

ANÁLISIS

DE LA ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS

de servicios de telecomunicaciones.

México-Perú

ÍNDICE

Análisis de la atención a personas usuarias de servicios de telecomunicaciones
| México-Perú



- I. PRESENTACIÓN 3**
- II. MARCO NORMATIVO DE PROTECCIÓN A PERSONAS USUARIAS 5**
 - 2.1 Esquema de protección a personas usuarias en México y Perú 5**
 - 2.2 Alcances de las funciones del IFT y el Osiptel 7**
 - 2.3 Principales derechos de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones reconocidas en México y Perú 10**
- III. ANÁLISIS 40**
 - 3.1 Necesidad de evaluar la incorporación de algunas prácticas regulatorias a favor de las personas usuarias en México y en Perú 40**
 - 3.2 Fortalezas y mejoras en los sistemas de quejas 61**
 - 3.2.1 Fortalezas y mejoras del sistema Soy Usuario de México. 62**
 - 3.2.2 Fortalezas y mejoras del sistema Checa tu caso de Perú 66**
 - 3.3 Logística necesaria para fortalecer a las direcciones de atención al usuario del IFT y del Osiptel 68**
- IV. CONCLUSIONES 70**
- Apéndice. Herramientas de difusión y atención a personas usuarias en México y Perú 71**
- REFERENCIAS 94**

I. PRESENTACIÓN

Análisis de la atención a personas usuarias de servicios de telecomunicaciones
| México-Perú



El presente documento tiene como objetivo ofrecer un análisis detallado sobre la atención a personas usuarias de servicios de telecomunicaciones, tanto en México como en Perú, a través del cual se identifican las mejores prácticas para ambos países. Ello, con la finalidad de conocer las herramientas, acciones e información disponible en ambas naciones para contar con una visión más amplia que permita la toma de decisiones, a partir de la experiencia ya probada.

En Latinoamérica, México y Perú son reconocidos por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (en adelante “UIT”) como países que han logrado alcanzar los máximos puntos de referencia de regulación: G5 y G4, respectivamente. Dicha clasificación hace referencia al concepto de “generaciones de reglamentación” mediante los cuales la UIT puede medir la madurez de los marcos reglamentarios modernos.

Así, es de destacar que, tanto México y Perú, son referentes de regulación de las telecomunicaciones y han elevado a nivel constitucional la protección a las personas usuarias.

En ese sentido, a través del presente informe se abordará la normativa y principales medidas regulatorias que tienen impacto directo con las personas usuarias, adoptadas en México y Perú, con relación a la protección de los derechos en materia de telecomunicaciones, a fin de identificar aquellas que contribuyen en mayor medida con su satisfacción. En este contexto, se analizarán las acciones concretas tanto del Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante “IFT”), como del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante “Osiptel”), respecto de la promoción y respeto de los derechos de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones y, por ende, de los procesos y actividades específicas que cada entidad lleva a cabo al respecto.



Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 28.

(...) La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.

(...)



Constitución Política de Perú

Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

El presente documento es producto de los trabajos realizados en el programa de estancia profesional y excelencia regulatoria 2023, organizado por el IFT, llevado a cabo en el periodo del 1 de septiembre de 2023 al 30 de noviembre del mismo año, el cual fue altamente enriquecedor para ambos países. Así, se dan a conocer los principales hallazgos que podrían servir para la implementación de algunos cambios en los procesos de atención a usuarios en ambas instituciones. Este programa, se llevó a cabo en el marco de la celebración de 10 años de constitución del IFT.

Por su parte, en el año 2024, OSIPTEL celebra sus 30 años; ello da cuenta de la solidez institucional y la importancia de realizar una revisión y ajuste de las acciones, hasta ahora realizadas, en el marco de la atención a las personas usuarias.

El documento se divide en tres grandes rubros, en el primero, se encuentra el marco normativo que engloba el quehacer de cada institución, así como una descripción detalla de los derechos que, desde el punto de vista de las autoras, tienen un mayor impacto en la vida cotidiana de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones y que, se encuentran regulados en ambas naciones.

En el segundo apartado se encuentra un análisis de las buenas prácticas detectadas y diversas recomendaciones específicas para la atención de quejas e inconformidades, tanto en México como en Perú, mismas que no generan ninguna obligaciones hacia las instituciones señaladas, ya que son producto de la opinión de las autoras.

El tercer, y último apartado, ofrece las conclusiones.

Adicional, se encuentra un apéndice donde se puede conocer el detalle de las herramientas con que cuentan ambas instituciones y que son puestas a disposición de la ciudadanía para un mejor y mayor ejercicio de sus derechos.

Este ejercicio ha resultado muy enriquecedor para las personas participantes del programa de estancia profesional y excelencia regulatoria, por lo que se esperan más acciones como esta y que, como producto de las mismas puedan implementarse mejoras a la atención, en pro de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones.

Gloria Patricia Delucio Mejía

Directora de Atención al Usuario
Coordinación General de Política del Usuario, IFT.

Matilde Judith González Villanueva

Coordinadora Legal
Dirección de Atención y Protección del Usuario, OSIPTEL.

II. MARCO NORMATIVO DE PROTECCIÓN A PERSONAS USUARIAS

Análisis de la atención a personas usuarias de servicios de telecomunicaciones | México-Perú



2.1 Esquema de protección a personas usuarias en México y Perú

Tanto México como Perú reconocen la necesidad de proteger a las personas usuarias o consumidoras de servicios de telecomunicaciones, considerando la asimetría de información que pudiera existir con el proveedor.

En el caso de México, se observa que la protección a las personas usuarias es cautelada por la Procuraduría Federal del Consumidor (en adelante “Profeco”), para todos los sectores sin excepción.

En Perú, por su parte, es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante “Indecopi”), la entidad a cargo de la protección del consumidor en todos los mercados, a excepción de aquellos que están regulados. En los mercados de servicios públicos, como el de telecomunicaciones, son los organismos reguladores los que se encuentran a cargo de la protección al usuario.



Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Artículo 191.

(...)

Corresponde a la PROFECO promover, proteger, asesorar, defender, conciliar, y representar a los usuarios y consumidores, frente a los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones o ante comités consultivos de normalización así como registrar y publicar los modelos de contratos de adhesión de conformidad con esta Ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Corresponde al Instituto regular, monitorear y vigilar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones con los indicadores, parámetros y procedimientos que al efecto establezca, debiendo informar a la PROFECO de los resultados obtenidos para el ejercicio de sus atribuciones.



Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571

Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos

La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo.

Para los efectos del cumplimiento de la finalidad señalada, el organismo regulador debe, entre otros, efectuar la permanente fiscalización de la medición del servicio, de las condiciones de facturación, y desarrollar sus facultades de sanción, cuando corresponda.



2.2 Alcances de las funciones del IFT y el Osiptel

En línea con lo antes expuesto, el IFT no tiene a cargo la protección del consumidor, no obstante, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión le reconoce, entre otras, las funciones de regulación, promoción y supervisión de la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, a partir de las cuales es posible, en la práctica, adoptar medidas que beneficien directamente a las personas usuarias y se incremente su satisfacción con la prestación del referido servicio.

En el caso del Osiptel, como organismo regulador y entidad a cargo de la protección del usuario, este cuenta con funciones de supervisión, normativa, regulación de tarifas, solución de controversias y solución de reclamos.

Cabe indicar que, tanto el IFT como el Osiptel son agentes de competencia en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones.



Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 28.

(...)

El Instituto Federal de Telecomunicaciones es un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en esta Constitución y en los términos que fijen las leyes.

Paratalefecto, **tendrá a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso**, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes **y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones**, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de esta Constitución.

El **Instituto Federal de Telecomunicaciones será también la autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones**, por lo que en éstos ejercerá en forma exclusiva las facultades que este artículo y las leyes establecen para la Comisión Federal de Competencia Económica y regulará de forma asimétrica a los participantes en estos mercados con el objeto de eliminar eficazmente las barreras a la competencia y la libre concurrencia; impondrá límites a la concentración nacional y regional de frecuencias, al concesionamiento y a la propiedad cruzada que controle varios medios de comunicación que sean concesionarios de radiodifusión y telecomunicaciones que sirvan a un mismo mercado o zona de cobertura geográfica, y ordenará la desincorporación de activos, derechos o partes necesarias para asegurar el cumplimiento de estos límites, garantizando lo dispuesto en los artículos 6o. y 7o. de esta Constitución.



Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332

Artículo 3.- Funciones

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

- a) Función supervisora:** comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el Organismo Regulador o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividad supervisadas;
- b) Función reguladora:** comprende la facultad de fijar las tarifas de los servicios bajo su ámbito;
- c) Función Normativa:** comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras 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; Comprende, a su vez, la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, bajo su ámbito, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas dictadas por ellos mismos. Asimismo, aprobarán su propia Escala de Sanciones dentro de los límites máximos

Corresponde al Instituto, el otorgamiento, la revocación, así como la autorización de cesiones o cambios de control accionario, titularidad u operación de sociedades relacionadas con concesiones en materia de radiodifusión y telecomunicaciones. („„)

establecidos mediante decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro del Sector a que pertenece el Organismo Regulador.

e) Función de solución de controversias: comprende la facultad de conciliar intereses contrapuestos entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios o de resolver los conflictos suscitados entre los mismos, reconociendo o desestimando los derechos invocados; y,

f) Función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios que regulan.

3.2 Estas funciones serán ejercidas con los alcances y limitaciones que se establezcan en sus respectivas leyes y reglamentos.



Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Artículo 15. Para el ejercicio de sus atribuciones corresponde al Instituto:

(...)

XXI. Declarar la existencia o inexistencia de condiciones de competencia efectiva en el sector de que se trate y, en su caso, la extinción de las obligaciones impuestas a los agentes económicos preponderantes o con poder sustancial;

(...)

XXIV. Autorizar, registrar y publicar las tarifas de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión en los términos de esta Ley, y cuando los títulos de concesión lo prevean, así como cuando se trate de medidas establecidas a los agentes económicos preponderantes o con poder sustancial;

(...)



Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas, Decreto Legislativo N° 1034

Artículo 17.- Del OSIPTEL.-

La aplicación de la presente Ley al mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones estará a cargo del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL. En tal sentido, las instancias competentes, las facultades de éstas y los procedimientos que rigen su actuación serán los establecidos en su marco normativo.

Primera. Disposición Complementaria Final-Competencia primaria.-

El control de las conductas anticompetitivas se encuentra regido por el principio de competencia primaria, el cual corresponde al INDECOPI y al OSIPTEL, según lo establecido en las leyes respectivas. No podrá recurrirse al Poder Judicial sin antes haber agotado las instancias administrativas ante dichos organismos.

XXVII. Vigilar el cumplimiento a lo dispuesto en los títulos de concesión otorgados en materia de telecomunicaciones y radiodifusión y ejercer facultades de supervisión y verificación, a fin de garantizar que la prestación de los servicios se realice con apego a esta Ley y a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables, a los títulos de concesión y a las resoluciones expedidas por el propio Instituto;

XXVIII. Requerir a los sujetos regulados por esta Ley y a cualquier persona la información y documentación, incluso aquella generada por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, necesarios para el ejercicio de sus atribuciones;

(...)

