

Comentarios al Proyecto Normativo:

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

Resolución de Consejo Directivo N° 151-2020/CD
(publicada en el diario oficial El Peruano el 17 de octubre de 2020)

COMENTARIOS RECIBIDOS

- Viettel S.A.C. (en adelante, Viettel):
 - i. Carta N° 2622-2020/DL, recibida el 03 de noviembre de 2020.
- Gilat Networks Perú S.A. (en adelante, Gilat-N)
 - i. Carta GL-1095-2020, recibida el 02 de noviembre de 2020.
- Gilat To Home Perú S.A. (en adelante, Gilat-TH)
 - i. Carta GL-349-2020, recibida el 02 de noviembre de 2020.
- América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, América Móvil)
 - i. Carta DMR/CE/N°2336/20, recibida el 02 de noviembre de 2020
 - ii. Carta DMR/CE/N°2454/20, recibida el 16 de noviembre de 2020
- DirecTV Perú S.R.L. (en adelante, DirecTV)
 - i. Carta S/N, recibida el 16 de noviembre de 2020.
- Entel Perú S.A. (en adelante, Entel):
 - i. Carta CGR-4124/2020, recibida el 16 de noviembre de 2020.
- Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica)
 - i. Carta TDP-3374-AG-GER-20, recibida el 17 de noviembre de 2020.



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

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

Comentarios Recibidos	Telefónica	La forma en la que la misma será transmitida a los abonados dependerá de las características de cada uno de los canales, por lo que no resulta adecuado que se determine que la información sea brindada de manera idéntica. Por ello, <u>solicitamos que la información sea trasladada de manera adecuada pero no idéntica a través de cada uno de los canales.</u>
	América Móvil	Respecto a la modificación planteada en el artículo bajo comentario, se debe indicar que la información que actualmente brinda nuestros canales es uniforme en contenido en todos nuestros canales, en estricto cumplimiento de lo establecido en el artículo 6 del TUO de las Condiciones de Uso. Con relación a este punto, consideramos que se debe precisar en qué consistiría la evaluación que se llevaría a cabo para determinar si la información es "idéntica", "completa" y "homogénea", dado que al ser conceptos generales, deberán explicitarse más claramente, al menos a nivel de exposición de motivos.
	DirecTV	Consideramos que el Regulador debe tomar en cuenta que <u>existen canales de comercialización que, por su naturaleza y dinámica, no soportarían que se brinde por dicho medio información detallada o extensa.</u> Excedernos en el envío de información mediante estos canales, solo vuelve complejo y lento el proceso, y en consecuencia el usuario opta por otros mecanismos o descarta la contratación. <u>En tal sentido, solicitamos que el Regulador permita que los detalles no esenciales del producto puedan ser brindados a través de un link de información; tal y como sucede en otro tipo de contrataciones.</u>
Postura del OSIPTEL	<p>I. Respecto al comentario de Telefónica, se aclara que la redacción del presente artículo no se refiere a la forma en la que es transmitida la información, sino al contenido de la información proporcionada, por ejemplo, los planes que el usuario podría contratar.</p> <p>II. Respecto al comentario de América Móvil, que asevera que la información en todos sus canales es idéntica, completa y homogénea, se ha advertido que existen canales en los que los asesores indican a los usuarios que no es posible brindar cierta información mediante dicho canal (p.e. no brindan información sobre todos los planes disponibles).</p> <p>En ese sentido el presente artículo tiene como objetivo que los usuarios puedan acceder a toda la información por cualquier canal que ponga a disposición la empresa operadora, es decir, que no se restrinja el tipo de información a ser brindada por cada canal</p> <p>Del mismo modo, cuando se hace referencia a información idéntica, completa y homogénea, ello implica que el usuario a través de cualquier canal pueda obtener la misma información, y que esta no varíe en función al canal utilizado.</p> <p>III. Respecto a la solicitud de DirecTV de permitir que los detalles no esenciales del servicio puedan ser brindados a través de un link de información; tal y como sucede en otro tipo de contrataciones; la posición del OSIPTEL es que esto es posible, siempre y cuando el usuario pueda efectivamente acceder a dicha información y el canal lo permita. En el caso de los canales que requieran interacción tales como el canal telefónico, si el usuario requiere información específica sobre su plan, el operador debe encontrarse en capacidad de brindarle dicha información.</p>	



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

Comentarios Recibidos	Gilat-TH y Gilat-N	Respecto a la propuesta de modificatoria del presente artículo, se atribuiría la facultad al OSIPTEL <u>para definir el contenido de las páginas web de las empresas operadoras</u> , pudiendo incluso establecer modificaciones al sitio web cuando el ente regulador lo crea conveniente. Sobre el particular, debemos manifestar que no nos encontramos de acuerdo.
	Telefónica	Respecto a la presente propuesta, agradeceremos se precise y coordine con las empresas operadoras la información que debe encontrarse en el vínculo señalado a fin de analizar la cantidad de la misma, y el tiempo que se requeriría para la creación y carga del contenido a solicitar.
	América Móvil	<p>Con relación al artículo bajo comentario, se debe indicar que el recurso digital “página web” tiene por objetivo principal dar a conocer la oferta comercial que los proveedores de servicio tienen para sus consumidores. En esos términos, el uso del espacio de la página web ha mantenido una lógica propia e inclusive consuetudinaria en este sector, con la finalidad de que los usuarios conozcan de antemano su estructura y funcionamiento.</p> <p>En ese sentido, la parte inicial de una página web es principalmente utilizada para mostrar al cliente la marca del producto o empresa y sus principales ofertas comerciales (campañas), seguidamente, muestra las ofertas que se mantienen en comercialización y finalmente la información de índole legal, regulatoria, contractual, términos y condiciones, etc.</p> <p>Esta estructura, la tienen todas las páginas web en el sector privado, justamente con la finalidad de que le sea al usuario más fácilmente encontrar la información que necesita. En ese sentido, debe evaluarse el hecho de que se establezca una obligación como la indicada en este artículo, donde será la Gerencia General la que determinará como y donde será colocado el link “información a abonados y usuarios” y no las reglas comerciales que se vienen siguiendo por décadas en el sector del E-Comerce.</p>
Postura del OSIPTEL	<p>I. Respecto a los comentarios de Gilat-TH y América Móvil respecto a que el OSIPTEL definiría el contenido de la página web en general, y el lugar del link, debe aclararse que en el informe N° 00110-GPRC/2020 se precisa que no habrá mayor modificación en la página web de las empresas operadoras.</p> <p>El presente artículo no se refiere al contenido de la página web en general, sino <u>únicamente al contenido del link denominado “información a usuarios y abonados” que deben tener todas las páginas web de las empresas operadoras que posean una página web</u>. Esta no es una obligación adicional, pues el artículo 8 del TUO de las Condiciones de Uso actualmente establece que las Empresa Operadoras cuenten con este link y determina la información que será publicada en ella, únicamente se va a modificar el contenido del mismo.</p> <p>En tanto, las especificaciones respecto al formato serán únicamente relacionadas a la visibilidad y fácil acceso del link de información a usuarios y abonados.</p> <p>II. Respecto a la consulta de Telefónica, la respuesta de OSIPTEL es que el instructivo respectivo saldrá para comentarios de los interesados.</p>	
Artículo 10-A.- Implementación de aplicativos informáticos		
Comentarios Recibidos	Entel	1. Esta obligación requiere una implementación de gran envergadura en el aplicativo web y móvil, incluso teniendo en cuenta que ello





