

A	:	LENNIN FRANK. QUISO CORDOVA GERENTE GENERAL (E)
CC	:	CARMEN DEL ROSARIO CARDENAS DIAZ DIRECTORA DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ PRESIDENTE EJECUTIVO
ASUNTO	:	COMENTARIOS AL PROYECTO DE LEY N° 6342/2023-CR, QUE MODIFICA LA LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR A FIN DE SIMPLIFICAR EL ACCESO A LOS PROCEDIMIENTOS DE BAJA Y SUSPENSIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
FECHA	:	28 de noviembre de 2023

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ANALISTA DE SEGUIMIENTO DE MERCADOS	JOSE SOTO HUARINGA
	ANALISTA LEGAL	ROXANA DÍAZ IBERICO
REVISADO POR	SUBDIRECTORA DE COMPETENCIA	CLAUDIA BARRIGA CHOY
	DIRECTOR DE LA OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA (E)	GUSTAVO CÁMARA LÓPEZ
APROBADO POR	DIRECTOR DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	LENNIN FRANK QUISO CÓRDOVA



1. OBJETO

El presente informe tiene por objeto analizar el Proyecto de Ley N° 6342/2023-CR (en adelante, el Proyecto de Ley) denominado “Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor a fin de simplificar el acceso a los procedimientos de baja y suspensión de servicios públicos”, iniciativa legislativa presentada por la señora Congresista Diana Carolina Gonzales Delgado.

2. ANTECEDENTES

Mediante el Oficio PO N° 109-2023-2024-CODECO/CR, recibido el 13 de noviembre de 2023, el señor Wilson Soto Palacios, Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, solicitó al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) emitir opinión sobre el Proyecto de Ley.

Mediante el Oficio Múltiple N° D001515-2023-PCM-SC, recibido el 16 de noviembre de 2023, la señora Cecilia del Pilar García Díaz, Secretaria de Coordinación de la Presidencia del Consejo de Ministros, solicitó a este Organismo emitir opinión sobre el mismo Proyecto de Ley.

3. ANÁLISIS

3.1. Sobre el objeto del Proyecto de Ley

El Proyecto de Ley tendría por objeto modificar el artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código del Consumidor) para incorporar el párrafo 66.9¹ en los siguientes términos:

“Artículo 66.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados (...)

66.9 Las empresas proveedoras de servicios públicos de telecomunicaciones y gas natural deben proporcionar en todos sus canales de atención presenciales, digitales y telefónicos las opciones de solicitud de suspensión temporal y de solicitud de cancelación/baja del servicio. En los canales digitales, estas deben encontrarse en la página principal y en los canales telefónicos en el menú de inicio. En el caso de las empresas proveedoras de los servicios de agua, saneamiento y electricidad, las mismas condiciones se aplican a la solicitud de suspensión temporal del servicio.

El trámite de suspensión temporal y cancelación/baja del servicio debe ser célere y seguir el principio de simplicidad que rige los procedimientos. Asimismo, debe admitirse la presentación de documentos sucedáneos de los originales establecidos por ley.”

La finalidad, de acuerdo con la Exposición de Motivos, es que los usuarios de los servicios públicos regulados (vg. telecomunicaciones) puedan solicitar fácilmente, mediante los canales de atención presencial, telefónica y virtual, la baja y/o suspensión temporal de su servicio mediante un procedimiento claro, sencillo y uniforme.

Es importante precisar que, en la exposición de motivos del Proyecto de Ley no se ha efectuado un análisis de costo - eficiencia para disponer la necesidad de las incorporaciones

¹ Cabe precisar que la Ley N° 31937, publicada en el diario oficial El Peruano el 18 de noviembre de 2023, incorpora el numeral 66.9 al artículo 66 del Código del Consumidor; por lo que, el proyecto de ley debería incorporar el numeral 66.10.



previstas, sobre todo considerando que existen diversas solicitudes que podrían resultar igual de importantes para los usuarios (vg. migraciones, portabilidad) sin que ninguna de ellas resulte preponderante respecto de las otras.

3.2. Sobre la competencia del Osipitel

Es importante señalar que el Osipitel es un Organismo Público Especializado², que tiene independencia para ejercer sus funciones. Además, es objetivo general del Osipitel el garantizar la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario, así como el regular las relaciones de las empresas operadoras con los usuarios, dentro de lo cual se encuentra lo referido a la atención al usuario, la contratación del servicio, y los trámites que impactan en la relación jurídica existente entre la empresa y el usuario, entre otros.

Es así que, en pleno ejercicio de la Función Normativa reconocida en la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada – Ley 27332³, corresponde al Osipitel el emitir disposiciones de carácter general respecto del régimen aplicable a las solicitudes de suspensión temporal y baja del servicio público de telecomunicaciones.

Precisamente, en atención a dichas competencias, el Osipitel aprobó en la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Norma de Condiciones de Uso)⁴ el derecho de los abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones de solicitar la suspensión y/o baja de sus servicios, y establece procedimientos claros, sencillos, uniformes y céleres para ello. Esto no sólo desde la facultad de la empresa operadora para ejecutar dichas acciones -como se argumenta en la exposición de motivos del proyecto de ley- sino también desde la decisión del abonado, en defensa de sus propios intereses.

Por ello, en el caso de los servicios públicos de telecomunicaciones, la normativa del sector resulta suficiente para garantizar el derecho de los abonados para solicitar la suspensión temporal y baja de sus servicios.