XXX. Imponer sanciones por infracciones a las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas; o por incumplimiento a lo dispuesto en los títulos de concesión o a las resoluciones, medidas, lineamientos o disposiciones emitidas por el Instituto, dictar medidas precautorias y declarar, en su caso, la pérdida de bienes, instalaciones y equipos en beneficio de la Nación;

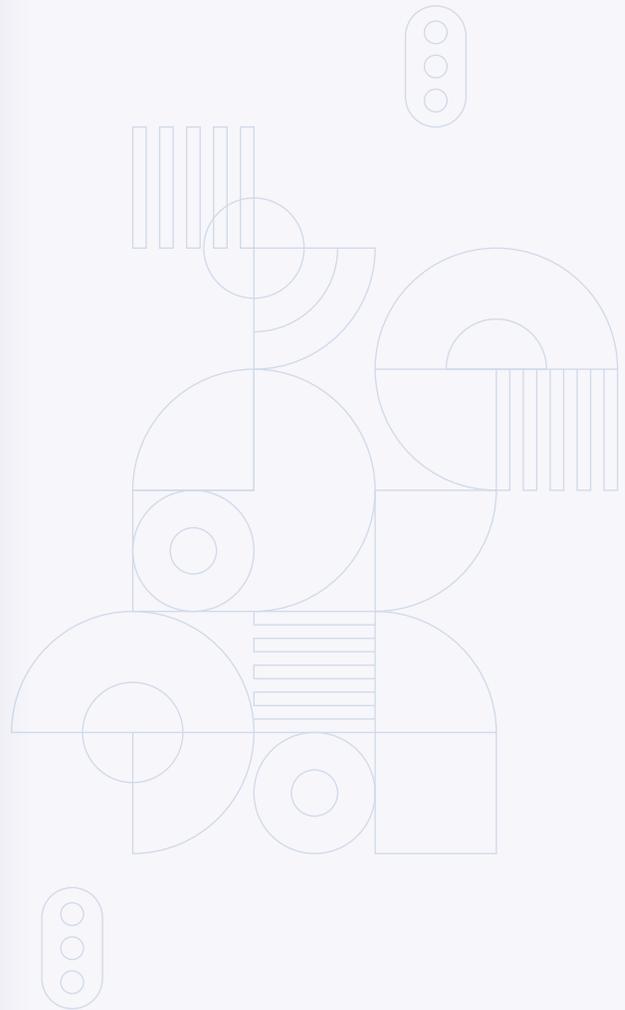
(...)

XLVII. Fijar los índices de calidad por servicio a que deberán sujetarse los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, así como publicar trimestralmente los resultados de las verificaciones relativas a dichos índices;

(...)

LVI. Aprobar y expedir las disposiciones administrativas de carácter general necesarias para el debido ejercicio de las facultades y atribuciones del Instituto;

(...)



2.3 Principales derechos de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones reconocidas en México y Perú

Tomando en cuenta la normatividad aplicable en cada país, así como la importancia de su ejercicio por parte de las personas usuarias o consumidores de servicios de telecomunicaciones antes, durante y al término de su relación contractual con la empresa proveedora de servicios de telecomunicaciones, se seleccionaron algunos derechos comparables que por su relevancia se encuentran detallados en la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ establecida por el IFT y la Cartilla Informativa de Derechos del Usuario² establecida por el Osiptel, ambas proporcionadas a las personas usuarias al momento de la contratación los cuales se describen a continuación. Asimismo, la selección de estos derechos, también se basa en el impacto positivo de su ejercicio para las personas usuarias.



En México

a. Acceso a la información y condiciones de contratación, claras, justas y equitativas

De acuerdo con la normativa mexicana, las personas usuarias tienen derecho a ser informadas, de manera clara y oportuna, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita sobre las tarifas, planes y/o paquetes de los servicios, sus características y su número de registro ante el IFT, en un formato simplificado, así como cualquier otro cargo que se pueda efectuar por la prestación de los servicios; el monto total a pagar por el servicio o producto que se ofrezca de manera notoria y visible, entre otros.



Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 6.

El derecho a la información será garantizado por el Estado.

¹ https://www.ift.org.mx/sites/default/files/carta_de_derechos_version_accesible_27-10-23.pdf

² <https://www.osiptel.gob.pe/media/u4nas5qf/cartilla-informativa-derechos-usuario.pdf>



Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Artículo 195.

Los concesionarios y los autorizados están obligados a informar y respetar los precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones de la prestación del servicio conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el usuario o suscriptor y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna.



Ley Federal de Protección al Consumidor

Artículo 7.

Todo proveedor está obligado a informar y a respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables en la comercialización de bienes, productos o servicios, sobre todos aquellos que se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor para la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes, productos o servicios a persona alguna, así como la información de los mismos





Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, 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

4.4 El Proveedor de Servicios de telecomunicaciones, debe informar al consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita al menos lo siguiente:

- 4.4.1** Monto total, precio y tarifa, los cuales deben expresarse en moneda nacional, independientemente de que también puedan indicarlos en su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable.
- 4.4.2** Descripción, características, contenidos y sus restricciones.



CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

VI. DERECHO A LA INFORMACIÓN.

22. Información clara y oportuna.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te informe antes de la contratación sobre los precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones de la prestación del servicio, conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido y, bajo ninguna circunstancia podrá negarte dicho servicio.

TÚ TIENES DERECHO a conocer la cobertura del proveedor, la cual podrás consultar en los centros de atención y/o distribución, en la página de internet del proveedor y deberá proporcionártela en caso de que la solicites.

23. Acceso a la información para la defensa de tus derechos.

TÚ TIENES DERECHO a recibir una constancia de las reclamaciones, solicitudes y, en general, de todas las gestiones con incidencias en tu servicio que realices ante el proveedor. Si el medio de atención del proveedor fue telefónico, el proveedor está obligado a informarte que tienes derecho a recibir un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

TÚ TIENES DERECHO a ser informado del estado de los trámites que has realizado ante el proveedor, en el momento en el que lo solicites.

En esa línea, los contratos de adhesión relativos a la prestación de servicio de telecomunicaciones que sean utilizados por los proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben ajustarse conforme a lo dispuesto en la normatividad aplicable; por tanto, el contrato y su carátula deben estar en idioma español, con caracteres legibles a simple vista y contener el objeto del contrato, las principales características del servicio adquirido y las condiciones aplicables, la cuales deben ser equitativas y no discriminatorias.

Cabe indicar que, los contratos pasan para revisión y aprobación de la PROFECO.



Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Artículo 191.

(...)

V. A contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contrato de adhesión, registrados ante la PROFECO, a través de medios electrónicos, incluyendo la página electrónica del concesionario o autorizado, sin perjuicio de recibirlas por otros medios.



Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, 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

5.1 Los Contratos de adhesión relativos a la prestación de servicio de telecomunicaciones que sean utilizados por los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones con los Consumidores deben ajustarse conforme a lo dispuesto en la normatividad aplicable y deberán:

5.1.1 Estar escritos en idioma español y ser indelebles; sus caracteres tienen que ser legibles a simple vista, en un tamaño mínimo de 9 (nueve) puntos y tipo de letra Arial, y estar disponibles a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma. En este último caso, prevalecerá la versión en español. En caso de que el Contrato de adhesión se entregue de forma impresa, debe estar sujeto al párrafo anterior.

5.1.2 El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe presentar una Carátula en un tamaño y letra uniforme tipo de letra Arial de al menos 9 puntos, de los términos y condiciones acordados con el Consumidor, vinculados con el Contrato de adhesión para la prestación de Servicios de telecomunicaciones y la cual debe entregarse al Consumidor cuando consienta la contratación.

El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor el medio por el que puede consultar el Contrato de adhesión en su versión completa, para lo cual éste debe difundirlo y mantenerlo permanentemente disponible en su página de Internet y cualquier otro punto de contacto y/o comercialización.

b. Libertad de elegir

De conformidad con la fracción IV del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones, las personas usuarias tienen la libertad de poder seleccionar al proveedor de servicios que le sea más conveniente. Este derecho incluye la libertad de elegir los servicios, proveedores y equipos que deseen contratar; los paquetes, planes y formas de pago, ya sea prepago o pospago, y, en este último caso, si el consumo será libre o controlado y; los servicios que deseen contratar sin estar condicionados a adquirir servicios adicionales. Asimismo, este derecho protege a las personas de recibir llamadas publicitarias del proveedor sin su consentimiento expreso, y les permite elegir el sistema de atención dispuesto por el proveedor para presentar quejas, reportar anomalías del servicio, formular consultas, cancelar los servicios o cualquier trámite relacionado con estos.



Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Artículo 191.

(...)

IV. A elegir libremente su proveedor de servicios.(...)

VI. A la libre elección y no discriminación en el acceso a los servicios de internet

(...)

XIX. A no recibir llamadas del concesionario o autorizado sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos;



Ley Federal de Protección al Consumidor

Artículo 1.

(...)

La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones.

Artículo 10.

(...)

Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente, por escrito o por vía electrónica, por el consumidor, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente.

Artículo 86 BIS.

En los contratos de adhesión de prestación de servicios deben incluirse por escrito o por vía electrónica los servicios adicionales, especiales, o conexos, que pueda solicitar el consumidor de forma opcional por conducto y medio del servicio básico.

El proveedor sólo podrá prestar un servicio adicional o conexo no previsto en el contrato original si cuenta con el consentimiento expreso del consumidor, ya sea por escrito o por vía electrónica.



Reglas de Portabilidad Numérica

Regla 13.

A elegir libremente a su Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones de servicio local así como al de larga distancia internacional en términos de las obligaciones que al respecto tenga el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones al que le contraten el servicio



Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, 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

5.1.2.2.

(...)

Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el Consumidor lo solicite a través de los medios disponibles;

(...)

Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan los Servicios de Telecomunicaciones y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas por el Instituto.

Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe contar con la opción de ofrecer al Consumidor cada servicio adicional o producto por separado, para cualquier Consumidor que así lo solicite, debiendo dar a conocer al Consumidor el precio de éstos previamente a su contratación.

(...)

5.2.24. Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones puede prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales al originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Consumidor lo solicite o autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

(...)

5.2.24.2. Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones no puede obligar al Consumidor a contratar Servicios de Telecomunicaciones adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones originalmente contratados.

(...)

6.2.7. El Consumidor puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuente el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones para poder presentar su queja, reportar anomalías de su servicio de telecomunicaciones, formular consultas relacionadas con los servicios de telecomunicaciones que le son prestados, así como la cancelación de los mismos, o cualquier trámite relacionado con éstos.

Aunado a lo anterior, el IFT promueve la portabilidad numérica, que es el derecho de las personas usuarias de conservar el mismo número telefónico al cambiarse de concesionario o prestador de servicios de telefonía de manera gratuita y en 24 horas.

Para ello, el IFT emitió las Reglas de Portabilidad Numérica en el año 2014 y, con la finalidad de dar mayor claridad al proceso, en 2019 se publicó una modificación.

c. Suspensión del servicio

Si la persona usuaria compró el equipo con la compañía que le presta el servicio y éste es ingresado a revisión por garantía, el proveedor debe abstenerse de realizar el cobro, siempre y cuando no le entregue un equipo sustituto.

Adicional, los contratos de adhesión deben establecer la suspensión del servicio por causa de fuerza mayor, incluyendo las condiciones a las que se obliga el proveedor.



Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Artículo 191. Los usuarios gozarán de los derechos previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como en las demás disposiciones aplicables.

(...)

La PROFECO verificará que en los contratos de adhesión se establezcan penas razonables en caso de cancelación anticipada del contrato por parte del consumidor, y de suspensión temporal del servicio por falta de pago. En estos supuestos, se verificará que los pagos de saldos insolutos o no devengados de equipos, así como de los cobros de reconexión por suspensión sean razonables y proporcionales al incumplimiento de la obligación respectiva. En ambos casos cuidará las particularidades de los diferentes paquetes y planes comerciales, de forma que no generen costos adicionales al proveedor.





Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.

5.1.2.2. Los Contratos de Adhesión relativos a la prestación de Servicios de Telecomunicaciones en el esquema de prepago, que sean utilizados por los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones con los Consumidores deben de:

(...)

5) Los Contratos de Adhesión relativos a la prestación de Servicio de Telecomunicaciones en el esquema de prepago, que sean utilizados por los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones con los consumidores deben estar registrados ante la PROFECO y contener, cuando menos, lo siguiente:

(...)

n) Establecer las causales de suspensión o interrupción del Servicio de Telecomunicaciones, incluyendo aquellas que deriven de caso fortuito o fuerza mayor, y en su caso las condiciones y los plazos a los que se sujeta el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

11.1.6. En caso de que el Equipo Terminal de telecomunicaciones se encuentre sujeto a garantía, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe suspender el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo Terminal de telecomunicaciones, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía se proporcione al Consumidor un Equipo Terminal de telecomunicaciones sustituto.

La suspensión en el cobro del servicio de telecomunicaciones no procede cuando el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones acredite que el Consumidor está haciendo uso del servicio de telecomunicaciones contratado o que exceda los 10 (diez) días hábiles posteriores al aviso del responsable de la garantía sobre la entrega del Equipo Terminal de telecomunicaciones.