		<p>también aplica al sector empresarial, donde un cliente puede tener contratado una gran cantidad de líneas.</p> <p>No se está considerando, por ejemplo, el tiempo para implementar los nuevos contratos tipo aplicables a cada uno de los servicios públicos de telecomunicaciones en todas las plataformas y canales de atención, lo cual también forma parte de la iniciativa del Regulador para combatir la asimetría de la información en la contratación, lo cual genera un sobre costo que debe sumarse a la implementación de estos aplicativos informáticos.</p> <p>Cada empresa tiene sus propios costos de implementación, por lo que los supuestos no son válidos, y <u>no debería establecer obligaciones mínimas dentro de los aplicativos informáticos, sino que se establezca el carácter facultativo de la implementación de dichas obligaciones.</u></p> <p>2. Consultas adicionales respecto al presente artículo:</p> <p>a. ¿Los contratos que deben incluirse también son los de servicios adicionales que contrate el cliente o solamente a los contratos relacionados al servicio principal?</p> <p>b. Si el cliente realiza una migración de plan tarifario, ¿se debe mantener el contrato del plan tarifario anterior o solo se debe incluir el nuevo contrato que contiene las nuevas condiciones contratadas por el cliente? En caso se deba mantener ambos contratos, ¿por cuánto tiempo se debe mantener el contrato anterior?</p> <p>c. Respecto al punto (iii), agradeceríamos puedan considerar la eliminación de esta obligación, puesto que todas las promociones que se le brinda al cliente – incluyendo los plazos de vigencia y de comercialización - se encuentran publicadas en el Sistema de Consultas de Tarifas – SIRT (en adelante, “SIRT”).</p> <p>d. Respecto al punto (v), agradeceríamos puedan considerar que el historial de consumo corresponda a los últimos seis (06) meses, debido a que, como dicha información debe estar en línea y debidamente actualizada, podría significar tiempos de carga muy extensos por el volumen de información que esto representa. Cabe precisar que la reducción de los meses antes descritos no impide que el usuario tenga un aproximado de su consumo real de datos, puesto que al cliente le va a interesar comparar su consumo en el corto plazo y le va permitir tomar una decisión al respecto.</p> <p>e. Respecto al punto (vii), es preciso señalar que, de acuerdo a lo indicado por el Regulador en el numeral 5 de la Exposición de Motivos, cuando el cliente desee ingresar un reclamo, queja o apelación, se le puede direccionar a la página web de la empresa operadora. Sin embargo, cuando el cliente desee conocer el estado y hacer seguimiento de su reclamo, queja o apelación, ¿tendría que ingresar con la clave que se le brinda para poder acceder al expediente electrónico o bastaría con el usuario y contraseña que el cliente ingresa cuando inicia sesión en los aplicativos informáticos?</p>
	Telefónica	<p>1. Respecto a la <u>gráfica de consumo de los últimos doce meses</u>, creemos que no sólo no cumple con el objetivo planteado, sino que puede tener un efecto contrario.</p> <p>2. Respecto a la <u>entrega de información sobre el estado de sus reclamos</u>, a la fecha nuestra representada contaría con información del estado de sus reclamos y acceso a su expediente a través de la</p>



		<p>plataforma habilitada conforme al artículo 11° del Reglamento de Reclamos, por lo que poner a disponibilidad de los usuarios esta información a través del aplicativo resultaría sumamente complejo y carecería de proporcionalidad al contarse con dicha información ya por canales digitales.</p> <p>Asimismo, cabe resaltar que el estado de los reclamos a través del aplicativo únicamente se encontraría disponible para los abonados de los servicios, y no para los usuarios del mismo, quienes son sujetos activos en el procedimiento de reclamos y quienes podrían encontrarse realizando las actuaciones/seguimiento correspondiente, no resultando la medida idónea para mantener informado al usuario. Esta medida también podría promover que los abonados remitían sus códigos o accesos a sus cuentas a otras personas a fin de que se mantengan en conocimiento del estado de los procedimientos de reclamos.</p>
	Viettel	<p>1. Respecto al acceso y descarga de la información mencionada en la propuesta del artículo 10-A, indicamos que actualmente varias de las opciones mencionadas en este artículo ya se encuentran disponibles en la web de Mi Bitel; sin embargo, debemos consultar si <u>¿es posible mantener tales opciones únicamente en la versión web del aplicativo y no añadirlas en su versión móvil de manera nativa?</u>, ya que puede causar un aumento del tamaño del aplicativo.</p> <p>Al respecto, nuestra representada se encuentra evaluando la posibilidad de <u>realizar un redireccionamiento a la versión web del aplicativo</u> cuando el cliente solicite el acceso o descarga a esta información desde el aplicativo informático en su versión móvil.</p> <p>2. Respecto al <u>estado y seguimiento de los reclamos, quejas y apelaciones realizadas por el abonado</u>; tenemos a bien precisar que el OSIPTEL ya dispone, vía el Reglamento de Reclamos, la implementación de una plataforma virtual que permite a los reclamantes conocer el estado de los procedimientos de reclamos, apelaciones y/o quejas presentadas frente a la empresa operadora y del TRASU. Así, consideramos que la duplicidad de la implementación de esta herramienta tanto en la web (implementación ya realizada) como en un aplicativo adicional (implementación propuesta) resultaría ineficiente y reiterativa.</p> <p>Especialmente, porque ambas plataformas y/o apartados contienen la misma información, pero cada una deberá ser personalizada bajo los parámetros que el OSIPTEL disponga para este efecto tanto en el TUO de las CDU como en el Reglamento de Reclamos. Cuya disparidad podría provocar no solo confusión en un abonado, sino también en los usuarios, que se encuentran comprendidos dentro de los sujetos activos del procedimiento. De este modo, consideramos pertinente recomendar que, sea posible que la plataforma propuesta redireccione a las plataformas ya implementadas para este efecto, cuyos contenidos ya cumplen con la cantidad de información suficiente que así lo ha dispuesto el Reglamento de Reclamos.</p>
	DirecTV	<p>Debido a que se busca que los usuarios se encuentren debidamente informados, consideramos que en el artículo propuesto debería reconocerse, expresamente, que la obligación de tener un aplicativo informático en la web y otro móvil es excepcional para aquellas empresas operadoras que no cuenten con más de 500,000 abonados.</p>



	<p>Es decir, para las empresas operadoras que haya decidido acogerse voluntariamente al artículo 10-B podrán elegir uno o los dos aplicativos informáticos propuestos; así como la información que deba incluirse.</p> <p>Esto, con la finalidad de no generar costos excesivos que no permitan implementar mecanismos de autogestión de usuarios debidamente informados.</p>
<p>Postura del OSIPTEL</p>	<p>I. Sobre la solicitud de Entel referida a que no se debería establecer obligaciones mínimas dentro de los aplicativos informáticos, sino que se establezca el carácter facultativo de la implementación de dichas obligaciones, la posición del OSIPTEL es que en la actualidad las empresas operadoras tienen la facultad de implementar en sus aplicativos los procesos y trámites que consideren adecuados. Sin embargo, esto ha evidenciado que las empresas operadoras implementan únicamente procedimientos que les generan beneficios sin considerar mejoras en la experiencia del usuario. Por ejemplo, en el aplicativo MI ENTEL se puede migrar hacia un plan de mayor renta y no hacia uno de menor renta. Estos escenarios suman costos de transacción a los procedimientos que no generan rentas adicionales a las empresas operadoras. En ese sentido, y como ha sido detallado en el Informe, se hace necesaria la intervención del OSIPTEL.</p> <p>II. Sobre la consulta de Entel respecto a que únicamente deben incluirse los contratos vigentes relacionados al servicio principal, y a los equipos terminales o dispositivos adquiridos a la Empresa Operadora, se está precisando la redacción.</p> <p>III. Respecto a la consulta de Entel sobre si es necesario incluir los contratos de los planes antes de la migración, la respuesta es que únicamente deben incluirse los contratos vigentes. Ello, sin perjuicio de la obligación de conservar los contratos prevista en el artículo 9.</p> <p>IV. Sobre la consulta de Entel respecto al punto iii, la respuesta de OSIPTEL es que esta no se refiere a la lista de promociones que el usuario podría contratar, sino a las promociones con las que el usuario cuenta en el momento de la consulta; es decir, las que haya contratado o la empresa operadora le haya otorgado. La vigencia de estas promociones depende de la fecha de adquisición de cada una de estas promociones (p.e. 6 meses de redes sociales ilimitadas). Por tanto, el pedido de Entel queda desestimado.</p> <p>V. Respecto al comentario de Telefónica sobre a la pertinencia de incluir un gráfico que muestre el consumo de los abonados, el OSIPTEL reitera que esta variable es una de las más importantes al momento de tomar una decisión de contratación, en ese sentido, la solicitud de Telefónica queda desestimada. Si bien pueden existir otros atributos que el abonado valora, estos pueden variar según cada uno, mientras que el consumo de los abonados es un atributo que todos tienen en común.</p> <p>En línea con ello, tomando en consideración los argumentos de las empresas operadoras, el OSIPTEL considera que sí podría reducirse de 12 a 6 meses el periodo de información para el gráfico de historial de consumo de los aplicativos informáticos.</p> <p>VI. Respecto al comentario de Telefónica sobre los riesgos asociados a la posibilidad de que se consulte el estado del trámite a través del aplicativo, la posición del OSIPTEL es que no existen riesgos derivados de conocer el estado del trámite pues la persona que tendría la opción de conocer este trámite es quien accede al aplicativo por lo que sería el titular o el usuario del mismo y resulta poco probable que el usuario o abonado facilite el usuario y contraseña a un tramitador para que este pueda acceder al estado de un trámite. En ese sentido, la solicitud de Telefónica queda desestimada. No obstante, tomando en consideración los argumentos de Viettel, el OSIPTEL considera pertinente que exista la posibilidad de redireccionar desde el aplicativo informático, hacia la plataforma virtual que</p>



permite a los reclamantes conocer el estado de los procedimientos de reclamos, apelaciones y/o quejas presentadas.

