

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	INSTRUCTIVO TÉCNICO SOBRE LA PRESENTACIÓN Y CONTENIDO DEL VÍNCULO INFORMACIÓN A ABONADOS Y USUARIOS.
FECHA	:	27 de abril de 2021
REFERENCIA	:	Resolución N° 019-2021-CD/OSIPTEL

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	COORDINADORA LEGAL	MATILDE JUDITH GONZALEZ VILLANUEVA
REVISADO POR	SUBGERENTE DE PROTECCIÓN AL USUARIO	HAYINE GUSUKUMA LOZANO
APROBADO POR	GERENTE DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	TATIANA PICCINI ANTON



I. OBJETIVO

Plantear el instructivo técnico que defina la presentación y contenido del vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios”, a fin de que sea incorporado por las empresas operadoras en sus páginas web, de acuerdo a lo establecido en el artículo 8° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso).

II. ANTECEDENTES

2.1. Normativa

1. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00019-2021-CD/OSIPTEL, publicada el 11 de febrero de 2021, se dispuso, entre otros, la modificación del artículo 8° del TUO de las Condiciones de Uso, referido a la información que las empresas operadoras deben incluir en sus páginas web.
2. Dicha norma contempla que este Organismo define el contenido del vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios”, las instrucciones y pautas para su implementación por las empresas operadoras; lo cual será comunicado por la Gerencia General del OSIPTEL.

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

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

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

2.2. Experiencias Internacionales

1. En **España**, mediante Real Decreto N° 899-2009, se dispuso que los operadores de servicios públicos de comunicaciones electrónicas publiquen sus condiciones generales de contratación en un lugar fácilmente accesible de su página de Internet. Asimismo, deberá ser información detallada, comparable, pertinente, fácilmente comprensible, accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios que presten.
2. En **Costa Rica**, en base al Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, al Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y la Resolución RCS -412-2018, se dispuso que las empresas deben publicar entre lo más importante: el contrato de adhesión; el nombre, la razón social, el domicilio del proveedor/operador; la descripción de los servicios; el monto por la conexión, la reconexión; los niveles de calidad del servicio; las modificaciones de condiciones contractuales; entre otros. Además, se exige que deban ser de fácil acceso para los usuarios finales.



3. En **Bolivia**, mediante Decreto Supremo N° 1391, se estableció la obligatoriedad de que las empresas operadoras publicaran en sus respectivas páginas web los Términos y Condiciones y los Contratos Modelo de los servicios que ofrece.
4. En **Italia**, en virtud al Código de las Comunicaciones Electrónicas de Italia, las empresas que proporcionan redes públicas de comunicaciones electrónicas o servicios accesibles al público, deberán publicar información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre precios y tarifas en vigor, incluida cualquier comisión por rescisión del contrato y una información sobre las condiciones generales vigentes de acceso y del uso de los servicios prestados a usuarios finales y consumidores.

Además de ello, la autoridad podrá especificar requisitos adicionales relacionados con la forma en que esta información debe ser publicada.

5. En **México**, mediante Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, se establecen los lineamientos generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones. Asimismo, se establecen los lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil.

Por otro lado, se establecen elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.

6. En **Colombia**, mediante la Resolución de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) 5050 de 2016, se establece que las empresas deben publicar entre lo más importante: el área de cubrimiento, la velocidad de acceso a Internet, las quejas y recursos, la información sobre portabilidad numérica, las condiciones de calidad de los servicios ofrecidos, entre otros.

Los operadores han creado secciones para facilitar la información que deben compartir a través de sus páginas web en un único sitio.

7. En **Portugal**, según la Ley N° 5/2004 – Ley de Comunicaciones Electrónicas, las empresas que ofrecen redes de comunicaciones públicas o servicios de comunicaciones electrónicas accesibles al público están obligadas a poner a disposición del público, así como a quien manifiesta su intención de suscribir un contrato de servicios por ellas prestado, adecuadas, transparentes, comparables y actualizadas sobre los términos y condiciones habituales en materia de acceso y utilización de los servicios que prestan a los usuarios finales y a los consumidores, explicitando detalladamente sus precios y demás gastos, así como, en su caso, los relativos a cese de los contratos.

Las empresas deben publicar y garantizar que se encuentren disponibles y fácilmente accesibles en sus sitios web y en los puntos de venta de los servicios, de acuerdo con lo definido por la ANACOM (Autoridad Nacional de Comunicaciones), un conjunto de informaciones que deben entregarse previamente a quienes con ellas pretenda celebrar un contrato de prestación de servicios.



III. CONSIDERACIONES EVALUADAS PARA LA PRESENTACIÓN DEL INSTRUCTIVO TÉCNICO

Previo a la modificación normativa del artículo 8 del TUO de las Condiciones de Uso, realizada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2021-CD/OSIPTEL, las empresas operadoras debían incluir determinada información en el vínculo "Información a Abonados y Usuarios", tal y como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla N° 1: Información incluida bajo el vínculo de "Información a Abonados y Usuarios" según el anterior art. 8 del TUO de las CDU

N°	I. INFORMACIÓN INCLUIDA BAJO EL VÍNCULO DE "INFORMACIÓN A ABONADOS Y USUARIOS"
TUO DE LAS CONDICIONES DE USO	
Anterior Artículo 8°	
1	Los modelos de todos y cada uno de los contratos de abonado y su(s) respectivo(s) anexo(s).
2	Los requisitos de acceso al servicio público de telecomunicaciones ofrecido.
3	El procedimiento para dar de baja el servicio contratado bajo la modalidad prepago.
4	La dirección y el horario de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios.
5	La dirección y el horario de las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora.
6	El procedimiento establecido para el reporte de robo o pérdida del equipo.
7	El procedimiento de activación y desactivación del servicio de roaming internacional.
8	La herramienta informática gratuita que le permita al abonado conocer en cualquier momento: el nivel de descargas y la velocidad de transmisión.
9	La relación de los equipos terminales móviles que son comercializados por la empresa operadora.
10	La versión actualizada de las Condiciones de Uso y de la Directiva de Reclamos.

De otro lado, actualmente se indica en otros dispositivos del TUO de las Condiciones de Uso y otras normas como el Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios, Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, y Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la obligación de las empresas operadoras de incluir en el vínculo "Información a Abonados y Usuarios", la siguiente información:



Tabla N° 2: Información incluida bajo el vínculo de "Información a Abonados y Usuarios" según normativa

TUO DE LAS CONDICIONES DE USO	
Artículo 118-A: Servicios de contenido	
11	Relación de las empresas que brindan servicios de contenido a través de su red.
12	Detalle de los servicios que cada una de estas empresas ofrece.
13	Tarifa aplicable para cada servicio.
14	El número corto y la palabra clave de cada uno de los servicios de contenido.
15	Enlaces a las páginas web de las empresas que brindan dicho servicio empresas que prestan los servicios de contenido, de ser el caso.
REGLAMENTO DE CALIDAD DE ATENCION	
Artículo 17: Difusión de los resultados de medición	
16	Resultados de la medición de sus indicadores de calidad de atención.
REGLAMENTO DE PORTABILIDAD	
Artículo 9: Formato de portabilidad	
17	Formato de portabilidad utilizado por el receptor.
Artículo 51: Información sobre portabilidad	
18	Información sobre portabilidad numérica.
REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS	
Artículo 11: Mecanismos adicionales de acceso a expediente	
19	Mecanismos en línea en la página web de Internet.
Artículo 16: Información en oficinas y páginas web	
20	Información relativa al procedimiento de reclamo según el artículo 15°.

Adicionalmente a ello, es de considerar que en la normativa se ha establecido que las empresas operadoras tienen el deber de incluir determinada información adicional y/o aplicativos en su página web; sin embargo, no precisamente dentro del enlace antes mencionado, sino que podría ser consignada en cualquier sección de su página.

En ese sentido, de acuerdo a las normas aprobadas por el OSIPTEL, se ha identificado el siguiente listado:

Tabla N° 3: Información a ser incluida en la página web de las empresas operadoras

II. INFORMACIÓN A CONSIGNAR EN LA PÁGINA WEB	
CONDICIONES DE USO	
Artículo 6: Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora	
21	La cobertura y alcance del servicio.
22	El plazo y condiciones de los contratos adicionales a que hace referencia el artículo 16-A.
23	La relación y el número de señales de programación, para el servicio de distribución de radiodifusión por cable.
Artículo 10-A: Aplicativo con información personalizada del abonado	
24	Aplicativo informático o sección específica con información personalizada del abonado.



Artículo 12: Consulta de titularidad	
25	Herramienta informática que le permita a cualquier persona consultar acerca del detalle del(los) números a su nombre.
Artículo 43: ATENCION EN OFICINAS O CENTROS DE ATENCION	
26	Ubicación y el horario de atención de las oficinas o centros de atención a usuarios y los puntos de venta.
Artículo 43-A: Atención a usuarios a través de página web de la empresa	
27	Vínculo "Atención de Reclamos y Solicitudes en Línea".
Artículo 98: Servicios de información de guías telefónicas	
28	Vínculo que direcciona hacia el servicio de información de la guía telefónica.
REGLAMENTO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	
Artículo 10: Publicación de indicadores y parámetros de calidad	
29	Resultados mensuales de los indicadores y parámetros de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones que brindan.
30	Vínculo para indicadores y parámetros publicados por el OSIPTEL.
REGLAMENTO DE PORTABILIDAD	
Artículo 57: Listado de preguntas	
31	Listado de preguntas y respuestas sobre la portabilidad numérica puesto a disposición por el OSIPTEL.
REGLAMENTO GENERAL DE TARIFAS	
Artículo 16: Obligaciones para poner a disposición información tarifaria	
32	Información a sus abonados y usuarios acerca de sus tarifas vigentes actualizadas.
33	Vínculo que direcciona a la página web del OSIPTEL sobre información de tarifas registradas.
REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS	
Artículo 18: Formularios de reclamos, recursos o quejas	
34	Entregar formularios de reclamo contenidos en el anexo del Reglamento.
Artículo 50: Formas de presentación de reclamos	
35	Mecanismo en línea que permita la presentación de reclamos, recursos o queja.