11.1.7. En caso de que el Equipo Terminal de telecomunicaciones se encuentre sujeto a garantía, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe suspender el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo Terminal de telecomunicaciones; salvo que al momento de hacer efectiva la garantía: a) el Consumidor conserve el Chip inteligente (Tarjeta SIM) y haga uso de los servicios con un Equipo Terminal de telecomunicaciones de su propiedad; o b) cuando el equipo fue comprado por el Consumidor al Proveedor de servicios de telecomunicaciones y se le proporcione al Consumidor un Equipo Terminal de telecomunicaciones sustituto con características similares y bajo previa aceptación.

El Proveedor de servicios de telecomunicaciones no está obligado a suspender el cobro del servicio de telecomunicaciones al Consumidor cuando demuestre que este último hizo uso de los servicios de telecomunicaciones durante el tiempo que su Equipo Terminal de telecomunicaciones se encontraba en reparación y/o dictamen.

Cuando la afectación es imputable al Consumidor, el Proveedor de servicios de telecomunicaciones no está obligado a realizar la reparación a menos que el Consumidor cubra los gastos de la misma, sin que esto afecte o cancele las obligaciones contractuales del servicio de telecomunicaciones.

d. Desbloqueo de equipo terminal

Se reconoce el derecho a solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal de manera gratuita sin que se exijan mayores requisitos para su solicitud, cuando concluya la vigencia del contrato, se haya liquidado el costo o venza el plazo inicial de contratación o de financiamiento, encontrándose las empresas operadoras obligadas a proporcionar la clave de desbloqueo, a fin de que la persona usuaria pueda utilizar el equipo con cualquier compañía.



Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Artículo 191.

(...)

- XI. A solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo.
- XII. Al desbloqueo del equipo terminal móvil, cuando lo pague de contado, liquide su costo o venza el plazo inicial de contratación, en cualquier supuesto el concesionario o autorizado le deberá proporcionar la clave de desbloqueo.



Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, 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

11.2. Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones, y así como los Proveedores de Equipo Terminal de Telecomunicaciones deben contar con un mecanismo que les permita proporcionar al Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus Equipos Terminales móviles provisto de conformidad con lo establecido en el numeral 4.2.2 de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, el cual debe tener al menos, las siguientes características:

- a) Estar disponible en sus centros de atención, incluido el electrónico;
- b) Para el caso de pospago desbloquear en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas, cuando haya sido pagado de contado, concluido su plazo forzoso o se haya realizado la liquidación anticipada, siempre y cuando la solicitud se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario se inicia la cuenta de dicho plazo a partir del siguiente día y horario hábil;
- c) Para el caso de prepago se debe desbloquear el equipo terminal de telecomunicaciones en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas contadas a partir de la solicitud del Consumidor, siempre y cuando se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario dicho plazo se computará a partir del siguiente día y horario hábil;
- d) No exigir mayores requisitos que la solicitud del Consumidor, y
- e) Ser gratuito.

e. Bloqueo por robo o extravío

Las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones, cuentan con el derecho de solicitar la suspensión, o cancelación del servicio de telecomunicaciones, ante el robo o extravío del equipo terminal.

De igual manera, la persona usuaria puede solicitar el bloqueo del IMEI del equipo ante la empresa que le presta el servicio.



Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Artículo 190. Los concesionarios de telecomunicaciones y, en su caso, los autorizados deberán:

(...)

- VI.** Realizar la suspensión del servicio de los equipos o dispositivos terminales móviles reportados como robados o extraviados, a solicitud del titular.

(...)

- VII.** Realizar el bloqueo inmediato de líneas de comunicación móvil que funcionen bajo cualquier esquema de contratación reportadas por los titulares o propietarios, utilizando cualquier medio, como robadas o extraviadas así como, realizar la suspensión inmediata del servicio de telefonía móvil cuando así lo instruya la autoridad competente para hacer cesar la comisión de delitos, de conformidad con lo establecido en las disposiciones administrativas y legales aplicables.



Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, 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.

4.7. El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe informar al Consumidor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita:

(...)

- e)** Los procedimientos, condiciones y mecanismos expeditos, ya sean físicos o electrónicos, para que éste pueda solicitar la suspensión y/o cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados, así como el bloqueo de IMEI del Equipo Terminal en caso de robo y/o extravío del mismo, de conformidad con las disposiciones emitidas por el Instituto.

Es de mencionar que, como práctica de las empresas proveedoras de servicios, si las personas usuarias reportan la recuperación del equipo, se puede solicitar la eliminación del bloqueo, acudiendo con el operador que lo realizó. Para que esta solicitud prospere, es necesario que la persona usuaria acredite la titularidad del equipo móvil.

Por otro lado, la legislación obliga a las empresas a suscribir convenio de colaboración para el intercambio de listas negras, a fin de evitar el uso de aparatos reportados como robados.



Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Artículo 190. Los concesionarios de telecomunicaciones y, en su caso, los autorizados deberán:

(...)

VI. (...)

Los concesionarios deberán celebrar convenios de colaboración que les permitan intercambiar listas de equipos de comunicación móvil reportados por sus respectivos clientes o usuarios como robados o extraviados, ya sea que los reportes se hagan ante la autoridad competente o ante los propios concesionarios;

Desde el año 2015, México se unió a la iniciativa para proteger a las personas usuarias de servicios móviles, como parte de la campaña “Nos Importa”, a través de la cual los operadores móviles asumieron ante el gobierno mexicano conectarse a la base de datos global de IMEI (International Mobile Equipment Identity), concentrada por la Global System for Mobile Communications (GSMA, por sus siglas en inglés), con la implementación del Sistema de Verificación de Dispositivos (IMEI Device Check), reforzando los pasos que se están tomando para combatir el robo de terminales y el tráfico de equipos entre países.

El sistema permite a los usuarios móviles de México revisar, en el sitio web de la IFT, si un equipo que va a adquirir ha sido incluido en la lista global de dispositivos móviles robados. Por su parte, las empresas, tienen la obligación de ingresar los IMEI reportados, en la base global lo más pronto posible.

f. Información comparable

El 12 de febrero del 2020, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Acuerdo mediante el cual, el Pleno del IFT emite los “Lineamientos generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones”, mismos que tienen como objetivo establecer las condiciones para que los concesionarios y los autorizados publiquen información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los precios y tarifas aplicables, gastos eventuales relacionados con la terminación del contrato, así como información sobre el acceso y la utilización de los servicios de telecomunicaciones que prestan a los usuarios finales o suscriptores, de forma clara, comprensible y fácilmente accesible.

Así, los concesionarios y autorizados deben publicar en sus portales de internet, información relevante para los usuarios, respecto de tarifas, planes y, respecto de los contratos: cancelación, instalación, atención al público, trámites, pagos, quejas, calidad del servicio, política de uso, equipos terminales y servicios prestados por terceros.



Lineamientos generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones

Artículo 5. De conformidad con lo establecido en los presentes Lineamientos, los concesionarios y autorizados estarán obligados a publicar en sus respectivas páginas de Internet, los formatos simplificados de información, mismos que deberán ser descargables y publicados en el formato bajo el cual fueron enviados por el Sistema Electrónico de registro de tarifas del Registro Público de Concesiones al momento de la inscripción de las tarifas respectivas.

Lo anterior, sin perjuicio de cumplir con las demás disposiciones de carácter general que emita el Instituto u otras autoridades competentes, que impongan obligaciones específicas relacionadas con la publicación de información.

Artículo 6. Los concesionarios y autorizados deberán establecer en sus respectivas páginas de Internet, para cada plan o paquete tarifario que comercialicen, un apartado específico de detalles para que el usuario final o suscriptor pueda consultar y descargar los formatos simplificados de información.

Artículo 7. Los concesionarios y autorizados deberán hacer del conocimiento del público en general, los formatos simplificados de información previamente a la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como proporcionarlos a los usuarios finales o suscriptores que los soliciten.

(...)

Artículo 10. Sin perjuicio de las facultades conferidas a la Procuraduría Federal del Consumidor, el Instituto, en términos de lo dispuesto en el artículo 293 de la Ley, podrá verificar que los concesionarios y autorizados proporcionen al público información completa y veraz sobre los servicios públicos de telecomunicaciones que prestan.

Artículo 11. El Instituto, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, publicará en su portal de Internet, las direcciones electrónicas en donde los concesionarios y autorizados publican la información prevista en los Capítulos Tercero y Cuarto de los presentes Lineamientos.

Desde el año 2015, el IFT pone a disposición de las personas usuarias los Reportes de Información Comparable de Planes y Tarifas de Servicios de Telecomunicaciones, que contienen el análisis de los planes y tarifas de los diferentes servicios de telecomunicaciones ofertados en el mercado, con el objetivo de brindar información que permita a los usuarios comparar y tomar decisiones informadas; dentro de los que se encuentra el reporte para el servicio móvil, así como los del servicio fijo.

Reportes de Información Comparable de Planes y Tarifas de Servicios de Telecomunicaciones Móviles.

Los Reportes contempla la oferta vigente de planes y tarifas contenidos en las páginas electrónicas de los Concesionarios y Operadores Móviles Virtuales (OMV), hasta el 15 de febrero de 2024 con su correspondiente constancia emitida por el Registro Público de Concesiones (RPC).

Se compara la oferta vigente de planes y tarifas de los Concesionarios y OMV que prestan los servicios de telecomunicaciones móviles de telefonía e Internet en sus modalidades postpago y prepago.³

Reporte de Evolución de Planes y Tarifas de Servicios de Telecomunicaciones Móviles, 2016-2023

El Reporte contiene la evolución general de los planes y tarifas de telefonía móvil ofertados a través de las páginas electrónicas de los Concesionarios y OMV (por medio de sus nombres y/o marcas comerciales), para los periodos de agosto de 2016 y agosto de 2023 y que a su vez contaban con su correspondiente constancia de inscripción que emite el RPC. Al respecto, se consideraron únicamente los planes que pueden contratar las personas usuarias de manera no empresarial.⁴

Reporte de Información Comparable de Planes y Tarifas de Servicios de Telecomunicaciones Fijas No Residenciales (Single, Doble y Triple Play).

El Reporte presenta información comparativa sobre la oferta de planes y tarifas de los servicios de Internet fijo, Telefonía fija y Televisión de paga No Residenciales en las modalidades de contratación single, doble y triple play. Esta información, consultada al 16 de enero de 2024, se obtuvo a través de las páginas electrónicas de los Concesionarios (por medio de sus nombres comerciales y/o marcas comerciales) y contaba con la correspondiente constancia de inscripción que emite el RPC.⁵

Reporte de Evolución de Planes y Tarifas de Servicios de Telecomunicaciones Fijas, 2016-2023

El Reporte contiene la evolución de la oferta de los concesionarios que en conjunto representan más del 80% de participación en el mercado y que a través de sus nombres y/o marcas comerciales ofertaban planes y tarifas de los servicios de Internet fijo, Telefonía fija y Televisión de paga en sus distintas modalidades de contratación. Al respecto, se consideraron los planes y tarifas denominados residenciales y ofertados en las páginas electrónicas con correspondencia a lo inscrito en las constancias del RPC.⁶

³ Reporte de información comparable de Planes y Tarifas de Servicios de Telecomunicaciones Móviles 2024

<https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/reporte-de-informacion-comparable-de-planes-y-tarifas-de-servicios-de-telecomunicaciones-moviles-6>

⁴ Reporte de Evolución de Planes y Tarifas de Servicios de Telecomunicaciones Móviles, 2016-2023

<https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/reporte-de-evolucion-de-planes-y-tarifas-de-servicios-de-telecomunicaciones-moviles-2016-2023>

⁵ Reporte de Información Comparable de Planes y Tarifas de Servicios de Telecomunicaciones Fijas No Residenciales (Single, Doble y Triple Play) 2024

<https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/reporte-de-informacion-comparable-de-planes-y-tarifas-de-servicios-de-telecomunicaciones-fijas-no-5>

⁶ Reporte de Evolución de Planes y Tarifas de Servicios de Telecomunicaciones Fijas, 2016-2023

<https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/reporte-de-evolucion-de-planes-y-tarifas-de-servicios-de-telecomunicaciones-fijas-2016-2023>



En Perú

a. Mecanismos de Información

Los beneficios de la competencia lograda en los mercados de telecomunicaciones, se ve restringido por problemas de asimetría de información y falta de digitalización, siendo que los usuarios asumen costos de transacción muy altos. En cuanto a la asimetría de información se observan problemas en todas las etapas de la prestación de los servicios: antes de la contratación, durante la prestación del servicio e incluso al pretender terminar la relación contractual⁷.

La Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL (en adelante, Condiciones de Uso) establece los derechos y obligaciones de los usuarios y su relación con las empresas operadoras que operan en el Perú.

Dicha norma dispone los siguientes mecanismos de información que buscan empoderar a los usuarios y reducir la referida asimetría informativa:

- **Página web de las empresas operadoras.** Este mecanismo es obligatorio para las empresas operadoras que cuentan con más de 500 mil abonados. Para las demás empresas operadores es obligatorio en tanto cuenten con una página web. A través de la página web las empresas operadoras tienen la obligación de incluir información relevante para el usuario a través de un enlace denominado “Información a Abonados y Usuarios”. Asimismo, deben incluir información personalizada para cada abonado, como es el caso de la herramienta de consulta de titularidad de servicios móviles contratados.



Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones - Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL

1.1 Información en la página web

La empresa operadora que disponga de una página web debe incluir:

- (i) 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 segundo párrafo del artículo 13. 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.
- (ii) En su página principal el acceso a un directorio de números telefónicos móviles en el que se publiquen los datos de los abonados que lo soliciten, incluyendo como mínimo el nombre del abonado, y el número que le ha sido asignado.
- (iii) Un aplicativo o sección específica a la cual el abonado pueda acceder a la información personalizada sobre el(los) servicio(s) contratado(s).
- (iv) En su página principal un enlace que dirija hacia una herramienta informática que permita a cualquier persona consultar acerca del detalle del(los) número(s) telefónico(s) que pudiera(n) encontrarse registrado(s) bajo su titularidad.
- (v) En su página principal un vínculo bajo la denominación “Atención de Solicitudes y Reclamos en Línea”.

⁷ Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2021-CD/OSIPTEL <https://www.osiptel.gob.pe/media/axyf24rs/resol019-2021-cd-exposicion-motivos.pdf>

- **Aplicativo informático web y móvil.** Este mecanismo es obligatorio para las empresas operadoras que cuentan con más de 500 mil abonados. Las empresas operadoras por decisión comercial han implementado aplicativos web y aplicativos móviles a fin de que a través de estos los abonados puedan realizar recargas de saldos, compra de paquetes, entre otras adquisiciones de ofertas comerciales. No obstante, considerando que tales aplicativos son herramientas muy útiles para, de forma digital, poner a disposición información personalizada del abonado que suele ser objeto de consultas, así como, para la digitalización de otros trámites; el Osiptel estableció la información que como mínimo debe brindarse a través de tales aplicativos, así como los trámites a realizarse.



Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones - Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL

1.1. Información en los aplicativos informáticos

La empresa operadora que disponga de un aplicativo informático web y un aplicativo informático móvil, debe permitir el acceso y descarga de como mínimo, lo siguiente:

- (i) Contratos de los servicios públicos de telecomunicaciones suscritos por el abonado, y los contratos asociados al equipo terminal o dispositivos adquiridos a la Empresa Operadora.
- (ii) Características completas del plan.
- (iii) Características de Promociones y beneficios con los que cuenta el abonado, detallando la vigencia de los mismos.
- (iv) Recibos de los últimos seis (6) meses.
- (v) Representación gráfica del historial de consumo de datos de los servicios de telefonía móvil los últimos seis (6) meses, indistintamente de la modalidad del servicio.
- (vi) Las solicitudes relativas a: (a) la entrega del recibo de servicios a través de otro medio alternativo al impreso, (b) la exclusión del abonado de la guía telefónica, y (c) la entrega de guía telefónica impresa a través de cualquier modalidad de soporte distinta a la impresa.
- (vii) El detalle histórico de las solicitudes de: (a) suspensión temporal del servicio, (b) traslado del servicio, (c) suspensión del servicio y bloqueo del equipo terminal móvil por robo o pérdida de éste último, (d) reposición de SIM Card, y (e) cuestionamiento de titularidad de los servicios públicos móviles prepago. El referido detalle debe contener información relativa a las solicitudes que hayan sido realizadas por el abonado, con una anterioridad no menor a dos (2) años de efectuadas las mismas, como mínimo.
- (viii) El estado y seguimiento de los reclamos, quejas y apelaciones realizadas por el abonado.

Esta obligación no resulta aplicable para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica.

- **Canal telefónico.** Para las empresas operadoras que tienen ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones mayores a 150 unidades impositivas tributarias (195 mil dólares americanos aproximadamente) es obligatorio se encuentre disponible durante 18 horas por días los 7 días de la semana, como mínimo. Para las empresas con menos ingresos, el canal telefónico debe estar disponible durante 12 horas por día, 6 días a la semana. Mediante este canal de información las empresas operadoras tienen la obligación de brindar orientación y absolver las consultas de los usuarios sobre cualquier tema relacionado con la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.



Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones - Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL

Artículo 12.- Servicios de Información y Asistencia

La empresa operadora debe prestar servicios de información y asistencia gratuitos y eficientes en los cuales orienta, absuelve consultas y recibe reclamos, de acuerdo con el marco legal vigente, a través de un número telefónico libre de costo, de acuerdo al siguiente detalle:

- (i) Empresas con ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones mayores a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias: el servicio debe estar habilitado durante dieciocho (18) horas por día y los siete (7) días de la semana, como mínimo.
- (ii) Empresas con ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones iguales o menores a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias: el servicio debe estar habilitado durante doce (12) horas por día y seis (6) días de la semana, como mínimo. La obligación de contar con un número telefónico libre de costo no es exigible para estas empresas.

Asimismo, las empresas operadoras que prestan el servicio de teléfonos públicos tienen la obligación de permitir a los usuarios, el acceso gratuito a los números de emergencia, al servicio de información y asistencia, al servicio de información de guía telefónica y a los demás servicios que se establezcan, de ser el caso.

Las empresas operadoras deben garantizar que la información y orientación que se brinde a los abonados y/o usuarios a través de los servicios de información y asistencia, se proporcione y efectúe de acuerdo a las disposiciones contenidas en el marco legal vigente en materia de telecomunicaciones y particularmente en lo referido al marco normativo de protección de los derechos de los usuarios.

- **Mensajes informativos.** Se establece que las empresas operadoras remitan mensajes con información a abonados y usuarios, según el contenido que disponga el organismo regulador. Así, cada mes el Osiptel solicita el envío de un mensaje de texto con información relevante para el usuario como, por ejemplo, respecto de la baja del servicio, suspensión del servicio, contratación del servicio, entre otros.



Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones - Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTTEL

1. INFORMACIÓN PERIÓDICA A SER PROPORCIONADA POR LA EMPRESA OPERADORA A LOS ABONADOS Y/O USUARIOS

El OSIPTTEL puede disponer que las empresas operadoras remitan y/o comuniquen mensajes con información a sus abonados y usuarios, precisando el contenido, medio, forma y plazo de los mismos sobre lo siguiente:

- (i) obligaciones de las empresas operadoras;
- (ii) derechos de los abonados y usuarios;
- (iii) características o limitaciones del servicio; y,
- (iv) otros relacionados con la prestación y/o uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Los canales para brindar dicha información son aquellos con los que cuenta cada empresa operadora, priorizándose los canales electrónicos. Para dichos efectos, el OSIPTTEL comunica a las empresas operadoras, antes de la tercera semana de cada mes, el mensaje a ser remitido y/o comunicado a los abonados y usuarios, y establece el plazo en que debe ser enviado, el cual no es menor a cinco (5) días hábiles.

Excepcionalmente, y por causas debidamente justificadas, el OSIPTTEL puede solicitar la remisión y/o comunicación de mensajes en un plazo menor al señalado.



b. Migración de plan tarifario

Durante la prestación del servicio, es posible que el abonado desee acceder a un nuevo plan tarifario, considerando los cambios en sus necesidades de comunicación y/o consumo, así como teniendo en cuenta las nuevas ofertas comerciales. Por tal motivo, se reconoce como un derecho del abonado el migrar a otros planes tarifarios que se ofrezcan, de acuerdo a las condiciones previstas por la empresa operadora.

Considerando que las empresas operadoras no tienen incentivos de aceptar las solicitudes de migración hacia planes de menor renta, en la Norma de las Condiciones de Uso se ha establecido de manera expresa la prohibición de su condicionamiento o negativa, señalándose los supuestos excepcionales en los cuales la empresa operadora podría condicionar o negar dicho trámite.



Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones - Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL

4.1. Derecho a migrar a los distintos planes tarifarios

Durante la ejecución del contrato, el abonado tiene derecho a migrar a otros planes tarifarios que se ofrezcan al momento de solicitar la migración, de acuerdo a las condiciones previstas por la empresa operadora, sujetándose a lo establecido en la presente norma.

(...)

Para efectos de la atención de la solicitud de migración o de su aceptación, la empresa operadora se encuentra prohibida de:

- (I) Imponer penalidades o cualquier modalidad de sanción al abonado del servicio como consecuencia de la migración, salvo cuando el abonado solicite la migración dentro del plazo forzoso.
- (II) Condicionar la migración a que haya transcurrido un tiempo determinado desde el acceso al servicio, salvo el transcurso del plazo forzoso que se hubiere establecido en el contrato.
- (III) Condicionar la migración a que el abonado del servicio haya cancelado o garantizado la deuda pendiente por la prestación del servicio respecto del plan tarifario del cual se migra, salvo que se trate de la migración de un plan tarifario postpago a uno bajo la modalidad prepago.

(...)

La empresa operadora puede condicionar la migración únicamente cuando:

(a) La tarifa incluida en el plan tarifario al que el abonado desea migrar, sea mayor y se incremente el riesgo de incumplir con el pago por parte del abonado;

- (b) El servicio se encuentre suspendido o cortado, por falta de pago o uso indebido del servicio conforme a lo previsto en la normativa vigente;
- (c) La empresa operadora haya otorgado facilidades de pago o refinanciamiento de la deuda al abonado y éste haya incumplido con el pago; y,
- (d) La empresa operadora haya otorgado facilidades de financiamiento de equipo terminal y el abonado no haya cumplido con el pago de las penalidades correspondientes.

En ningún caso, la empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de migración, debiendo efectuarse ésta de manera gratuita.

Se reconoce el derecho del abonado de desistirse de la solicitud de migración, siempre que dicho desistimiento se presente dentro de los 40 días hábiles desde la fecha en que se ejecutó la migración.



Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones - Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL

4.4. Desistimiento de la migración

El abonado tiene derecho a desistirse de la migración solicitada, dentro del plazo de cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se hace efectiva la migración.

Una vez comunicado el desistimiento por parte del abonado, la empresa operadora procede a restituir el plan tarifario originalmente contratado a partir del ciclo de facturación inmediato posterior a la fecha de la comunicación del abonado.

Asimismo, la empresa operadora puede no aplicar los beneficios o descuentos que hubiera otorgado como consecuencia de la migración.

Esta disposición resulta aplicable incluso en los casos en los que la empresa operadora haya cesado la comercialización del plan tarifario de origen. La empresa operadora debe informar al abonado respecto a esta posibilidad en cada oportunidad en la que éste solicite la migración del servicio.



c. Suspensión temporal del servicio

Existen periodos en los cuales los abonados no requieran realizar el uso del servicio contratado, o en los cuales no pueden realizar el pago de la renta, por lo que se admite que puedan solicitar la suspensión temporal de su servicio, por un periodo máximo de 2 meses, en un año, durante el cual la empresa operadora no puede realizar el cobro por el servicio, salvo se trate de deudas pendientes de otros periodos.



Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones - Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL

1.1. 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 período de duración de la mencionada suspensión.

2.2. Cobros aplicables durante la suspensión temporal del servicio

Por el período de duración de la suspensión temporal del servicio solicitada, la empresa operadora no puede aplicar cobro alguno por conceptos relacionados con el servicio; sin perjuicio del derecho de la empresa operadora de cobrar las deudas pendientes.