En esa misma línea, referente a la consulta de Entel, la respuesta del OSIPTEL es que para conocer el estado del reclamo bastaría con ingresar al aplicativo informático de la empresa. Si la empresa operadora opta por redireccionar, en caso de que técnicamente no sea factible un ingreso automático, podrá solicitar credenciales adicionales.

VII. Respecto a la consulta de Viettel, respecto a si es posible mantener la información únicamente en versión web del aplicativo y no añadirlas en su versión móvil, ya que puede causar un aumento del tamaño del aplicativo, la posición del OSIPTEL es que la información debe estar disponible para acceder desde ambas versiones del aplicativo informático. No obstante, si la empresa lo considera necesario se podrían redireccionar los trámites y/o solicitudes que considere pertinentes a la versión web del aplicativo, asegurando que el vínculo sea exactamente a la sección del aplicativo web que permita realizar dicho trámite y/o solicitud.

VIII. Respecto a la preocupación de DirecTV, respecto a la situación de las empresas operadoras de menos de 500 mil abonados que se acojan voluntariamente a tener un aplicativo informático; la respuesta es que están exentas de las obligaciones dispuestas en el presente artículo, por lo que la aplicación de estas cláusulas es facultad de la empresa operadora.

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

Comentarios Recibidos

Entel

1. Si bien es cierto estos aplicativos buscan la autogestión del cliente y la aceleración del proceso de digitalización, el Regulador debe actuar como un facilitador, es decir, promover soluciones digitales mediante adecuaciones normativas que permitan hacer más eficiente y flexible el proceso de contratación de un servicio público o la atención de solicitudes de un cliente, pero no incluir dichas disposiciones como una obligación mínima para la empresa operadora, sugerimos que sean solo alternativas de implementación para las empresas, y no obligaciones.

2. Consultas adicionales sobre este artículo:

a. Respecto al punto (iv), el Regulador señala que todos los trámites incluidos en el literal (i), deben contar con “al menos dos declaraciones expresas en las que se manifieste la voluntad de aceptación del trámite”. Al respecto, agradeceríamos nos puedan informar si para las altas nuevas o portabilidad, en las cuales aplica el uso de la contraseña única, ¿también son necesarias las dos declaraciones expresas o basta solo una declaración mediante el uso de su contraseña?

Por nuestra parte, sugerimos que para los trámites especificados en el punto (i), no se requiera de dos declaraciones expresas, siendo necesaria únicamente la inclusión de la contraseña única.

b. Entendemos que el Regulador busca fomentar la generación y el uso de la contraseña única para la realización de trámites que requieran el uso de verificación biométrica; sin embargo, agradeceríamos puedan considerar que la tecnología actual permite realizar la contratación y activación de servicios públicos móviles a través del aplicativo móvil de la empresa operadora, utilizando para ello la validación biométrica de identidad. Incluso, Entel ya cuenta con la aprobación del Regulador para la



		<p>utilización de mecanismos de contratación y activación de los servicios de telefonía móvil prepago a través del aplicativo Mi Entel, utilizando la validación biométrica de huella dactilar.</p> <p>En ese sentido, solicitamos que el literal antes descrito contemple <u>no solo posibilidad de realizar la contratación de altas nuevas mediante el uso de la contraseña única, sino que también se establezca la posibilidad de que el cliente pueda tener dos opciones para realizar una contratación: (i) contraseña única y; (ii) validación biométrica de huella dactilar.</u></p> <p>c. Respecto al literal d) del punto (ii), agradeceríamos puedan detallar <u>qué tipo de suspensiones se deberían realizar por los aplicativos informáticos, puesto que al ser “solicitudes del abonado”, entenderíamos que solo aplicaría la posibilidad de que el cliente pueda solicitar una suspensión temporal de su servicio o; en todo caso, ¿también se podrá permitir que el cliente ingrese su reporte por sustracción o pérdida y solicite la suspensión del servicio y el bloqueo de su equipo?</u></p> <p>En esa línea, agradeceríamos que también puedan especificar <u>qué tipo de reactivaciones se deben incluir en los aplicativos informáticos.</u></p> <p>d. Asimismo, respecto al literal d) del punto (ii), <u>si un cliente ya se encuentra en el estado “suspendido” por ejemplo, por mora, uso indebido o uso prohibido, ¿se debe inhabilitar la opción del presente literal?</u></p> <p>e. Finalmente, de acuerdo con la redacción señalada por el Regulador, el artículo bajo comentarios resulta aplicable a personas naturales y al segmento empresarial. Sin embargo, <u>respecto al segmento empresarial, ¿entendemos que el punto (i) y (ii) solo estaría habilitado para el/los representante(s) legal(es) de la persona jurídica y/o para los contactos autorizados que tengan la facultad de realizar distintas transacciones (los cuales se encuentran previamente autorizadas por el representante de la empresa)?</u></p> <p>Lo anterior, debido a que; por ejemplo, un representante puede contratar cincuenta (50) líneas para sus trabajadores, pero eso no implica que cada uno de los usuarios pueda realizar las transacciones señaladas en el artículo bajo comentarios, tales como la contratación de una línea nueva o de servicios adicionales, la migración de un plan tarifario, ingresar una solicitud de facturación detallada, etc.</p> <p>Incluso, podemos tener casos de clientes empresariales donde su representante legal no utiliza un servicio móvil de Entel, pero ha contratado distintas líneas de nuestra compañía para sus trabajadores. En ese supuesto, el representante no podría ingresar a los aplicativos informáticos puesto que no cuenta con un usuario y contraseña de Entel. Por su parte, los usuarios, si bien podrán acceder a información general de sus servicios en los referidos aplicativos, no tendrían la posibilidad de realizar los trámites y solicitudes estipulados por el Regulador en el artículo bajo comentarios.</p> <p>En ese sentido, debido a la casuística particular que presenta el segmento empresarial, agradeceríamos puedan precisar los</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



