necesario asegurar que los usuarios estén cada vez más y mejor informados de sus derechos y obligaciones, así como de los procedimientos que deben realizar ante distintas eventualidades, mediante todos los canales con los que cuente el operador y potenciando canales no presenciales.

*B. En el caso de los problemas de falta de digitalización:*

La Tercera Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución de Consejo Directiva N° 096-2018-CD/OSIPTEL que modifica las Condiciones de Uso, estableció un plazo de dos años, contando a partir del 01 de junio de 2018, para que las empresas operadoras del servicio público móvil puedan mantener el uso de las contraseñas únicas que hayan venido otorgando a sus abonados para acceder a la información personalizada sobre los servicios contratados contenida en un aplicativo informático o sección específica la utilización de estas. Luego de este plazo, las empresas operadoras solo podrían mantener habilitada la contraseña única para la realización de trámites y solicitudes por parte de sus abonados.

Posteriormente, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 064-2020-CD/OSIPTEL, se amplió en noventa (90) días hábiles la entrada en vigencia de la referida Disposición Complementaria, es decir, hasta el 09 de octubre de 2020.

A pesar de que esta es una herramienta de gran utilidad que ayuda el empoderamiento digital del usuario, más aún en el contexto actual, como se detalló en la sección 3.2, aún ninguna empresa operadora hace uso efectivo de la Contraseña Única.

Sin embargo, las cinco empresas operadoras consultadas usan con éxito los aplicativos web y/o móviles, para lo cual usan una contraseña que los usuarios obtienen mediante un SMS o correo electrónico. No obstante, hay una heterogeneidad en las funciones que tiene el aplicativo para cada empresa; en algunos casos (como Bitel) es meramente informativa y para pagos de sus recibos, y en otras (como Claro) sirve incluso para realizar migraciones, pero únicamente a planes de mayor renta.

En ese sentido, la intervención permitiría homogenizar las acciones que se pueden realizar mediante el aplicativo web o el aplicativo móvil, para procurar que la mayor cantidad de procesos puedan realizarse por este medio.

Tanto el uso de contraseña única para trámites críticos, como el uso de los aplicativos para trámites de mediana criticidad o trámites sencillos, es importante para empoderar a los



usuarios y aligerar sus costos de transacción. No obstante, como se ha observado, las empresas operadoras no tienen incentivos para masificar actualmente el uso de contraseña única o permitir que se puedan realizar todos los trámites, sobre todo los que involucran una reducción de sus rentas, por medio de los aplicativos.

En ese sentido, la no intervención haría que por el lado de la contraseña única, se mantengan las dificultades para que los propios usuarios se apersonen a solicitar su contraseña única, y eso no permitiría masificarlo; y en el caso de los aplicativos web y móvil, se mantendría la subutilización.

En el caso de los problemas con la normativa que aún mantiene tramites presenciales, la no intervención generará que se mantengan costos de transacción altos para los usuarios y abonados.

Estos problemas se hacen más complejos al observar que, cuando se contrata un servicio con una empresa operadora, ésta tiene el control sobre todos los trámites que el usuario puede realizar durante la prestación del mismo. Por lo tanto, ante la falta de competencia, no existen incentivos en las empresas operadoras para otorgar más facilidades a sus abonados para trámites que no les conviene que realicen.

#### **4. OBJETIVO Y BASE LEGAL DE LA INTERVENCIÓN**

##### **4.1. Objetivo de la Intervención**

El objetivo general de la propuesta de intervención sustentada en el presente informe es el de lograr el empoderamiento del usuario, desde dos ámbitos complementarios. Primero, lograr usuarios y abonados más y mejor informados; y segundo, incentivar la auto gestión por parte de usuarios y abonados, procurando la digitalización de los procesos.

A continuación, se describen los objetivos específicos para abordar cada uno de los problemas descritos en la sección 3.1 del presente informe.

##### **A. Sobre los problemas de información:**

El objetivo específico de la intervención sobre los problemas de información descritos en la sección 3.1.1 es el de buscar que los usuarios y abonados estén cada vez más y mejor informados antes de la contratación del servicio, durante la prestación del servicio contratado y durante la terminación del mismo.

Asegurar que los usuarios y abonados se encuentren informados de manera efectiva durante las tres etapas es el primer paso para el empoderamiento de los mismos. En ese sentido, es importante proponer un sub-objetivo específico para cada etapa:



- i. Sub-objetivo específico A1: Mejorar el acceso a información antes de adquirir el servicio:

Ex-ante (antes de adquirir el servicio) el usuario necesita acceder de forma efectiva a toda la oferta disponible, de modo que pueda realizar una elección lo más adecuadamente posible, respondiendo a sus necesidades.

- ii. Sub-objetivo específico A2: Mejorar el acceso a información durante la prestación del servicio:

Una vez contratado el servicio, el abonado necesita tener información clara y oportuna sobre todos los procedimientos que puede realizar, tales como migración de plan, portabilidad de operador, presentación de reclamos, suspensión temporal del servicio, procedimiento en caso de avería, entre otros.

- iii. Sub-objetivo específico A3: Mejorar el acceso a información durante la terminación del servicio:

Cuando el abonado decide concluir su contrato, necesita tener información precisa sobre la manera en la que debe proceder para dar de baja el servicio y presentar un reclamo en caso haya algún problema con la terminación de mismo.

- iv. Sub-objetivo específico A4: Mejorar el acceso a información de manera transversal sobre sus derechos y obligaciones:

Además, de manera transversal, los usuarios y abonados necesitan conocer claramente sus obligaciones -para no incurrir en faltas que les generan costos extra- y sus derechos -para hacerlos valer cuando sienten insatisfacción con un servicio adquirido o cuando se vulneran los mismos.

Es preciso señalar que también es importante asegurar el acceso a la información clara y oportuna durante la contratación del servicio; no obstante, esta problemática ya ha sido abordada.

**B. Sobre los problemas de falta de digitalización:**

Finalmente, luego de asegurar que los usuarios y abonados tengan acceso a información oportuna en todo momento, un segundo paso para el empoderamiento de los usuarios es lograr que ellos mismos auto-gestionen algunos trámites aprovechando de mejor manera los canales y herramientas digitales.

En ese sentido, el tercer objetivo específico del presente informe y su correspondiente propuesta normativa es lograr el empoderamiento digital de los usuarios y abonados.

- i. Sub-objetivo específico B1: Buscar el aprovechamiento de los canales digitales.

Las aplicaciones web y móvil son un recurso importante para el empoderamiento digital de los usuarios y abonados, por lo que se debe procurar revertir su subutilización.



- ii. Sub-objetivo específico B2: Fortalecer el uso de la contraseña única.

La contraseña única de abonado es otra herramienta que puede ser de gran utilidad para que los abonados realicen sus trámites evitando acudir a los centros de atención para pasar por biometría. Esto reduciría los costos de transacción para los abonados y reduciría los costos en que incurren las empresas operadoras en personal y en centros de atención.

- iii. Sub-objetivo específico B3: Buscar la digitalización de los trámites que hoy son estrictamente presenciales.

Esto implica permitir que los trámites, que por su condición no requieran necesariamente la presencia de usuarios y/o abonados, puedan realizarse por algún canal no presencial.