A continuación, detallaremos los trámites correspondientes regulados en la Norma de Condiciones de Uso.

a) Sobre la suspensión de los servicios públicos de telecomunicaciones

De conformidad con el numeral ii. del artículo 7 de la Norma de Condiciones de Uso, los abonados tienen derecho a solicitar la suspensión temporal del servicio, encontrándose el

² Conforme al artículo 31 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo - Ley N° 29158 se dispone lo siguiente:

“Artículo 31.- Organismos Públicos Especializados

Los Organismos Públicos Especializados tienen independencia para ejercer sus funciones con arreglo a su Ley de creación. Están adscritos a un ministerio y son de dos tipos:

1. Organismos Reguladores.”

³ **“Artículo 3.- Funciones**

3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones: (...)

c. **Función normativa:** comprende la facultad exclusiva de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;”

⁴ Aprobada por Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL y modificatorias.



detalle de dicho procedimiento en el Anexo 2 de la referida norma.

Así tenemos que, en el numeral 2.1 del precitado Anexo 2, se regula la solicitud de suspensión temporal que puede presentar el abonado, en los siguientes términos:

“2.1. Suspensión temporal

Los abonados tienen derecho a solicitar a la empresa operadora, sin costo alguno, la suspensión temporal del servicio por un plazo de hasta dos (2) meses consecutivos o no, por año de servicio.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, la empresa operadora puede otorgar un plazo mayor al antes señalado.

La empresa operadora debe efectuar la suspensión temporal del servicio dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de efectuada la solicitud, salvo que el abonado hubiera señalado que dicha suspensión se realice en una fecha posterior.

Al solicitar la suspensión temporal del servicio, el abonado debe indicar a la empresa operadora, la duración de dicha suspensión, la cual no debe ser menor a quince (15) días calendario. En caso el abonado no señale el plazo, se entiende que el plazo solicitado es de dos (2) meses consecutivos.

En los contratos sujetos a plazo forzoso, el plazo de permanencia exigido se prorroga de manera automática por el periodo de duración de la mencionada suspensión.”

El procedimiento señalado obedece a que se ha considerado pertinente establecer un plazo razonable para el tiempo en que puede mantenerse dicha suspensión del servicio a solicitud del abonado. Ello teniendo en cuenta, por un lado, la necesidad de promover la explotación y uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones así como la eficiencia en la asignación de los recursos; y, por otro lado, la necesidad de garantizar una adecuada protección a los abonados, a través del reconocimiento de su derecho a suspender el uso del servicio - que implica también la suspensión de las obligaciones vinculadas a la prestación del servicio contratado- cuando, por cualquier circunstancia de cualquier índole, el abonado considere que tiene que prescindir temporalmente del servicio contratado.

b) Sobre la baja de los servicios públicos de telecomunicaciones

En la Norma de Condiciones de Uso, se encuentra regulado el derecho del abonado a solicitar la baja de su servicio, ya sea que se trate de un contrato de abonado de duración indeterminada o sujeto a plazo forzoso.

En esa línea, de conformidad con el artículo 72⁵ de la Norma de Condiciones de Uso, el abonado puede –asumiendo las penalidades correspondientes- resolver anticipada y unilateralmente el contrato forzoso, sin expresión de causa. Asimismo, de acuerdo con el

⁵ **“Artículo 72.- Terminación del contrato de abonado a plazo forzoso**

La empresa operadora tiene la facultad de resolver unilateralmente el contrato a plazo forzoso sustentándose en las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por las causales especificadas en el punto 3.2 del Anexo 8.

El abonado puede resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, sin expresión de causa, debiendo cursar comunicación escrita a la empresa operadora. En este supuesto, el abonado es responsable de las penalidades que hubiere pactado, de ser el caso. El contrato queda resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva.

El procedimiento para la resolución anticipada del contrato por decisión unilateral del abonado se establece en el punto 3.3 del Anexo 8.

(...).”

numeral 3.3⁶ del Anexo 8 de la referida norma y bajo determinadas causales, el abonado puede resolver el contrato a plazo forzoso, sin efectuar el pago de penalidades o cobros similares.

Ahora bien, en relación con los contratos de abonado de duración indeterminada, de acuerdo con el artículo 71⁷ y el numeral 3.1⁸ del Anexo 8 de la Norma de Condiciones de Uso, el abonado puede comunicar a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, su decisión de terminar el contrato.

Es preciso indicar que en la Exposición de Motivos del proyecto de ley se menciona que en la Norma de Condiciones de Uso se ha prescrito que la empresa operadora establece y comunica al Osiptel el procedimiento de baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago, privando así de uniformidad y predictibilidad a los usuarios.

La afirmación es imprecisa, pues versa sobre la facultad de la empresa operadora de dar la baja del servicio prepago cuando no hubiera sido rehabilitado o recargado dentro del plazo máximo establecido. En este último caso, es la empresa operadora la que debe comunicar al Osiptel el procedimiento de baja a aplicarse, dentro de las reglas establecidas en el numeral 2.9 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso⁹.

6 “3.3. Terminación del contrato de abonado a plazo forzoso por decisión unilateral del abonado.

Asimismo, el abonado puede resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, en caso la empresa operadora incurra en las siguientes causales:

(i) Por problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por el OSIPTEL;

(ii) Cuando la empresa operadora incremente la tarifa y/o reduzca los atributos vigentes al momento de la contratación del servicio;

(iii) Si la empresa operadora no cumple en la oportunidad debida con instalar y/o activar el servicio; o,

(iv) Si el traslado pendiente se mantiene por un período mayor a tres (3) meses.

De optar el abonado por la resolución del contrato por alguna de las causales antes señaladas, debe cursar comunicación escrita a la empresa operadora, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomó conocimiento de ella, debiendo adjuntar copia de la documentación probatoria correspondiente.

El contrato queda resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva, conforme a lo dispuesto en el párrafo precedente.