		<p>lineamientos aplicables al mismo o; en todo caso, se excluya al segmento empresarial de la aplicación del presente artículo, quedando a discreción de la empresa operadora las solicitudes y trámites que incluye en sus aplicativos informáticos, tal como se viene desarrollando en la actualidad.</p>
	Telefónica	<p>1. Respecto a las <u>solicitudes de altas</u>, creemos que no debería ser obligatorio sino <u>opcional</u>. <u>Los operadores tienen incentivos</u> para dar altas por canales digitales, sin embargo, el uso de dicho canal puede depender de distintas estrategias comerciales, tipo de producto contratado, monto de la renta mensual, entre otros. En ese sentido, creemos que es importante permitir, pero no imponer la posibilidad de realizar altas por aplicativo informático.</p> <p>2. Respecto a las <u>solicitudes de migración</u>, el proyecto normativo contempla que se incorpore la totalidad de la información de la oferta vigente para la migración; sin embargo, consideramos que la información que se debe facilitar al cliente no debe ser la concerniente a toda la oferta comercial vigente, sino únicamente a aquellos planes a los que el cliente podría migrar y cuya migración resultaría procedente.</p> <p>Proponemos que en el caso de las migraciones no se brinde toda la oferta vigente, sino reducir las opciones a aquellos planes a los que el abonado podría acceder y que sean compatibles con sus necesidades (3 migraciones up y 3 migraciones down), pues la propuesta de OSIPTEL involucra habilitar una gran cantidad de opciones, que podrían generar perjuicio y confusión a los usuarios.</p> <p>3. Respecto al <u>Registro de Reclamos</u> a través de los aplicativos informáticos, mostramos nuestra especial preocupación toda vez que su Despacho estaría incorporando una nueva forma de registrar reclamos; sin embargo, consideramos que ya existentes suficientes canales a través de los cuales los usuarios pueden registrar sus reclamos, apelaciones y quejas. Por lo expuesto solicitamos se consideren estos canales como facultativos.</p> <p>4. Respecto a la <u>necesidad de modificar el régimen normativo vigente</u> a fin de promover la digitalización en las transacciones, así como disminuir las interacciones presenciales.</p>
	Viettel	<p>1. Respecto a la <u>contratación de servicios adicionales</u>: Viettel brinda aproximadamente ochenta (80) servicios adicionales, entre servicios ofrecidos por Viettel y otros ofrecidos mediante terceros; los cuales, conforme a la presente propuesta normativa deberían ser incorporados en su totalidad en el aplicativo informático. De acuerdo a ello, consideramos que a fin de evitar el sobrecargo de funcionalidades en el aplicativo, se debería permitir la contratación y terminación de únicamente los servicios adicionales correspondientes a Viettel.</p> <p>2. Respecto a la <u>capacidad de los aplicativos móviles</u>: Actualmente la atención de solicitudes se encuentra disponible en la versión web de nuestro aplicativo informático (app Mi Bitel); sin embargo, consideramos que incluir más funcionalidades en el aplicativo móvil, dificultaría su uso, aumentando su tamaño y complicando su descarga y almacenamiento en el equipo terminal móvil que se instale.</p> <p>3. Asimismo, surge la interrogante de si las solicitudes deben ejecutarse de manera automática en la plataforma (aplicativo web o</p>



		<p>móvil) <u>o si es posible que se deriven a nuestro Centro de Atención al Cliente para ser atendidas; ello en base a la inquietud mencionada en el párrafo anterior.</u></p> <p>4. Respecto a la <u>presentación de reclamos, quejas y apelaciones a través del aplicativo informático</u>; consideramos que la implementación de nuevos canales digitales para la presentación de reclamos, apelaciones y quejas no se encuentra justificada en los informes trasladados (...) podrían ser reemplazadas por el redireccionamiento a la plataforma de reclamos ya implementada y que los usuarios ya conocen. En consecuencia, nos permitimos precisar la medida que proponemos, redireccionamiento del aplicativo a la plataforma de reclamos, sería idónea y ventajosa (a nivel de no incrementar costos operativos para las empresas operadoras y también a nivel de expertis de los usuarios).</p> <p>5. Respecto a <u>las dos (2) declaraciones expresas</u> mediante las cuales el cliente manifestará su voluntad respecto a la aceptación del trámite; no queda claro si además de una validación biométrica, se deberá requerir la contraseña única o si se refiere a la misma modalidad de aceptación que deberá repetirse (Por ejemplo: ingreso de la contraseña única dos (2) veces).</p> <p>6. Además, se indica que para los trámites que requieran verificación biométrica será necesario el uso de la contraseña única; de lo cual deducimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caso 1: Primero se realizará la verificación biométrica y posteriormente se ingresará la contraseña única. • Caso 2: Será opcional, el cliente podrá elegir utilizar el sistema de verificación biométrica o su contraseña única, debiendo elegir uno para cada trámite. • Caso 3: Solo podrá utilizar la contraseña única, que reemplazará a la verificación biométrica.
América Móvil		<p>Debe tenerse en cuenta que la norma no está tomando en consideración la validación de cobertura que se debe realizar al cliente al momento de contratar el servicio, por lo que si bien es factible permitir al cliente utilizar los aplicativos para brindarle nuevos servicios, tal vez la validación de cobertura no se pueda realizar directamente. En todo caso, se podría trasladar la validación de cobertura a un último paso, donde, luego de que el cliente ingrese su solicitud de servicio, esta pueda ser detenida en caso el cliente haya solicitado la validación de cobertura y finalmente se valide que no cuente con ella.</p> <p>Asimismo, es importante considerar que si bien existe la necesidad de poner a disposición de los abonados herramientas informáticas que permitan realizar trámites de manera más eficiente, permitiéndoles incluso la autogestión, las medidas destinadas a lograr dicho objetivo deben ser implementadas respetando determinados aspectos fundamentales para salvaguardar los derechos de los usuarios y las políticas públicas en materia de seguridad ciudadana, como son: información, manifestación de voluntad y verificación de identidad.</p>
DirecTV		<p>Consideramos oportuno se establezca de manera expresa que para aquellas empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional el uso de mecanismos informáticos es facultativo.</p>



	<p>De este modo, las empresas operadoras podrán celebrar contrataciones de servicios a través de aplicativos informáticos acogiéndose a la excepción propuesta en el artículo 128 del presente proyecto, es decir, sin contar con la aprobación previa de OSIPTEL del mecanismo de contratación.</p> <p>De acuerdo con lo señalado, se protegería el fin de la modificación normativa; es decir, la autogestión de usuarios debidamente informados.</p>
<p>Postura del OSIPTEL</p>	<p>I. Sobre la sugerencia de ENTEL de que sean los trámites sean alternativas de implementación para las empresas, y no obligaciones; la posición el OSIPTEL es la misma que en el Artículo 10-A. En la actualidad estos trámites son facultativos; no obstante, las empresas operadoras solo facilitan aquellos trámites que les suman renta, y no aquellas que generan más facilidades a los usuarios y abonados.</p> <p>En la misma línea, respecto a la propuesta de Telefónica de que las solicitudes de altas sean solo opcionales, y tomando en cuenta los argumentos de América Móvil respecto a las dificultades para validar la cobertura del servicio y la posibilidad de realizarlo como último paso; la posición del OSIPTEL es que no se pretende afectar los procesos actuales de contratación de las empresas operadoras, en ese sentido se modificará la redacción del presente artículo.</p> <p>II. Respecto a la propuesta de Telefónica de que las opciones de migración sean únicamente hacia algunos planes, la posición del OSIPTEL es que la empresa operadora no puede limitar las opciones de los usuarios, generando mayores costos de transacción para migraciones hacia planes distintos a los propuestos por la empresa operadora.</p> <p>Asimismo, no es correcto que el presente artículo obligue a la empresa a incorporar la totalidad de la información de la oferta vigente para la migración, sino únicamente que se dé la posibilidad de migrar a cualquier plan de la oferta comercial vigente (salvo restricciones de índole técnico o económico).</p> <p>Es contradictorio que Telefónica sostenga que: “una gran cantidad de opciones, que podrían generar perjuicio y confusión a los usuarios” pues la obligación es sobre los planes que la empresa operadora mantiene vigentes.</p> <p>En todo caso, la empresa en su aplicativo podría presentar las seis (6) opciones que menciona, y adicionar una casilla “otros”, que permita a los usuarios, si así lo desearan, migrar a un plan distinto. Es decir, no se debe restringir la migración hacia ningún plan mediante los aplicativos informáticos (salvo restricciones de índole técnico o económico)</p> <p>III. Sobre el comentario de Telefónica y Viettel respecto a que se estaría incorporando una nueva forma de registrar reclamos, se debe aclarar que esto es inexacto, pues, como se señala en la exposición de motivos, el presente artículo contempla la posibilidad de redireccionar a los usuarios que deseen presentar un reclamo/queja/apelación, a la sección de la página web donde se encuentran los formularios. Por ello, se desestima la solicitud de las empresas.</p> <p>IV. Sobre el comentario de Telefónica respecto a la necesidad de modificar el régimen normativo vigente a fin de promover la digitalización en las transacciones, así como disminuir las interacciones presenciales, el OSIPTEL está de acuerdo con este punto, por lo que viene trabajando en una propuesta normativa respecto a ello.</p> <p>V. Respecto a la solicitud de Viettel de posibilitar mediante los aplicativos la contratación y terminación de únicamente los servicios adicionales</p>