En este punto, existe la necesidad de un análisis más profundo de la normativa y sus posibilidades de digitalización; por tanto, el sub-objetivo específico B3 deberá ser abordado en el mediano plazo, y por tanto, no será objeto del presente informe y su correspondiente propuesta normativa.

#### **4.2. Base Legal de la Intervención**

La base legal para la intervención del OSIPTTEL respecto a la problemática analizada está dada por la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, la cual establece en su artículo 3 que el OSIPTTEL ejerce, entre otras, la función normativa que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, 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, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido por el artículo 24 del Reglamento General del OSIPTTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, el Consejo Directivo del OSIPTTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa.

En ese sentido, en virtud de lo dispuesto en el inciso h) del artículo 25 del referido Reglamento, en el ejercicio de su función normativa, este Organismo tiene la facultad de dictar reglamentos sobre las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia, incluyendo aquellos aspectos analizados en el presente Informe.

#### **5. ANÁLISIS DE LAS OPCIONES REGULATORIAS**

Sobre la base de los siete sub-objetivos específicos planteados en la sección 4.1 del presente informe<sup>21</sup>, en esta sección se describen distintas opciones regulatorias para lograrlos, y posteriormente, se hace un análisis de la pertinencia de aplicar dichas opciones regulatorias, contrastándolas con la opción de no intervenir. Este análisis permite identificar los cambios

<sup>21</sup> No se concederán los sub-objetivos específicos B2 y C3 por requerir un análisis más pormenorizado, que debe realizarse en el mediano plazo.



normativos que, además de ser efectivos, sean los más simples y los menos costosos para la industria.

Si bien el objetivo general de estas propuestas es lograr el empoderamiento del usuario, estas deben responder al conjunto de problemas planteados y, por tanto, la propuesta final consistirá en un conjunto de cambios normativos.

## 5.1. Descripción de las opciones regulatorias

### 5.1.1. Ante el problema de asimetría de información

El objetivo específico que se busca ante este problema es lograr que los usuarios y abonados se encuentren cada vez más y mejor informados antes de la contratación del servicio, durante la prestación del servicio contratado y durante la terminación del mismo.

En ese sentido, las opciones regulatorias propuestas deben: (i) permitir que el usuario tenga acceso efectivo y oportuno a la oferta comercial vigente, en cada uno de los canales disponibles; (ii) buscar que las páginas web de las empresas operadoras contengan toda la información necesaria para los abonados, para proceder ante distintas eventualidades (dar de baja un servicio, presentar un reclamo, realizar una migración de plan, realizar una portación de empresa, entre otros); y, (iii) poner a disposición los medios necesarios para que el usuario conozca efectivamente sus deberes y derechos.

Para ello se analizan distintas herramientas de información a los usuarios, tales como: (i) los múltiples canales de comercialización, (ii) los aplicativos web y móviles, (iii) el link de información a usuarios y abonados de las páginas web de las empresas operadoras, y (iv) las facturas de abonado; y para cada una de estas se presentan las distintas opciones regulatorias.

#### I. Herramienta Informativa 1: Canales de comercialización:

Actualmente existen distintos canales de comercialización usados por las empresas operadoras, tales como el presencial, el telefónico, las páginas web, entre otros. No obstante, como se ha señalado en la sección 3.1.1, la oferta disponible varía según cada canal. En ese sentido, se hace necesaria la homogenización de la información brindada en cada canal. Para ello se propone que las empresas operadoras integren todos los canales de atención con los que cuentan, de tal forma que la información que brinden al usuario o abonado sea transversal e independiente del canal a través del cual se establece la comunicación. Esto, a su vez, permitirá que el usuario o abonado pueda elegir aquel medio de consulta que le resulte más idóneo, sin que ello implique un menor acceso a la información, con el consecuente riesgo de optar por una alternativa no óptima en función a sus preferencias.

A continuación, se describen las opciones regulatorias:

***Opción 1: Todos los canales deben contar con información completa de las ofertas comercializadas, y esta será brindada íntegramente a los usuarios o según los criterios que éste especifique.***



Todos los canales deberán contar con información completa y homogénea de las tarifas que comercialicen para cada servicio; es decir, en cada canal el usuario podrá acceder a información íntegra sobre todas las tarifas establecidas, planes tarifarios y tarifas promocionales comercializados por la empresa operadora.

En los canales que impliquen interacción, la provisión de la información se encontrará sujeta al requerimiento expreso que realice el usuario en función de sus necesidades; es decir, estas servirán como filtro inicial para poder brindar la información correspondiente. Sobre el particular, siempre se le indicará, de manera general, sobre las opciones con las que cuenta<sup>22</sup>.

De existir oferta específica para algún tipo de cliente, (p.e. solo para clientes nuevos, solo para clientes que deseen portarse, solo para clientes antiguos, etc), esta información deberá estar claramente especificada. De no estar especificada la información en algún canal, el usuario y/o abonado podrá acceder a la misma independientemente de su condición.

***Opción 2: Todos los canales deben contar con información completa de las ofertas comercializadas; sin embargo, en canales que requieran información concisa, la empresa operadora será quien determine los filtros para la provisión de la información.***

Todos los canales deberán contar con información completa y homogénea de las tarifas que comercialicen para cada servicio; es decir, en cada canal el usuario podrá acceder a información íntegra de tarifas establecidas, planes tarifarios y tarifas promocionales comercializados por la empresa operadora.

Sin embargo, en los canales que impliquen interacción, la provisión de la oferta se encontrará sujeta a un filtro previo realizado por el representante de la empresa, a partir del cual podrá sugerir, de forma preliminar, una determinada oferta.

No obstante, de existir ofertas específicas por tipo de cliente (nuevo, antiguo, portado), esto deberá especificarse claramente, caso contrario cualquier usuario podrá acceder a cualquier oferta publicada.

***Opción 3: Todos los canales deben contar con información completa de las ofertas comercializadas; sin embargo, en canales que requieran información concisa, el OSIPTEL será quien determine los filtros para la provisión de la información.***

Todos los canales deberán contar con información completa y homogénea de las tarifas que comercialicen para cada servicio; es decir, en cada canal el usuario podrá acceder a información íntegra de tarifas establecidas, planes tarifarios y tarifas promocionales comercializados por la empresa operadora.

<sup>22</sup> Por ejemplo, en planes con renta se podrá mencionar que la empresa cuenta con planes cuyas rentas van desde una mínima A hasta una máxima B.



Sin embargo, en los canales que impliquen interacción, el OSIPTEL establecerá qué información obligatoria se deberá brindar en función del servicio (precios, características y restricciones) y tipo de usuario (alta nueva, portación o migración) que se esté atendiendo.

## II. Herramienta Informativa 2: Link a usuarios y abonados de la página web

En la actualidad existe un problema de forma y de fondo en el cumplimiento de la obligación establecida en el “Artículo 8” de las Condiciones de Uso que señala que toda empresa operadora que cuente con una página web deberá incluir un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso, bajo la denominación “Información a Abonados y Usuarios”.

En cuanto a la forma, dentro de la página web, el referido vínculo se encuentra al final de esta y con un tamaño de fuente inferior al del resto de vínculos de la página web<sup>23</sup>, lo cual dificulta su acceso y minimiza la importancia de la información que contiene.