Asimismo, se ha evaluado las páginas web de las empresas América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, CLARO), Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, TELEFONICA), Entel Perú S.A. (en adelante, ENTEL) y Viettel Perú S.A.C. (en adelante, BITEL), en las cuales se puede apreciar, que cada empresa operadora incluye diferentes temas en el vínculo "Información a Abonados y Usuarios", y la distribución de dicho contenido también es distinto respecto de cada una de ellas.



En el caso de CLARO, se observa que cuenta con la siguiente información¹:

- Contrato de abonados vigentes
- Contrato de abonados no vigentes
- Información a Abonados y Usuarios
- Ley de Protección de Datos Personales
- Servicios Móviles
- Indicadores de calidad
- Comunicados y disposiciones
- Productos y servicios (contenido en audio)
- Condiciones de garantía de equipos
- Servicios fijos
- Servicios Corporativos
- Retención, Fidelización y Consumo
- Oferta Básica de Interconexión (OBI)
- Informe Anual – Atención de requerimientos sobre el Levantamiento del Secreto de las Telecomunicaciones

Así, TELEFONICA cuenta con la siguiente información²:

- Contrato de Servicios
- Lugares y medios de pago
- Centros de Atención y Reclamos
- Normas y Condiciones
- Tarifas Movistar
- Indicadores de Calidad
- Procedimientos para dar de baja los servicios de Prepago-Móvil
- Normativa de corte por robo, hurto, pérdida de equipo y/o chip
- Comunicado general sobre el servicio “Movistar Internet”
- Abonados en baja
- Recomendaciones frente al re-direccionamiento involuntario hacia webs no deseadas
- Comprobantes electrónicos
- Comparador de equipos
- Información accesible
- Oferta básica de interconexión
- Fecha de distribución de guía telefónica impresa – Páginas Blancas
- Compensación clientes
- Información de empresas que brindan contenidos
- Solicitud Gestiones Postventa
- Formato de terminales – Condiciones de Uso

Por su parte, ENTEL cuenta con la siguiente información³:

- Contratación
- Lugares y horarios de atención y pagos

¹ Consultado el 26.04.2021 en: <https://www.claro.com.pe/legal-y-regulatorio/>

² Consultado el 26.04.2021 en: <https://www.movistar.com.pe/informacion-a-abonados-y-usuarios>

³ Consultado el 26.04.2021 en: <https://www.entel.pe/informacion-de-abonados-y-usuarios/>



- Reclamos
- Portabilidad Numérica
- Reporte de robo, hurto o pérdida y desbloqueo del equipo celular
- Procedimiento para dar de baja el servicio
- Resultados de indicadores
- Medidor de velocidad de transmisión y nivel de descargas para red Entel
- Tarifas registradas
- Revisa aquí si tienes devoluciones a tu favor pendientes de pago
- Normativa
- Servicios de contenido

Asimismo, BITEL cuenta con la siguiente información⁴:

- Accesibilidad
- Lista de beneficiados con devolución por interrupción del servicio
- Centro de atención Bitel
- Ciclo de facturación
- Cobertura
- Condiciones de garantía y servicio técnico
- Consultas de Línea
- Servicio de información de guía telefónica
- Contratos
- Política sobre el uso adecuado del Internet de Bitel
- Directorio de abonados
- Equipos
- Configuración Red 4G según marca de Equipo
- IMEI inválido
- Indicadores de calidad – Red
- Indicadores de calidad de Atención a Usuarios
- Información para atención de reclamos a usuarios del servicio de telecomunicaciones – OSIPTEL
- Legal y Regulatorio
- Medidor de velocidad
- Plazo del contrato y causales de resolución del contrato
- Plazo y condiciones de los contratos adicionales
- Procedimiento para dar de baja el servicio prepago
- Procedimiento para el reporte por sustracción o pérdida del equipo terminal y recuperación
- Requisitos para acceder al servicio BITEL
- Roaming internacional
- Servicio de telecomunicaciones en casos de emergencia

En ese sentido, para la elaboración del presente instructivo técnico se ha evaluado la información contemplada en el artículo 8° del TUO de las Condiciones de Uso, así como lo precisado en otros dispositivos de la citada norma y demás reglamentos emitidos por el OSIPTEL, además de la información que cada empresa actualmente registra en el citado vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios”.

⁴ Consultado el 26.04.2021 en: <https://bitel.com.pe/informacion-de-usuarios-y-abonados>



IV. COMENTARIOS DE LAS EMPRESAS OPERADORAS RESPECTO DEL PROYECTO DE INSTRUCTIVO TÉCNICO

Las empresas operadoras han presentado comentarios al Proyecto de Instructivo Técnico publicado en el diario oficial El Peruano el 17 de febrero de 2021 según Resolución de Gerencia General N° 047-2021-GG/OSIPTEL, mediante las siguientes comunicaciones:

- Comunicación de Directv Perú S.R.L. (en adelante, DIRECTV) remitida mediante carta S/N, recibida el 8 de marzo del 2021.
- Comunicación de TELEFONICA remitida mediante carta TDP-0712-AG-GER-21, recibida el 10 de marzo del 2021.
- Comunicación de ENTEL remitida mediante carta CGR-660/2021, recibida el 8 de marzo del 2021.
- Comunicación de CLARO remitida mediante carta DMR-CE.0630-21, recibida el 8 de marzo del 2021.

Al respecto, en la matriz de comentarios adjunta al presente informe se detallan los comentarios recibidos y la posición del OSIPTEL.

V. INSTRUCTIVO TÉCNICO

En virtud de lo antes expuesto, en el presente Instructivo se determina el orden y el contenido que la empresa operadora deberá incluir en el vínculo “Información a Abonados y Usuarios” en su página web.

Para dichos efectos, la propuesta se ha formulado en observancia de las disposiciones regulatorias vigentes, así como, en función a criterios que buscan facilitar la comprensión y el acceso a los abonados y/o usuarios a la información que las empresas operadoras ponen a disposición a través de sus páginas web.

En ese sentido, a fin de que todos los abonados y usuarios puedan contar con similar información sobre sus derechos y el servicio prestado, independiente del operador con el cual tiene contratado su servicio, se solicita que los temas contengan la siguiente información y respeten las indicaciones que se detallan a continuación:

Título: 1. Revisa nuestros modelos de contrato y lo que necesitas saber para contratar

Título: 2. Revisa aquí nuestras tarifas

Título: 3. Comunícate con “nombre de la empresa operadora”

Título: 4. Conoce nuestra calidad de atención y servicio

Título: 5. Conoce más sobre la Portabilidad Numérica

Título: 6. ¿Deseas reclamar o hacer seguimiento a tu reclamo?



Título: 7. Bloqueo y desbloqueo del equipo celular

Título: 8. ¿Cómo tramitar la baja del servicio, la suspensión del servicio y la migración de plan tarifario?

Título: 9. Accesibilidad para personas con discapacidad

Título y enlace: 10. Medidor de velocidad de transmisión y nivel descargas

Título y enlace: 11. Revisa aquí si tienes devoluciones a tu favor pendientes de pago

Título: 12. ¿Qué es el Uso Indebido del servicio?

Título y enlace: 13. Guía telefónica de líneas fijas

Título: 14. Conoce tus derechos, normas y políticas de la empresa

Título: 15. Preguntas frecuentes

4.1. Título: Revisa nuestros modelos de contrato y lo que necesitas saber para contratar

Se ha considerado como un criterio para establecer el orden de distribución del presente Instructivo, la forma o etapas de cómo se desarrolla la relación contractual entre la empresa operadora y el abonado.

En ese sentido, se incluye como primer punto, la información relacionada a la contratación del servicio, ello implica que a través del enlace propuesto se derive al abonado y/o usuario hacia: i) los modelos de contratos de abonados de todos y cada uno de los contratos de abonado y su(s) respectivo(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, correspondientes a los servicios y planes tarifarios vigentes; ii) los requisitos de acceso al servicio público de telecomunicaciones, iii) información sobre cobertura y iv) términos y condiciones de servicios.

4.1.1. Modelos de contrato de abonado

Para la inclusión de dicha información, se propone mantener el orden establecido en el artículo 8° vigente del TUO de las Condiciones de Uso, esto a fin de que los modelos de contrato se puedan diferenciar por tipo de servicio, según corresponda, distinguiéndose adicionalmente, los planes tarifarios que se comercializan de aquellos que han dejado de comercializarse y que registran abonados. Asimismo, debe indicarse en cada caso, la fecha de inicio de comercialización del plan tarifario, y de ser el caso, la fecha de culminación de la misma.

Es pertinente mencionar que, si bien actualmente, las empresas operadoras incluyen dicha información en sus páginas web, se observa que no existe un orden específico ni tampoco la diferenciación establecida en la normativa aludida, lo cual dificulta a cualquier abonado y/o usuario encontrar un contrato específico.



Sin embargo, se ha encontrado que la empresa CLARO ha implementado en su página web, herramientas de búsqueda que permiten encontrar de manera rápida y sencilla cualquier contrato que se requiera. Así, al acceder al vínculo “Información a Abonados y Usuarios” se puede observar las opciones: “Contrato de Abonados Vigentes” y otro con la denominación “Contrato de abonados no vigentes”, los cuales a su vez cuentan con filtros por servicio y nombre del contrato.

Al acceder a la opción “Contrato de Abonados Vigentes” observamos los mecanismos de contratación agrupados por servicio, así como la opción de un buscador; tal y como se muestra en la siguiente figura:

Figura N° 1: Página web de CLARO - Buscador de contratos vigentes



Asimismo, al acceder a la opción “Contrato de Abonados No Vigentes” observamos los mecanismos de contratación agrupados por servicio, así como la opción de un buscador; conforme se aprecia en la siguiente figura:

Figura N° 2: Página web de Claro - Buscador de contratos no vigentes



En atención a que la implementación realizada por la referida empresa resulta favorable para el abonado y/o usuario, en el Instructivo se ha determinado que cada empresa operadora debe incluir un mecanismo de búsqueda que permita diferenciar los contratos por planes que se vienen comercializando frente a los que ya no se comercializan. Adicionalmente, para cada uno de estos casos, el sistema de búsqueda debe permitir filtrar los contratos por servicio, idioma y nombre.

