

**ACTA DE SESION 23 DE MESA DE TRABAJO PARA LA REVISIÓN EX POST DE LA NORMATIVA DEL OSIPTEL**

Siendo las 9:30 horas del día 08 de marzo de 2019, en la sede institucional del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, ubicada en Av. Avenida Parque Norte 1180, San Borja – Lima, se encuentran reunidos los siguientes miembros de la Mesa de Trabajo del proceso interno de revisión ex post de la normativa del OSIPTEL (en lo sucesivo, la COMISION):

- Laura Ramos Meneses. ✓
- Romina Alania Recarte. ✓
- Pamela Cadillo Latorre. ✓
- Matilde Gonzalez Villanueva. ✓
- Jorge Huaman Sanchez. ✓

Siguiendo con la revisión de la norma de Condiciones de Uso (Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL), se analizaron los artículos 6°, 6°-A, 7°, 8° y 8°-A, realizándose las siguientes recomendaciones:

Artículo 6°: Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora.	Se recomienda simplificar el listado de información básica en la medida que algunos ítems estarían comprendidos en otros. Por ejemplo, “las características, modalidad y limitaciones del servicio” abarcarían lo referente a “servicio ofrecido”, así como los ítems (xi) y (xii). Asimismo, se considera oportuno indicar que en tanto existan contratos tipo que incluyan información mínima a darse a los abonados por servicio, esta obligación de información podría hacer referencia a la información mínima que los mismos incluyan. Se recomienda eliminar la referencia al roaming internacional e incluir que se debe dar información de servicios adicionales en general.
Artículo 6°-A: Obligación de remisión de información a abonados y usuarios.	Se sugiere mantener la obligación, pero mejorar su redacción.
Artículo 7°: Información adicional a ser proporcionada por la empresa operadora	El primer párrafo hace referencia a información que debe ser incluida en la página web por lo que se sugiere que se incluya en el artículo sobre el particular. El segundo párrafo hace referencia a una obligación de información para el caso los servicios de serie 800, que podría ser un artículo aparte. Finalmente, el tercer párrafo hace referencia a información que se debe remitir a los abonados de manera periódica, lo que podría ser otro artículo.
Artículo 8°: Información en la página web de la empresa operadora	Se sugiere indicar que la empresa no debe incluir en su página web todos los contratos referidos a los servicios comercializados y no comercializados pero vigentes, sino solo los primeros en la medida que se considera que tanta información podría confundir más que ayudar a los usuarios. Se recomienda modificar el punto (iii) a fin de indicar le



<p>procedimiento de baja general, y no solo para el caso de contratos prepago.                  Por otro lado, debe actualizarse el nombre de la "Directiva de Reclamos" a "Reglamento de Reclamos".                  Se recomienda eliminar la referencia al roaming internacional e incluir que se debe dar información de servicios adicionales en general.                  En relación a la herramienta informática, se revisó a la luz del Reglamento de Calidad y se concluye que son dos herramientas distintas. Se debe evaluar la pertinencia de tener varias herramientas a la vez que podrían confundir al usuario.                  Se recomienda evaluar el costo de implementación y mantenimiento de una página web, con todos los aplicativos y obligaciones de la normativa vigente. En base a la información antes señalada, evaluar si sería pertinente cambiar el criterio de número de usuarios por ingresos u otra variable y cambiar el umbral.                  Asimismo, se sugiere incluir la referencia a que la página web implementada debe permitir el acceso a la misma independientemente del equipo mediante el cual se acceda (computadora personal, teléfono móvil, Tablet, entre otros).</p>	<p>Artículo 8°-A: Obligación de las empresas operadoras de contar con página web</p>
---	--

Finalmente, se redactó, se dio lectura y se dio conformidad al contenido de la presente acta de la sesión; levantándose la misma a las 11:30 del 08 de marzo de 2019.