La empresa operadora no puede imponer penalidades o cobros similares por la terminación del contrato, cuando ésta se produzca por decisión del abonado, sustentada en las causales enumeradas anteriormente. Esta disposición también resulta aplicable a los casos en que el abonado, sobre la base de las causales antes mencionadas, solicite la terminación del contrato adicional que hubiera celebrado por la adquisición o financiamiento de equipos terminales, pudiendo devolver los equipos que haya adquirido a la empresa operadora sin más desgaste que el resultante del uso normal.”

7 “Artículo 71- Terminación del contrato de abonado de duración indeterminada

El contrato de abonado de duración indeterminada termina por las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por las causales especificadas en el punto 3.1 del Anexo 8.”

8 “3.1. Terminación del contrato de abonado de duración indeterminada

Las causales de terminación del contrato de abonado de duración indeterminada son:

(i) Por decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación. El abonado puede indicar la fecha en la cual termina el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. Para estos efectos, el abonado puede comunicar su decisión a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 19, estando ésta impedida de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato. En los casos que el abonado actúe mediante representante es de aplicación lo establecido en el artículo 4; (...).”

9 “2.9. Procedimiento de baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago



3.3. Sobre las solicitudes en canales digitales (aplicativos y página web)

El Proyecto de Ley se circunscribe únicamente a las solicitudes de suspensión temporal y baja del servicio, y el Osiptel ha dispuesto diversos canales para la presentación de estas solicitudes, distintos a los canales presenciales. En efecto, según lo establecido en la Norma de las Condiciones de Uso, las empresas operadoras deben implementar un aplicativo informático, disponible en su página web de Internet, y un aplicativo informático móvil que deben permitir la presentación de las referidas solicitudes, entre otras.

Es decir, la Norma de Condiciones de Uso no limita la presentación de estas solicitudes a algún canal de atención específico por lo que, en la actualidad, un abonado podría efectuar dichas solicitudes a través de todos los canales con los que ahora cuenta, esto es: presencial (oficinas o centros de atención y puntos de venta designados para la atención), telefónico y digital (aplicativo web y móvil). Ello indistintamente de que la opción aparezca de manera predeterminada o que el usuario la pueda requerir expresamente.

En ese sentido, se ha regulado el derecho a autogestionar la presentación de la baja y suspensión de los servicios mediante los referidos aplicativos a favor de los usuarios, logrando con ello que estos cuenten con mayor prontitud y comodidad para el registro de estas solicitudes. Además de ello, resulta importante enfatizar que estas herramientas digitales están disponibles durante los siete días de la semana y las 24 horas. En este escenario, los usuarios tienen acceso a otros canales diferentes al presencial y telefónico.

Cabe precisar, que la obligación de implementar una página web y un aplicativo para la presentación de solicitudes, es exigible solo a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad de abonados igual o mayor a 500 000 abonados a nivel nacional¹⁰.

Este derecho a la autogestión de los usuarios, ha sido un proceso secuencial que inició con la aprobación de las Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A (en adelante, Normas especiales de Telefónica)¹¹, donde se estableció la obligación a la empresa Telefónica de incluir en su aplicativo informático las opciones que permitan al abonado del servicio de Internet fijo, en monoproducto o empaquetado con otros servicios, presentar solicitudes de migración, de

La empresa operadora debe establecer y comunicar al OSIPTEL el procedimiento que aplique para dar de baja al servicio contratado bajo la modalidad prepago, cuando éste no hubiera sido rehabilitado o recargado dentro del plazo máximo establecido por la empresa operadora.

Luego de transcurrido el plazo a que se refiere el párrafo precedente, la empresa operadora puede dar de baja el servicio, previa comunicación al abonado por cualquier medio idóneo, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario a la fecha de baja, salvo cuando exista un saldo de tráfico no utilizado. En este último caso, la comunicación al abonado debe realizarse con una anticipación no menor de quince (15) días calendario del plazo señalado en el segundo párrafo del artículo 20-I del Reglamento de Tarifas. En ambos casos, la comunicación debe indicar claramente (i) la fecha en que se hace efectiva la baja del servicio, y (ii) las implicancias que tiene la baja respecto de la pérdida del número telefónico o de abonado, de ser el caso, o cualquier otro aspecto relevante para el abonado.

En el caso de planes tarifarios bajo la modalidad prepago del servicio de telefonía fija, en los que la empresa operadora otorgue al abonado la posibilidad de mantener inhabilitado el servicio por un período continuo mayor a dos (2) meses y reactivarlo sin costo alguno, no es exigible la devolución por concepto de fracciones de tarifa o renta fija." (Subrayado agregado).

¹⁰ Artículo 14 de la Norma de Condiciones de Uso.

¹¹ Aprobada por Resolución N° 138-2020-CD/OSIPTEL y modificatorias.



baja y/o de suspensión temporal de forma directa (auto gestión).

Posteriormente, la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2021-CD-OSIPTEL modificó la Norma de Condiciones de Uso para permitir la digitalización de procesos mediante uso de aplicativos informáticos en todos los servicios públicos de telecomunicaciones.

3.4. Secuencialidad e implementación de intervenciones

El Osiptel monitorea permanentemente las condiciones de competencia y la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones a los usuarios. Esta labor permite analizar el contexto que enfrenta el sector, evaluarlo y proponer el inicio de las acciones con el fin de obtener la mayor eficacia.

