

ACTA DE SESION 28 DE MESA DE TRABAJO PARA LA REVISIÓN EX POST DE LA NORMATIVA DEL OSIPTEL

Siendo las 9:30 horas del día 26 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
- Jorge Huaman Sanchez.
- Johan Rosales Heredia.
- Gabriela Lau Deza.
- Maritza Olivares Navarro.

Siguiendo con la revisión de la norma de Condiciones de Uso (Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL), se analizaron los artículos 33°, 34°, 35°, 36°, 77°, 28°, 29°, 30°, 31° y 32°, realizándose las siguientes recomendaciones:

<p>Artículo 33°: Características de los conceptos facturables</p>	<p>En este artículo se detalla primeramente algunos temas un poco generales que se consideran repetitivos por lo que se recomienda su eliminación. Luego se mencionan algunas particularidades que aplican a algunos servicios en particular, se recomienda separarlo y redactarlo de manera simplificada para una mejor comprensión. Se recomienda eliminar lo referente a las llamadas para acceder a larga distancia ya que este servicio ya no se utiliza y lo referido a diferenciar por servicios la factura en la medida que esta obligación ya está en el Reglamento de Tarifas. Finalmente, se sugiere eliminar la referencia a la facturación del servicio de roaming que, al ser un servicio adicional, ya estaría contemplado en la lista taxativa de conceptos facturables.</p>
<p>Artículo 34°: Entrega de los recibos</p>	<p>Se sugiere empezar el artículo indicando que la remisión de recibos es electrónica, salvo que el usuario requiera lo contrario (a diferencia de cómo es hoy que la opción por default es impresa). Se debe evaluar, dado que ahora sería el recibo electrónico, si aplicaría la excepción para empresas con menos de 150UITS. Se propone evaluar si es que sería necesario indicar que los plazos pueden ser diferentes al establecido en caso de modificaciones del ciclo de facturación solicitados por el usuario.</p>
<p>Artículos 35°: Falta de entrega del recibo</p>	<p>Se recomienda simplificar la redacción eliminando la referencia a la Directiva de Reclamos, en la medida que en el Reglamento de Reclamos ya se incluye lo referido en este artículo.</p>
<p>Artículo 36°: Conceptos no facturados oportunamente</p>	<p>Se recomienda eliminar el primer enunciado por ser repetitivo. Por otro lado, se sugiere eliminar la</p>



	<p>referencia a que se informe al OSIPTEL en que ciclo se factura la llamada (cuando inicio o cuando termina) ya que esta información podría ser solicitada por el OSIPTEL, de requerirlo (no se hace seguimiento a esta data) además se recomienda pasar este párrafo al artículo 32°. Por otro lado, se sugiere simplificar la redacción de todos los casos en los que se puede facturar hasta el siguiente ciclo de facturación y evaluar el plazo de 6 ciclos de facturación para roaming o cobro revertido de larga distancia. Asimismo, incluir dentro de los supuestos para facturar hasta un ciclo posterior, el tema de los servicios no facturados oportunamente.</p>
<p>Artículo 37°: Oportunidad de la facturación, 37°-A Identificación del personal de la empresa operadora, 37°-B Opción específica para Reclamos en los Servicios de Información y Asistencia</p>	<p>Se recomienda eliminar el último párrafo al ser algo obvio (las empresas no podrían dar información contraria a la normativa vigente) así como evaluar el periodo de atención exigible a las empresas pequeñas (menos de 151UITs). Asimismo, incluir el art. 37°-A, dentro del 37°. Finalmente, el art. 37°-B se recomienda se incluya dentro del Reglamento de Reclamos al ser algo más propio de esta norma.</p>
<p>Artículo 39°: Responsabilidad respecto del tráfico originado en la red pública de la empresa operadora</p>	<p>Se sugiere mejorar redacción y eliminar lo referido a comunicar al OSIPTEL cuando se hagan suspensiones parciales producto de la detección de posibles ilícitos, en la medida que esto ya se encuentra regulado por la norma sobre uso indebido y uso prohibido.</p>
<p>Artículo 40°: Devolución por pagos indebidos o en exceso y 40°-A Prorratio de montos pendientes de devolución</p>	<p>Se recomienda eliminar las referencias a las resoluciones del TRASU, en la medida que la regulación sobre el particular se encuentra en el Reglamento de Reclamos. Asimismo, en relación al 40°-A se recomienda cambiar redacción para sincerar lo que se expresa en el párrafo, de acuerdo a la realidad, de la siguiente manera: "En caso de abonados no identificados, las empresas operadoras deben proponer la OSIPTEL la forma de devolución, la cual será aprobada por el OSIPTEL mediante comunicación o acto administrativo, de corresponder".</p>
<p>Artículo 41°: Prohibición de condicionar la atención del reclamo al pago del monto reclamado Y 42°: Plazo para realizar el pago de la parte no reclamada en caso la empresa operadora utilice el servicio de facturación y recaudación de otra empresa operadora</p>	<p>En relación al art. 41°, se recomienda eliminar en la medida que parte de éste estarían contenido en el Reglamento de Reclamos (artículos 7°, 30° y 15). La parte que no está en el Reglamento de Reclamos debería ser incluida en el mismo (lo referido a establecer los mecanismos para que el usuario tenga la posibilidad de cancelar la parte no reclamada). Por otro lado, el artículo 42° debería ser trasladado al Reglamento de Reclamos.</p>
<p>Artículo 43°: Atención en oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta</p>	<p>Se sugiere separar en dos artículos, a fin de tener el caso en que existan centros de atención y/o oficinas y los casos que no. Se debe eliminar la referencia a la</p>



	página web dado que ya se indica en el artículo 8°. Finalmente, separar en otro artículo la obligación de ofrecer un espacio en sus centros para OSIPTEL.
--	---

Finalmente, se redactó, se dio lectura y se dio conformidad al contenido de la presente acta de la sesión; levantándose la misma a las 12:00 del 26 de marzo de 2019.