- correspondientes a la propia empresa operadora y no servicios adicionales ofrecidos por terceros, el OSIPTEL está de acuerdo.
- VI. Respecto a la preocupación de Viettel respecto al tamaño y complejidad en la descarga del aplicativo informático móvil, la posición del OSIPTEL es que si las empresas operadoras lo consideran necesario, podrán redireccionar los trámites hacia la versión web del aplicativo informático, o hacia la página web, siempre que el redireccionamiento se haga hacia la sección específica para realizar cada solicitud o trámite.
 - VII. Respecto a la consulta de Viettel sobre la posibilidad de derivar las solicitudes al Centro de Atención al cliente, la posición de OSIPTEL es que esta no es la idea de la normativa, sino por el contrario, permitir la autogestión de los propios usuarios. Esto a raíz que existe una cantidad significativa de usuarios que se quejan por la imposibilidad de realizar sus gestiones por medio telefónico, debido a las demoras, fallas en los sistemas, etc. En ese sentido, la solicitud de Viettel queda desestimada.
 - VIII. Sobre las consultas de Entel y Viettel respecto a cómo se deben gestionar las dos (02) declaraciones expresas, se ha modificado la redacción del referido artículo, considerando que el solicitante y/o el abonado deben manifestar su conformidad a la primera solicitud realizada, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 118 del TUO de las Condiciones de Uso. Cabe resaltar que esto forma parte del mecanismo de contratación que debe ser previamente aprobado por el OSIPTEL.
 - IX. En relación a las consultas de Entel y Viettel respecto al uso de la contraseña única, la respuesta de OSIPTEL es que se trata de un sustituto de la validación biométrica, es decir, será opcional, las empresas operadoras podrán elegir entre validar la identidad del usuario mediante el sistema de verificación biométrica o mediante el uso de su contraseña única.
 - X. Respecto a la consulta de Entel sobre los tipos de suspensiones que se pueden solicitar a través del aplicativo, la respuesta del OSIPTEL es que únicamente se puede ingresar una solicitud de suspensión temporal del servicio. Ello ha sido especificado en la modificación del TUO de las Condiciones de Uso.

En la misma línea, respecto a la consulta de Entel de si a un cliente que ya se encuentra en el estado "suspendido" (por mora, uso indebido o prohibido) se le podría inhabilitar la opción de solicitar suspensión por otras causales; la posición de Osipitel es que sí se puede inhabilitar esta opción, pero se deberá informar la razón de la inhabilitación al abonado.
 - XI. Respecto a la consulta de Entel sobre la aplicación del presente artículo para el segmento empresarial, la posición del OSIPTEL es que 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. Esto ha sido especificado en la modificación del TUO de las Condiciones de Uso.
 - XII. En cuanto a la solicitud de DirectTV de que se establezca de manera expresa que para aquellas empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional el uso de mecanismos informáticos es facultativo; la posición del OSIPTEL es que no sería necesario, puesto que en el artículo 10-A se deja claro que la obligación es únicamente para las empresas operadoras con una cantidad mayor o igual a 500,000 abonados.

Artículo 10-C.- Disponibilidad de los aplicativos informáticos



	Entel	<p>En relación con el artículo bajo comentarios, agradeceríamos nos puedan <u>confirmar cual es plazo mínimo para anunciar a los abonados y al OSIPTEL las ventanas de actualización y mantenimiento preventivo</u>, así como el medio por el cual se debe realiza dicha confirmación.</p> <p>Asimismo, agradeceríamos nos puedan confirmar cual ha sido la fórmula empleada para considerar una disponibilidad anual del 99.99% de los aplicativos informáticos.</p> <p>Finalmente, solicitamos a su despacho evalúe la posibilidad de incluir una disponibilidad inferior a 99.99%, puesto que se debe considerar la cantidad de información que los aplicativos van a soportar, los cuales no solo van a contener <u>información general de cada uno de los servicios contratados y van a soportar la carga de todos los contratos de los clientes</u>, sino que adicionalmente, se habilitará la posibilidad de realizar transacciones que requieren procesos complejos como; por ejemplo, altas nuevas, portabilidad, etc.</p>
Comentarios Recibidos	Telefónica	<p>No <u>estamos de acuerdo que se plantee una disponibilidad de 21x7</u>, ni para el call center ni oficinas se exige ese nivel de disponibilidad. Debe existir un horario razonable de disponibilidad del app, considerando que no es usual que los clientes realicen transacciones de madrugada. <u>Planteamos que este horario sea como máximo 18 horas</u>, similar al horario del call center. Esto considera que los trabajos de mejora en el app pueden durar comúnmente más de 3 horas.</p> <p>El grado de disponibilidad exigida que es básicamente cercana al margen de error 0 también es discutible. El margen de error no puede eliminarse, solo es posible gestionar su reducción, por lo tanto, exigir un sistema con un margen de error igual o cercano a cero (0) resulta ser una exigencia imposible de cumplir, no razonable, más aún cuando se trata de elaborar y desarrollar una herramienta tecnológica, por lo que el “riesgo permitido” que debe considerarse no puede ser el de casi perfección absoluta (99.9%) sino un número más acorde a la realidad de los aplicativos.</p>
	Viettel	<p>No se ha determinado <u>cómo se obtiene la disponibilidad anual</u>, es decir la forma de cálculo, los criterios o elementos que deberían ser considerados para obtener este resultado entre otros. Por ello, resulta indispensable que, de imponerse un indicador por esta vía, se defina previamente los elementos de cálculo y las metas. Las mismas que, a nuestra consideración deberían ser graduales, asemejándose al tratamiento de indicadores realizado por el Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios.</p> <p>Sobre este punto, consideramos necesario señalar nuestra inquietud por la <u>programación acotada de los trabajos de mantenimientos preventivos o actualización en los aplicativos informáticos</u>. En especial porque si bien los trabajos de mantenimiento podrían ser debidamente programados, la actualización de la información comercial, actualización de estados de procedimientos de reclamos y otros de los apartados que ya dispone el artículo 10-A propuesto requiere de una actualización permanente que podría generar inconvenientes en el acceso, carga o incluso visualización del perfil de cada abonado.</p> <p>En ese sentido, consideramos que las actualizaciones de la información de cada abonado <u>en los aplicativos informáticos podrían realizarse con la anticipación debida e informando vía mensajes de error o de mantenimiento a los usuarios</u>, sin que esto implique de modo alguno la transgresión a este artículo.</p>



		<p>Es importante hacer notar que, el listado de información a ser provista en estos aplicativos requiere de una constante actualización; por lo que, limitar la actualización durante horas de la madrugada provocaría <u>que los abonados obtengan información desactualizada</u> respecto de sus contratos, recibos, detalles de consumo, expedientes de reclamos; entre otros.</p> <p>En esta línea, nos permitimos recomendar que <u>las ventanas de actualización sean dispuestas por las empresas operadoras</u>, de acuerdo a la cantidad de información que deba ser publicada, sin que esto suponga interrupciones prolongas en el acceso, visualización u otros.</p> <p>Respecto a la propuesta normativa referente a la disponibilidad de los aplicativos informáticos, surgen las siguientes interrogantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cómo se planea auditar el cumplimiento de la disponibilidad requerida? ¿Por qué medio deberemos informar a Osiptel de las ventanas de mantenimiento realizadas? ¿Este artículo solo implicaría a Mi Bitel o también a todas nuestras plataformas web (portal Bitel, web de recargas, tienda Bitel, etc.)?
	América Móvil	<p>Según el artículo bajo comentario, se establece un indicador de disponibilidad anual de 99.99%, sin tener en consideración que, al ser una nueva obligación regulatoria, debe solicitar una meta de disponibilidad de manera progresiva, siendo que ello se sustenta en las buenas prácticas regulatorias. En ese sentido, teniendo en consideración que los aplicativos serán drásticamente modificados con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en este proyecto, pueden estar sometidos a contingencias en su funcionamiento, por lo que se propone una disponibilidad progresiva anual de 95, 97 y 99%, ello con la finalidad de que las modificaciones puedan tener una fase de consolidación y revisión, necesarias para un óptimo funcionamiento.</p>
	DirecTV	<p>Sobre el particular, sería relevante se establezca cuál será la forma de verificar la disponibilidad de los aplicativos informáticos.</p>
Postura del OSIPTEL		<ol style="list-style-type: none"> En relación al comentario de Telefónica respecto a la permanente disponibilidad de los aplicativos informáticos, la posición de OSIPTEL es que no puede compararse con los canales de call center u oficinas, pues los aplicativos no requieren de atención permanente por parte de personal de la empresa. En todo caso, una mejor comparación sería la página web, la cual está disponible en todo momento. En ese sentido, queda desestimada la solicitud de Telefónica. En relación a las sugerencias de las empresas operadoras respecto al retiro del criterio para verificar el cumplimiento de disponibilidad del 99%; el OSIPTEL está de acuerdo por lo que se modificará la redacción del presente artículo. Respecto a la sugerencia de Viettel sobre las actualizaciones de información; el OSIPTEL ha tomado en cuenta sus argumentos por lo que se modificará esta redacción. En cuanto a las consultas efectuadas por las empresas operadoras sobre el mantenimiento preventivo, se ha especificado el rango horario en que dicho mantenimiento debe realizarse. Dicho mantenimiento debe ser previamente comunicado al OSIPTEL en el plazo establecido a través de un buzón de correo electrónico que será oportunamente comunicado a los operadores.