De acuerdo a lo sugerido por las empresas operadoras, previo al ingreso a los enlaces de los contratos de cada tipo de servicio (servicio público móvil, acceso a Internet, televisión de paga, entre otros), la empresa podrá incluir un resumen de las principales condiciones del contrato.

4.1.2. Requisitos para la contratación del servicio público de telecomunicaciones

En el presente enlace, las empresas operadoras incluirían la información establecida en el numeral ii) del artículo 8° del TUO de las Condiciones de Uso, referido a los requisitos de acceso al servicio público de telecomunicaciones ofrecido.

Actualmente, se ha observado que las empresas operadoras al acceder al referido enlace muestran información que se desagrega entre diversos criterios, dificultando así su lectura y comprensión.

- **CLARO:** Al acceder al enlace “Requisitos de acceso a los servicios” se obtiene como resultado un PDF en el que se detallan las restricciones por servicio, plan y lugares donde aplica dichas restricciones. Así, posteriormente, se diferencia entre personas naturales y jurídicas. En ambos casos no cuentan con filtros que faciliten la búsqueda. Sin embargo, la información que se proporciona no es de fácil lectura, debido a que se presentan a través de cuadros conforme se muestra a continuación:

Figura N° 3: Página web de CLARO - Requisitos de acceso

REQUISITOS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE CLARO		
REQUISITOS	PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
Documentarios	Presentación física del Documento de Identificación (DNI, Pasaporte, Carne de Extranjería y/o RUC) vigente. (1)	Presentación física del Documento de Identificación del representante legal (DNI, Pasaporte, Carne de Extranjería y/o RUC) vigente. (1)
	Copia del Documento de Identificación (DNI, Pasaporte, Carne de Extranjería y/o RUC) del potencial Cliente.	Vigencia de Poder del Representante Legal inscrita en los Registros Públicos, con una antigüedad no mayor a tres (03) meses, acompañada de Copia Literal donde consten las facultades del Representante Legal.
	Copia de un recibo de Servicio Público de Luz, Agua, Teléfono Fijo, Cable o Internet con un mínimo de dos (02) meses de antigüedad.	Copia de un recibo de Servicio Público de Luz, Agua, Teléfono Fijo, Cable o Internet con un mínimo de dos (02) meses de antigüedad
Comerciales y Crediticios	Firmar un Contrato de Prestación de Servicios y/o un Acuerdo para la Adquisición de Equipo en Condiciones Especiales, con CLARO.	Firmar un Contrato de Prestación de Servicios y/o un Acuerdo para la Adquisición de Equipo en Condiciones Especiales, con CLARO.
	<p>Sustentos de ingresos</p> <p>El cliente deberá demostrar capacidad de endeudamiento acreditando sus ingresos personales</p> <p>Los ingresos mínimos son establecidos de acuerdo al Cargo Fijo mensual solicitado. Según las características del cliente, se aceptarán los siguientes documentos como sustento de ingresos personales:</p> <p>Trabajadores Dependientes y Pensionistas Se requiere copia de las 2 últimas boletas de pagos de haberes.</p>	<p>Sustentos de ingresos</p> <p>El cliente podrá demostrar capacidad de endeudamiento acreditando sus ingresos mensuales a través del Formulario 621 PDT IGV-RENTA MENSUAL de los 2 últimos meses. Adicionalmente, deberá presentar los comprobantes de pago del IGV e impuesto a la renta del periodo correspondiente a los PDT que presenta.</p> <p>Para acreditar mayor solvencia, el cliente podrá presentar copia de sus 2 últimos estado de cuenta y/o movimientos bancarios. Los ingresos a demostrar dependerán del Cargo Fijo que solicitará el cliente.</p>



- **ENTEL:** Al ingresar al enlace “Requisitos”, se obtiene un desplegable que ofrece información detallada sobre los requisitos de acceso por tipo de servicio: post pago, control y pre pago.

Figura N° 4: Página web de ENTEL - Requisitos de acceso



Requisitos de acceso al servicio público de telecomunicaciones
Requisitos de acceso al servicio bajo la modalidad Postpago o Renta Control.

Persona jurídica

Si el solicitante es persona jurídica, necesita:

- Cuando el delito haya sido instigado o cometido por o en complicidad del Asegurado con cualquier persona.
- Fotocopia del documento de identidad (DNI) del gerente general o representante legal de la empresa con facultades para firmar contratos de servicios, arrendamiento, compraventa y suscripción de títulos valores.
- Fotocopia de ficha RUC.
- Fotocopia de los poderes vigentes de la empresa (partida registral o testimonio).
- Fotocopia de los tres (3) últimos pagos a la SUNAT (declaraciones juradas o PDT's con comprobante de pago cancelados).
- Referencias bancarias y comerciales.

- **BITEL:** Al ingresar a “Requisitos para acceder al servicio BITEL” se obtiene la información en un esquema más simplificado considerando el tipo de servicio: pre pago, control, bitel fono, Internet casa y servicio de roaming, como se muestra a continuación:

Figura N° 5: Página web de BITEL - Requisitos de acceso



Requisitos para acceder al servicio Bitel

I. PREPAGO

1. Documentos Requeridos:

a. Para Personas Naturales:

- DNI (para residentes) o DI (para extranjeros) vigentes.
- + Carnet CONADIS (En caso de personas peruanas con discapacidad).

Nota: Los documentos de identidad (DI) permitidos para extranjeros son los siguientes: Carnet de extranjería (CE), Pasaporte, Permiso Temporal de Permanencia (PTP) y los documentos de identidad propios de los mencionados países: Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay, Ecuador, Colombia, Bolivia, Venezuela y Chile.

II. CONTROL

1. Documentos Requeridos:

a. Para Personas Naturales:

- DNI (para residentes) o DI (para extranjeros) vigentes.
- + Carnet CONADIS (En caso de personas peruanas con discapacidad).

Nota: Los documentos de identidad (DI) permitidos para extranjeros son los siguientes: Carnet de extranjería (CE), Pasaporte, Permiso Temporal de Permanencia (PTP) y los documentos de identidad propios de los mencionados países: Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay, Ecuador, Colombia, Bolivia, Venezuela y Chile.



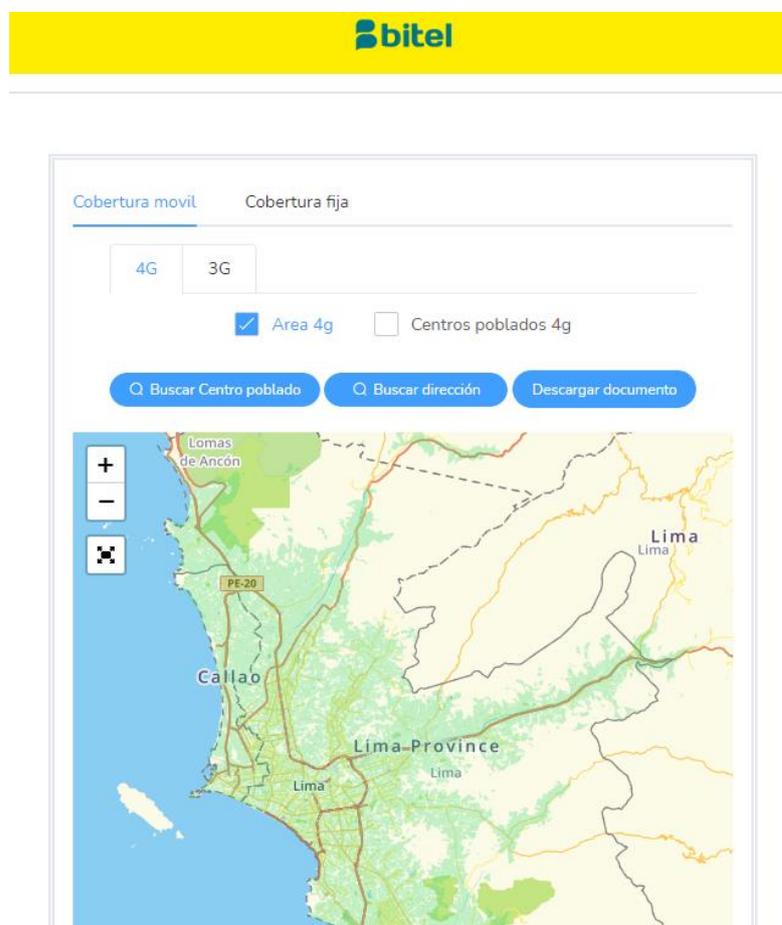
En virtud de lo expuesto, se considera necesario determinar en el Instructivo que, a través del enlace en cuestión, las empresas operadoras deben incluir la información sobre los requisitos de acceso con una mínima desagregación por servicio: prepago, postpago, y control, así como por persona: jurídica o natural.

4.1.3. Cobertura

En atención a los comentarios recibidos por las empresas operadoras, se adiciona este enlace que incluye información de la cobertura de la empresa operadora de acuerdo a tipo de servicio y tecnología para el caso del servicio público móvil.

Dicha información podrá ser mostrada mediante un mapa geográfico, como se visualiza en el caso de la página web de BITEL.

Figura N° 6: Página web de BITEL - Cobertura



4.1.4. Términos y condiciones de servicios de “nombre de la empresa operadora”.

De acuerdo a los comentarios recibidos por las empresas operadoras, se adiciona este enlace en el cual se incluyen los términos y condiciones que establece la empresa operadora para determinados servicios adicionales o suplementarios, así como, las condiciones de los aplicativos que pone a disposición la empresa operadora, fraccionamiento de pago, entre otros.



4.2. Título: Revisa aquí nuestras tarifas

4.2.1. Tarifas establecidas y promocionales

En este enlace del Instructivo, y siguiendo el criterio de distribuir la información en atención al desarrollo del vínculo contractual entre la empresa operadora y el abonado y/o usuario, se ha considerado incluir en dicho enlace, la información referida a las tarifas establecidas por las empresas, a las que hace referencia el artículo 16° del Reglamento General de Tarifas⁵.

De acuerdo a dicha normativa, las empresas operadoras deben incluir en su página web información acerca de sus tarifas vigentes actualizadas, las cuales comprenden las Tarifas Establecidas y Tarifas Promocionales; no obstante, se observa que las empresas operadoras en algunos casos se limitarían a incluir el enlace que direcciona al Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) del OSIPTEL.