En caso la empresa operadora facture la prestación del servicio por adelantado, puede optar por la devolución al abonado del monto proporcional por el período de duración de la suspensión o por la extensión proporcional del tiempo de prestación del servicio pagado por adelantado. Si la empresa operadora no cumpliera con efectuar la suspensión dentro del plazo establecido, el abonado sólo debe pagar la parte proporcional de la tarifa o renta fija correspondiente hasta la fecha en que la empresa operadora debió efectuar la suspensión del servicio.

La empresa operadora debe reactivar el servicio suspendido (i) al vencimiento del plazo de dos (2) meses en caso el abonado no hubiera señalado plazo, (ii) antes de cumplirse dicho plazo en caso de solicitud del abonado, o (iii) al vencimiento del plazo señalado por el abonado. La empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión, la misma que debe ser puesta en conocimiento del abonado al momento en que efectúe la solicitud de suspensión temporal del servicio.

d. Baja del servicio a solicitud del abonado

La Norma de las Condiciones de Uso establece de forma expresa el plazo máximo en el cual la empresa operadora debe ejecutar la solicitud de baja o cancelación del servicio que presente el abonado. Asimismo, regula los supuestos en los cuales el abonado puede dar por concluido el contrato del servicio sujeto a un plazo forzoso sin pago de penalidades u otros conceptos similares.

El hecho de establecer un plazo máximo de ejecución de la solicitud de baja brinda mayor certeza sobre la atención de dicha solicitud del abonado, y evita que la empresa operadora dilate innecesariamente su ejecución en perjuicio del abonado. Debe considerarse que el reducir las barreras de salida del contrato de abonado, también facilita las condiciones de competencia en el mercado.



Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones - Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL

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.
(...)

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 aplique tarifas distintas a las vigentes al momento de la contratación del servicio, siempre que resulten desfavorables para el abonado;
- (iii) Si la empresa operadora no cumple en la oportunidad debida con instalar y/o activar el servicio;
- (iv) Si el traslado pendiente se mantiene por un período mayor a tres (3) meses; o,
- (v) Cuando la empresa operadora del servicio público de distribución de radiodifusión por cable, deje de transmitir alguna de las señales de programación previamente contratadas.

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.



Normas especiales para la prestación del servicio de acceso a internet fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A. y modificación de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones y el reglamento del sistema de información y registro de tarifas del Osiptel – Resolución de Consejo Directivo N° 138-2020-CD/OSIPTEL

Artículo 8.- Reglas adicionales para la baja de plan tarifario

La aprobación de la solicitud de baja del servicio de Acceso a Internet Fijo o servicios empaquetados con dicho servicio debe ser comunicada al abonado y realizada en un plazo máximo de un (1) día hábil, posterior a la presentación de la misma. La solicitud de baja se puede presentar mediante el aplicativo informático o a través de los diferentes mecanismos de contratación existentes siendo aplicable el mismo plazo señalado anteriormente.

e. Bloqueo de equipos terminales:

En Perú se encuentra regulado a detalle el procedimiento de reporte de sustracción (robo o hurto), pérdida o recuperación de los equipos terminales móviles. Asimismo, con la finalidad de combatir la venta ilegal de los equipos terminales móviles robados, se han adoptado diversas medidas a fin de asegurar el bloqueo efectivo de dichos equipos.

El procedimiento de reporte de sustracción o pérdida de equipos terminales comprende lo siguiente:

- El abonado o usuario debe comunicarse con el operador que le brinda el servicio y solicitar el bloqueo del equipo y suspensión del servicio.
- El reporte puede realizarse vía telefónica o presencialmente (verbal o escrito) en las oficinas, centro de atención o puntos de venta habilitados para atención de la empresa operadora.
- La operadora requerirá: nombre y apellidos del abonado o razón social, en caso se trate de una persona jurídica, número del documento legal de identificación, información que valide los datos del abonado del servicio (generalmente preguntas sobre el servicio) y número telefónico desde el cual se reporta el robo o pérdida del equipo terminal.
- La empresa operadora identifica el equipo terminal que estuvo siendo empleado con el servicio móvil días previos al reporte y proporciona al abonado el IMEI del equipo a ser bloqueado.
- La empresa operadora debe suspender simultáneamente el servicio y bloquear el equipo en forma inmediata al reporte.
- La empresa operadora debe comunicar al Sistema Centralizado del OSIPTEL, con lo cual otras operadoras procedan a bloquear el IMEI del equipo reportado en sus redes.
- Si el operador no bloquea el equipo terminal y suspende el servicio debe asumir el costo de los consumos que se efectúen desde el momento en que haya efectuado el reporte respectivo.

El reporte de sustracción o pérdida del equipo terminal puede ser realizado no solo por el abonado o usuario, sino también por el importador, distribuidor o la propia empresa, quienes también pueden ser víctimas de robo de equipos.



Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones - Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL

Artículo 59.- Reporte por sustracción o pérdida

El abonado o usuario del servicio debe reportar a la empresa operadora la sustracción o pérdida de su equipo terminal móvil. La información específica a ser requerida al abonado o usuario al momento de efectuar el reporte se detalla en las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.

Artículo 60.- Suspensión del servicio y bloqueo de equipo terminal por la sustracción o pérdida de este último

Luego de efectuado el reporte por parte del abonado o usuario por la sustracción o pérdida del equipo terminal, la empresa operadora está obligada a simultáneamente, suspender el servicio y bloquear el referido equipo en forma inmediata al reporte. Si la empresa no cumpliera con ello, no podrá facturar los consumos que se efectúen desde el momento en que se realizó el reporte respectivo. (...)

Del mismo modo, se ha regulado el procedimiento para el reporte de recuperación del equipo terminal, para lo cual, es importante que se realicen las validaciones correspondientes a fin de evitar que se acepten falsos reportes que inclusive pueden ser presentados por terceros que de manera indebida accedieron al equipo terminal reportado.



Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones - Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL

Artículo 61.- Reporte por recuperación del equipo

El abonado puede reportar la recuperación del equipo terminal móvil ante la misma empresa operadora, que previamente realizó el bloqueo por sustracción o pérdida. Dicho reporte se presenta únicamente en forma personal en las oficinas o centros de atención a usuarios, utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, con excepción de los supuestos contenidos en el punto 3.4 del Anexo 5. No obstante, se puede reportar la recuperación del equipo terminal móvil sin necesidad de realizar la verificación biométrica, empleando la contraseña única a la que hace referencia el punto 3.3 del

Anexo 5. Una vez realizado el reporte de recuperación, la empresa operadora debe proceder de manera inmediata a: (i) reactivar el servicio en el mismo IMSI que fue reportado como sustraído o perdido, cuando se trate del reporte efectuado por el abonado; y (ii) levantar el bloqueo del equipo terminal, modificando su estado en el listado de equipos terminales sustraídos, perdidos, recuperados o reportados por fraude. Adicionalmente, la empresa operadora debe entregar al abonado un código correlativo de dicho reporte. La carga de la prueba del reporte por recuperación efectuado por el abonado, así como la entrega del código correlativo del referido reporte, corresponde a la empresa operadora.

Del mismo modo, considerando que se pueden presentar casos en los cuales la empresa operadora no ejecuta la reactivación del servicio o desbloqueo del equipo ante el reporte de recuperación, u otros casos en los cuales el abonado no se encuentra de acuerdo con el bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio por sustracción o pérdida, la Norma de las Condiciones de Uso han establecido un procedimiento para atender dichos cuestionamientos de bloqueo de equipo terminal y/o suspensión del servicio.

Para tal efecto, el abonado del servicio o equipo afectado debe acudir al centro de atención de la empresa operadora con el equipo terminal afectado a fin de que el personal de atención de la empresa pueda verificar lo siguiente:

- La identidad del abonado.
- La coincidencia del IMEI lógico y el IMEI físico.
- La vinculación del servicio móvil de titularidad del abonado que cuestiona, con el equipo afectado en un periodo previo a la ejecución del bloqueo.



Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones - Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL

Artículo 65.- Cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio

En caso de existir cuestionamiento respecto al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio por alguna de las causales previstas en el presente Título, esta situación debe ser comunicada personalmente por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora que le presta el servicio. Para tal efecto, el abonado debe acercarse conjuntamente con el equipo terminal bloqueado y el SIM Card o Chip correspondiente, así como, de ser posible, con el documento físico o virtual que acredite la propiedad del equipo. Al respecto, rigen las disposiciones establecidas en las Normas Complementarias del RENTESEG.

Con relación al bloqueo de los equipos terminales robados o perdidos a nivel de todas las redes de telecomunicaciones, es de indicar que, desde el año 2013, en el Perú se sustituye el esquema de intercambio de información de entre las empresas móviles sobre equipos terminales móviles reportados como hurtados, robados, perdidos y recuperados, por un esquema de compartición de información a través de una base de datos centralizada única a nivel nacional, a cargo del OSIPTEL.

El intercambio de información se realiza de forma diaria por medios electrónicos, considerando diversos protocolos de seguridad (SFTP). Las empresas operadoras con el empleo de una cuenta de acceso (usuario y llaves públicas y privadas), en las primeras horas del día, realizan la carga de los reportes de sustracción, pérdida o recuperación de equipos terminales móviles recibidos el día anterior, y posterior a ello, realizan la descarga de similar información presentada por los demás operadores móviles que operan en el mercado del servicio público móvil.

Asimismo, se estableció un plazo máximo (4 horas aproximadamente) para el bloqueo o desbloqueo, según corresponda, en atención a la información descargada, así como el envío de información al Osiptel sobre la fecha y hora efectiva de tales bloqueos o desbloqueos.

Con la finalidad de fortalecer la lucha contra el robo y el comercio ilegal de los equipos terminales móviles, en el año 2017 se creó el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad Ciudadana (RENTESEG), el cual incluye dos bases de datos principales:

- La **Lista Blanca**, que es una base de datos dinámica y actualizada que contiene información del registro de abonados del servicio público móvil, incluyendo el registro de los equipos terminales móviles utilizados en la prestación de dicho servicio y los equipos terminales móviles importados legalmente, esto es, aquellos equipos que se encuentran autorizados a operar en el país.
- La **Lista Negra**, que es una base de datos dinámica y actualizada que contiene información de los equipos terminales móviles que son reportados como perdidos, sustraídos en el Perú y de aquellos países con quienes se haya suscrito acuerdos de intercambio de Listas Negras, inoperativos, así como los equipos terminales móviles que según la normativa vigente su funcionamiento no está autorizado. Forma parte de la lista negra la información de equipos terminales robados o perdidos de otros países con los cuales el Estado peruano suscriba acuerdos internacionales y/o en su calidad de Estado miembro de algún organismo internacional, deba considerar dicha información. Así, el Perú en el año 2012 y 2016 suscribió un acuerdo con la República del Ecuador y Bolivia, respectivamente⁸, en virtud del cual se intercambia información de equipos terminales reportados como sustraídos o perdidos. Asimismo, en atención al Decisión N° 786 de la Comunidad Andina, organismo internacional del cual el Perú es miembro, las empresas operadoras incluyen en su lista negra la información de equipos robados de las Repúblicas de Colombia, Bolivia y Ecuador, para lo cual hacen uso de la plataforma de la GSMA⁹.

En tales casos, cada empresa operadora en el Perú, reporta al Osiptel la información de la fecha y hora efectiva del bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil ejecutada en sus sistemas (EIR) en atención a la información recogida de la Base de Datos de la GSMA y del reporte de otros países con los cuales el Perú tiene acuerdos Internacionales.

La finalidad de dichos registros de Lista Blanca y Lista Negra es que las empresas operadoras deban consultar, en línea al RENTESEG, acerca de la procedencia de la activación o habilitación del servicio móvil en un equipo terminal móvil. De esta manera, se busca tener certeza de la licitud de la operatividad de un equipo, al verificar que no se encuentre en la lista negra de equipos reportados como sustraídos y perdidos y o con IMEI inválido o adulterado, así como que al mismo tiempo se encuentren en la lista blanca como un equipo que puede operar lícitamente en el país.