En cuanto al fondo, se percibe la ausencia de información relevante para el usuario como, por ejemplo, canales y procedimientos para realizar una portación o migración.

En ese sentido, las opciones regulatorias abarcan ambos problemas:

### ***Opción 1: Modificar el contenido dentro de este vínculo informativo sin reglamentar el formato ni ubicación del mismo dentro de las páginas web:***

La información incluida estará orientada a brindar a los usuarios información completa y necesaria para tomar decisiones, ésta será determinada y actualizada, de ser necesario, periódicamente, por el OSIPTEL.

### ***Opción 2: Modificar el contenido dentro de este vínculo informativo; y establecer ciertas condiciones mínimas sobre el formato y la ubicación del mismo dentro de las páginas web:***

La información incluida estará orientada a brindar a los usuarios información completa y necesaria para tomar decisiones, ésta será determinada y actualizada, de ser necesario, periódicamente, por el OSIPTEL.

Por otro lado, el tamaño de fuente del vínculo “Información a Abonados y Usuarios” deberá ser igual o superior al del resto de vínculos ubicados en la página web; y, asimismo, la sección donde este se encuentre deberá mantenerse siempre visible a través de la inmovilización del panel correspondiente, de tal forma que el desplazamiento dentro de la página no impida su visualización.

<sup>23</sup> Según el informe N°090-GPSU/2019 actualmente se observa una práctica general de las empresas operadoras de incluir el vínculo de en la parte final de su página web, y que para llegar al final de la misma, el usuario requiere realizar varios desplazamientos.



***Opción 3: Modificar el contenido dentro de este vínculo informativo; y determinar específicamente formato y la ubicación que debe tener el mismo dentro de las páginas web:***

La información incluida estará orientada a brindar a los usuarios información completa y necesaria para tomar decisiones, ésta será determinada y actualizada, de ser necesario, periódicamente, por el OSIPTEL.

Con el fin de asegurar el fácil acceso de los usuarios y abonados, el OSIPTEL decidirá sobre el formato y ubicación del vínculo informativo dentro de las páginas web de las empresas.

### III. Herramienta Informativa 3: Recibo de Abonado.

Todas las empresas están obligadas a remitir la factura de abonado, y esta es una herramienta que puede ser empleada para mejorar la información de los usuarios.

En este caso se propone una sola opción regulatoria, que será contrastada contra la opción base que es mantener el *statu quo* y por tanto no intervenir.

***Opción 1: Modificar las obligaciones de información en el recibo de abonado:***

Para aprovechar esta herramienta de información al usuario se propone que dentro del recibo se exponga una gráfica de la evolución de los consumos de los usuarios, respecto a las variables más relevantes.

#### ***5.1.2. Ante el problema de falta de digitalización:***

En cuanto al problema de falta de digitalización los sub-objetivos específicos son por un lado buscar el aprovechamiento de los aplicativos informáticos y, por otro lado, fortalecer el uso de contraseña única.

#### I. Herramienta de Digitalización 1: Aplicativos informáticos:

Respecto al aprovechamiento de los aplicativos informáticos, como se mencionó en la sección 3.1.3, únicamente existen obligaciones mínimas de información respecto al aplicativo web; sin embargo, no existen ni obligaciones respecto al uso de aplicativos móviles, ni sobre otras funcionalidades (además del de información mínima) que se pueden realizar desde los aplicativos, tales como Migraciones, Baja, Suspensión, Recargas, Pagos de Servicios, entre otras.

En ese sentido, las opciones regulatorias son las siguientes:

***Opción 1: Modificar las obligaciones del aplicativo web únicamente.***

Además de las obligaciones informativas que actualmente tienen los aplicativos web, estos deben incluir las funcionalidades adicionales de información y realización de trámites que el OSIPTEL considere pertinente.



***Opción 2: Modificar las obligaciones del aplicativo web e incluir la obligación de contar con un aplicativo móvil y determinar ciertas obligaciones diferenciadas.***

En esta opción se utilizaría el aplicativo web únicamente como herramienta informativa, para lo cual se incluirá, además de las obligaciones informativas actuales, algunas adicionales que el OSIPTEL considere pertinente.

Por su parte, se establecería la obligación de que las empresas operadoras con una cantidad igual o mayor a 500,000 abonados cuenten con un aplicativo móvil compatible con los sistemas operativos más utilizados. Este aplicativo móvil contendría tanto las obligaciones informativas como de realización de los trámites.

***Opción 3: Incluir la obligación de contar con un aplicativo móvil, y homogenizar las obligaciones en ambos aplicativos***

En esta opción se establecería la obligación de que las empresas operadoras con una cantidad igual o mayor a 500,000 abonados cuenten con un aplicativo móvil compatible con los sistemas operativos más utilizados; y tanto el aplicativo web como el aplicativo móvil fungirían de herramienta informativa y posibilitarían los trámites que el OSIPTEL defina.

**II. Herramienta de Digitalización 2: Contraseña Única:**

Respecto al fortalecimiento de la contraseña única, como se mencionó en la sección 3.1.3, a pesar de que desde el 09 de octubre de 2020, los trámites deberán hacerse usando únicamente la contraseña única, lo cierto es que aún no se ha masificado su uso. Esto puede deberse a que en la actualidad tanto empresas operadoras como usuarios y abonados, no han visto la necesidad de contar con la contraseña única, pero además porque el acceso a ella implica un costo de transacción que los usuarios y abonados no están dispuestos a asumir. En ese sentido se proponen las siguientes opciones regulatorias:

***Opción 1: Facilitar la masificación de la contraseña única permitiendo el uso de la auto-biometría.***

En la actualidad, la validación de la identidad para la obtención de la contraseña única se hace mediante la toma de biometría de forma presencial o mediante el correo electrónico que fue registrado al momento de pasar la biometría; no obstante, existen clientes antiguos (que no pasaron biometría y no registraron un correo electrónico) cuyo costo de oportunidad de ir a un centro de atención a pasar biometría para obtener la contraseña única es alto.

En ese sentido, esta opción propone permitir y estandarizar el uso de la auto-biometría, además de la biometría presencial, para que las empresas operadoras que cuentan con esta tecnología permitan a sus abonados obtener de esta manera su contraseña única.

Además, tal como está establecida en la normativa actual, ésta será la única contraseña que usarán tanto para trámites críticos (como la recuperación del equipo terminal) como trámites de menor criticidad (como migraciones, baja, cambio de titularidad, etc.).



***Opción 2: Permitir que existan dos niveles de contraseñas de abonado.***

Según la normativa actual, desde el 09 de octubre del 2020 será necesario el uso de contraseña única para la realización de cualquier trámite que requiera contraseña; así, las contraseñas con las que los abonados ingresan a los aplicativos para realizar trámites perderían validez.

En ese sentido, esta opción propone que se permita la coexistencia de dos niveles de contraseñas de abonado, una que requiera validación biométrica y sirva para trámites críticos, y otra que es la que los abonados usan para ingresar en sus aplicativos que sirva para trámites de menor criticidad.

***Opción 3: Permitir que existan dos niveles de contraseñas de abonado y facilitar la masificación de la contraseña única permitiendo el uso de la auto-biometría.***

Esta opción reúne las propuestas de las opciones 1 y 2; por tanto, propone la coexistencia de dos niveles de contraseñas de abonado, y a su vez permite el uso de auto-biometría para acceder a la contraseña única.