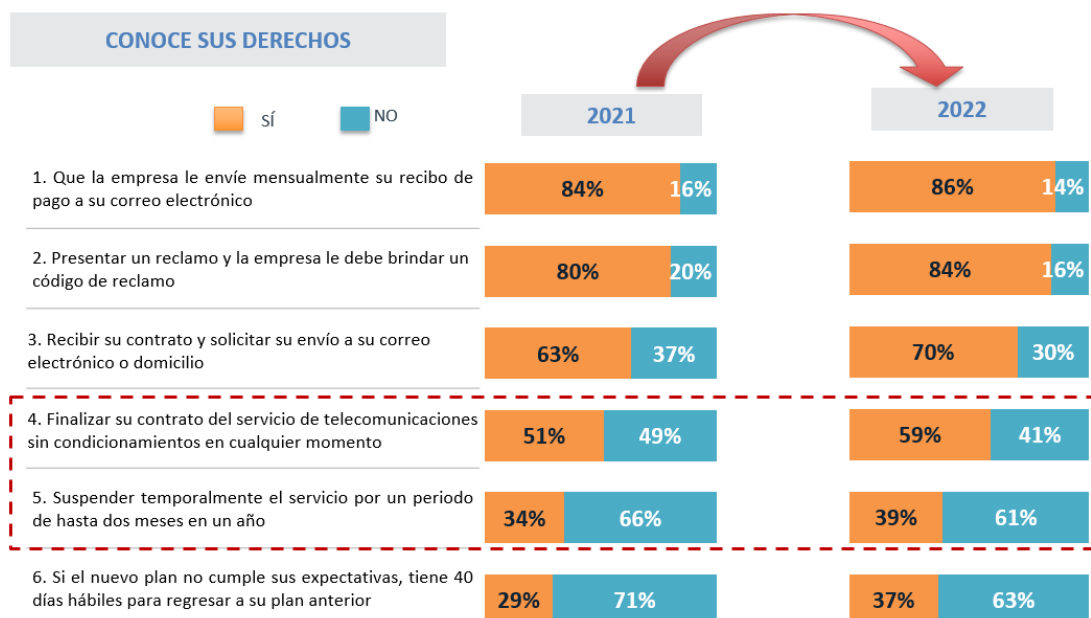
a) Sobre el conocimiento de derechos y la digitalización

En el marco señalado, anualmente se realiza el Estudio sobre el nivel de Satisfacción del Usuario de Telecomunicaciones, a fin de conocer las expectativas, requerimientos y satisfacción de los usuarios con sus servicios. Además, el estudio busca evaluar el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a fin de establecer estrategias y acciones para mejorar en la información y orientación al usuario.

A este respecto, en las más recientes ediciones se observa que, si bien ha mejorado el conocimiento de los usuarios sobre los derechos que los asisten, aún hay una brecha importante por atender en lo que respecta al dar de baja y al suspender temporalmente el servicio. Así, en la edición de 2022 se muestra que hubo una reducción de ocho puntos porcentuales en la cantidad de usuarios que señalan no conocer su derecho a finalizar el contrato del servicio de internet fijo; no obstante, aún se tiene un grupo importante que no conoce y, por ende, no ejerce adecuadamente ese derecho. En el resto de servicios, las cifras muestran tendencias similares.



Gráfico N° 1: Los usuarios conocen sus derechos sobre usos del servicio, pero tendría menor conocimiento sobre finalización, suspensión o retorno



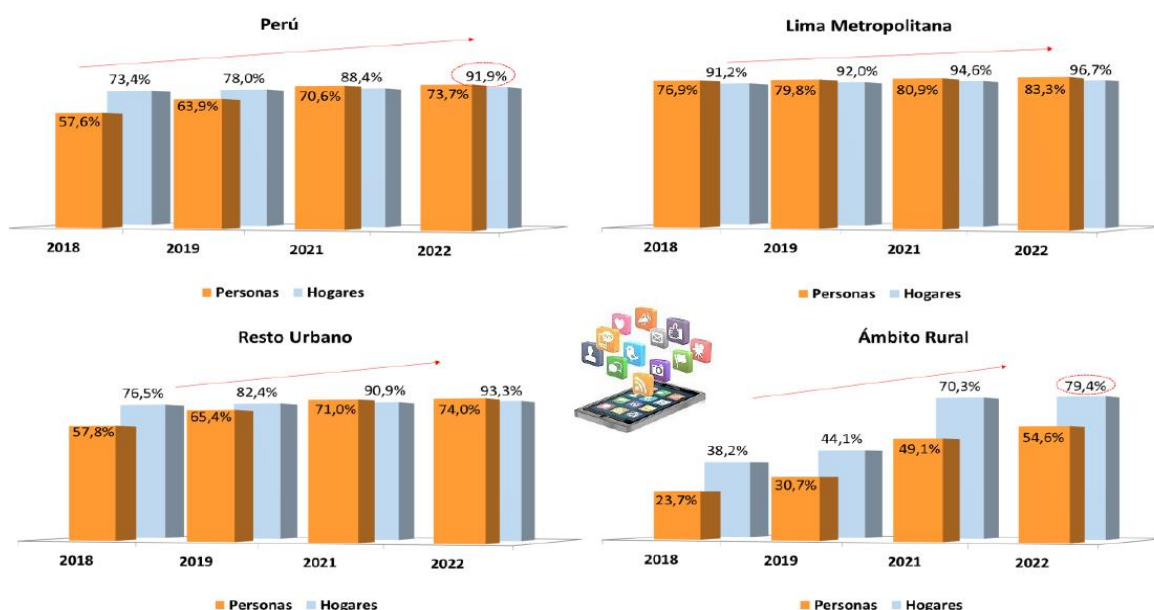
Fuente: Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones – Informe final sobre Internet Fijo, ediciones 2021 y 2022.

