

2018 MAR -7 PM 4: 03

RECIBIDO

TDP-0847-AG-GER-18

Lima, 05 de marzo de 2018

Señor

RAFAEL MUENTE SCHWARZ
Presidente del Consejo Directivo
OSIPTEL
Calle De La Prosa 136 – San Borja
Presente. -

Asunto: Comentarios al Proyecto de Reglamento de Portabilidad Numérica en el servicio público móvil y el servicio de telefonía fija – Resolución N° 158-2017-CD/OSIPTEL

Por medio de la presente, nos dirigimos a Usted a fin de saludarle cordialmente y; a la vez presentarle los aspectos más relevantes que forman parte de nuestros comentarios al proyecto de modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica (en adelante el Proyecto).

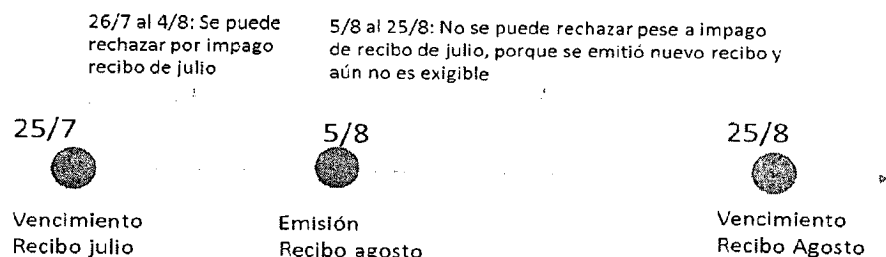
Sobre el particular, quisiéramos manifestar nuestro apoyo a cualquier iniciativa de mejora del proceso de portabilidad numérica, dado que ello redundaría en el dinamismo del sector y especialmente en los consumidores. Sin embargo, vemos con mucha preocupación la problemática de incobrabilidad de deudas que está enfrentando la industria móvil, en especial respecto del incumplimiento de los compromisos de adquisición de equipos que suscriben los clientes. Esta situación que atenta contra la sostenibilidad del sector, **podría enfrentarse a través de modificaciones al Reglamento de Portabilidad Numérica sin generar impacto en el dinamismo del proceso;** a través de las siguientes propuestas:

1. Rechazo de portabilidad por deuda

a. El problema:

Pese a que el Reglamento inicial buscaba asegurar que los clientes con deuda no puedan migrar de operador hasta que la paguen o la reclamen como un mecanismo de sostenibilidad del sector, actualmente existe un vacío en la redacción de la causal de rechazo por deuda que permite que el cliente migre de operador dejando deudas importantes por el servicio, lo que está generando un problema de morosidad en el sector.

Ello sucede porque la definición de deuda exigible está relacionada sólo al **último recibo emitido**. Es decir, frente a un cliente que no paga sus recibos, sólo se podrá rechazar en el periodo comprendido entre el día siguiente del vencimiento del recibo hasta el día anterior a la emisión del nuevo recibo:



Esto ocurre porque el cliente puede tener un recibo vencido y no pagado, pero apenas se emite el siguiente recibo, el cliente puede ejecutar la portabilidad dejando impago tanto el recibo vencido como el emitido que aún no ha vencido. **Esto implica que alrededor de 2/3 de cada mes, el rechazo por deuda no funciona.**

Si bien la operadora móvil podría suspender el servicio por deuda y rechazar por este motivo, en el mercado es una práctica usual que se otorgue un plazo de gracia para el pago del recibo telefónico, especialmente en el segmento corporativo en que incluso en las licitaciones públicas y privadas esto es considerado. Asimismo, en el caso de la telefonía fija ese plazo de gracia se encuentra regulado y asciende a 15 días.

b. Consecuencias de esta situación:

- Las estadísticas internas demuestran que el porcentaje de recupero de los clientes que se dan de baja por portabilidad con un recibo emitido no vencido (19% – promedio trimestre) es menor que el de los clientes que se dan de baja por portabilidad solo con facturación emitida y vencida (66% - promedio trimestre).
- **Los mecanismos comerciales para el cobro de acreencias no son eficientes ni eficaces para solucionar la problemática de morosidad:** Por Ley sólo se pueden incorporar en centrales de riesgo las deudas por servicios públicos después de 6 meses de impago, es decir, 3 meses después de que se han convertido en provisión de cobranza dudosa. Asimismo, las empresas del sistema bancario no consideran las deudas por servicios públicos de telecomunicaciones para evaluaciones crediticias.
- El incremento de morosidad afecta a todos los usuarios, incluyendo al buen pagador, porque finalmente es un costo que debe considerar la operadora en las tarifas por el servicio prestado.
- OSIPTEL ha propuesto eliminar el único medio efectivo que quedaba para gestionar el pago que es la suspensión en el operador receptor.

c. Propuesta de solución

- **La modificación de la causal de rechazo por deuda:**
El abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, tiene deuda exigible, respecto al último recibo telefónico emitido vencido, con el Concesionario Cedente.
- **La modificación de la definición de deuda exigible** a efectos que la deuda vencida anterior también sea materia de evaluación para el rechazo por deuda (como ocurre en Chile, Colombia, Argentina, Honduras, Ecuador, India, Canadá entre otros), para lo cual ésta se pueda visualizar en el último recibo (como realiza las empresas eléctricas y de agua potable):

Deuda Exigible: Deuda facturada conforme a lo dispuesto en las Condiciones de Uso, no cancelada en la fecha de vencimiento señalada en el último recibo **vencido emitido al abonado**, correspondiente al número telefónico cuya portabilidad sea requerida. Esta deuda perderá la condición de deuda exigible si es pagada, si está garantizada hasta por el importe adeudado que figura en el último recibo a la fecha de la presentación de la solicitud de portabilidad o si se encuentra comprendida en un procedimiento de reclamo por concepto de facturación del servicio. **Incluye montos adeudados por recibos anteriores que se encuentren vencidos, siempre y cuando se incorporen dichos montos como aviso de cobranza en el mencionado recibo.**

2. Herramientas para asegurar el cumplimiento de los compromisos de adquisición de equipo

- a. **El problema:** Hoy un porcentaje importante de clientes incumple el compromiso de adquisición de equipos, a través del cual se le otorga un subsidio o un beneficio de financiamiento a cambio que se comprometa a un plazo de permanencia. Los clientes se dan a la baja, con o sin portabilidad en plazos menores a los comprometidos y no pagan la penalidad pactada. En portabilidad alrededor del 80% no paga la penalidad al plazo de 90 días. Ello genera que el modelo de subsidio de equipo haya dejado de funcionar.

Como indicamos en el punto anterior, las empresas no cuentan con herramientas comerciales eficaces para asegurar el cobro de estas acreencias porque la falta de pago de una penalidad por equipo no va a determinar que el banco deje de otorgarle un crédito a un cliente.

b. **El impacto:**

- El mercado ya está mostrando una **reducción en el subsidio** de terminales y migración a esquemas de financiamiento que, igual como el subsidio van a fracasar si las operadoras no cuentan con herramientas para asegurar el pago de las cuotas pendientes de equipo no pagadas. Asimismo, se han incrementado las ofertas postpago de chip sólo para evitar las pérdidas por subsidio de equipos.
- Esta situación: (i) Impactará en los avances para masificación de Smartphones, indispensables para el desarrollo de banda ancha móvil, según GSMA estamos en la cola de la Región; (ii) Impactará al cliente buen pagador porque al no contar la empresa operadora con herramientas efectivas para enfrentar sólo a los malos pagadores, la morosidad generará que todos los clientes tengan que enfrentar mayores pagos para la renovación de teléfonos; (iii) el impacto se incrementará producto de la implementación de RENTESEG norma por la cual un número importante de clientes deberá renovar su equipo móvil; (iv) Puede **fomentar la informalidad y el mercado negro de terminales**, dado que el cliente que no pueda acceder a los teléfonos móviles que se comercializan en el mercado formal, buscará adquirir su equipo en mercados informales que obtienen los equipos del contrabando y el hurto de terminales.