**5.2. Análisis e impacto en la competencia.**

Las opciones regulatorias planteadas en la sección 5.1 se examinan a la luz de criterios de evaluación cualitativos, con la posibilidad de poder comparar las opciones y elegir la que mayores beneficios netos tenga. Los criterios a considerar son 3, el primero de los cuales tiene un peso doble. Los criterios son:

- a) Efectividad de la intervención, o la capacidad de la opción para lograr los objetivos específicos indicados. Este criterio tendrá un peso doble pues la principal característica para elegir una de las opciones regulatorias es que estas logren abordar los problemas planteados. Si bien cada una de las propuestas busca alcanzar un propio propósito, este criterio busca evaluar si la opción regulatoria logra o no alcanzar ese propósito;
- b) Costo para las empresas operadoras, es decir, qué opción hace que las empresas operadoras incurran en menores costos para implementar las acciones necesarias para cumplir con la regulación; y,
- c) Costo Regulatorio – es decir, cuál de las opciones genera menores costos de supervisión/fiscalización o reduce las actividades de administración, supervisión y control relacionadas a cada propuesta.

Esta combinación de criterios permitirá que la efectividad sea garantizada asumiendo los menores costos posibles.

Para la evaluación de cada criterio, se usan unidades del -3 al 3. El detalle de las unidades usadas se presenta en el siguiente cuadro:



**Cuadro N° 4: Escala de criterios de evaluación**

+3	+2	+1	0	-1	-2	-3
Alta mejora respecto al escenario base.	Mejora moderada respecto al escenario base.	Ligera mejora respecto al escenario base.	No presenta un cambio sustancial en efectividad o costos con respecto al escenario base.	Ligera desmejora respecto al escenario base.	Desmejora moderada respecto al escenario base.	Importante desmejora respecto al escenario base.
Ahorros importantes frente al escenario base	Ahorros moderados frente al escenario base	Ligero ahorro frente al escenario base		Ligero incremento de costos respecto a escenario base	Incremento moderado de costos respecto a escenario base	Importante incremento de costos respecto a escenario base

### 5.2.1. Análisis multicriterio de las opciones para la Herramienta Informativa 1: Canales de Comercialización

El análisis de la puntuación otorgada a cada una de las alternativas por cada criterio se describe a continuación:

i. Criterio de efectividad (empoderamiento del usuario):

Cualquiera de las situaciones dejaría al abonado en una situación mejor de que la actual (alternativa 0), dado que contaría con la información sobre todos los planes disponibles en todos los canales a los que acuda. No obstante, en canales que requieran brindar información concisa, como el canal telefónico, que sea la empresa operadora quien determine los filtros para la provisión de la información, podría sesgar esta información a conveniencia de las empresas operadoras, por esta razón se le otorga una puntuación de +3 a las alternativas 1 y 3 y de +2 a la alternativa 2.

ii. Criterio de costo para las empresas operadoras:

Si bien cualquiera de las alternativas genera costos de adecuación para las empresas operadoras, lo cierto es que si los criterios de provisión de la información recaen en los usuarios y/o abonados generarían una ligera diferencia en costos, por esta razón las alternativas 1 y 3 se les otorga una puntuación de -2 y a la alternativa 2 de -1.

iii. Criterio de Costo Regulatorio:

La alternativa 3 genera por un lado el costo regulatorio de determinar los criterios de provisión de la información y, por otro, el de supervisar que se estén cumpliendo, en ese sentido se le otorga una puntuación de -2. La alternativa 2 genera costos de supervisión más altos porque por un lado se debe supervisar la provisión y, por otro, que esta no sea en perjuicio del usuario, por esa razón se le otorga una puntuación de -2. En tanto, la alternativa 1 requiere únicamente la supervisión de la provisión de toda la información, por lo que tiene una puntuación de -1.



El resumen de las puntuaciones puede observarse en el cuadro N° 5

**Cuadro N° 5: Comparación entre las alternativas para Canales de Comercialización**

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Alternativa 0 No intervención	Alternativa 1 (Criterios de Información definidos por el Usuario)	Alternativa 2 (Criterios de Información definidos por la empresa operadora)	Alternativa 3 (Criterios de Información definidos por el OSIPTEL)
Efectividad (Empoderamiento de Usuario)	50%	0	3	2	3
Costo para las empresas	25%	0	-2	-1	-2
Costo regulatorio	25%	0	-1	-2	-2
<b>Resultado de evaluación Cuantitativa</b>		<b>0.0</b>	<b>+ 0.75</b>	<b>+ 0.25</b>	<b>+ 0.50</b>

El análisis multicriterio muestra que la alternativa 1 es la que obtiene mejores resultados, porque es efectiva y su implementación genera menores costos.

Esta alternativa consiste en la obligación de que la información sobre todos los planes comercializados vigentes deban estar disponibles en todos los canales de comercialización, esto es: canal telefónico, canal presencial, página web y cualquier otro que se use para comercializar los servicios. En el caso de que se requiera brindar información concisa por alguno de los canales, el propio usuario será quien determine los filtros para la provisión de la información sobre los planes.

**5.2.2. Análisis multicriterio de las opciones para la Herramienta Informativa 2: Link de información a usuarios y abonados de la página web**

El análisis de la puntuación otorgada a cada una de las alternativas por cada criterio se describe a continuación:

i. Criterio de efectividad (empoderamiento del usuario):

Cualquiera de las situaciones dejaría al abonado en una situación mejor de que la actual (alternativa 0), dado que actualmente este link no contiene información idónea para el usuario, en ese sentido la alternativa 1 obtiene una puntuación de +2 y las alternativas 2 y 3 una puntuación de +3 porque el link tendrá mayor visibilidad.

ii. Criterio de costo para las empresas operadoras:

En cuando a los costos de adecuación para las empresas, la alternativa 1 generaría costos mínimos pues es solo cambiar el contenido del link actual, por tanto, se le otorga una puntuación de -1. La alternativa 2 generaría costos ligeramente superiores, pues requiere un cambio en el formato, por tanto, se le otorga una puntuación de -2. La alternativa 3



requiere cambios significativos en el formato y en su ubicación en la página web, por tanto, se le otorga una puntuación de -3.

iii. Criterio de Costo Regulatorio:

Se le otorga una puntuación de -1 a las alternativas 1 y 2 debido a que los costos regulatorios son mínimos, mientras que a la alternativa 3 se le otorga una puntuación de -2 pues requiere además de la supervisión, determinar cuál será el formato que tendrá el link y su ubicación en la página web.

El resumen de las puntuaciones puede observarse en el cuadro N° 6.

**Cuadro N° 6: Comparación entre las alternativas para Link a usuarios y abonados de la página web**

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Alternativa 0 No intervención	Alternativa 1 (Solo Fondo)	Alternativa 2 (Fondo y parcialmente forma)	Alternativa 3 (Fondo y forma)
Efectividad (Empoderamiento informativos de Usuario)	50%	0	2	3	3
Costo para las empresas	25%	0	-1	-2	-3
Costo regulatorio	25%	0	-1	-1	-2
<b>Resultado de evaluación Cuantitativa</b>		<b>0</b>	<b>+ 0.5</b>	<b>+ 0.75</b>	<b>+ 0.25</b>

El análisis multicriterio muestra que la alternativa 2 es la que obtiene mejores resultados, porque es efectiva y su implementación genera menores costos.