V. Sobre la consulta de Viettel sobre el alcance de este artículo, la respuesta de OSIPTEL es que el artículo solo considera los aplicativos informáticos como Mi Bitel, no otras plataformas

Artículo 10-D.- Accesibilidad de los aplicativos informáticos

Comentarios Recibidos	Entel	<p>En relación con el presente artículo, entendemos la preocupación del Regulador en incluir la posibilidad de que la población quechua o aimara hablante haga uso de los aplicativos informáticos de las empresas operadoras.</p> <p>Sin embargo, agradeceríamos puedan indicarnos qué tipo de información, solicitud o trámite debe considerarse dentro de la opción que le permita al abonado acceder al contenido en los idiomas antes descritos, puesto que en el numeral 7 de la Exposición de Motivos, el Regulador señala que los aplicativos informáticos deberán contar con acceso al “<u>contenido principal</u>” en los idiomas <u>quechua y aimara</u>; lo cual, nos genera confusión puesto que, mediante el Proyecto Normativo, se está incluyendo el siguiente contenido <u>obligatorio</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Información mínima de cada uno de los servicios contratados por el abonado, incluyendo equipos, en cada uno de los aplicativos informáticos. ii. Realización de trámites, incluyendo altas nuevas, mediante los aplicativos informáticos. iii. Contar con una sección de atención de solicitudes en los aplicativos informáticos. iv. Posibilidad de que el cliente genere su contraseña única mediante los aplicativos informáticos, específicamente a través del aplicativo móvil. <p>En atención a ello, agradeceríamos puedan definir qué tipo de contenido principal, ya sea del artículo 10-A o 10-B, deben estar en los idiomas quechua y aimara, ello a fin de que las empresas operadoras puedan tener mayor claridad al respecto. Esto último, también se replicaría en la implementación de recursos que permitan al abonado con discapacidad sensorial visual acceder a los aplicativos.</p>
	Telefónica	<p>1. Sobre la incorporación de otros idiomas, en la actualidad la página web solo brinda atención en el idioma español, lo que implica que su contenido y diseño solo contempla el mismo. En caso se determine la obligación de implementar atenciones en otros idiomas a través del aplicativo informático, esto resultaría extremadamente complejo, toda vez que la Web y aplicativo actual no permiten manejar traducciones por lo que, técnicamente sería necesario replicar todo el aplicativo informático, es decir triplicar los landings. Estos desarrollos resultarían sumamente costosos y requerirían un tiempo razonable (doce meses) para realizar las implementaciones.</p> <p>Sin perjuicio de lo señalado, consideramos importante informar a los usuarios sobre la posibilidad de ser atendidos en otros idiomas a través de los demás canales de atención, por lo que se podría incluir en el aplicativo 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.</p>



		<p>2. Sobre la incorporación de implementar recursos para el acceso a los aplicativos informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La propuesta escapa de las competencias de OSIPTEL. • El análisis realizado por el Organismo Regulador para sustentar la propuesta debería acreditar que las personas con discapacidad visual prefieren los aplicativos informáticos o que han presentado problemas de barreras de acceso debido a ellos. • Una adecuada atención a los abonados con discapacidad sensorial visual requiere de otros factores externos a la implementación de los aplicativos • La propuesta operativamente involucra que la empresa operadora tenga que replicar sus aplicativos e incurrir en sobrecostos, pese a que existen alternativas de atención a través de mecanismos auditivos, como es el canal telefónico.
	Viettel	<p>Respecto a la accesibilidad del contenido de los aplicativos informáticos mediante los idiomas quechua y aimara; nuestra representada se encuentra evaluando la posibilidad de realizar una integración con el servicio de Google traductor, ante ello debemos consultar si tal propuesta resultaría la más óptima para el OSIPTEL o si consideraría necesario el aseguramiento de la calidad de la traducción mediante un sistema de implementación, con el cual se traduzca cada contenido de los aplicativos informáticos.</p>
	América Móvil	<p>Al respecto, le manifestamos respetuosamente que si bien se señala que el contenido debe ser en idioma quechua y aimara, se está evaluando la factibilidad técnica en lo que respecta al incremento del peso (Megabytes) de la aplicación con la que contamos actualmente, en el sentido que los clientes son contrarios a utilizar aplicaciones que ocupan grandes cantidades de espacio, el cual se incrementaría de manera sustancial en caso que la versión final de la norma no acote el contenido que deberá ser mostrado en idiomas distintos al castellano.</p> <p>Por otro lado, con relación a la accesibilidad para clientes con discapacidad sensorial visual, el proyecto no ha planteado, que mecanismos resultarían idóneos para conseguir este objetivo, por lo que se formula la consulta, a fin de esclarecer este punto.</p>
	DirecTV	<p>Consideramos importante se indique de forma expresa que el artículo propuesto es calificado como facultativo para las empresas operadoras que cuenten con menos de 500,000 abonados; pero que hayan optado por implementar el sistema descrito en el artículo 10-B.</p> <p>En la medida de que, el costo de ejecución de las obligaciones propuestas es elevado, considerando la cantidad de usuarios, motivo por el cual se debería evaluar si existen otras medidas menos onerosas que cumplan el fin perseguido.</p> <p>Si bien la medida busca el acceso de todos los usuarios es importante que el Regulador evalúe brindar a las empresas operadoras las herramientas necesarias, en idioma quechua y aimara, a ser trasladadas al usuario, por ejemplo elabore cuerpos normativos en dichos idiomas.</p>



Postura del OSIPTEL	<p>En relación a los comentarios recibidos respecto a este artículo, el OSIPTEL ha tomado en consideración los argumentos planteados respecto al costo de implementación; y en ese sentido, ha aceptado retirar esta obligación.</p> <p>No obstante, con la finalidad de que los usuarios estén informados respecto a los canales en los que pueden ser atendidos en otros idiomas, 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. Ello ha sido establecido en la Décimo Sexta Disposición Complementaria Final del TUO de las Condiciones de Uso.</p>
---------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

Comentarios Recibidos	Entel	<p>Nos encontramos en desacuerdo en que se requiera la inclusión del comparativo gráfico en el recibo de abonado del servicio móvil, puesto que debemos considerar que el Regulador también ha dispuesto la implementación de esta obligación en los aplicativos informáticos.</p> <p>En esa línea, resulta innecesario y poco eficiente que la empresa operadora modifique también los recibos del servicio móvil, puesto que solo se estarían generando costos adicionales para las empresas y no se estaría fomentando el uso de los aplicativos informáticos ni la interacción de los clientes con los mismos.</p> <p>Por otro lado, agradeceríamos puedan tener en cuenta que la inclusión de este comparativo en el recibo podría generar insatisfacción del cliente, puesto que es poco práctico que el cliente reciba un documento tan extenso (supongamos a un cliente que cuenta con más de 5 líneas contratadas) con un comparativo de sus consumos de los últimos doce (12) meses <u>por cada línea</u>, habiendo medios digitales (aplicativo web y móvil) que le podrían permitir visualizar dicha información de manera actualizada y en cualquier momento que el cliente lo requiera.</p> <p>Ahora bien, si lo anterior resulta poco práctico para una persona natural, imaginemos a un cliente del segmento empresarial, el cual puede llegar a tener <u>cientos de líneas móviles activas</u>, las cuales se facturan en un solo recibo porque se encuentran bajo la titularidad de una misma razón social. En ese caso, <u>¿es eficiente emitir un recibo tan extenso que contemple un comparativo gráfico, de los últimos dos (12) meses, por cada uno de los servicios móviles que tiene contratado el cliente empresarial?</u></p> <p>Al respecto, bajo el escenario descrito, consideramos que no, puesto que ello no soluciona la asimetría de la información de un cliente, ni le brinda algún beneficio adicional, solo podría llegar a confundirlo con tanta información en un solo documento y generar una mala experiencia.</p> <p>En atención a lo antes expuesto, sugerimos <u>eliminar la inclusión del artículo bajo comentarios</u> y dejar la posibilidad de que el cliente pueda acceder a dicho comparativo a través de los aplicativos informáticos, sin necesidad de modificar los recibos móviles emitidos por la empresa operadora o; de lo contrario, solicitamos se excluya al segmento empresarial de la aplicación del presente artículo, en virtud de lo señalado en el numeral anterior.</p>
-----------------------	-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