En efecto, el proceso de adquisición del conocimiento y ejercicio pleno de los derechos adquiridos es continuo y de mediano plazo. Los resultados del referido estudio de nivel de satisfacción indican que la implementación de acciones por parte del regulador impacta en los indicadores de conocimiento de derechos de los usuarios, las cuales forman parte de políticas de primera generación, cuyo despliegue se ha llevado a cabo por varios años. En la actualidad, se mantienen las acciones de difusión y acompañamiento al usuario, con el objetivo de seguir reduciendo la brecha y de llevar información sobre los diferentes canales que tienen a disposición para ejecutar la baja o suspensión de sus servicios, si así lo requieren.

Sobre esto último, tras emitir la normativa correspondiente a las obligaciones de atención de los trámites de baja y suspensión, entre otros, que fue detallada en las secciones 3.2 y 3.3 del presente informe, una siguiente etapa corresponde al empoderamiento de los usuarios para lograr que ellos mismos auto-gestionen algunos trámites, y aprovechen de mejor manera los canales y herramientas digitales.

A este respecto, si bien el uso de canales digitales por parte de los usuarios es cada vez más común, aun no es una vía consolidada para efectuar algunos trámites. Así, según la información estadística recogida en la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) efectuada por el OSIPTTEL en el año 2022, la tenencia de teléfono con acceso a Internet es creciente, tanto en el ámbito urbano como en el ámbito rural, alcanzado el 91.9% a nivel nacional (Ver Gráfico N°2).



Gráfico N° 2: Acceso a Smartphone según ámbito geográfico, 2018 - 2022


Fuente: OSIPTEL Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones 2018- 2022.

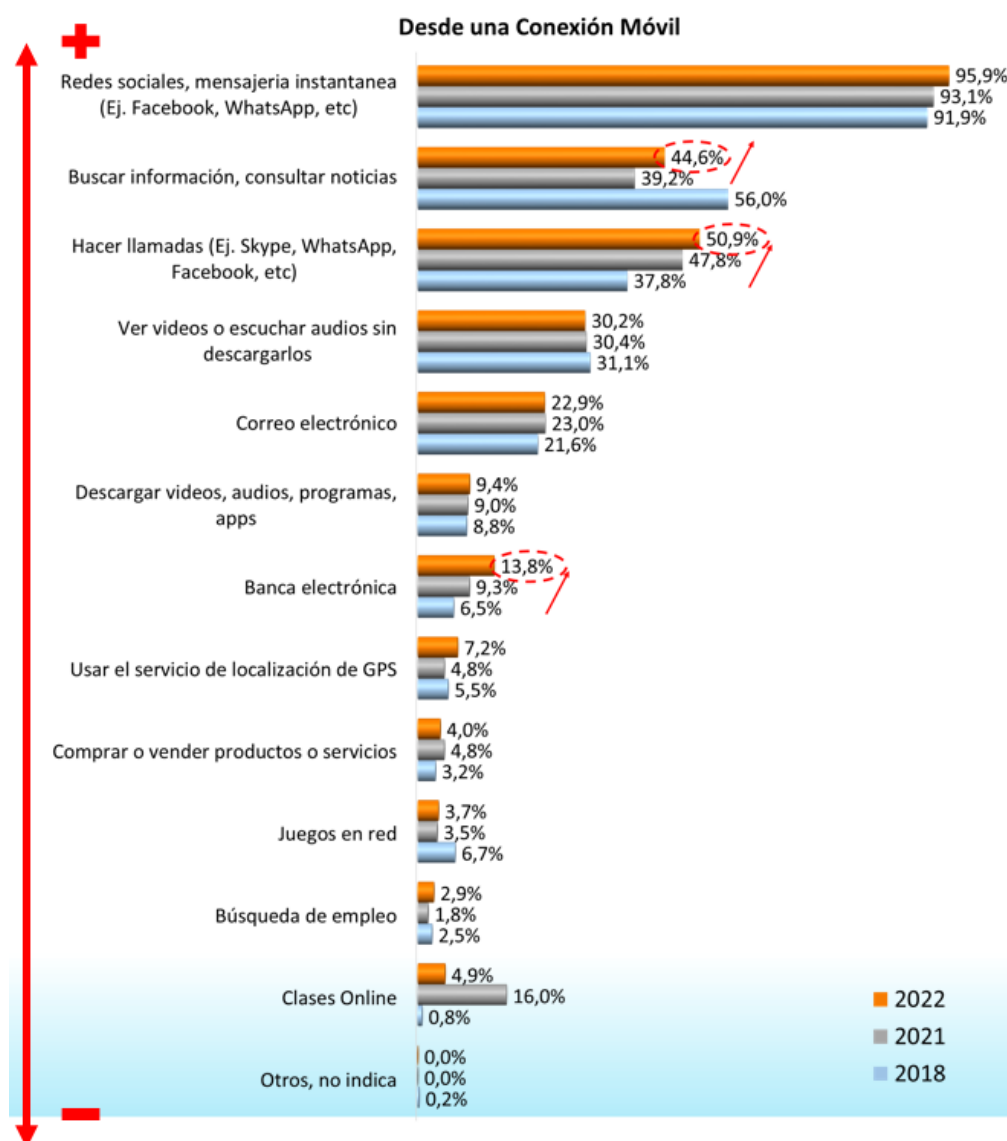
No obstante, a manera de ejemplo que grafica la adopción de las nuevas tecnologías en beneficio propio, la referida encuesta encontró que el porcentaje de consumidores que buscan frecuentemente ofertas comerciales de otras empresas por internet (página web de la empresa, sus redes sociales o fuentes generales de información digital) apenas llega al 3%. Asimismo, como se plantea en el Gráfico N° 3 sobre las formas de uso de internet desde una conexión móvil, la banca electrónica ha tenido un crecimiento considerable pero recién alcanza el 13.8%.