Esta alternativa consiste en la obligación de que se modifique el contenido del Link de información a usuarios y abonados, y que este link tenga al menos el mismo formato que los demás links de la página web. No puede ser de un tamaño menor que haga difícil su ubicación.

**5.2.3. Análisis multicriterio de las opciones para la Herramienta Informativa 3: Factura de Abonado**

El análisis de la puntuación otorgada se describe a continuación:

i. Criterio de efectividad (empoderamiento del usuario):

La alternativa propuesta es más efectiva que la situación actual, porque le brinda al abonado información importante sobre sus consumos, de forma que pueda evaluar una migración si así le conviene, por tanto, se le otorga una puntuación de +2.



ii. Criterio de costo para las empresas operadoras:

El costo de adecuación de esta alternativa es moderado pues consiste únicamente en la incorporación de un cuadro comparativo del consumo de los últimos meses, por tanto, obtiene una puntuación de -2.

iii. Criterio de Costo Regulatorio:

Esta alternativa genera ligeros costos de supervisión, por lo que se le otorga una puntuación de -1.

El resumen de las puntuaciones puede observarse en el cuadro N° 7.

**Cuadro N° 7: Comparación entre las alternativas para la información en el Recibo de Abonado**

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Alternativa 0 No intervención	Alternativa 1 Incluir Obligaciones
Efectividad (Empoderamiento de Usuario)	50%	0	2
Costo para las empresas	25%	0	-2
Costo regulatorio	25%	0	-1
<b>Resultado de evaluación Cuantitativa</b>		<b>0</b>	<b>+ 0.5</b>

El análisis multicriterio muestra que la alternativa de agregar en los recibos de abonado una gráfica comparativa de los consumos de los últimos meses, es mejor que la de no intervenir, pues es efectiva y los costos de adecuación y supervisión no son altos.

**5.2.4. Análisis multicriterio de las opciones para la Herramienta de Digitalización 1: Aplicativos web y móviles**

El análisis de la puntuación otorgada a cada una de las alternativas por cada criterio se describe a continuación:

i. Criterio de efectividad (empoderamiento del usuario):

Cualquiera de las situaciones dejaría al abonado en una situación mejor que la actual, pues se le proporciona la opción de auto-gestionar sus trámites y solicitudes. En el caso de la alternativa 1, en la que estas obligaciones solo se imponen al aplicativo web, se genera una mejora moderada, por tanto, se le otorga un puntaje de +2. En el caso de la alternativa 2, donde las obligaciones son diferenciadas entre aplicativo web y móvil, también se le otorga un puntaje de +2, pues la mejora es moderada. Por su parte, la alternativa 3 obtiene un puntaje de +3 pues permite que el abonado pueda gestionar sus trámites no solo mediante el aplicativo móvil, sino también mediante otros dispositivos como una tableta o una laptop que puede facilitar la visualización y análisis de información para posteriormente realizar trámites.



## ii. Criterio de costo para las empresas operadoras:

En cuando a los costos de adecuación para las empresas, la alternativa 1 generaría un incremento moderado de los costos, pues tendrían que modificar su aplicativo web para permitir realizar algunos trámites adicionales. La alternativa 2 también implicaría un incremento moderado pues debería adecuar el aplicativo móvil para que soporte estos trámites. Por ello, a ambas alternativas se les otorga un puntaje de -2. En cuanto a la alternativa 3, como se tiene que adecuar a ambos aplicativos, el puntaje otorgado es -3.

## iii. Criterio de Costo Regulatorio:

Todas las alternativas tienen un ligero incremento de costos de supervisión, respecto a la no intervención actual, en ese sentido todas tienen un puntaje de -1.

El resumen de las puntuaciones puede observarse en el cuadro N° 8

**Cuadro N° 8: Comparación entre las alternativas para Aplicativos web y móviles**

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Alternativa 0 No intervención	Alternativa 1 (Obligaciones extra en aplicativo web)	Alternativa 2 (Obligaciones diferenciadas entre aplicativo web y móvil)	Alternativa 3 (Mismas obligaciones en aplicativo web y móvil)
Efectividad (Empoderamiento digital de Usuario)	50%	0	2	2	3
Costo para las empresas	25%	0	-2	-2	-3
Costo regulatorio	25%	0	-1	-1	-1
<b>Resultado de evaluación Cuantitativa</b>		<b>0</b>	<b>+ 0.25</b>	<b>+0.25</b>	<b>+0.50</b>

El análisis multicriterio muestra que la alternativa 3, es la que obtiene mejores resultados, pues otorga las facultades a los abonados para auto-gestionar los trámites más importantes, sin necesidad de hacerlo de manera presencial, y a través de diferentes dispositivos.

Esta alternativa consiste en incluir a la obligación de contar con un aplicativo web, el contar con un aplicativo móvil. Ambos aplicativos deben permitir a los usuarios acceder a la información más relevante y posibilitar la realización de trámites.

### 5.2.5. Análisis multicriterio de las opciones para la Herramienta de Digitalización 2: Contraseña Única

En este caso, la alternativa 0, correspondiente a no intervenir no consiste en dejar las cosas como actualmente se encuentran, sino dejar que desde el 09 de octubre del 2020, la contraseña única se use para todos los trámites, sin la posibilidad de que existan otras contraseñas alternativas.



El análisis de la puntuación otorgada a cada una de las alternativas por cada criterio se describe a continuación:

i. Criterio de efectividad (empoderamiento del usuario):

La alternativa 1 genera una ligera mejora respecto a la opción de no intervenir, pues si bien quedaría una sola contraseña para efectuar los trámites, su masificación sería menos costosa pues las empresas operadoras que cuenten con la opción de realizar la validación biométrica de forma no presencial, podrían hacer uso de ésta para otorgar la contraseña única. En ese sentido, esta opción es puntuada con +1.

La alternativa 2 permite el uso de dos niveles de contraseña, es decir, mantener el escenario antes de la entrada en vigencia de la Tercera Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución de Consejo Directiva N° 096-2018-CD/OSIPTEL que modifica las Condiciones de Uso, esa alternativa genera una mejora moderada respecto a la opción de no intervenir, pues dado que no existe masificación en el uso de la contraseña única, los usuarios y abonados no podrían realizar trámites no presenciales. En ese sentido, esta opción es puntuada con +2.

La alternativa 3, permite el uso de dos niveles de contraseña y, además, permite el uso de validación biométrica no presencial. En ese sentido, esta opción constituye una mejora significativa respecto al escenario base, y se le otorga una puntuación de +3.

ii. Criterio de costo para las empresas operadoras:

En cuando a los costos de adecuación para las empresas, las alternativas 1 y 3 permitirían un ahorro de costos para las empresas operadoras que ya cuentan con esta tecnología, y no genera costos extra para las que no la tienen, pues no es una obligación. En ese sentido, se les otorga una puntuación de +2. La alternativa 2, no genera incremento ni ahorro en costos, por lo que obtiene una puntuación de 0.

iii. Criterio de Costo Regulatorio:

La supervisión del correcto uso de la validación biométrica no presencial por parte de las empresas operadoras para la entrega de las contraseñas generaría un ligero incremento en costos, por lo tanto, a las alternativas 1 y 3 se les otorga una puntuación de -1. Por su parte, la alternativa 2, no genera costos regulatorios extra por lo que obtiene una puntuación de 0.