En atención a lo expuesto, se ha determinado que, a través de este enlace, se direcciona a información sobre las tarifas establecidas y promocionales vigentes.

Para facilitar la búsqueda, la empresa operadora deberá poner a disposición de sus abonados y usuarios la información antes descrita a través de un mecanismo de búsqueda que permita diferenciar los planes tarifarios por servicio, monto y nombre.

Asimismo, se debe incluir una nota informativa sobre el incremento tarifario, en la cual se informe que todo incremento de tarifas debe de ser informado con 15 días calendario de anticipación al público en general a través del SIRT y con 10 días de anticipación a sus clientes vía carta, SMS, correo electrónico o algún otro medio que brinde una constancia de su entrega. En dicha nota se debe incluir el derecho que tiene el abonado de resolver el contrato o migrar a otro plan tarifario, ante el referido incremento.

En el caso de la empresa TELEFÓNICA, se deberá observar los plazos y reglas específicas aplicables a los incrementos tarifarios, previstos en la Resolución N° 138-2020-CD/OSIPTEL que aprueba las “Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.”

4.2.2. Sistema de Información y Registro de Tarifas – SIRT

A través de este enlace, la empresa operadora direccionará al abonado y/o usuario hacia la sección de la página web del OSIPTEL, en la cual se encuentra el Sistema de Información y Registro de Tarifas – SIRT, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 16° del Reglamento General de Tarifas.

Dicho sistema actualmente corresponde a la siguiente dirección electrónica:
<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ConsultaSIRT/Buscar/frmConsultaTar.aspx>

⁵ “Artículo 16.- Obligaciones adicionales de poner a disposición la información de tarifas

Las empresas operadoras deberán brindar información a sus abonados y usuarios acerca de sus tarifas vigentes actualizadas: (i) en todas las oficinas comerciales ubicadas dentro de su área de concesión; (ii) a través del servicio de información y asistencia establecido en el artículo 28 de la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y; de ser el caso, (iii) mediante su página web.

La obligación de brindar información a través de página web, sólo es aplicable a las empresas operadoras que dispongan de este medio. Adicionalmente, éstas deberán incluir, en su página principal, un vínculo que direcciona a la página web de OSIPTEL donde esté publicada la información de tarifas registradas.”



4.3. Título: Comunícate con “nombre de la empresa operadora”

En atención a la importancia que significa para el abonado y/o usuario encontrar datos de contacto de su respectiva empresa operadora, se ha determinado que, en el enlace, se incluya información referida a: i) Centros y puntos de atención; ii) Teléfonos y otros canales de atención digitales; y iii) Lugares y medios de pago.

4.3.1. Encuentra nuestros centros y puntos de atención

En este enlace se debe incluir información sobre la dirección y el horario de atención de las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora, así como de cualquier otro establecimiento autorizado para la recepción de reclamos por averías, reclamos, recursos, quejas y solicitudes de los abonados y/o usuarios que se derive de la aplicación de las normas emitidas por el OSIPTEL.

Se debe incluir un mecanismo de búsqueda por distrito, provincia y departamento, con resultados en un mapa geográfico. Adicional a ello, debe presentar la información en un archivo en el cual se pueda observar la relación completa de centros de atención y puntos designados para la atención de usuarios a nivel nacional, ordenados alfabéticamente en función al departamento.

4.3.2. Conoce nuestros teléfonos y canales digitales de atención

Actualmente, cada empresa operadora viene implementando diversos canales de atención para sus abonados y usuarios, diferentes al canal presencial; por tal motivo se ha considerado que en el enlace se incluyan los números de información y asistencia a los cuales se puedan comunicar los abonados y usuarios ya sea desde un servicio fijo y móvil de la misma empresa operadora, así como de otro operador.

Asimismo, la empresa operadora deberá incorporar el detalle de sus otros canales implementados para la atención de usuarios, con sus respectivos enlaces, tales como aplicativos (web y móvil), redes sociales (v.g. WhatsApp, Facebook Messenger, etc.), correos electrónicos, etc. Adicionalmente, debe incluirse el horario de atención de cada canal de atención.

4.3.3. Lugares y medios de pago

Al respecto, se observa que las empresas operadoras ponen a disposición del abonado y/o usuario dicha información de diversas formas, tal como se detalla:

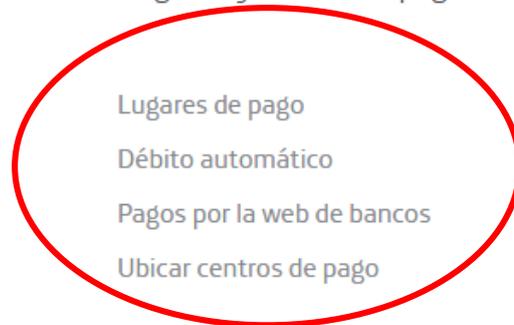
- **TELEFONICA**

Al ingresar al enlace de información para abonados y usuarios, aparece en segundo lugar del listado, el enlace “Lugares y medios de pago”, cuya selección muestra cuatro (4) opciones:



Figura N° 7: Página web de TELEFONICA - Lugares de pago y atención

2. Lugares y medios de pago

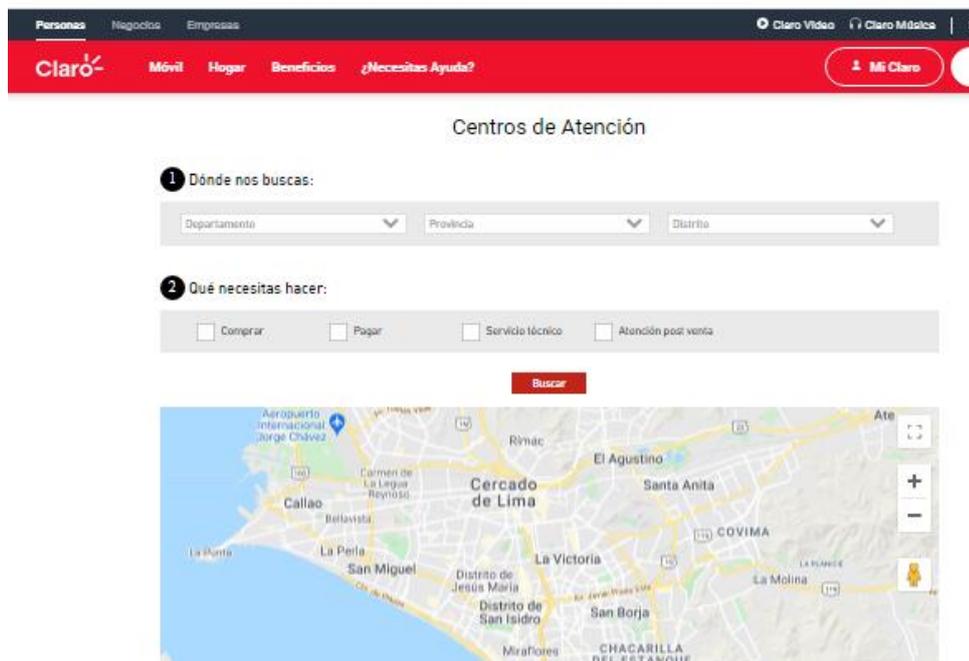


Sin embargo, al seleccionar las opciones “Lugares de pago” y “Ubicar centros de pago”, no fue posible acceder a información actualizada de manera inmediata.

- CLARO

Dicha empresa, presenta el enlace denominado “Oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago” en el cual dirige a una herramienta que permite al abonado y/o usuario realizar la búsqueda en función de la transacción que requiera realizar, esto es, “comprar”, “pagar”, “servicio técnico” y “atención post venta”. De esta manera, el resultado se obtiene en un mapa geográfico:

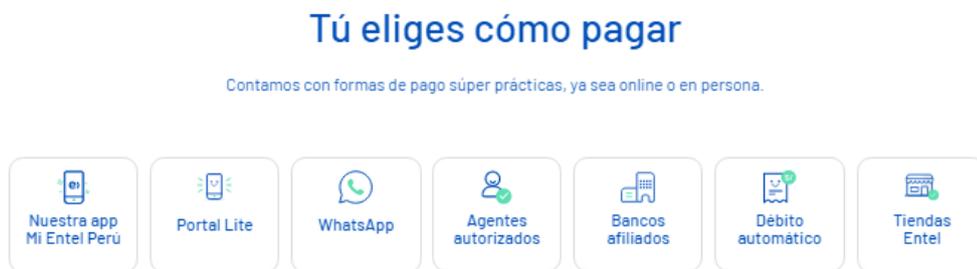
Figura N° 8: Página web de CLARO - Buscador de Centros de Atención



- **ENTEL**

Por su parte, dicha empresa muestra el enlace denominado “Ubicación y horario de atención de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios” el cual direcciona a otra ventana en la que se aprecia toda la información, referida al pago de los servicios, siendo que la pertinente a las oficinas, se ofrece la descarga en un archivo⁶.

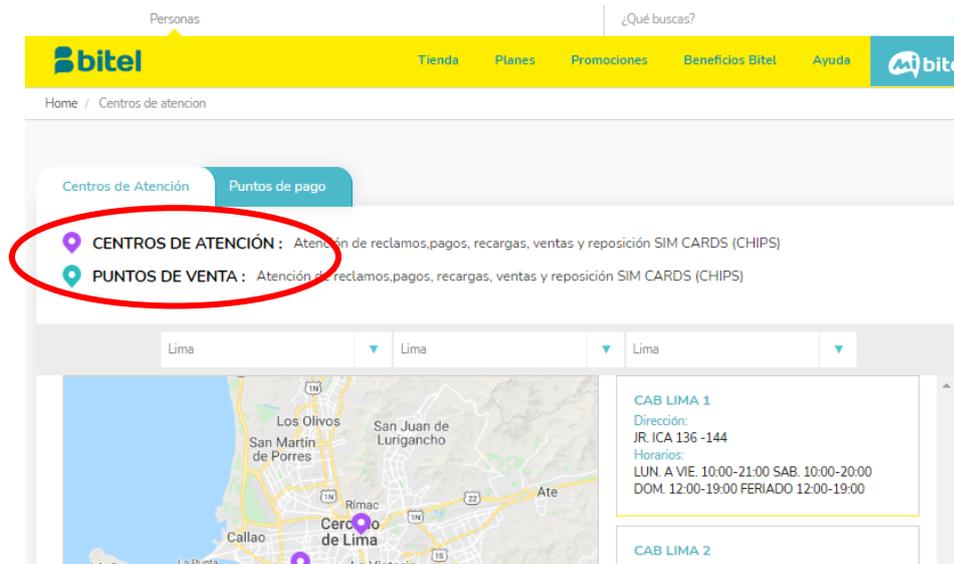
Figura Nº 9: Página web de ENTEL - Opciones de pago



- **BITEL**

La información relacionada a los centros de atención y pago se ubica en el enlace denominado “Centro de atención Bitel”. Al ingresar, se encuentran dos pestañas, una para ubicar los centros de atención y, la otra para señalar los puntos de pago, cada una con buscadores por provincia, departamento y distrito.