En abril de 2024 se tiene programado que el RENTESEG se encuentre en funcionamiento en su totalidad, lo cual traerá los siguientes beneficios:

- Se contará con una base de datos centralizada de los equipos importados.
- Se realizarán consultas y validaciones en línea previo a activar los servicios móviles.
- Se realizarán las validaciones diarias sobre la consistencia de la información de los datos registrados.
- Se intercambiará información de equipos sustraídos y perdidos, lo cual permitirá el bloqueo en línea en todas las redes de telecomunicaciones del país.
- Se facilitará el bloqueo de equipos con IMIE duplicados o clonados.
- Se contará con un módulo de consulta especializada para entidades del Estado que requieren información del RENTESEG en el marco de sus funciones.

⁸ El 29 de febrero de 2012 el Perú suscribió el Acuerdo Interinstitucional para la implementación del procedimiento de intercambio internacional de información de terminales móviles extraviados, robados o hurtados y recuperados entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y el OSIPTEL del Perú; y, el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones del Ecuador. Del mismo modo el 04 de noviembre de 2016, se suscribió el Acuerdo Interinstitucional para la implementación y Operación del procedimiento de intercambio de información de equipos terminales móviles robados o hurtados, perdidos y recuperados, entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y el OSIPTEL en representación del Perú y el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda y la Autoridad de Regulación, Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes del Estado Plurinacional de Bolivia,

⁹ **Decisión N° 786, Intercambio de información de equipos terminales móviles extraviados, robados o hurtados y recuperados en la Comunidad Andina**

“Artículo 3.- Los Operadores de Servicios de Telecomunicaciones Móviles de los Países Miembros de la CAN tendrán la obligación de intercambiar información relacionada con equipos terminales móviles extraviados, robados o hurtados y recuperados a nivel comunitario a través de las diferentes plataformas existentes y operativas para las diferentes tecnologías de acceso (CDMA, GSM, y sus evoluciones tecnológicas). Este intercambio se realizará sin perjuicio de que los Operadores de Servicios de Telecomunicaciones Móviles de los Países Miembros, conforme a las normas internas de los Países Miembros, compartan información de Operadores de Servicios de Telecomunicaciones Móviles de terceros países.”

“Artículo 6.- Para la implementación de la presente Decisión se utilizarán plataformas disponibles y operativas que permitan a los Países Miembros de la Comunidad Andina el intercambio internacional de información de terminales móviles extraviados, robados o hurtados y recuperados.

Los Operadores de Servicios de Telecomunicaciones Móviles de los Países Miembros que usen la tecnología de acceso GSM, para el intercambio de información objeto de la presente Decisión, deberán hacer uso de la plataforma GSMA IMEI DB según las definiciones y términos que constan en el artículo 2 de la presente Decisión y de acuerdo a lo establecido en el Anexo de esta Decisión y a los procedimientos y términos que la GSMA tiene establecidos.

(...)”

<https://www.comunidadandina.org/StaticFiles/DocOf/DEC786.pdf>

f. Indicadores de calidad de atención

El Osiptel, en el marco de sus funciones, busca cautelar el derecho al trato digno a favor de las personas usuarias, así como crear las condiciones que generen niveles de satisfacción adecuados, no sólo en la prestación del servicio, sino también en la atención de los servicios de información, asistencia y reclamos.

En consecuencia, siendo que las condiciones del mercado y la competencia no propician por sí solos un nivel de atención que satisfaga las expectativas e intereses de los usuarios, se consideró necesario regular la calidad de la atención que brindan las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios de telefonía móvil a los usuarios¹⁰.

Así, mediante la Resolución de Consejo Directivo N°127-2013-CD/OSIPTTEL, se aprobó el Reglamento de Calidad de la Atención a usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles (en adelante, Reglamento de Calidad de Atención), en el cual se establecieron indicadores de calidad de atención y obligaciones para el reporte de información.

El ámbito de aplicación de la norma comprende a las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, teniendo en consideración que éstas, al momento que se emitió el reglamento, eran las más importantes del mercado, y quienes contaban con concesión a nivel nacional, herramientas informáticas, como páginas web de Internet, así como sistemas de control de las atenciones que se brindan a los usuarios en sus canales presenciales y telefónicos.

En el Reglamento los Indicadores de Calidad de Atención al Usuario han sido divididos en tres categorías:

- (i) **Indicador General**, aplicable a los canales de atención presencial y telefónico;
- (ii) **Indicador de Atención Presencial**, para oficinas comerciales; e
- (iii) **Indicador de Atención Telefónica**, aplicable a servicios de información y asistencia telefónica.

(i) **Indicador General:** Indicador de Tasa de Caídas del Sistema de Atención (CSA): Este indicador tiene como objetivo impulsar la mejora de las empresas operadoras en lo que respecta a los sistemas de atención al usuario, así como la trazabilidad de su operatividad, de tal manera que los usuarios que acudan a las empresas operadoras no se encuentren impedidos de realizar sus trámites por la inoperatividad de estos.

Mediante este indicador se podrá obtener información respecto al número de horas (a nivel de minutos) en que el sistema de atención de las empresas operadoras se encontró imposibilitado de atender y procesar los trámites de los usuarios, expresado como un porcentaje del total de horas de atención.⁶

(ii) **Indicadores de Atención Presencial:** En lo que respecta a la atención de las empresas operadoras en sus oficinas comerciales, se formula la aplicación de los siguientes indicadores.

- **Indicador de Tiempo de Espera en Atención Presencial (TEAP):** El objetivo de este indicador es propiciar la disminución del tiempo de espera de las personas usuarias en las oficinas comerciales de las empresas operadoras, así como evitar la discriminación respecto al tipo de trámite requerido. Mediante este indicador se podrá evaluar las políticas de la empresa en cuanto a la posible discriminación hacia los usuarios que pretenden presentar reclamos, apelaciones o quejas, versus aquellos que desean adquirir un nuevo servicio.

En tal sentido, este indicador presenta la información del porcentaje de las atenciones realizadas en los primeros quince (15) minutos de espera por tipo de trámite a ser realizado en cada una de las oficinas comerciales. Esta misma información se presenta de manera consolidada, tanto por tipo de trámite en cada una de las oficinas, como el consolidado del total de trámites realizados por oficinas.⁶

- **Indicador de Deserción en Atención Presencial (DAP):** El objetivo de este indicador es promover la planificación de las empresas operadoras respecto a la atención de los usuarios, evitando la congestión del público en sus oficinas comerciales. En ese sentido, con este indicador se mide el grado de congestión existente en una oficina comercial en días y horas determinados.

Como se puede prever, los usuarios desisten de la atención cuando se percatan que el número de personas que se encuentran previamente en espera es mayor de lo que esperaban o cuando el tiempo que estima para que se le atienda es mayor al que él tiene disponible.

¹⁰ Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTTEL

https://www.osiptel.gob.pe/media/incndak0/res127-2013-cd_reglamento-calida-atenci%C3%B3n-usuarios-fija-movil.pdf

El cálculo de este indicador se presenta detallado para cada una de las oficinas de comerciales, toda vez que resulta relevante para los usuarios conocer aquellas oficinas que presentan un mayor nivel de deserción, de tal manera que se complementa con el análisis obtenido del indicador referido al tiempo de espera por oficina. Sin embargo, la meta de cumplimiento obligatorio mide el valor promedio de las deserciones ocurridas en la empresa operadora.¹⁰

(iii) Indicadores de Atención Telefónica: En lo que concierne a la atención de las empresas operadoras por el canal de atención telefónica (servicios de información y asistencia telefónica), se formulan los siguientes indicadores:

- **Indicador de Corte de la Atención Telefónica (CAT):** En base a la información que el Osiptel ha obtenido sobre los tiempos de espera en los canales de atención telefónica, se detectó que el número de llamadas en que las comunicaciones son cortadas por causa de la empresa operadora sin que se concluya el trámite solicitado, alcanzó un nivel importante.

En ese sentido, con este indicador se busca motivar la mejora en el servicio de información y asistencia telefónica y en la motivación del personal de las empresas operadoras con la finalidad de propiciar la solución de los problemas de los usuarios, así como la culminación apropiada de los trámites que se realicen por esta vía.¹⁰

- **Indicador de Rapidez en Atención por Voz Humana (AVH):** Este indicador procura generar rapidez en los canales de atención telefónica para que los usuarios puedan tomar contacto directo con el personal de la empresa operadora, si así lo desean.

En ese sentido, se ha considerado pertinente establecer la medición del mismo en dos tramos, como el porcentaje de llamadas atendidas: (i) dentro de los primeros 40 segundos de iniciada la llamada por parte del usuario hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano y (ii) dentro de los primeros 20 segundos de que el usuario elige esta opción hasta ser atendido por un operador humano.

Es importante indicar que, el primer tramo propicia la mejora de los mecanismos de respuesta automática (IVR) que establecen un menú de opciones para los usuarios. Este indicador procura que para los distintos canales de atención con que puedan contar las empresas operadoras, la opción para acceder a un operador humano se presente dentro de los primeros 40 segundos. Ello implica que, si la empresa operadora decide incluir publicidad comercial en estos canales, el tiempo utilizado para este fin debe ser considerado dentro de los primeros 40 segundos establecidos. Asimismo, en cuanto al segundo tramo, debe señalarse que este mide la rapidez con la que se cursa la llamada al operador humano cuando el usuario ha elegido esta opción. De este modo, los primeros 20 segundos establecidos implicarán para las empresas operadoras un esfuerzo para no mantener en línea de espera a los usuarios hasta que se desocupe alguno de los operadores humanos.¹⁰

Con la finalidad que las personas usuarias puedan conocer la información sobre los indicadores de calidad de atención establecidos, se consideró pertinente disponer la obligación a cargo de las empresas operadoras de publicar dichos indicadores en sus respectivas páginas web de Internet, debiendo mantenerse esta información publicada en forma permanente en la página web, como un histórico de los resultados obtenidos en las mediciones que se hayan realizado.

En tal sentido, esta información puede contribuir a generar competencia entre las empresas operadoras, en tanto los usuarios estarían mejor informados, lo que les permitirá tomar mejores decisiones de consumo, incluyendo una variable importante que antes no podía ser conocida, como es la calidad de la atención brindada por las empresas operadoras.¹⁰



Reglamento de Calidad de la Atención a usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles - Resolución de Consejo Directivo N°127-2013-CD/OSIPTTEL

Artículo 7°.- Indicador de Inoperatividad del Sistema de Atención a Usuarios en Oficinas Comerciales y Servicio de Información y Asistencia Telefónica

Con la finalidad de impulsar la mejora de las empresas operadoras en cuanto a los sistemas de atención, de tal manera que los usuarios no se encuentren impedidos de realizar sus trámites por la inoperatividad de los sistemas informáticos empleados para tales fines, se deberá tener en consideración el siguiente indicador:

7.1. Indicador de Tasa de Caídas del Sistema de Atención (CSA): Medido como el porcentaje del total de horas en que los sistemas de atención se encuentran imposibilitados de atender los trámites de los usuarios, respecto del total de horas en que los referidos sistemas debieron estar operativos. (...)

Artículo 11°.- Indicadores de Calidad de Atención Presencial

A efectos de evaluar la calidad de la atención brindada en las oficinas comerciales, las empresas operadoras deberán tener en consideración los siguientes indicadores:

11.1. Indicador de Tiempo de Espera para Atención Presencial (TEAP): Medido como el porcentaje de atenciones presenciales en oficinas comerciales que se llevaron a cabo dentro de los quince (15) minutos contados desde que el usuario recibió la constancia de arribo a la oficina comercial. (...)

Se excluye de la medición de los indicadores, las constancias de arribo entregadas para la atención preferente.

11.2. Indicador de Deserción en Atención Presencial (DAP): Medido como el porcentaje de usuarios que recibieron una constancia de arribo a la oficina comercial, pero que se retiraron antes de realizar su trámite.

Artículo 14°.- Indicadores de Calidad de Atención Telefónica

14.1. Indicador de Corte de la Atención Telefónica (CAT): Medido como el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (ej. asistente de empresa operadora finalizó la llamada). (...)

14.2. Indicador de Rapidez en Atención por Voz Humana (AVH): Medido en dos tramos como el porcentaje de llamadas atendidas: (i) dentro de los primeros 40 (cuarenta) segundos de iniciada la llamada por parte del usuario hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano y (ii) dentro de los primeros 20 (veinte) segundos desde que el usuario elige la opción indicada en el numeral (i) hasta ser atendido por un operador humano. (...)