Lo aquí señalado permite concluir que, si bien cada vez más ciudadanos cuentan con un acceso a internet, el uso de los canales digitales aún se encuentra en proceso expansión y consolidación.

b) Sobre el uso de los canales digitales en el proceso de bajas

Ahora bien, como se indicó en la sección 3.1, desde el año 2021 las empresas operadoras con un número de usuarios mayor de 500 mil abonados tienen la obligación de efectuar trámites como la baja del servicio o suspensión de servicios por medios digitales, lo cual muestra que se dispone de un horizonte corto de implementación y de conocimiento y uso por parte de los abonados. Sin embargo, pese al corto tiempo desde que se encuentra disponible, el digital es un canal que sí está siendo utilizado por los abonados.



Gráfico N° 3: Formas de uso de internet 2018 - 2022


Fuente: OSIPTEL Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones 2018- 2022.

Tal como se muestra en el Gráfico N°4 que incluye las solicitudes de baja según canal de atención, las empresas con mayor número de abonados, Telefónica del Perú y América Móvil (Claro), cuentan con una participación mayor al 6% para sus canales digitales. Esta podría ser una proporción aún baja, pero se encuentra en crecimiento.

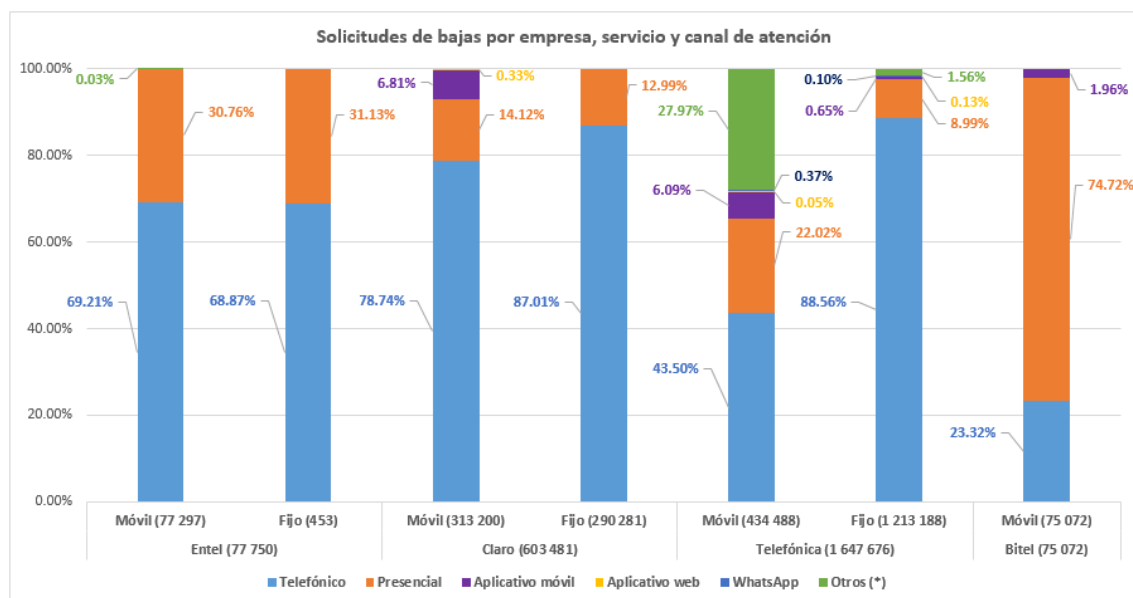
Justamente, a partir del segundo trimestre de 2022, las empresas operadoras de los servicios públicos móviles, de acceso a internet, televisión de paga y telefonía fija, que cuentan con más de 500 mil abonados, reportan información, de forma diaria, sobre las bajas y migraciones ejecutadas o solicitadas por sus abonados a través del sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización del Osiptel¹². Esta obligación impuesta a las empresas operadoras permitirá promover la atención oportuna de las solicitudes de cancelación del servicio y cambios de plan tarifario con el objetivo de incrementar la satisfacción de los

¹² Decisión aprobada por el ente regulador mediante la resolución de Consejo Directivo N° 111-2021-CD/OSIPTEL.



abonados. Además, se podrá consultar la información referida al estado de sus solicitudes a través de la página web institucional del regulador.

Gráfico N° 4: Solicitudes de baja por empresa, servicio y canal de atención para el período enero – julio 2023



Fuente: OSIPTTEL Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización. (+) La información de los canales digitales de la empresa Entel se encuentra en revisión por lo cual no se ha considerado en esta versión.

Hasta la fecha, los canales más utilizados por los abonados para este tipo de trámite son el telefónico y el presencial, los cuales carecen de la característica que sí tienen los canales como el aplicativo móvil y web, de ejecutar la baja de manera directa; mientras que los canales digitales aún se encuentran en fase inicial de utilización.

c) Sobre las labores de fiscalización y supervisión

De manera complementaria a la emisión normativa, el Osiptel verifica el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia. Así, haciendo uso de su función de supervisión y fiscalización, el regulador ha supervisado las conductas relacionadas a la presentación de solicitud de baja y de solicitud de suspensión a través de aplicativos informáticos desde el año 2021. Así, se han tramitado seis expedientes de fiscalización¹³ respecto a acciones de supervisión de las cuatro empresas con mayor número de abonados.

Finalmente, tras la verificación y culminación del procedimiento administrativo sancionador correspondiente, a la fecha se han impuesto dos multas, las cuales acumulan en total montos mayores al millón de soles.