Figura Nº 10: Página web de BITEL - Centros de atención y pago



⁶ Cabe precisar que a la fecha de consulta (11.01.2020) dicha descarga no se encontraba disponible.



Por tanto, se ha considerado estandarizar este enlace a fin de que se incluya sobre la dirección y el horario de atención de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios. Asimismo, las empresas deberán incluir información de aquellos en los cuales se realiza el cobro de una comisión por el pago del servicio.

Adicionalmente, a fin de facilitar la búsqueda al abonado y/o usuario, se podrá incluir un mecanismo de búsqueda por distrito, provincia y departamento, con resultados en un mapa geográfico, tal como ha sido implementado por algunas empresas operadoras mencionadas anteriormente.

Sin perjuicio de ello, se debe presentar la información en un archivo que podrá ser incluido en formato PDF, el cual deberá ser actualizado por cada modificación que realice la empresa operadora. En dicho documento, se incorporará la relación completa de oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de servicios, ordenados alfabéticamente en función al departamento.

4.4. Título: Conoce nuestra calidad de atención y servicio

En el presente título, la empresa operadora pondrá a disposición del abonado y/o usuario los resultados obtenidos sobre la prestación del servicio, en consideración a los siguientes enlaces:

4.4.1. Indicadores de calidad de atención en oficinas y vía telefónica

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 17° del Reglamento de Calidad de Atención a usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, a través de este enlace las empresas operadoras deberán derivar al abonado y/o usuario a la información sobre los resultados de medición de los indicadores de calidad de atención de la empresa operadora⁷. Así, para su adecuada comprensión, por cada indicador se deberá incluir un texto que detalle lo que mide y el objetivo de este.

Asimismo, a efectos de coadyuvar a una adecuada búsqueda al abonado y/o usuario, se ha determinado que los resultados se incluyan en enlaces con la denominación del mes y año al cual corresponden, y se ordenen desde el último resultado obtenido hacia el más antiguo.

4.4.2. Indicadores de calidad del servicio

En línea con lo anterior, se ha determinado que a través de este enlace, en virtud de lo establecido en el artículo 10° del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁸, la empresa operadora deberá derivar al abonado y/o usuario a la información sobre los resultados de los indicadores y parámetros de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones que brindan. Así, para su adecuada comprensión, por cada indicador se deberá incluir un texto que detalle lo que mide y el objetivo de este.

⁷ Aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 127- 2013-CD/OSIPTEL.

⁸ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD-OSIPTEL.



Asimismo, se deberá incluir la información referida a la cobertura reportada por las empresas operadoras ante el OSIPTEL.

Del mismo modo, los resultados deberán ser incluidos en enlaces con la denominación del mes y año al cual corresponde, y se deberán ordenar desde el último resultado obtenido hacia el más antiguo.

4.4.3. Indicadores y parámetros publicados por el OSIPTEL

A través del presente enlace, la empresa operadora deberá direccionar al abonado y/o usuario hacia la sección de la página web del OSIPTEL en la cual se encuentra la publicación de los indicadores y parámetros de calidad, así como los rankings, tablas comparativas u otra información estadística que sea publicada. Actualmente, se ubica en el siguiente vínculo: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/4>

4.5. Título: Conoce más sobre la Portabilidad Numérica

Para establecer el contenido del presente enlace se ha realizado la revisión de las páginas web de cada empresa operadora, observando lo siguiente:

- TELEFÓNICA

Al ingresar al enlace de “Información a Abonados y Usuarios”, se observa que en la sección de “Contratos de Servicio” figura en cuarto orden el enlace: “Móviles”, e ingresando al mismo, en el cuarto punto se encuentra el enlace de “Portabilidad”. Sin embargo, al intentar desplegar la sección no se presenta ninguna información.

Figura N° 11: Página web de TELEFONICA - Sección de Portabilidad

Telefónica del Perú S.A.A.

- 1) Contrato de Prestación del Servicio
- 2) Cartillas de información
- 3) Anexo al contrato de prestación de Servicios

Anexo 1 Ventas Por Volumen
Anexo 2 Bolsa de Minutos

4) Portabilidad



- CLARO

Al ingresar al enlace “Legal y Regulatorio”, no se observa los enlaces que remitan al formato ni el consolidado de preguntas frecuentes de portabilidad. No obstante, en la opción “Necesitas ayuda” escogiendo la viñeta del servicio móvil se encuentra una sección de preguntas sobre portabilidad.

Figura N° 12: Página web de CLARO – Portabilidad



- ENTEL

Al ingresar al enlace “Información a Abonados y Usuarios”, se observa que en el ítem “Portabilidad Numérica” se encuentra el Anexo N° 50: Portabilidad, en el que se encuentra el formato de la solicitud de portabilidad. Asimismo, se brinda un listado de preguntas y respuestas sobre la portabilidad.

Figura N° 13: Página web de Entel - Portabilidad



- BITEL

Al ingresar al enlace “Información a usuarios y abonados” ninguno de los temas incluidos se encuentra referido a portabilidad numérica. Sin embargo, en la página web principal, en la sección denominada “Cámbiate a Bitel” se brinda una breve descripción de lo que es la portabilidad numérica y se presenta el listado de preguntas y respuestas, así como el Reglamento de portabilidad y el formulario respectivo.

Figura N° 14: Página web de BITEL- Portabilidad



En virtud de ello, se ha establecido que, en el presente enlace, se incluyan los siguientes sub enlaces:

4.5.1. Conoce los términos y condiciones para llevar a cabo la portabilidad numérica

Mediante el referido enlace, las empresas operadoras derivaran al abonado y/o usuario hacia el listado de preguntas y respuestas que absolverá las principales dudas, de acuerdo al contenido indicado en el artículo 66° del TUO del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Móvil y Fijo.

4.5.2. Descarga el formato de portabilidad

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 9° del TUO del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Móvil y Fijo, a través del enlace se derivará al abonado y/o usuario al Formato de Portabilidad. Asimismo, se deberá habilitar la descarga de dicho formato como archivo apto para guardar e imprimir.



4.6. Título: ¿Deseas reclamar o hacer seguimiento a tu reclamo?

Para el presente título se ha considerado la inclusión de toda la información pertinente a la presentación de reclamos por parte de los abonados y/o usuarios, en atención a que se ha observado que no se interponen adecuadamente sus reclamos, o dichos sujetos desconocen que cuentan con canales adicionales al presencial para poder presentarlos, así como los requisitos o materias reclamables vigentes. En tal sentido, se plantea la inclusión de los siguientes sub enlaces:

4.6.1. Qué puedo reclamar: Materias reclamables

En este enlace se ha determinado que corresponderá la inclusión de la información referida a las materias reclamables que se contemplan en el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el TUO de las Condiciones de Uso y en el TUO del Reglamento de Portabilidad Numérica en el servicio público móvil y el servicio de telefonía fija⁹.

Asimismo, se deberá incluir una tabla de correspondencia entre la casuística de inconvenientes que presentan los abonados y usuarios, y las materias reclamables que se establecen en la norma; ello, de tal manera que, un usuario se informe de la descripción del caso y la tabla le oriente acerca de cuál es la materia por la cual debe presentar su reclamo.

Adicionalmente a ello, se incluirá información sobre los principales problemas reportados por los usuarios, tales como, inconvenientes con el funcionamiento de los equipos comercializados por la empresa y publicidad, debiendo aclarar que respecto de estos no corresponde un reclamo y hacer referencia a la entidad y trámite pertinente. Dicha información se incluye en un apartado denominado “¿Tienes otro inconveniente?”.

4.6.2. Cómo reclamar: Requisitos y procedimiento de reclamo

Este enlace debe contener información sobre los requisitos y el procedimiento de reclamo, incluyendo la etapa de apelación y queja, así como la posibilidad de la presentación de la denuncia por incumplimiento, según lo previsto en el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Además, se debe incluir indicaciones que permitan al abonado y/o usuario saber cómo podría presentar información adicional al expediente en primera o segunda instancia.

Al respecto, es de mencionar que se ha observado que, si bien las empresas operadoras incluyen datos informativos sobre el procedimiento de reclamo y la normativa aplicable, no se muestra en una presentación que permita una adecuada comprensión al abonado y/o usuario.

Por tal razón, con relación a los procedimientos, se ha considerado la inclusión de gráficos que permitan comprender las fases del procedimiento, las unidades que participan en el mismo y los plazos para cada actuación.

⁹ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 286-2018-CD/OSIPTEL.



Asimismo, se ha contemplado incluir el enlace que direcciona hacia la página web institucional “Sistema de consulta de expedientes virtuales del TRASU” (<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU/>), pues de esta manera, el reclamante podría realizar una trazabilidad completa del procedimiento, en caso haya decidido presentar un recurso de apelación o queja y estos hayan sido elevados al Tribunal.

De otro lado, correspondería la inclusión de la información indicada en los artículos 15 y 16 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, concerniente a la lista y descripción detallada de los medios probatorios, así como, la lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU; de acuerdo con el documento y/o enlace que indique el OSIPTTEL.

4.6.3. Dónde presentar un reclamo: Canales

A través del presente enlace, se propone incluir la información desagregada para la presentación de los reclamos considerando los canales vigentes como el presencial, página web y aplicativo.