c. **La propuesta de solución:**

Hemos propuesto aplicar el modelo que se utiliza en Chile, donde la regulación evaluó que, para el adecuado funcionamiento del mercado, se requería de una herramienta para asegurar el cumplimiento de los contratos de equipo sin afectar la portabilidad numérica. Por ello se permite que, **si el cliente no cumple con pagar los compromisos asumidos por la adquisición del equipo terminal, la operadora pueda bloquear el mismo hasta que cumpla con dicha obligación:** La Resolución 1068 EXENTA de fecha de publicación 8/4/2013 establece lo siguiente:

“Artículo 1º Las concesionarias de servicio público de telecomunicaciones estarán facultadas para bloquear los equipos terminales móviles, para su uso, en los siguientes casos:

[...]

c) En casos en que el suscriptor o usuario se encuentre en mora en el pago de los acuerdos previamente establecidos respecto del equipo terminal móvil. Las concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, para estos efectos, deberán implementar un sistema de información centralizado al que todos concurrirán."

Es decir, el cliente puede darse de baja, migrar de operadora sin problema, pero no podrá usar el equipo hasta que pague la penalidad aplicable y/o las cuotas pendientes. Así, el cliente podrá usar el servicio del operador receptor en el equipo que adquiera con éste o utilizar otro equipo que tenga a disposición. Ello puede incorporarse en el Reglamento de Portabilidad Numérica y/o las Condiciones de Uso de Servicios Públicos de Telecomunicaciones:

(i) En el artículo 13° del Reglamento de Portabilidad Numérica

Artículo 13.- Obligaciones pendientes de pago con el Concesionario Cedente.

Las obligaciones de pago al término del contrato se regirán por lo dispuesto en las Condiciones de Uso, independientemente de la modalidad de pago contratada.

Todo abonado que ha portado su número telefónico y que tenga obligaciones económicas con el Concesionario Cedente, vencidas o no, tiene derecho, a utilizar los mismos canales que los abonados actuales de dicho Concesionario Cedente utilizan para el pago de sus respectivos servicios.

En caso de deudas por incumplimiento del contrato de adquisición o financiamiento de equipos producto de la terminación del contrato, la empresa operadora cedente estará facultada para bloquear el equipo terminal móvil para su uso siempre y cuando informe de ello al abonado como mínimo con cinco (5) días hábiles de anticipación. Este bloqueo será aplicable en todas las redes móviles a través de un proceso de intercambio de información diario.

(ii) En el artículo 16-A del TUO de CDU:

Artículo 16-A.- Condiciones para la celebración de contratos adicionales

La empresa operadora podrá celebrar contratos adicionales para: (i) la adquisición o financiamiento de equipos terminales, y/o (ii) la recuperación de inversión realizada para el desarrollo de infraestructura específica necesaria para la prestación del servicio a un determinado abonado. El contrato de prestación del servicio es independiente del contrato adicional celebrado para la provisión del equipo terminal, salvo que la empresa operadora otorgue al abonado un beneficio económico para la adquisición o financiamiento del equipo terminal, el cual deberá encontrarse vinculado al valor de la renta fija periódica por la prestación del servicio y/o al cumplimiento del plazo de permanencia establecido en el contrato adicional. [...]

En caso el abonado incumpla con el referido pago la empresa operadora estará facultada para bloquear el equipo terminal móvil para su uso. Este bloqueo será aplicable en todas las redes móviles a través de un proceso de

~~intercambio de información diario. y haya ejercido su derecho de portar su número a otra empresa operadora, se aplicará lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento de Portabilidad Numérica aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD-OSIPTEL."~~

Si bien entendemos que este trámite involucra incrementar costos de transacción, creemos que los mismos son sustancialmente menores al proceso de suspensión del servicio en el receptor y tiene la ventaja de soportarse en un proceso ya existente en todas las operadoras móviles que es el bloqueo de equipos. Asimismo, los beneficios son importantes en un contexto en que requerimos acelerar en la masificación de smartphones.

Por todo lo expuesto, solicitamos a su representada evaluar las propuestas realizadas y en su oportunidad incorporarlas en el marco legal vigente

Sin otro particular, aprovechamos la oportunidad para reiterarle nuestros sentimientos de mayor aprecio y consideración.

Atentamente,



MARIO CORONADO BARRIGA
Director de Regulación Corporativa

C.C Miembros del Consejo Directivo de OSIPTEL

C.C. Sergio Sifuentes Castañeda
Gerente General de OSIPTEL