El resumen de las puntuaciones puede observarse en el cuadro N° 9.



**Cuadro N° 9: Comparación entre las alternativas para la Contraseña Única**

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Alternativa 0 No intervención	Alternativa 1 (Solo contraseña única con posibilidad de pasar validación biométrica no presencial)	Alternativa 2 (Uso de dos niveles de contraseñas)	Alternativa 3 (Usos de dos niveles de contraseña y posibilidad de pasar auto-biometría)
Efectividad (Empoderamiento digital de Usuario)	50%	0	+ 1	+ 2	+ 3
Costo para las empresas	25%	0	+ 2	0	+ 2
Costo regulatorio	25%	0	-1	0	- 1
<b>Resultado de evaluación Cuantitativa</b>		<b>0</b>	<b>+ 0.75</b>	<b>+ 1.00</b>	<b>+ 1.75</b>

El análisis multicriterio muestra que la alternativa 3, es la que obtiene mejores resultados ya que es la más efectiva en términos de lograr el empoderamiento digital del usuario, sin generar costos significativos.

Esta alternativa consiste en permitir que coexistan dos niveles de contraseñas, una que requiere la validación biométrica para su obtención, y que por lo tanto, permitirá realizar todos los trámites que requieran validación de identidad mediante biometría; y otra, que es la que actualmente otorgan las empresas operadoras a sus abonados para que puedan ingresar a sus respectivos aplicativos web y móvil, y realizar los trámites de menor criticidad. Adicionalmente, esta alternativa permite el uso de validación biométrica no presencial para la obtención de la primera contraseña.

### 5.3. Análisis costo beneficio de las herramientas digitales de empoderamiento

El análisis de costo – beneficio consideró una tasa de descuento social anual a precios nominales de 9.9% basada en los parámetros de evaluación social establecidos por el Ministerio de Economía y Finanzas<sup>24</sup> para proyectos según la siguiente formula:

- $i_{real} = i_{nominal} - \text{inflación}_{2019}$
- $8\% = i_{nominal} - 1.9\%$  <sup>(25)</sup>
- $i_{nominal} = 9.9\%$



<sup>24</sup> Información disponible en <https://bit.ly/2CXtZWm>. Ver Anexo N° 11.

<sup>25</sup> Información disponible en <https://bit.ly/3ibqSK2>

*i. Costos de Implementación.*

- En el Informe N° 00100-GPRC/2020, se estimó que los costos a valor presente del desarrollo e implementación de las nuevas obligaciones sobre los aplicativos informáticos de Telefónica alcanzaban aproximadamente los S/. 1.1 millones<sup>26</sup>.
- Considerando que la propuesta actual incluye la obligación de incluir algunos trámites adicionales, así como algunas funcionalidades de inclusión, se ha supuesto que los costos de implementación se incrementarían en un 35%. Esto da como resultado un costo de implementación a valor presente de S/. 1.47 millones.
- Actualmente existen cuatro (4) empresas operadoras que superan los 500 mil abonados, por lo que la obligación normativa recae en dichas empresas. Se utiliza el supuesto conservador de que cada empresa operadora incurrirá como máximo en estos gastos para la implementación de las obligaciones<sup>27</sup>.
- En ese sentido, el costo estimado a valor presente de la implementación por parte de todas las empresas operadoras de las obligaciones respecto a los aplicativos informáticos es de aproximadamente S/. 5.88 millones.

*ii. Beneficios de Implementación (medida en ahorro para los usuarios).*

- El beneficio se estima en base al ahorro generado en los usuarios la implementación de estas herramientas digitales.
- Se estima que existen dos vías de ahorro por parte de los usuarios. La primera es el valor social del tiempo promedio, y la segunda el ahorro mensual derivado de poder optar por planes más adecuados a las necesidades de los usuarios.

*a. Valor Social del tiempo promedio ahorrado.*

- Se usó el valor social del tiempo promedio de S/. 7.17, el cual es estimado por el Ministerio de Economía y Finanzas para Lima mediante el uso de medios de transporte privado y público<sup>28</sup>, y se multiplicó por el número de horas hombre ahorradas por sustituir trámites presenciales por digitales.
- Se estimó el ahorro en un horizonte de cinco (5) años para proyectar los beneficios de la sociedad.
- Para determinar la cantidad de trámites que pueden hacerse de manera no presencial y significar un ahorro monetario para los usuarios, se usó de manera conservadora únicamente los casos de migraciones y bajas no efectuadas. Este

<sup>26</sup> Considerando que la implementación se realiza en un periodo de dos meses.

<sup>27</sup> Dado que Telefónica es la empresa de mayor tamaño, suponer que las demás empresas tienen los mismos gastos es un escenario bastante conservador.

<sup>28</sup> Información disponible en <https://bit.ly/2CXtZWm>. Ver Anexo N° 11.



valor es ajustado por una tasa de trámites no realizados. La tasa empleada es de 34.1%<sup>29</sup>.

*b. Valor presente del ahorro por lograr la migración o baja.*

- Se incluyó un ahorro de S/ 10 mensual por cada migración o baja adicional lograda, ya sea porque el abonado logró un ahorro en la renta mensual y/o debido a que logró una mejora en las prestaciones recibidas sin que ello involucre un incremento en la renta mensual.
- Para estimar la cantidad de migraciones y bajas adicionales logradas, se usan los reclamos de segunda instancia respecto a baja no atendida y migración no efectuada. Esto se extrapola a primera instancia y se ajusta mediante la tasa de transacciones no realizadas.
- El ahorro estimado a valor presente en un horizonte temporal de 5 años es de aproximadamente S/. 103.1 millones.

El resultado anterior refleja que la propuesta diseñada por el regulador permite obtener un beneficio para la sociedad estimado en S/ 97.2 millones reflejado en el ahorro en costos de tiempo para realizar los procesos de baja, migración o suspensión, así como en un mayor ahorro por mejores prestaciones y/o menor renta mensual pagada.

Es preciso señalar, que el monto hallado es bastante conservador, pues solo considera algunos de los trámites que se permitirán realizar a través de los aplicativos, debido a que solo existen datos sobre dichos trámites que pueden ser calculados. Sin embargo, de incluir datos sobre los otros trámites el beneficio para la sociedad estimado sería aun mayor.

## **6. PROPUESTA FINAL**

Como se ha detallado en las secciones anteriores existe un problema de brechas de información y de digitalización que afecta a usuarios y/o abonados antes de la contratación del servicio, durante la provisión del servicio e incluso durante la terminación del mismo, que nos alejan del objetivo de empoderar a los usuarios.

Para lograr este objetivo, abordando los problemas se han propuesto tres (3) herramientas informativas que se complementarán para lograr usuarios y abonados más y mejor informados y dos (2) herramientas de digitalización que permitirán que los abonados realicen trámites no presenciales de manera óptima.