Con relación al canal telefónico, se deberá incluir los números de información y asistencia que reciben reclamos, desde un servicio fijo y móvil de la misma empresa operadora, así como de otro operador.

Asimismo, sobre el canal presencial, se debe derivar al enlace de “Centros de atención y puntos designados para atención de usuarios”.

Con relación al canal web, corresponderá la derivación al enlace “Presenta aquí tu reclamo, apelación, queja o solicitud”.

4.6.4. Presenta aquí tu reclamo, apelación, queja o solicitud

De acuerdo con lo establecido en los artículos 43-A del TUO de las Condiciones de Uso y el artículo 50° del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, las empresas operadoras deberán incluir el vínculo denominado “Atención de Reclamos y Solicitudes en Línea” que dirija al abonado y/o usuario del servicio hacia la plataforma de presentación de reclamos de sus páginas web.

4.6.5. Formularios de reclamo, apelación, o queja para descargar

A través del presente enlace, las empresas operadoras deberán dirigir a los abonados y/o usuarios hacia los formularios aprobados por el OSIPTTEL para la presentación de reclamos, apelaciones y/o quejas. Asimismo, deberá permitirse que dichos formularios se encuentran habilitados para que se puedan guardar e imprimir.

4.6.6. Consulta aquí sobre tu expediente de reclamo

Al respecto, se observa que cada empresa operadora ha implementado la herramienta virtual que permite al abonado y/o usuario el acceso a la revisión de su expediente de reclamo, en virtud de lo previsto en el artículo 11° del Reglamento para la Atención de



Gestiones y Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual resulta obligatorio para las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional.

Así, se observa que para el acceso a dicha herramienta cada empresa requiere diferente información:

- TELEFONICA:

Figura N° 15: Página web de TELEFONICA - Expediente de reclamo

Acceso a expediente de reclamos

Consulta el estado y el expediente virtual de tu reclamo



Usuario de Servicios

DNI N° de Documento

N° de Reclamo

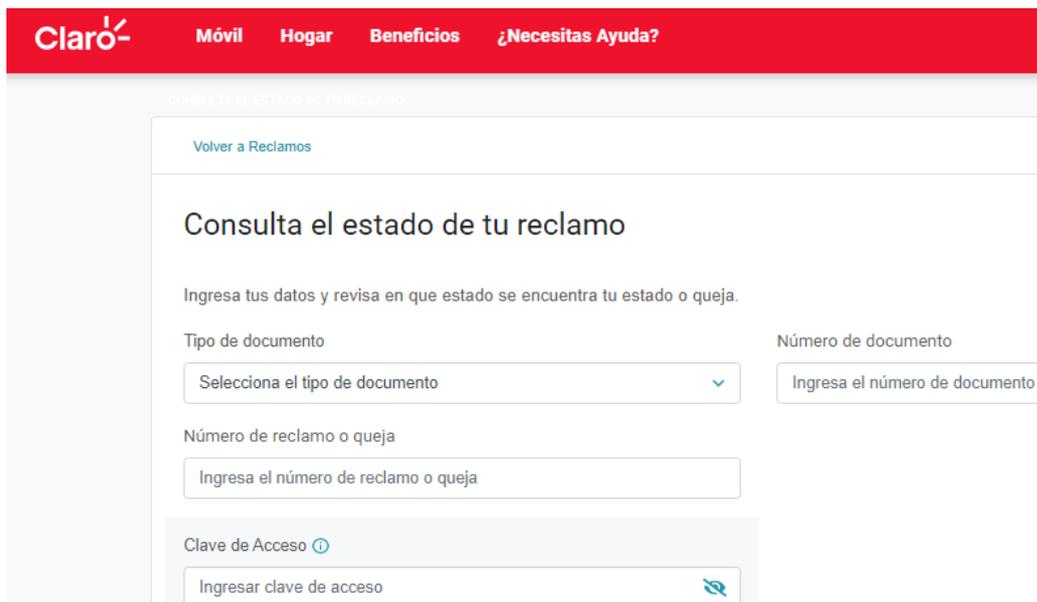
Ingresar >

Si eres titular de productos movistar y los contrataste con DNI o Carnet de extranjería, ingresa a la sección [Personas](#).

Ingresar el código de reclamo sin guiones y sin espacios.

- CLARO:

Figura N° 16: Página web de CLARO - Expediente de reclamo



Claro Móvil Hogar Beneficios ¿Necesitas Ayuda?

CONSULTA EL ESTADO DE TU RECLAMO

[Volver a Reclamos](#)

Consulta el estado de tu reclamo

Ingresar tus datos y revisa en que estado se encuentra tu estado o queja.

Tipo de documento Número de documento

Selecciona el tipo de documento Ingresar el número de documento

Número de reclamo o queja

Ingresar el número de reclamo o queja

Clave de Acceso ⓘ

Ingresar clave de acceso



- ENTEL

Figura N° 17: Página web de ENTEL - Expediente de reclamo



- BITEL

Figura N° 18: Página web de BITEL- Expediente de reclamo



En virtud de ello, en el Instructivo se ha considerado que en la pantalla de resultados al ingresar a un expediente se debe brindar como mínimo la información del código y



estado del reclamo, así como los archivos del expediente, incluyendo aquellos que correspondan a audios.

Asimismo, se debe incluir información de los plazos para la resolución del reclamo en primera instancia y el plazo para presentar una apelación contra la respuesta de la empresa operadora.

Adicionalmente, deberá incluirse en un listado la información relativa a la dirección de las oficinas o centros de atención a usuarios en los que se tendrá acceso a los expedientes de reclamos en primera instancia.

4.7. Título: Bloqueo y desbloqueo de equipo celular

Al respecto, en atención a lo observado con relación a la información que es incluida por las empresas operadoras referida al reporte por sustracción (robo o pérdida), se ha propuesto el siguiente contenido en el enlace en mención:

4.7.1. ¿Cómo reportar el robo, pérdida y recuperación del equipo celular?

A través del referido enlace, la empresa operadora deberá derivar al abonado y/o usuario a la información sobre el procedimiento, requisitos y canales establecidos para el reporte por sustracción (robo o pérdida) y recuperación del equipo terminal móvil, conforme a lo establecido en los artículos 125° y 127° del TUO de las Condiciones de Uso, respectivamente.

Asimismo, con la finalidad de que, el abonado y/o usuario pueda verificar el estado del equipo materia del reporte, se deberá incluir el enlace que lo dirija hacia la Consulta de Equipos Celulares Robados, Perdidos o Recuperados (<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/SICEM>).

4.7.2. Bloqueo por equipo con IMEI inválido

Al respecto, en el Instructivo se ha determinado que, a través del presente enlace, la empresa operadora derivará al abonado y/o usuario a información sobre los equipos con IMEI alterado e inválido, de acuerdo a las definiciones establecidas en el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338. Asimismo, corresponderá la inclusión de información gráfica sobre dónde ubicar el IMEI físico (ranura del soporte del SIM card, detrás de la batería, en la parte posterior del equipo, entre otros) y cómo acceder al IMEI lógico (marcando el *#06#).

Del mismo modo, la empresa operadora deberá informar al abonado sobre la posibilidad del bloqueo y/o suspensión del servicio de aquellas líneas cuyos equipos tengan IMEI alterados o no registrados en la Lista Blanca, así como de las acciones que se adoptan sobre aquellos abonados que utilicen equipos móviles “reflasheados” con IMEI inválidos (bloqueo e informe al Ministerio Público para las investigaciones que correspondan) y por su uso reiterado con IMEI inválidos (suspensión y baja del servicio público móvil).



4.7.3. ¿No estás de acuerdo con el bloqueo de tu celular? Revisa aquí lo que puedes hacer

A través del presente enlace se deberá derivar a información sobre el procedimiento para el cuestionamiento de bloqueo y/o suspensión del servicio, de acuerdo a lo previsto en el artículo 136° TUO de las Condiciones de Uso.

4.8. Título: ¿Cómo tramitar la baja del servicio, la suspensión del servicio y la migración de plan tarifario?

Para el presente título se ha considerado la inclusión de la información referida a los principales trámites y/o solicitudes que son presentadas con mayor frecuencia por los abonados del servicio, tales como: la baja del servicio, la suspensión y la migración de plan tarifario.

En esa línea, en el presente título se incluirían los siguientes enlaces:

4.8.1. ¿Quieres solicitar la baja de tu servicio?

Al respecto, de la revisión de las páginas web de las principales empresas operadoras como TELEFONICA, CLARO y ENTEL, se observó que se proporciona información sobre el procedimiento de baja del servicio prepago, según lo establecido en artículo 14° del TUO de las Condiciones de Uso. No obstante, es de resaltar el caso de BITEL, toda vez que dicha empresa incluye la información de manera didáctica en una línea de tiempo con los plazos establecidos.

Figura N° 19: Página web de TELEFONICA- Procedimiento de baja.