-
-
-
-
-
-
-



<p>Telefónica</p>	<p>Estamos totalmente de acuerdo con que se debe buscar la forma de mejorar continuamente la información a los usuarios para que tomen decisiones acertadas de consumo. Sin embargo, creemos que <u>la alternativa planteada</u>, de demostrar al abonado sus gráficas de consumo de los últimos doce meses, no sólo <u>no cumple con el objetivo planteado</u>, sino que <u>puede tener un efecto contrario por lo siguiente</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. La entrega de “información excesiva” lejos de generar que el usuario móvil se encuentre mejor informado, puede crear confusión y con ello contravenir el marco legal vigente y las recomendaciones internacionales en términos de protección al consumidor. ii. No se ha considerado que el consumo de los clientes es variable, tanto en términos temporales, como por tipo de consumo y, por ende, la información que se propone que se otorgue no necesariamente se basará en su patrón normal de consumo. iii. Los clientes al momento de contratar un plan tarifario valoran diversos atributos que van más allá del consumo exacto, por lo que la ejecución de la propuesta puede derivar en decisiones de cambio no acertadas. iv. Existe una complejidad operativa enorme para hacer viable la presente propuesta que debió considerarse en el análisis costo-beneficio. <p>A esto le podemos sumar que los clientes siempre tienen acceso a su consumo mensual; ya sea a través de sus recibos telefónicos si solicitan el detalle del mismo, como a través de su aplicativo móvil, donde el detalle de consumo mensual se encuentra detallado de manera concisa y clara para los usuarios.</p>
<p>Viettel</p>	<p>Respecto a incluir una gráfica comparativa de los consumos de voz y datos de los últimos doce (12) meses en los recibos, surgen las siguientes interrogantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Qué unidades deberán considerarse para el gráfico comparativo, tanto para el consumo de voz y datos móviles. b. Para abonados que registren más de un mismo servicio y que hayan solicitado la facturación de tales servicios en un único recibo, ¿se deberá adjuntar la gráfica de cada servicio en el mismo recibo? c. El formato utilizado para el gráfico comparativo solicitado, ¿será aquel elegido por la empresa operadora, según su propio criterio? d. Qué información deberá incluirse junto a los gráficos comparativos.
<p>América Móvil</p>	<p>Con relación al artículo bajo comentario, respetuosamente le manifestamos que, por razones de índole técnica en la administración de nuestras bases de datos de facturación, no es viable mostrar una gráfica de consumo de 12 meses, sino solo consumos de hasta 6 meses.</p> <p>Al respecto, la recomendación de nuestra área técnica es que el manejo y almacenamiento del consumo de los clientes para la generación del reporte que será trasladado al recibo, sea por un periodo de entre 3 a 6 meses como máximo. Ello debido a un tema de almacenamiento y volumen de información, los mismos que al ser de gran magnitud, al momento de ser trasladados a archivos planos puede impactar con el proceso de búsqueda que la herramienta que genera dichos recibos.</p> <p>Asimismo, sugerimos tomar en cuenta la siguientes consideraciones:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> a. Si la cuenta tiene más de una línea, el consumo de cada una se debería mostrar en secciones independientes del recibo. b. Sugerimos que se aplique para las líneas que no tienen planes ilimitados. c. Considerar que existen determinados destinos que son filtrados y que no contabilizan consumos. d. Considerar que si por algún motivo de reclamo se presenta un consumo adicional que luego es ajustado por ser fundado o por fidelización, el tráfico permanece en el historial de consumo y no se modifica. e. El historial es por cuenta, si la línea realiza un traslado de cuenta o de contrato se inicia un nuevo historial en la nueva cuenta. f. Considerar que para los casos de cambio de plan que realice el cliente, dicha disposición podría impactar en la operativa actual de facturación de cambios de plan definida por el negocio. <p>Adicionalmente, sugerimos precisar en la norma que la implementación de esta medida al igual que todas las medidas señaladas en el presente proyecto sean de aplicación únicamente en el segmento de clientes masivos, sin considerar el segmento de empresas ni corporaciones debido a que la lógica de negocio es totalmente distinta.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Postura del OSIPTEL</p>	<ul style="list-style-type: none"> I. Sobre los argumentos usados por Telefónica y Entel para sustentar que la alternativa planteada no cumple con el objetivo planteado e incluso puede tener un efecto contrario, la posición de OSIPTEL es la siguiente: <ul style="list-style-type: none"> i. Si bien existe información que podría confundir al usuario, los usuarios de servicios públicos están familiarizados con esta gráfica porque servicios públicos como el de energía eléctrica cuentan con dicha gráfica de consumo histórico, por lo que sí cumpliría los objetivos deseados. ii. Efectivamente, el consumo es variable, por eso se prevé un gráfico de 6 meses para que puedan ver un promedio de consumo. iii. Uno de los principales atributos para contratar un servicio móvil es la cantidad de gigabytes, si bien existen otros atributos, el tener conocimiento sobre el consumo de esta variable es importante. iv. La información sobre el consumo de cada usuario es una variable que las empresas conocen pues incluso en el aplicativo puedes ver en tiempo real cuanto has consumido. v. Según información remitida por las empresas operadoras menos del 10% de los abonados, actualmente usan los aplicativos informáticos, por lo que la inclusión del gráfico en el recibo de abonado no es ineficiente, al contrario. <p>En ese sentido, queda desestimada la solicitud de Entel y Telefónica. No obstante, tomando en cuenta sus argumentos se ha visto por conveniente dejar únicamente el gráfico respecto al consumo de datos, y eliminar el de voz.</p> II. Sobre la solicitud de América Móvil de disminuir a 6 meses, el OSIPTEL ha tomado en consideración sus argumentos y ha decidido acoger la solicitud. III. Las consultas de Viettel se responden a continuación: <ul style="list-style-type: none"> a. Se debe incluir la cantidad de MB usados del plan. No se debe considerar el tráfico gratuito, por ejemplo el de redes sociales gratuitas. b. Sí, cada línea debe contar con su gráfica comparativa. c. Sí, la empresa operadora elegirá el formato. d. Solo el nombre de cada gráfica
----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	<p>IV. Sobre las consultas específicas de América Móvil:</p> <ol style="list-style-type: none"> Efectivamente, cada línea deberá tener su propio gráfico. Es importante que los usuarios, incluso si cuentan con un plan ilimitado, sepan cuanto están usando efectivamente, para tomar mejores decisiones. Efectivamente, no se considerarán los MB usados de forma gratuita (p.e. redes sociales ilimitadas). De acuerdo. Para cambios de titularidad sí, pero para cambios de plan debe igual presentarse el gráfico. No impacta porque no son gráficas de consumo facturado, sino de consumo efectivamente cursado. <p>V. En cuanto a la obligación para clientes empresariales, la gran base de clientes empresariales son micro, pequeñas y medianas empresas, cuyo poder de negociación es bajo, y por tanto, se requiere brindar la misma información que a un cliente residencial. No obstante, 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.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Artículo 118 – B.- Conformidad en la contratación del servicio