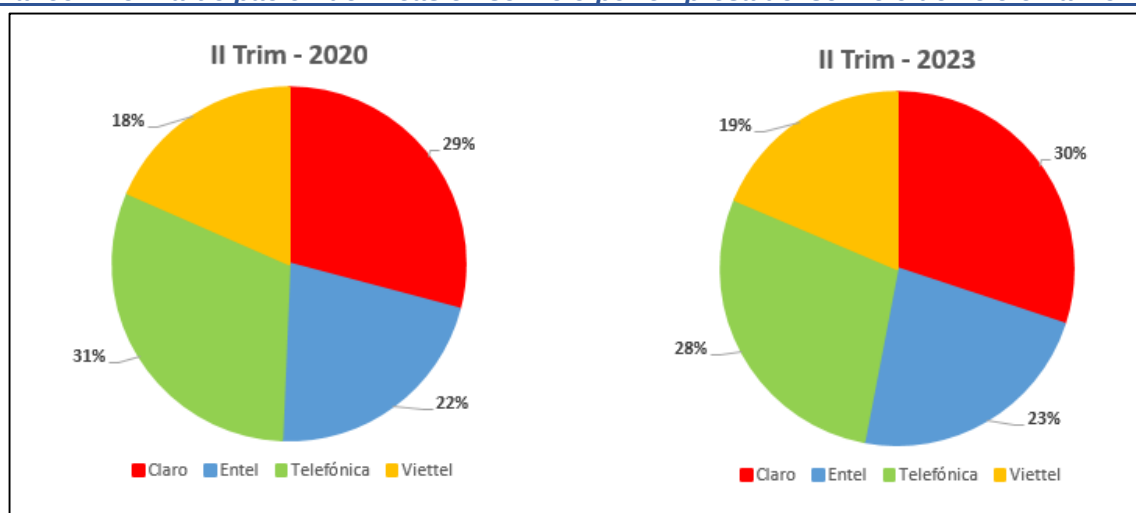
¹³ Expedientes N° 00218-2021-DFI, N°00220-2021-DFI, N° 00223-2021-DFI, N° 00224-2021-DFI, N° 00240-2022-DFI y N° 00004-2023-DFI.

3.5. Sobre los resultados en los mercados

Tal como se ha señalado hasta aquí, el Osiptel lleva a cabo diversas intervenciones para dinamizar la competencia, reducir los costos de transacción, las barreras a la salida, entre otros, para el beneficio de los ciudadanos. A raíz de estas acciones, sí se observan mejoras en la dinámica competitiva de los diferentes mercados de telecomunicaciones. Al respecto, la calidad de la atención es un elemento de competencia entre las empresas operadoras, por lo que los usuarios pueden optar por cambiarse de empresa en caso consideren que no se le permite el uso de algunos canales para presentar sus solicitudes.

El servicio de telefonía móvil es el que presenta mayores niveles de competencia y, desde la implementación de la digitalización de solicitudes, se ha observado un cambio en la empresa líder en líneas en servicio. Así, la empresa líder al segundo trimestre del 2020 era Telefónica, que contaba con el 31% de las líneas, mientras que, al segundo trimestre del 2023, la empresa líder es América Móvil Perú S.A.C. (Claro) con el 30% de las líneas en servicio.

Gráfico N° 5: Participación de líneas en servicio por empresa del servicio de Telefonía Móvil¹⁴



Fuente: Empresas operadoras

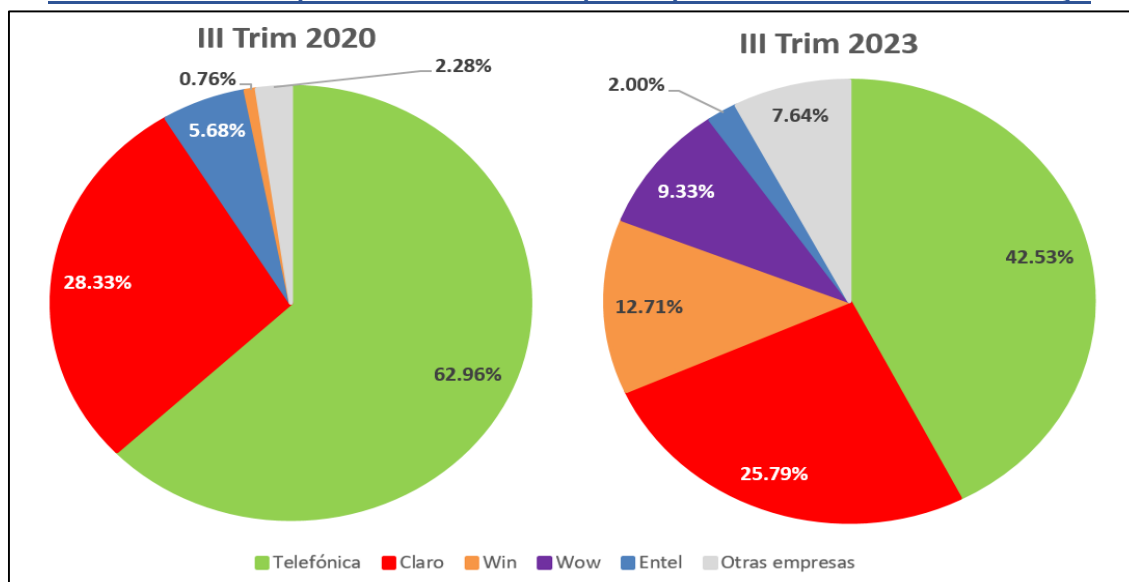
Es importante resaltar que, en el servicio de telefonía móvil, a las cuatro principales empresas sí les aplica la obligación de contar un aplicativo y página web para que los usuarios presenten sus solicitudes.