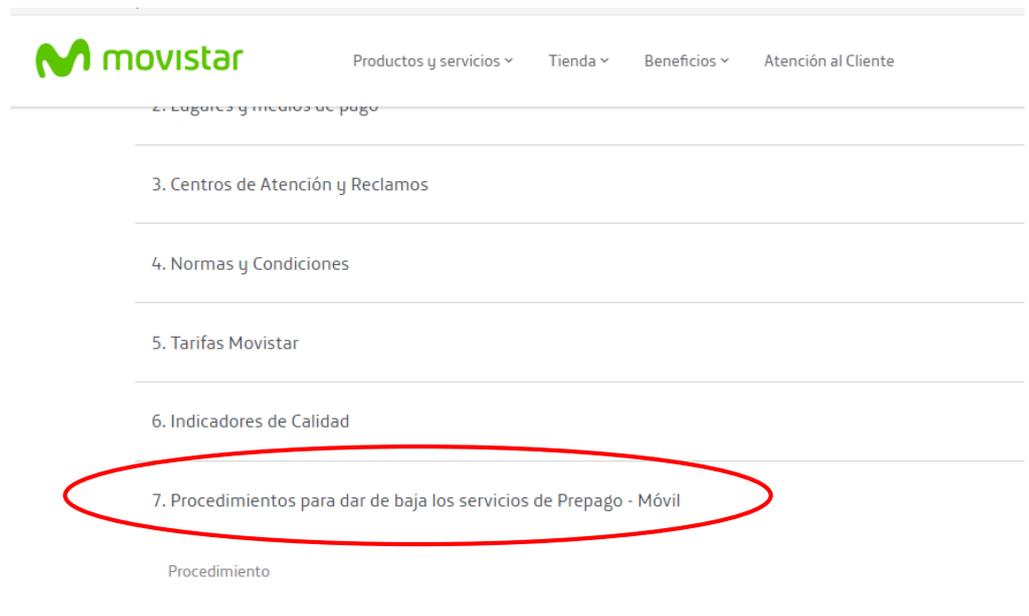


Figura N° 20: Página web de CLARO- Procedimiento de baja



Figura N° 21: Página web de ENTEL- Procedimiento de baja

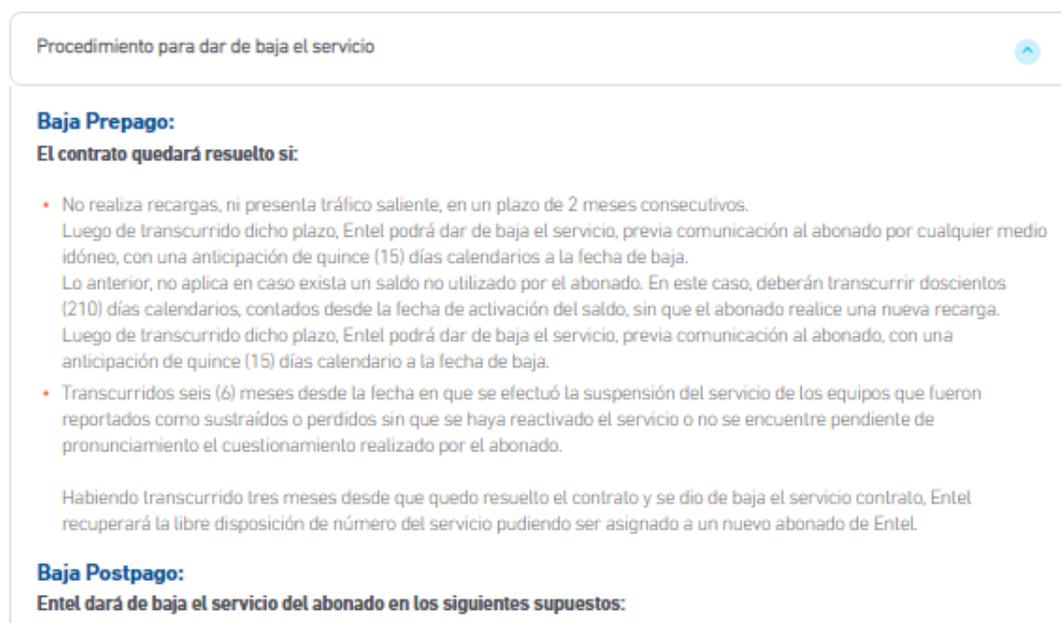
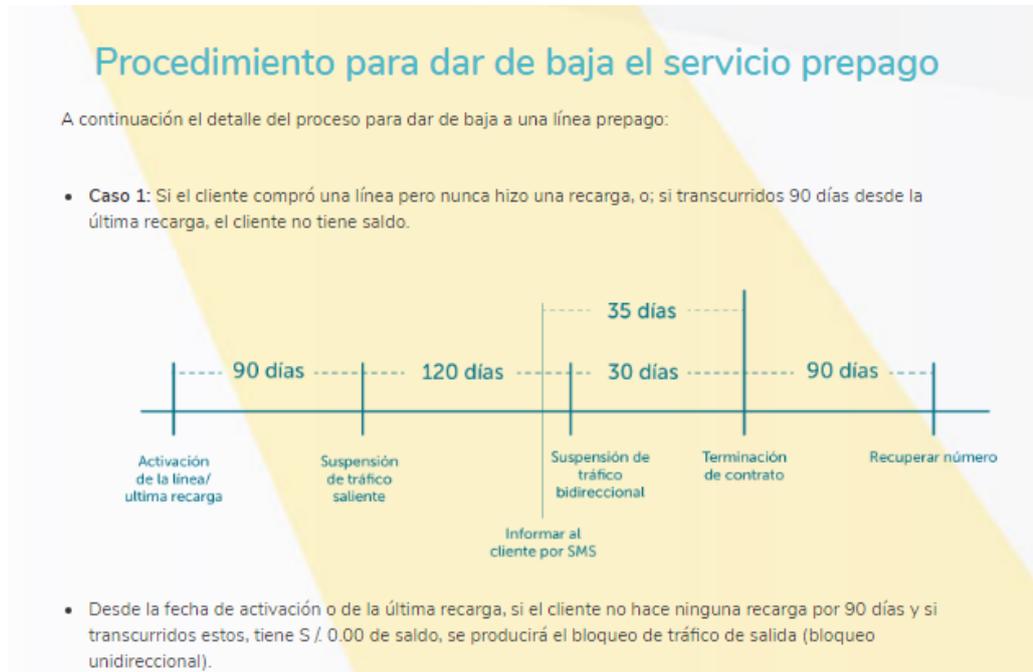


Figura N° 22: Página web de BITEL- Procedimiento de baja



Teniendo en cuenta lo expuesto, en el Instructivo se establece la inclusión de los siguientes sub enlaces:

○ **¿Quieres dar de baja tu servicio prepago?**

Mediante el presente enlace, la empresa operadora deberá derivar al abonado y/o usuario a información sobre el procedimiento para dar de baja el servicio contratado bajo la modalidad prepago a que se refiere el artículo 14° del TUO de las Condiciones de Uso, para lo cual se deberá incluir una línea en el tiempo con el detalle de los plazos establecidos.

Asimismo, se ha considerado importante se incluya la información establecida en el numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, esto es, con relación a la posibilidad de que el abonado del servicio comunique a la empresa operadora su decisión de dar término al contrato de abonado.

○ **¿Quieres dar de baja tu servicio postpago?**

En dicho enlace se ha contemplado que la empresa operadora incorpore la información que permita al abonado conocer las causales para solicitar la terminación de su contrato bajo la modalidad postpago, para lo cual deberá incluirse el detalle de la información establecida en el numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, así como del artículo 77° del TUO de las Condiciones de Uso.

Asimismo, se establece que, en ambos enlaces, se debe precisar los canales a través de los cuales puede presentar la baja del servicio y los documentos o información necesaria para realizar la solicitud de baja por representante.



4.8.2. ¿Quieres suspender temporalmente tu servicio?

Este enlace debe derivar a información sobre la suspensión del servicio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 56° del TUO de las Condiciones de Uso. En consecuencia comprendería información referida a los requisitos, gratuidad de la solicitud, duración mínima y máxima de la suspensión, plazo de ejecución de la solicitud, así como, las consideraciones aplicables para los contratos sujetos a plazo forzoso.

4.8.3. ¿Quieres migrar de plan tarifario?

En el presente enlace, la empresa operadora deberá incluir información sobre el procedimiento, requisitos y canales establecidos para la presentación de la solicitud de migración, según lo señalado en los artículos 62° y 63° del TUO de las Condiciones de Uso.

Asimismo, corresponderá la inclusión de la información sobre las consecuencias de la migración, así como, del derecho al desistimiento de la migración, según lo previsto en 64° y 64-A° del TUO de las Condiciones de Uso, respectivamente.

4.9. TÍTULO: Accesibilidad para personas con discapacidad

Con la finalidad de que la información relevante sobre la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones sea accesible a los usuarios en general, incluyendo aquellos que presentan alguna discapacidad física, se requiere incluir este título que derive a los siguientes enlaces: i) accesibilidad y ii) tarifas para personas con discapacidad.

4.9.1. Enlace: “Accesibilidad”

En este enlace se incluye información referida a las herramientas que la empresa operadora pone a disposición para la atención de abonados y usuarios con discapacidad a través de sus distintos canales de atención: presencial, página web, telefónico, WhatsApp, entre otros.

4.9.2. Enlace: “Tarifas para personas con discapacidad”

En este enlace se incluye información actualizada de los planes tarifarios destinados para las personas con discapacidad, detallando las características, requisitos, restricciones u otra información relevante.

4.10. Título y enlace: Medidor de velocidad de transmisión y nivel descargas

Con relación a la herramienta a la cual hace referencia el presente título, se observa que las empresas operadoras la incluyen en sub enlaces que dificultan que el abonado y/o usuario las encuentre con facilidad, tal como se observa:



- TELEFONICA:

Para ingresar a esta herramienta, nos ubicamos en el enlace "Información a Abonados y Usuarios", donde en el punto 6) "Indicadores de Calidad", se encuentra el ítem "Herramientas de medición de Calidad de Internet".

Figura N° 23: Página web de TELEFONICA: Test de velocidad



Test de velocidad

- 
Conecta solo tu computadora
Por cable directo al módem y desconecta los demás dispositivos del WiFi
- 
Cierra las páginas web
De navegación mientras se realiza el test de velocidad de internet
- 
Cierra las aplicaciones
Y programas que estén conectados a internet y evita descargar archivos
- 
Archivos temporales y cookies
Revisa que tu computadora se encuentre libre de ellos

- CLARO:

El enlace se encuentra en la página principal, bajo el apartado: "de utilidad", asimismo requiere que el usuario se registre y que instale la aplicación para la medición de velocidad. Incluye un manual para el uso de dicho medidor en Internet Fijo.