Artículo 17°.- Difusión de los Resultados de Medición

Las empresas operadoras deberán publicar los resultados de la medición de sus respectivos indicadores de calidad de atención en el vínculo de "Información a Abonados y Usuarios" de sus páginas web de Internet, a que se hace referencia en las Condiciones de Uso.

Esta información deberá mantenerse publicada en forma permanente en la página web de las empresas operadoras.

Estos resultados deberán ser remitidos al OSIPTTEL y publicados en forma mensual, de acuerdo a los formatos que se muestran en los Anexos F, G, H, I y J dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al término del período de medición.

El OSIPTTEL elaborará cuadros estadísticos que permitan que los usuarios de las empresas operadoras puedan realizar un análisis comparativo respecto de la calidad de atención ofrecida por ellas.

Metas de los indicadores de calidad de atención

Según el reglamento vigente, los indicadores de calidad tienen las siguientes metas, cuyo incumplimiento constituye una infracción administrativa pasible de ser sancionada por el Osiptel



▶ **Tasa de caída del sistema de atención (CSA):** Es el Porcentaje de horas sin sistema de atención en cada canal de atención. No cuenta con una meta.



▶ **Tiempo de espera para la atención presencial (TEAP):** Tiene una **meta de mínimo 80%** de usuarios atendidos dentro de los primeros 15 minutos



▶ **Deserción de atención presencial (DAP):** Tiene una meta de **máximo 5%** de usuarios que se retiraron antes de ser atendido.



▶ **Rapidez en atención por voz humana - tramo 1 (AVH 1):** Tiene una **meta de mínimo el 85%** de llamadas donde la opción de asesor humano se presenta antes de 40 segundos, por canal telefónico.



▶ **Rapidez en atención por voz humana - tramo 2 (AVH 2):** Tiene una **meta de mínimo el 85%** de llamadas atendidas por el asesor humano dentro de los 20 segundos luego de elegida esa opción, por canal telefónico.



▶ **Corte de atención telefónica:** tiene una **meta de máximo el 5%** de llamadas que no son cortadas por el usuario.

Fuente: Elaboración propia con base en el Reglamento de Calidad de Atención <https://www.osiptel.gob.pe/media/vfsj0uk5/res127-2013-cd.pdf>

Cabe indicar que, el Osiptel supervisa el cumplimiento de los indicadores de calidad de atención, para lo cual realiza acciones de fiscalización y requerimientos de información a fin de verificar los datos en base a los cuales las empresas operadoras calculan los indicadores.

Considerando que el actual Reglamento de calidad de atención tiene cerca de 10 años de vigencia, en el año 2023 se publicó un proyecto normativo del nuevo reglamento, para consulta pública, en el cual se planteó que tenga un ámbito de aplicación general, y ya no esté restringido a las empresas operadoras con más de 500 mil abonados en el servicio público móvil y servicio de telefonía fija. En ese sentido, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00333-2023-CD/OSIPTEL, publicado el 18 de diciembre de 2023, se aprobó el nuevo Reglamento de Calidad de Atención, el cual, a diferencia del vigente, también desarrolla obligaciones e indicadores para los nuevos canales digitales de atención (aplicativo móvil, aplicativo web, WhatsApp, etc.)¹¹.

Otro aspecto importante en el nuevo reglamento de calidad de atención es el desarrollo de obligaciones para los canales digitales, el cual tiene por objetivo garantizar que las empresas operadoras provean un servicio de atención de calidad en estos nuevos canales.

Asimismo, se debe destacar que en el nuevo reglamento se ha incluido importantes obligaciones de reporte de información, las cuales forman parte del núcleo de la propuesta regulatoria, dado que se busca mejorar la confiabilidad de los indicadores de calidad de atención, a fin de que estos sirvan para impulsar una competencia por comparación.

¹¹ **Reglamento de calidad de la atención a usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 00333-2023-CD/OSIPTEL**

CAPÍTULO V: MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Artículo 19.- Medición de la calidad de atención

La medición técnica de la calidad de atención de las empresas operadoras se realiza mediante los siguientes indicadores de calidad de atención:

- **Indicador de Caída del Sistema de Atención (CSA)** Medido como el porcentaje del tiempo en que las plataformas de atención (centros de atención, puntos de atención, canal telefónico y canales digitales) se encuentran imposibilitadas de atender algún trámite o consulta de los usuarios respecto del tiempo en que las referidas plataformas deben estar disponibles.
- **Indicador de Deserción de la Atención Presencial (DAP)** Medido como el porcentaje de usuarios que recibieron una constancia de arribo en el centro de atención o punto de atención, pero que se retiraron antes de empezar su trámite.
- **Indicador de Tiempo de Espera de la Atención Presencial (TEAP)** Medido como el porcentaje de atenciones presenciales en cada centro y punto de atención que empezaron dentro de los quince (15) minutos contados desde que se emitió la constancia de arribo de manera física o virtual hasta que se inicia la atención.
- **Indicador de Corte de la Atención Telefónica (CAT)** Medido como el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario respecto al total de llamadas atendidas.
- **Indicador de Tiempo de Espera en la Atención Telefónica - tramo 1 (AVH1)** Medido como el porcentaje de llamadas establecidas en las que se brindó al usuario la opción de comunicarse con un asesor humano dentro de los primeros 40 segundos de establecida la llamada.
- **Indicador de Tiempo de Espera en la Atención Telefónica - tramo 2 (AVH2)** Medido como el porcentaje de llamadas atendidas dentro de los primeros veinte (20) segundos desde que el usuario elige o solicita atenderse con un asesor humano, hasta ser efectivamente atendido por un asesor humano.

III. ANÁLISIS

Análisis de la atención a personas usuarias de servicios de telecomunicaciones
| México-Perú



3.1 Necesidad de evaluar la incorporación de algunas prácticas regulatorias a favor de las personas usuarias en México y en Perú

El principal objetivo de la comparación de los derechos y la descripción de las herramientas disponibles para cada país, es encontrar oportunidades de mejora. En el siguiente apartado se dan a conocer aquellas actividades identificadas por quienes participaron del presente documento y del programa de de estancia profesional y excelencia regulatoria 2023.

Cabe aclarar que esto no genera una obligación o compromiso por parte ninguna de las dos instituciones, ya que para la implementación de algunas acciones se requiere involucrar a otros actores o realizar/buscar mejoras normativas. Adicional, se deben tomar en cuenta la coyuntura y los recursos disponibles para cada organismo.



En México

1) Lenguaje y diseño amigable de los contratos de servicios públicos de telecomunicaciones:

La facultad de aprobación de los contratos de servicios de telecomunicaciones es de la PROFECO, sin embargo, al no ser una institución especializada, la evaluación que realiza se restringe a verificar que las condiciones contractuales se ajusten a la normativa vigente, sin entrar a cuestionar la forma del contrato ni algunas especificaciones que podrían resultar más “técnicas” o “acordes con las tendencias internaciones” en materia de telecomunicaciones.

En ese sentido se observa que las empresas operadoras emplean contratos con más de 10 páginas, que se encuentran redactados con un lenguaje jurídico que no es cercano para las personas usuarias, con letras pequeñas y en formatos que, a la vista, resultan muy pesados.

Al respecto, es de indicar que en la “Primera encuesta 2023 Usuarios de servicios de telecomunicaciones”¹², realizada por el IFT en el periodo del 11 de agosto a 8 de septiembre de 2022, para identificar los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de internet fijo, telefonía fija, televisión de paga, telefonía e internet móvil, se obtuvieron, entre otros, los siguientes resultados:

- Las personas usuarias de los servicios de telefonía fija, televisión de paga y telefonía móvil, en su mayoría, no conocen las características de los servicios que contratan. Si bien en el caso de los usuarios de los servicios de Internet fijo entre un 52% y 54% conocen dichas características, el margen de usuarios que desconocen sigue siendo muy alto, más de un 45%.

¹² [Primera Encuesta 2023 Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones \(ift.org.mx\), https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/primerencuesta2023vacc.pdf](https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/primerencuesta2023vacc.pdf)

Gráfico N° 1: Conocimiento sobre las características de los servicios que contratan



Conocimiento sobre las características de los servicios que contratan

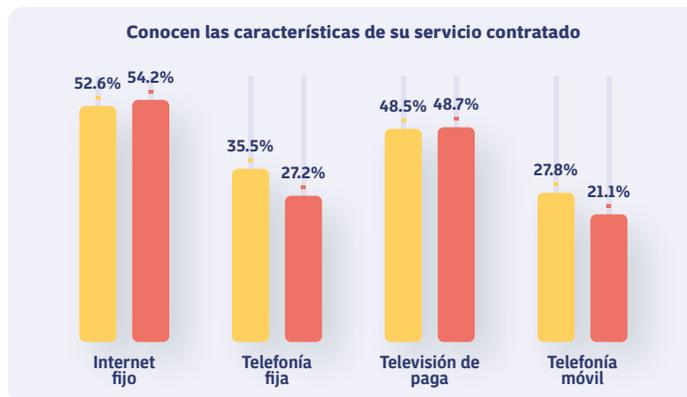
Para los servicios de **Telefonía fija y móvil** existe una mayor brecha entre las personas usuarias sin y con alguna discapacidad.



No tiene alguna discapacidad



Sí tiene alguna discapacidad



Fuente: Primera Encuesta 2023 Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (ift.org.mx)

- Los usuarios de los servicios de Internet fijo, telefonía fija, televisión de paga y telefonía móvil, consideran, como problemas en la atención de las empresas operadoras, que les “explican mal” o les “brindan información incompleta”. A partir de ello, podemos observar que el acceso a información clara y relevante sobre la prestación del servicio y el ejercicio de sus derechos es valorado en gran medida y su omisión genera insatisfacción.

Gráfico N° 2: Principales áreas de oportunidad en la atención al cliente de Telefonía móvil



Personas usuarias con alguna discapacidad



Personas usuarias sin alguna discapacidad

Personas usuarias con alguna discapacidad	Área de oportunidad	Personas usuarias sin alguna discapacidad
52.1%	Tiempos de espera largos para hablar con un asesor / operador	42.8%
39.9%	Dejan problemas sin resolver	28.1%
39.7%	Horarios de atención cortos o limitados	31.0%
39.7%	Explican mal	15.6%
29.1%	La actitud del personal es desatenta (son groseros, impacientes, etc.)	10.5%
18.8%	Brindan información incompleta	22.1%
13.1%	Piden muchos requisitos	14.8%

Fuente: Primera Encuesta 2023 Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (ift.org.mx)

Como se puede advertir, existe una necesidad de brindar información clara y relevante a las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones.

El contrato de adhesión debería ser el instrumento que, por excelencia, informe de manera sencilla, clara y concisa las características del servicio que se está contratando. Para tal efecto, el diseño del contrato cobra especial relevancia. Las empresas operadoras deberían emplear contratos cortos y con un lenguaje que permita ser comprendido por cualquier persona interesada, así como con un diseño que motive su lectura.

Conforme se mencionó previamente, se cuenta con la experiencia del Osiptel en Perú, así como de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) de Colombia, respecto del uso de contratos cortos.

En el caso del Perú, en el mes de agosto de 2020, a requerimiento del Osiptel, la empresa Ipsos Opinión y Mercado S.A. llevó a cabo un Estudio cualitativo exploratorio, a través de *focus groups online*, a fin de validar la propuesta de los contratos tipo de abonado de los servicios públicos de telecomunicaciones (contratos cortos). Los participantes fueron hombres y mujeres de las ciudades de Lima, Piura, Huancayo, Puno e Iquitos, que utilizan servicios de telecomunicaciones.

El resultado de dicho estudio fue el siguiente:

- Para la mayoría de personas resulta relevante el nuevo formato, pues ofrece información clara sobre las características del servicio contratado.
- Se valora en gran medida el disponer de un contrato corto, de fácil lectura, sin letras pequeñas y con diagramas y/o diseños atractivos.
- Cambia la poca predisposición a leer contratos, al ver el nuevo formato, pues despierta actitudes favorables y predispone positivamente a la lectura.
- A nivel emocional, despierta emociones positivas (sin diferencias entre ciudades y segmentos de edad).