En ese sentido, de acuerdo a la evaluación realizada en la sección 5.2, corresponde que el OSIPTEL intervenga a través de las siguientes modificaciones normativas:

### **6.1. Inclusión del artículo 6-B en el TUO de Condiciones de Uso.**

Se incluye el artículo 6-B en el TUO de Condiciones de Uso con el objetivo de que la información sobre todos los planes comercializados vigentes deban estar disponibles en

<sup>29</sup> Se asume la misma tasa que para las denuncias de hechos delictivos no realizadas por ser consideradas como una pérdida de tiempo.



todos los canales de comercialización, esto es: canal telefónico, canal presencial, página web y cualquier otro que se usó para comercializar los servicios.

**“Artículo 6-B.- Uniformidad en la información proporcionada a los usuarios**

*La empresa operadora debe brindar la información indicada en el artículo 6, de manera idéntica, completa y homogénea, indistintamente del canal o sistema que utilice para brindar atención, ofrecer y/o comercializar sus servicios.”*

**6.2. Modificación del artículo 8 en el TUO de Condiciones de Uso.**

Se modifica el artículo 8 del TUO de Condiciones de Uso con el objetivo de que se incluya información conveniente y actualizada para los usuarios y abonados y este link tenga al menos el mismo formato que los demás links de la página web, es decir no sea de un tamaño menor que haga difícil su ubicación.

**“Artículo 8.- Información en la página web de la empresa operadora**

*La empresa operadora que disponga de una página web de Internet debe incluir en su página principal un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso, bajo la denominación “Información a Abonados y Usuarios”, el cual se ubica en la parte superior de la página web de cada empresa operadora, a la misma altura de los aplicativos a los que hace referencia el artículo 10-A. Dicho vínculo debe incluir el contenido y forma previsto por el OSIPTEL.*

*El OSIPTEL define el contenido del vínculo y las pautas para el cumplimiento eficaz de esta obligación mediante comunicación de la Gerencia General del OSIPTEL.”*

**6.3. Incorporación del artículo 34-A en el TUO de Condiciones de Uso.**

Se agrega el artículo 34-A en el TUO de Condiciones de Uso con el objetivo de que se incluya en los recibos de abonado del servicio móvil una gráfica comparativa de los consumos de voz y datos móviles los últimos 6 meses, para que el abonado pueda determinar si se encuentra en el plan adecuado para él.

**“Artículo 34-A.- Comparativo gráfico en el Recibo de Abonado del servicio móvil**

*Los recibos de abonado para usuarios que tengan contratado el servicio de telefonía móvil en la modalidad control o postpago, deben incluir una gráfica comparativa de los consumos de datos de los últimos seis (6) meses.*

*Esta obligación no resulta aplicable para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica”*

**6.4. Modificar del artículo 10.A del TUO de Condiciones de Uso.**

Se modifica el artículo 10-A del TUO de Condiciones de Uso con el objetivo de incluir la obligación de contar con un aplicativo móvil, y agregar información que debe estar disponible.



**“Artículo 10-A.- Implementación de aplicativos informáticos**

La empresa operadora que cuente con una cantidad igual o mayor a 500,000 abonados a nivel nacional, **debe implementar un aplicativo informático disponible en su página web de Internet y un aplicativo informático móvil**, orientados a la información personalizada y la digitalización del proceso de contratación, **compatibles con los sistemas operativos más utilizados, que puedan ser accesibles y ejecutados en computadoras estacionarias, laptops, tabletas y equipos terminales móviles**, y permitan el acceso y su descarga, como mínimo, de la siguiente información:

- (i) **Contratos de los servicios públicos de telecomunicaciones suscritos por el abonado, y los contratos asociados al equipo terminal o dispositivos adquiridos a la Empresa Operadora.**
- (ii) *Características completas del plan.*
- (iii) **Características de Promociones y beneficios con los que cuenta el abonado, detallando la vigencia de los mismos.**
- (iv) **Recibos de los últimos seis (6) meses.**
- (v) **Representación gráfica del historial de consumo de datos de los servicios de telefonía móvil los últimos seis (6) meses, indistintamente de la modalidad del servicio.**
- (vi) *Las solicitudes relativas a: (a) la entrega del recibo de servicios a través de otro medio alternativo al impreso, (b) la exclusión del abonado de la guía telefónica, y (c) la entrega de guía telefónica impresa a través de cualquier modalidad de soporte distinta a la impresa;*
- (vii) *El detalle histórico de las solicitudes de: (a) suspensión temporal del servicio, (b) traslado del servicio, (c) suspensión del servicio y bloqueo del equipo terminal móvil por robo o pérdida de éste último, (d) reposición de SIM Card, y (e) cuestionamiento de titularidad de los servicios públicos móviles prepago. El referido detalle deberá contener información relativa a las solicitudes que hayan sido realizadas por el abonado, con una anterioridad no menor a dos (2) años de efectuadas las mismas, como mínimo.*
- (viii) **El estado y seguimiento de los reclamos, quejas y apelaciones realizadas por el abonado.**

*Esta obligación no resulta aplicable para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica.”*

**6.5. Incorporación de los artículos 10-B y 10-C en el TUO de Condiciones de Uso.**

Se agregan los artículos 10-B, 10-C y 10-D en el TUO de Condiciones de Uso con el objetivo de incluir las obligaciones respecto a la posibilidad de realizar trámites mediante los aplicativos web y móvil. Para facilitar la realización de trámites no presenciales y maximizar la accesibilidad en los aplicativos.



**“Artículo 10-B.- Digitalización de procesos mediante uso de aplicativos informáticos**

- (i) Los aplicativos a los que hace referencia en el artículo 10-A, deben permitir como mínimo la realización de los siguientes trámites:
  - a. La solicitud de contratación de altas nuevas.
  - b. La contratación y terminación de servicios adicionales.
  - c. La migración de planes hacia cualquier plan en comercialización según el SIRT.
  - d. Dar por terminado el servicio bajo cualquier modalidad.
  
- (ii) Los aplicativos informáticos cuentan con una sección de atención de solicitudes de acuerdo a las necesidades propias del servicio, considerando como mínimo las siguientes:
  - a. Solicitud de cambio de domicilio de servicio.
  - b. Solicitud de cambio de número.
  - c. Solicitud de facturación detallada y registro de llamadas entrantes.
  - d. Solicitud de suspensión temporal o reactivación del servicio.
  
- (iii) Los aplicativos informáticos permiten la presentación de reclamos, quejas y apelaciones asociadas al servicio, bajo lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos.
  
- (iv) Para los trámites especificados en el numeral (i) del presente artículo, la empresa operadora debe requerir al solicitante y/o abonado la confirmación expresa a su solicitud. Asimismo, para la validez de los trámites que requieran el uso de verificación biométrica, es necesario el uso de una contraseña, de acuerdo a lo previsto en el artículo 128.
  
- (v) Las instrucciones que permitan el cumplimiento de las disposiciones del presente artículo serán aprobadas y actualizadas por la Gerencia General del OSIPTEL.
  
- (vi) Estas obligaciones no resultan aplicables para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica”

**“Artículo 10-C.- Disponibilidad de los aplicativos informáticos.**

Las empresas están obligadas a tener disponibles sus aplicativos informáticos de manera permanente, durante los siete (7) días de la semana. La información de cada abonado será actualizada permanentemente, sin que esto suponga interrupciones prolongadas en el acceso, visualización u otros.