Figura N° 24: Página web de Claro: Test de velocidad



Comprueba la velocidad de tu internet fijo o móvil

- 
Desde tu PC
Mide de forma precisa la velocidad de tu conexión fija.
- 
Desde tu Smartphone o Tablet Android
Ingresa a la ruta de descarga y



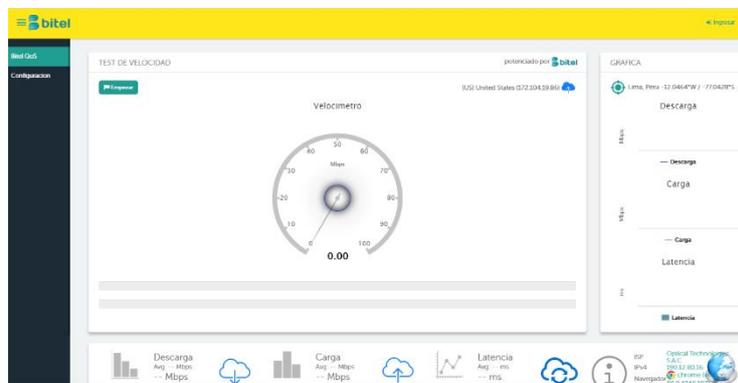
- **ENTEL:**

Para ubicar dicho medidor nos dirigimos a “Solicitudes y Reclamos” donde hay un enlace denominado "speedtest". Dicho enlace direcciona al sitio <https://midetuvelocidadentel.swissms.ch/> el cual no se encontraba disponible en la fecha en la que se intentó acceder.

- **BITEL:**

El medidor de velocidad se encuentra ubicado dentro del vínculo “Información a abonados y usuarios”

Figura N° 25: Página web de BITEL: Test de velocidad



En virtud de ello, en el Instructivo se ha determinado que, a través de este enlace la empresa operadora deberá derivar al abonado y/o usuario a una herramienta informática gratuita que le permita al abonado conocer en cualquier momento: (a) el nivel de descargas realizadas, cuando el plan contratado tenga un límite de descarga, así como el nivel de consumo de datos móviles, debiendo comunicar al abonado sobre el tiempo de actualización de dicha información, y (b) la velocidad de transmisión provista, tanto para envío como para descarga de información; para el servicio de acceso a Internet (fijo y móvil).

Asimismo, se debe incluir un mensaje sobre la velocidad mínima garantizada y qué hacer en el caso la velocidad mínima sea inferior al 40%.

4.11. Título y enlace: Revisa aquí si tienes devoluciones a tu favor pendientes de pago

A través del presente título, se ha determinado que se direcciona al abonado hacia la sección de la página web del OSIPTEL en la cual se encuentra el Sistema de Consultas de Deudas de las Empresas Operadoras a los Usuarios. Dicho sistema actualmente corresponde a la siguiente dirección electrónica:

<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/Devoluciones/>

Asimismo, considerando la importancia de la difusión de la información a la que hace mención el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, la empresa operadora deberá



incluir una nota informativa en la cual se detalle que, en caso de interrupción del servicio, no se podrá realizar cobros correspondientes al período de duración de la interrupción.

4.12. Título: ¿Qué es el Uso Indevido del servicio?

En atención a que en los Contratos Tipo aprobados por este Organismo se indica que la información referida a los casos de uso indebido debe ser incluida en el vínculo “Información Abonados y Usuarios” de la página web de cada empresa operadora, se ha determinado que a través del presente enlace se dirija al abonado a la información, de acuerdo a los siguientes sub enlaces:

4.12.1. Casos de uso indebido

A través del presente enlace, la empresa operadora debe derivar al abonado y/o usuario a la información referida a los supuestos de Uso Indevido del servicio público de telecomunicaciones, incluidos en el artículo 68° del TUO de las Condiciones de Uso.

4.12.2. ¿Qué ocurre ante un presunto uso indebido del servicio?

Este enlace debe direccionar a la información dispuesta mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2006-CD/OSIPTEL, por medio de la cual se establece el procedimiento que deben aplicar las empresas operadoras en caso se detecte un presunto caso de uso indebido del servicio público de telecomunicaciones.

Asimismo, se ha contemplado que las empresas operadoras deberán incluir esta información mediante un flujograma que facilite la comprensión a los abonados y/o usuarios.

4.13. Título y enlace: Guía telefónica de líneas fijas

Mediante el presente enlace, en atención a que la guía telefónica es una herramienta de utilidad para el abonado y/o usuario, se ha considerado que la empresa operadora deberá derivarlo hacia un buscador que contenga los siguientes filtros de búsqueda: nombre del titular, número telefónico, departamento, provincia y distrito.

4.14. Título: Conoce tus Derechos, normas y políticas de la empresa

En el presente título se ha determinado la incorporación de los enlaces que deriven a las principales normas aplicables para la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

Cabe indicar que, es de responsabilidad de la empresa operadora actualizar los vínculos en caso se modifiquen, en un plazo no mayor de siete días hábiles computados desde el día hábil siguiente de su comunicación.

Los enlaces hacia la información y normativa relevante, son los siguientes:

- Enlace: “Derechos de Abonados y Usuarios”
- Enlace: “Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”
- Enlace: “Reglamento de Atención de Gestiones y Reclamos”
- Enlace: “TUO del Reglamento de Portabilidad Numérica”



- Enlace: “Reglamento General de Tarifas”

Adicional a ello, en atención a los comentarios recibidos se adicionan los siguientes enlaces:

- Enlace: **Política de Uso de Internet.**- Este enlace debe direccionar a información sobre la Política de Uso de Internet establecida por la empresa operadora y a la que se hace referencia en el Contrato Tipo.
- Enlace: **Política de Uso de Datos Personales.**- Este enlace es opcional y direcciona a la información sobre la política y/o términos aplicables al tratamiento de información personal.

Finalmente, con la finalidad de orientar sobre temas relevantes para el usuario, se incluye el siguiente enlace:

- Enlace: **“Vídeos informativos”.**- Los videos que el OSIPTEL publique en su página web o en Sociedad Telecom que aborden temas relevantes sobre la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones deben ser incluidos en la sección que corresponda. El OSIPTEL informa a la empresa operadora los enlaces sobre dicha información y otorga un plazo mínimo de siete días hábiles computados desde el día hábil siguiente de su comunicación para la inclusión en la página web.

4.15. Título: Preguntas frecuentes

De acuerdo a lo comentarios recibidos, se incluye el presente título en el cual la empresa operadora deriva a preguntas y respuestas de temas que los usuarios consultan con regularidad sobre sus servicios y/o procedimientos.

VI. INFORMACIÓN NO INCLUIDA EN EL VÍNCULO “INFORMACIÓN A ABONADOS Y USUARIOS”

Como se ha podido observar, el Instructivo incluye información que se ha considerado preponderante en la relación contractual entre la empresa operadora y el abonado y/o usuario; sin embargo, es pertinente mencionar lo siguiente:

- Se ha omitido incluir información sobre la activación y desactivación del roaming internacional, tarifas aplicables y condiciones para la prestación del servicio, teniendo en cuenta que de acuerdo a la incorporación y modificación del artículo 21-A del TUO de las Condiciones de Uso¹⁰ al momento que el usuario solicita la activación del roaming internacional, las empresas operadoras se encuentran obligadas a brindarle dicha información.
- Del mismo modo, se ha considerado que no resulta necesario que se incluya en el vínculo de “Información a abonados y usuarios”, la información de los equipos terminales comercializados y las tarifas vigentes actualizadas, teniendo en cuenta que las empresas operadoras incluyen dicha información en sus páginas web, fuera del mencionado vínculo, en las secciones en las cuales ofrecen sus servicios y equipos;

¹⁰ Según las modificaciones realizadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 095-2013-CD-OSIPTTEL, publicada el 31 julio 2013, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2013; y Resolución N° 056-2015-CD-OSIPTTEL, publicada el 05 junio 2015, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015.



además que se ha considerado en el vínculo de “Información a Abonados y Usuarios” el acceso al Sistema de Información y Registro de Tarifas – SIRT.

- Lo mismo ocurre con la información mencionada en el artículo 6º del TUO de las Condiciones de Uso referida a cobertura y alcance del servicio, plazo y condiciones de los contratos adicionales a que hace referencia el artículo 16-A del referido TUO, relación y el número de señales de programación para el servicio de televisión de paga; siendo que se observa que no corresponde su inclusión en el vínculo de “Información a abonados y usuarios”, sino en la parte de la página web de la empresa operadora en la cual ofrece sus servicios y equipos.
- Otro tema que se ha considerado omitir es aquel referido a servicios de contenido que indica el artículo 118-A del TUO de las Condiciones de Uso, teniendo en cuenta que esta información fue incluida en el vínculo de “Información a abonados y usuarios” mediante la Resolución N° 138-2014-CD/OSIPTEL que modificó el TUO de las Condiciones de Uso; no obstante, actualmente el uso de dichos servicios de contenido no tiene un uso masivo por parte de los abonados y usuarios.
- Se ha considerado que el aplicativo con información personalizada del abonado (Vg. Mi Claro, Mi Movistar, Mi Entel, Mi Bitel, entre otros) al que hace mención el artículo 10-A del TUO de las Condiciones de Uso, se mantenga fuera del vínculo de “Información a abonados y usuarios” por cuanto se observa que las empresas operadoras lo incluyen en una parte visible de sus páginas web.
- Del mismo modo, con relación al aplicativo de consulta de titularidad de líneas móviles y el mecanismo en línea que permita la presentación de reclamos, apelaciones, quejas y solicitudes, se observa que debe mantenerse en la página principal de la empresa operadora, sin perjuicio que para el mecanismo en línea de presentación de reclamos y otros, también se encuentre disponible en la sección de “reclamo” del vínculo de “Información a abonados y usuarios”.

VII. IMPLEMENTACIÓN

Considerando los cambios planteados, se propone que el vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios” que señala el artículo 8º del TUO de las Condiciones de Uso, se encuentre implementado conforme al presente Instructivo a partir del 1 de diciembre de 2021. Asimismo, se propone que a los tres (3) meses desde la publicación del Instructivo Técnico, la empresa operadora debe remitir a la Gerencia General del OSIPTEL, la estructura y/o boceto prototipo del contenido de cada enlace.

El OSIPTEL podrá requerir la adecuación de la información incluida en el citado vínculo, a fin de cumplir los objetivos de brindar información clara y precisa a los abonados y usuarios conforme lo establece la normativa vigente.



VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN

En atención a la evaluación realizada a cada uno de los comentarios recibidos, se debe indicar que el presente Informe ha establecido las principales consideraciones planteadas en el Instructivo Técnico que define la presentación y contenido del vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios” que debe ser incorporado por las empresas operadoras en sus páginas web, el cual se adjunta.

Se recomienda que la Gerencia General apruebe el citado Instructivo Técnico.

Atentamente,