Comentarios Recibidos	Gilat-TH y Gilat-N	<p>En caso de aplicarse el mecanismo de la confirmación previa para consolidar la contratación por mecanismos no presenciales, se estaría <u>perdiendo al cliente de este método de contratación de servicios, el cual es otorgar celeridad a la consolidación del vínculo contractual entre la operadora y el abonado</u>, obteniendo cada parte los beneficios correspondientes de ello.</p> <p>Asimismo, <u>creemos necesario que se establezca un plazo máximo</u> para que el abonado brinde su conformidad, o no, con el servicio que le sería brindado, caso contrario, podría desvirtuarse el presente artículo, presentándose casos en los cuales los abonados empleen demasiado tiempo para otorgar una respuesta sobre la continuidad del servicio a las operadoras.</p> <p>Finalmente, es importante precisar que en la actualidad <u>existen los mecanismos de reclamo o de cambio de plan tarifario</u>, a fin de que el abonado puede hacer de conocimiento de la operadora su disconformidad con el servicio contratado o su intención de modificar las características del servicio que se le brinda.</p>
	Teléfono	<p>Esto podría implicar un alto riesgo para nuestra representada toda vez que, podría ser empleado por los usuarios como incentivo para no cancelar sus servicios pese a contar con los mismos.</p> <p>La disposición propuesta puede originar la aparición de personas que busquen obtener ventajas y solicitan la instalación de servicios; sin embargo, se nieguen a dar la conformidad del mismo, toda vez que contarían con el servicio, pero la empresa operadora no facturaría por el mismo. Es decir, podrían presentar usuarios que busquen sacar provecho del actual modelo propuesto a fin de evitar realizar pagos por los servicios.</p> <p>Asimismo, esto podría implicar que muchos usuarios podrían contratar un servicio con nuestra representada, lo cual implicaría, en el caso de los servicios de telefonía fija una instalación, que nuestro personal da atención técnica se apersona al domicilio del abonado, realice instalaciones y entrega de equipamientos; sin embargo, los usuarios podrían retractarse de su decisión e indicar que la empresa no estaría cumpliendo con las características del servicio, pese a que se pueda</p>



		<p>estar cumpliendo, y de esta manera no se cancelarían los costos de instalación ni de prestación del servicio el tiempo que dure, pudiéndose aprovechar de estos espacios normativos.</p> <p>En conclusión, solicitamos respetuosamente que, a fin de evitar los perjuicios que podrían originarse y brindar información adecuada al cliente, se podría remitir un SMS o correo electrónico a los usuarios después de la contratación de un servicio a fin de que el cliente pueda analizar las características del plan que ha contratado, y en caso no se encuentre de acuerdo con las mismas se comunicó con la empresa operadora y pueda desistir de su solicitud.</p>
	<p>DirecTV</p>	<p>Consideramos que esta solicitud adicional de conformidad complejiza los procesos de contratación no presencial; en los cuales el usuario manifiesta su autorización durante la contratación.</p> <p>En ese sentido, entendemos que este requerimiento responde a la preocupación del Regulador ante suplantaciones o fraudes; los cuales se presentan en mayor medida en otros servicios como el servicio móvil, y no en el servicio de televisión paga.</p> <p>Asimismo, a diferencia de otras empresas en el sector, DIRECTV en una empresa monoproducto que no ha implementado el uso de contraseña única u otro mecanismo adicional; por lo cual, este artículo le generaría costos no interiorizados, a diferencia de otras empresas del sector.</p> <p>Por todo ello, solicitamos <u>descartar este artículo; y en todo caso, precisar que ello resulta aplicable a las empresas que hayan implementado el mecanismo de uso de contraseña única.</u></p>
<p>Postura del OSIPTEL</p>		<p>I. Respecto al comentario de Gital-TH y Gilat-N respecto a que la conformidad de los usuarios respecto al servicio contratado es innecesaria debido a que este podría reclamar o cambiar de plan, y que esto haría que se pierda celeridad y por tanto se debería establecer un plazo máximo para su conformidad.</p> <p>La posición del OSIPTEL es que incluso existe un número significativo de casos en los que los usuarios reportan que, al momento de la contratación, se les ofreció algo distinto a lo que finalmente se les entregó. La solución para estos reclamos puede tomar un mes o incluso más si la empresa operadora lo declara infundado. Durante todo ese tiempo, el usuario afronta un perjuicio.</p> <p>Cabe resaltar que el mecanismo de contratación o migración debe ser aprobado previamente por el OSIPTEL.</p> <p>II. Respecto a la preocupación de Telefónica con relación a que los usuarios puedan desistir del servicio una vez instalado, es preciso aclarar que la confirmación se puede generar antes de la instalación. Una vez ofrecido el servicio, la empresa operadora debe remitir el contrato tipo del servicio, una vez que el usuario dé su consentimiento respecto a lo que detalla el contrato, entonces se puede proceder con la instalación. El mecanismo de contratación o migración debe ser aprobado previamente por el OSIPTEL.</p> <p>III. Respecto a la solicitud de DirecTV, cabe precisar que dicho artículo ha sido modificado, considerando que el solicitante y/o el abonado deben manifestar su conformidad a la primera solicitud realizada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 118 del TUO de las Condiciones de Uso.</p>
<p>“Artículo 128°.- Contraseña Única</p>		



Comentarios Recibidos	Telefónica	Respecto a la contraseña, saludamos la iniciativa del regulador, la misma que permitirá una mayor facilidad para la realización de las transacciones a través de una contraseña única, ya que la misma no solo se centrará en la transacción de recuperación de equipo, sino que podrá ser empleada en otros supuestos, lo cual consideramos es un avance importante en términos de digitalización y para el desarrollo del mercado en general.
	Viettel	Respecto a la contraseña única. Si bien se indica que esta contraseña sustituye la verificación biométrica de identidad para la realización de trámites, podemos interpretar que ello no restringiría a que el abonado deba hacer uso solamente de la contraseña única, sino que podrá elegir entre la contraseña única o la verificación biométrica para realizar el trámite que desee, incluso la contratación de altas nuevas.
	DirecTV	Respecto al artículo, consideramos que la norma debería incluir de manera expresa que la contraseña única serviría para contratar cualquier tipo de servicio (internet, televisión) por medio del sistema dispuesto en el artículo 10-B; sin la aprobación previa de Osiptel. Toda vez que, este sistema permitiría la validación de identidad de los usuarios que deseen contratar cualquier tipo de servicio, por lo que no resultaría razonable restringirlo únicamente al servicio público móvil.
Posición de OSIPTEL	<p>I. Sobre la consulta de Viettel, efectivamente las empresas operadoras pueden optar por solicitar la validación biométrica de la identidad o solicitar el uso de contraseña única, para validar la identidad de la persona para trámites que así lo requieran.</p> <p>II. Sobre la solicitud de DirecTV, la posición del Osiptel es que se debe comunicar al OSIPTEL, por lo que se está modificando la redacción del presente artículo.</p>	
Artículo Tercero.- Modificar los artículos 2 y 3 del Anexo 5: Régimen de Infracciones y Sanciones		
Comentarios Recibidos	Telefónica	Sobre las modificaciones e inclusiones realizadas al Régimen de Infracciones y Sanciones establecido en el artículo tercero del proyecto normativo, consideramos necesario e imprescindible una evaluación integral de toda la tipificación de sanciones existentes y de la misma propuesta.
	América Móvil	<p>Con relación a este tipo de modificaciones, el proyecto no evidencia las razones por las cuales se debe catalogar como infracciones graves o leves las nuevas obligaciones que se plantean implementar sin un sustento adecuado.</p> <p>Lo correcto en este punto sería, nuevamente, seguir las buenas prácticas regulatorias. En ellas se puede encontrar, por ejemplo, que, si una obligación es nueva, lo más probable es que sea más difícil al administrado cumplirlas al inicio – más aún si estamos en un escenario que exige desarrollos a nivel técnico—. Por tanto, resultaría recomendable, que se consideren todas las obligaciones como leves en un inicio, en una etapa de aprendizaje, para que luego de la primera supervisión, se identifique cual es la tasa de cumplimiento, solo en esa medida, si es que se advierte que existe renuencia, se puede plantear elevar la categoría de dichas infracciones.</p> <p>Consideramos que debe adoptarse una política sancionadora de esta naturaleza, más aun en el escenario económico que actualmente está afrontando el sector de las telecomunicaciones, no solamente golpeado por la nueva normalidad producida por el Covid 19, sino también por la evolución de la regulación y de la competencia.</p>



Posición de OSIPTEL	Sobre los comentarios de las empresas operadoras, la posición del OSIPTEL es que Independientemente de la calificación, para la evaluación del incumplimiento se aplican los criterios de evaluación establecidos en el TEO de la LPAG.
---------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