Las ventanas de mantenimiento preventivo, serán debidamente comunicadas a los abonados y al OSIPTEL con una anticipación no menor a tres (3) días calendario, y programadas entre las 02:00 horas y las 05:00 horas.”

**6.6. Incorporación del artículo 118-B en el TUO de Condiciones de Uso.**

Se agrega el artículo 118-B en el TUO de Condiciones de Uso con el objetivo de que el proceso de contratación se consolide después de contar con la conformidad al contrato y no antes, como viene realizándose en algunos de los canales no presenciales.



**“Artículo 118-B.- Conformidad en la contratación del servicio**

*La contratación de los servicios a través de los mecanismos no presenciales de contratación a los que se hacen referencia en el artículo 118, culmina luego de que el abonado verifique que el servicio ofrecido corresponde a la información brindada, y haya otorgado su conformidad.*

*La conformidad implica la declaración expresa a través de un medio físico y/o mediante mecanismos tales como el uso de la contraseña única referida en el artículo 128, o un código de confirmación, u otro mecanismo que permita corroborar su consentimiento, el cual debe ser incluido en el mecanismo de contratación.*

**6.7. Modificación del artículo 128 en el TUO de Condiciones de Uso.**

Se modifica el artículo 128 en el TUO de Condiciones de Uso con el objetivo permitir que coexistan dos niveles de contraseñas, una que requiere la validación biométrica para su obtención, y que por lo tanto, permitirá realizar todos los trámites que requieran validación de identidad mediante biometría; y otra, que es la que actualmente otorgan las empresas operadoras a sus abonados para que puedan ingresar a sus respectivos aplicativos web y móvil, y realizar los trámites de menor criticidad. Adicionalmente, permite el uso de validación biométrica no presencial para la obtención de la primera contraseña.

**“Artículo 128°.- Contraseña Única**

***Mediante el uso de la contraseña única se sustituye la verificación biométrica de la identidad para la realización de trámites.***

*Las empresas operadoras del servicio público móvil deben implementar la utilización **de una contraseña por parte de sus abonados, la cual permitirá sustituir la verificación biométrica para realizar cualquier trámite que así lo solicite.** En el caso de contrataciones de altas nuevas por vías distintas a la presencial, la empresa operadora deberá contar con la aprobación previa del OSIPTEL, de conformidad con lo dispuesto en artículo 118.*

*La empresa operadora debe permitir a sus abonados obtener dicha contraseña 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.*

*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.*

*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 tercer párrafo del presente artículo.*

*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.*

*La referida contraseña 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 esta contraseña.*

*Las empresas operadoras que prestan servicios distintos al servicio público móvil podrán implementar la utilización de esta contraseña.*

*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.”*

## **6.8. Modificación los artículos 2 y 3 el Anexo 5 -Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO de Condiciones de Uso.**

### **"Artículo 2.- Infracciones leves**

*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, 11-D, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 21-A, 22, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, **34-A**, 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-A, 119, 120, 121, 122, 123, Quinta Disposición Final y **Décimo Sexta Disposición Final.**"*

### **"Artículo 3.- Infracciones graves**

*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, 6-A, **6-B**, 7, 9 (segundo párrafo), **10-A, 10-B, 10-C**, 11-A (séptimo y octavo párrafo), 11-B (tercer párrafo), 12, 12-A (segundo, tercer 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, 118, **118-B**, 121-A, 124, 125, 126, 127, 128, 130, 131, 132, 133, 135, 136, 137, Sexta Disposición Final, Séptima Disposición Final, Décimo Primera Disposición Final y **Décimo Quinta Disposición Final.***



*También constituye infracción grave el incumplimiento de la Resolución de Gerencia General a que se refiere el artículo 9, que ordena revocar o corregir cualquier modificación implementada por la empresa operadora.”*

#### **6.9. Inclusión las Décimo Quinta y Décimo Sexta Disposiciones Complementarias Finales al TUO de Condiciones de Uso.**

**Décimo Quinta.-** Sin perjuicio de las acciones de fiscalización y sanción que correspondan, de conformidad con la normativa vigente, en caso que el aplicativo informático que se hace referencia en los artículos 10-A y 10-B, no permita ejecutar de manera idónea las solicitudes desplegadas o no permita brindar la información de acuerdo a los parámetros previstos en el artículo 6 y 6-B, el OSIPTEL podrá ordenar la implementación de condiciones de mejora, orientadas al cumplimiento eficaz e inmediato de las normas en alusión.

**Décimo Sexta.-** Las empresas operadoras deben informar a los usuarios sobre la posibilidad de ser atendidos en otros idiomas a través de alguno de los canales de atención, para ello, se debe incluir en los aplicativos informativos un botón o enlace que se encuentre en otro idioma, y que el mismo le brinde información sobre los canales que puedan brindar atención en otro idioma.

## **7. DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA**

### **7.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma**

Conforme al procedimiento ISO para la Emisión de Normas por el Consejo Directivo, la propuesta desarrollada por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia del OSIPTEL es remitida a las distintas Unidades Orgánicas del OSIPTEL para que presenten sus comentarios respecto a la propuesta, los cuales son incorporados en la versión presentada a Consejo Directivo.

Posteriormente, conforme al procedimiento, y por temas de transparencia, el presente análisis y el proyecto de resolución fueron publicados para comentarios. Adicionalmente, la Resolución de Consejo Directivo que establece el plazo para comentarios será publicada en el Diario Oficial El Peruano y en la página web del OSIPTEL.

En un inicio se otorgó un plazo de quince (15) días calendario para emitir comentarios al proyecto. No obstante, a solicitud de las empresas operadoras, este plazo fue ampliado por quince (15) días calendario adicionales. De esta manera, las empresas operadoras interesadas tuvieron un plazo de treinta (30) días hábiles para emitir sus comentarios al proyecto.

Se recibieron 8 cartas con comentarios. El 02 de noviembre de 2020 se recibieron los comentarios de Gilat Networks Perú S.A., mediante carta GL-1095-2020; Gilat To Home Perú S.A., mediante carta GL-349-2020; y, de América Móvil Perú S.A.C. mediante carta DMR/CE/N°2336/20. El 03 de noviembre se recibieron los comentarios de Viettel S.A.C., mediante carta N° 2622-2020/DL. El 16 de noviembre se recibieron los comentarios adicionales de América Móvil Perú S.A.C., mediante carta DMR/CE/N°2454/20; de DirecTV



Perú S.R.L., mediante carta S/N; y, de Entel Perú S.A., mediante carta CGR-4124/2020. Finalmente, el 17 de noviembre de 2020 se recibieron los comentarios de Telefónica mediante carta TDP-3374-AG-GER-20.

Todos los comentarios fueron incluidos y comentados en la matriz de comentarios que acompaña el presente informe.

## **7.2. Después de la aprobación del proyecto de norma**

Una vez aprobada la versión final de la norma, que incluye el análisis de los comentarios remitidos por los agentes interesados sobre el proyecto de resolución, se procederá a la publicación en el Diario Oficial El Peruano y en la página web del OSIPTTEL.

Las empresas operadoras contarán con un periodo de adecuación de adecuación de sesenta (60) días hábiles.

Atentamente,