Por su parte, el servicio de Internet fijo ha presentado importantes cambios en la participación de conexiones. Así, Telefónica, que mantenía una participación del 62.96% al tercer trimestre del 2020, ha visto reducido este valor al 42.53% al tercer trimestre del 2023. Por otro lado, empresas que no participaban en el mercado o contaban con participaciones muy bajas al

¹⁴ Al segundo trimestre del 2020, otras empresas de este servicio representaron el 0.1% de la participación, mientras que al segundo trimestre del 2023 representaron el 0.5%.

tercer trimestre del 2020 como Win¹⁵ (0.76%) y Wow¹⁶ pasaron a contar con participaciones del 12.71% y 9.33%, respectivamente al tercer trimestre del 2023.

Gráfico N° 6: Participación de conexiones por empresa del servicio de internet fijo



Fuente: Empresas operadoras

En síntesis, sí se observa cambios positivos en los mercados a raíz de las implementaciones impuestas por el Osiptel, es decir existe un efecto traslado, guiado por el empoderamiento de los usuarios al poder realizar diversas solicitudes de trámites por cualquiera de los medios que disponga la empresa (presencial, telefónico, digital).

3.6. Sobre lo presentado en la exposición de motivos del Proyecto de Ley

Finalmente, tal como se señala en la exposición de motivos del Proyecto de Ley, en algunos casos, la complejidad para acceder a la sección para dar de baja a los servicios puede ser tediosa o no encontrarse de manera directa. No obstante, el regulador ya ha desarrollado la normativa correspondiente, la misma que se encuentra aún en etapa de implementación para luego acceder a la etapa de consolidación. Asimismo, se vienen efectuando acciones de supervisión y fiscalización con el objetivo de verificar el cumplimiento de lo establecido y se encuentra en constante revisión del contexto actual a fin de intervenir con mayores acciones, de ser pertinente.

Una intervención como la señalada en el Proyecto de Ley puede ser perjudicial en tanto no se ha desarrollado ninguna evaluación de su impacto, no distingue entre el tamaño de las empresas (y se perjudicaría a las de menor tamaño) ni tampoco se menciona el horizonte temporal para su implementación.

¹⁵ Wi-Net Telecom S.A.C.

¹⁶ Wow Tel S.A.C.

4. CONCLUSIÓN

Por las consideraciones expuestas en los párrafos precedentes, este organismo emite **opinión desfavorable** respecto del Proyecto de Ley que busca simplificar el acceso a los procedimientos de baja y suspensión en los servicios públicos de telecomunicaciones.

Los argumentos que sustentan la referida conclusión son los siguientes:

- El Osiptel es el organismo encargado de emitir disposiciones de carácter general respecto del régimen aplicable a las solicitudes de suspensión temporal y baja del servicio público de telecomunicaciones.
- La normativa del sector resulta suficiente para garantizar el derecho de los abonados para solicitar la suspensión temporal y baja de sus servicios, por lo que modificar el Código de Protección y Defensa del Consumidor sería contraproducente.
- Desde el año 2020 existe normativa implementada por el Osiptel que atiende el objetivo del Proyecto de Ley y exige a las empresas (con una cantidad de abonados igual o mayor a 500 000 abonados) a contar con una sección de su página web y un aplicativo para diversas solicitudes.
- El Proyecto de Ley no ha efectuado un análisis de costo - eficiencia para disponer la necesidad de incorporar las solicitudes de suspensión temporal y baja del servicio, sobre todo considerando que existen diversas solicitudes que podrían resultar igual de importantes para los usuarios (vg. migraciones, portabilidad) sin que ninguna de ellas resulte preponderante respecto de las otras.
- La implementación de contar con página web y aplicativos para atender las solicitudes de los abonados ha sido un proceso secuencial que ha tomado en cuenta el periodo de uso y adopción de los canales digitales en un país con brechas importantes de conocimiento de derechos y acceso a internet
- Si bien ya se encuentran implementados los medios digitales para la atención de solicitudes, existe un periodo de adaptación por parte de los usuarios y, como se ha mostrado en el presente informe, las solicitudes de baja del servicio por medios digitales vienen incrementándose desde su implementación.
- En el ejercicio de la función de supervisión y fiscalización del regulador, el Osiptel ha efectuado diversas acciones para evaluar el cumplimiento de la normativa relacionado. Al respecto, a la fecha, se han impuesto sendas multas a aquellas empresas que no han cumplido con lo establecido.
- Los cambios en las participaciones de mercado en cuanto a líneas y conexiones de las empresas de telecomunicaciones muestran una evolución favorable, lo cual ha sido en parte motivado por las intervenciones planificadas por el regulador.
- En algunos casos, la complejidad para acceder a la sección para dar de baja a los servicios puede ser tediosa o no encontrarse de manera directa; no obstante, el regulador ha implementado la normativa correspondiente que se considera se encuentra aún en proceso de implementación, se vienen efectuando acciones de



supervisión y fiscalización con el objetivo de verificar el cumplimiento de lo establecido y se revisa constantemente el contexto actual a fin de intervenir con mayores acciones, de ser pertinente

- Una intervención como la señalada en el Proyecto de Ley puede ser perjudicial en tanto no se ha desarrollado ninguna evaluación de su impacto, no distingue entre el tamaño de las empresas lo cual perjudicaría a las de menor tamaño ni tampoco se menciona el horizonte temporal para su implementación.

5. RECOMENDACIÓN

Conforme a lo expuesto, se recomienda remitir el presente informe al Congreso de la República y a la Presidencia del Consejo de Ministros, para los fines que estimen pertinente.

Atentamente,

LENNIN FRANK QUIZO CORDOVA
DIRECTOR DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y
COMPETENCIA
DIRECCIÓN DE POLÍTICAS REGULATORIAS
Y COMPETENCIA