- A nivel cognitivo, su nivel de comprensión es de moderado a alto. Las características que ayudan a procesar la información del contrato con más facilidad son:
 - El lenguaje utilizado.
 - El uso de palabras coloquiales y frases directas, que aportan a la comprensión y fluidez. Las preguntas en segunda persona asemejan la forma de conversación de los usuarios.
 - El tamaño de letras, les permite leer sin mayor esfuerzo.
 - El resaltado en negritas enfatiza las partes más importantes del texto permitiendo acortar la lectura (alta preferencia por leer sólo lo resaltado).
 - Los cuadros de doble entrada, ordenan y sintetizan la información, además de facilitar la comprensión, y aportan en la percepción de menor cantidad de textos. El uso de viñetas, puntualización y/o reducción de los textos, así como cuadros en color, ayudan a resaltar información y dan atractivo al texto.
 - Los íconos, facilitan la identificación de cada bloque de información, y ayudan a entender de qué trata cada bloque y permiten una rápida ubicación del tema en el documento.
 - El orden y numeración.
- A nivel conductual. El nuevo formato despierta curiosidad, motiva a la lectura y a informarse sobre el servicio contratado. Se le tiende a percibir como un documento visualmente atractivo y hasta entretenido, sobre todo cuando es a color.

Las características que resultan atractivas e incentivan su lectura son:

- Dibujos: Despiertan simpatía y agrado a la mayoría de las personas. Hacen más amigable la lectura y aportan cercanía, especialmente para quienes que no están acostumbrados a leer o no gustan de la lectura.
 - Íconos: Ayudan a identificar los bloques de información. También adornan, distraen la vista y contribuyen a eliminar la sensación de “mucho texto”.
 - Resaltado en negritas: Hace menos tediosa la lectura y la abrevia, enfocando la atención en la información más relevante.
 - Dos columnas: Ayuda a ver un texto más fácil y rápido de leer, da la sensación de que los textos son más cortos.
 - Recuadros de subtítulos: Resultan muy atractivos a la vista y ayudan a resaltar los diferentes bloques de información. Permiten que el usuario pueda ubicar con facilidad los temas de su interés.
- Se advierte un nivel de agrado bastante alto por la cartilla adjunta al contrato.
 - Su diagramación y contenido despiertan elogios espontáneos. Es percibida como un material con información valiosa y, a la vez, dinámico, ágil y moderno.
 - Genera la sensación de sentirse protegidos y tomados en cuenta como usuarios. Esto debido al hecho de tener por escrito sus derechos. Y el formato tan atractivo a la vista con un contenido tan sencillo de entender es valorado.
 - La información les permite saber cómo actuar.

Como se puede advertir, el uso de un contrato corto, con un lenguaje sencillo y cercano a las personas usuarias, y un diseño que motive y facilite su lectura, genera mayor satisfacción y cumple con su finalidad de informar adecuadamente a las personas interesadas sobre el servicio que se está contratando.

El contrato tipo puede ser consultado en la web del Osiptel en los documentos asociados a la Resolución de Gerencia General N° 311-2020-GG/OSIPTEL mediante los cuales se aprobó, específicamente en el siguiente enlace <https://www.osiptel.gob.pe/n-311-2020-gg-osiptel/>.

Asimismo, se puede ubicar la versión actualizada en el siguiente enlace <https://sociedadtelecom.pe/landing/derechos/derechos-castellano.html>

Por lo anterior, se sugiere se evalúe su implementación en la regulación mexicana.

2) **Rankings** de calidad de atención y reclamos

El IFT cuenta con información basta sobre el comportamiento de las empresas ante las inconformidades recibidas, en ese sentido, sería idóneo el implementar alguna herramienta que permitan a las personas conocer de manera rápida y sencilla el nivel en que se encuentra cada empresa operadora respecto de las demás, con relación a la calidad de atención y la gestión de las inconformidades.

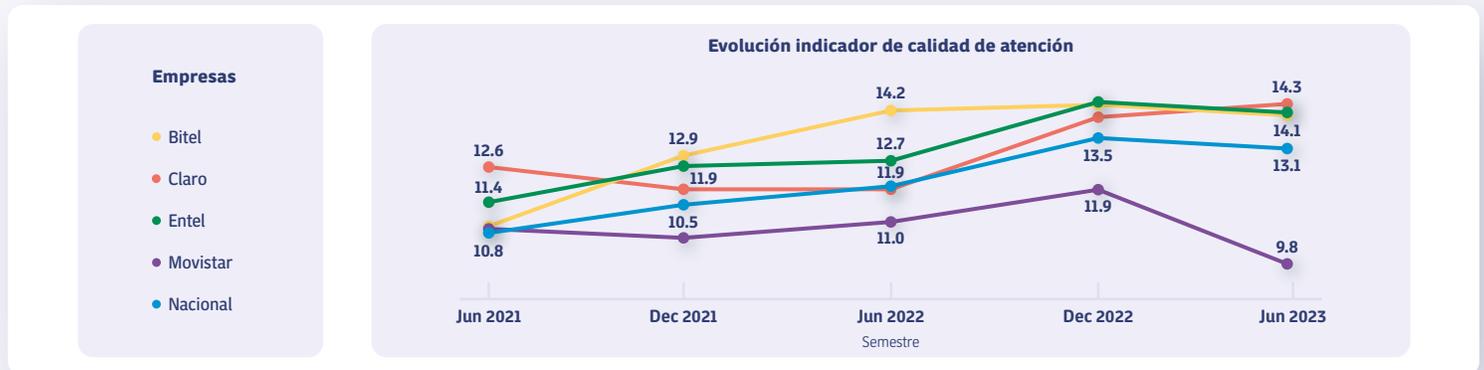
Ello permitirá que las personas puedan tomar decisiones mejor informados, y que las empresas operadoras compitan, no solo a nivel de precios y calidad del servicio, sino también respecto de su comportamiento sobre la atención a sus clientes.

Considerando los importantes efectos en la reputación de las empresas operadoras, es importante que los **rankings** a implementarse cuenten con una metodología transparente y objetiva que permita identificar con precisión el orden obtenido por cada empresa.

Del mismo modo, la difusión que se realice respecto de los resultados de los **rankings** implementados deben ser entendibles y visualizarse en diversos medios.

Conforme se mencionó previamente, en el Perú se cuenta con el **ranking** de calidad de atención y **ranking** de reclamos. La información se encuentra publicada de forma periódica en la página web del Osiptel, donde los principales resultados son difundidos en las redes sociales así como a través de notas de prensa. Las campañas podrían ir de la mano con la PROFECO, en el entendido que es coadyuvante en el sistema de ingreso de inconformidades Soy Usuario.

A continuación, a manera de ejemplo, se muestran los resultados de las empresas operadoras en el Ranking de Calidad de Atención y se puede observar cómo ha mejorado el comportamiento de las empresas operadoras, siendo que, salvo Movistar, las demás empresas operadoras que cuentan con mayor participación en el mercado del servicio público han mejorado alrededor de 2 a 3 puntos desde que inició la medición y difusión de sus resultados.



Considerando la experiencia obtenida en el Perú respecto del impacto positivo de la implementación de los referidos Ranking de calidad de atención y Ranking de reclamo, se sugiere su evaluación para la aplicación de similares herramientas comparativas en México, restringida a las empresas con mayor número de líneas o suscriptores, a fin de ofrecer mayor información a las personas usuarias, de manera más clara y precisa.

3) Mecanismos de información

Los Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada Relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones, aprobados por el IFT, establecen que los proveedores del servicio deben publicar en sus páginas de Internet información sobre:

- Precios y tarifas, para lo cual se exige la publicación de los formatos simplificados aprobados por el IFT.
- Gastos eventuales relacionados con la terminación del contrato, como lo referido a penalidades, garantía comercial, intereses y otros gastos.
- Acceso y utilización de los servicios, incluyendo lo referente a contratación, cancelación de los servicios, instalación, atención al público, trámites, pagos, quejas, calidad, política de uso, mapas de cobertura, uso del servicio fuera del país, equipos terminales, servicios adicionales, otros servicios prestados por terceros, compensaciones y/o bonificaciones, otros gastos relacionados con la prestación del servicio.

De una revisión de las páginas de internet, se pudo observar que la información que publican los principales proveedores de servicio

en México en su página web, respecto de los procedimientos relevantes para las persona usuarias, como la contratación, migración de plan tarifario, suspensión del servicio, atención de fallas y/o cobros no reconocidos, cancelación del servicio, entre otros, no son desarrollados de manera clara y expresa, o no son de fácil acceso y, en muchos casos, se requiere ingresar a varios enlaces de manera sucesiva para obtener información.

Asimismo, se observa que no existe uniformidad en la información que publican los proveedores de servicio, siendo que algunos publican un mayor número de información que otros.

En ese sentido, se recomienda se pueda considerar la experiencia de Perú, respecto de establecer la obligatoriedad de incluir un enlace en un lugar visible de la página web del proveedor, en el cual se incluyan temas cuya difusión es relevante para las personas usuarias. De esta manera, se asegura que las personas puedan contar con información que les permita un adecuado ejercicio de sus derechos y obligaciones. Adicional, se podría establecer un formato o índice de la información a publicar, de tal manera que sea fácil para los interesados conocer los distintos rubros, para los distintos proveedores, de manera clara y precisa.

4) Eliminación o tope del plazo forzoso

De la revisión de la normativa vigente en México, se puede observar que no se ha previsto un plazo máximo para el plazo forzoso que puede pactar la empresa operadora con las personas usuarias de servicios, y que se admite la celebración de contratos con plazos muy amplios, respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones.

En la práctica, se observa que el uso de la figura de plazo forzoso es empleado por las empresas operadoras como una forma de atar a las personas usuarias por plazos excesivos, aún sin realizar la adquisición de un equipo terminal. Así, por ejemplo, a continuación, se muestra una oferta sobre planes de servicios fijos en los cuales se menciona que el plazo es de 30 meses.

Al respecto, debe considerarse que las personas usuarias no tienen poder de negociación con los proveedores y que los contratos son por adhesión, por lo que, se ven obligados a aceptar plazos forzosos tan altos que los mantienen cautivos por mucho tiempo.

Esta práctica limita la competencia, por cuanto el usuario no podrá portarse o contratar con otro proveedor hasta finalizado el plazo forzoso. Ello, tampoco fomenta la mejora de la prestación del servicio, por cuanto la empresa operadora sabe que, forzosamente, las personas usuarias permanecerán con ella por un determinado periodo.

En ese sentido, se sugiere evaluar el establecimiento de un tope máximo respecto del plazo forzoso que pueden pactar las empresas operadoras y, en circunstancias en las cuales no se justifica su empleo, suprimir dicha figura, como es el caso de planes pospago sin compra de equipo.

Sobre el particular, puede tenerse en cuenta la experiencia peruana. Según la Norma de las Condiciones de Uso emitidas por el Osiptel, las empresas operadoras pueden pactar un plazo forzoso máximo de 6 meses, salvo para el caso de arrendamiento de circuitos¹³ (contratos corporativos), que puede ser por un plazo mayor, considerando la inversión específica que en muchos casos demanda la prestación de este tipo de servicios. Asimismo, se establece de forma expresa, la prohibición de aplicar plazos forzosos para el caso de servicios móviles.

Con cargo recurrente a tarjeta de crédito o débito

\$279

Son cargo recurrente: \$299

LO QUIERO

Por 30 meses

Con cargo recurrente a tarjeta de crédito o débito

\$379

Son cargo recurrente: \$399

LO QUIERO

Por 30 meses

Fuente: <https://www.att.com.mx/planes.html> Consulta: noviembre de 2023

La norma emitida por el Osiptel, establece que la empresa operadora debe ofrecer planes similares sin plazo forzoso y los contratos a plazo forzoso deben encontrarse necesariamente sujetos a condiciones económicas o comerciales más ventajosas respecto al contrato a plazo indeterminado.

Estas medidas ofrecen una mayor protección a las personas usuarias y facilitan la competencia en el mercado al evitar barreras de salida en el contrato de prestación de servicios.

¹³ Según la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones se entiende por arrendamiento de circuitos a la cesión temporal en uso, brindada por una empresa operadora de servicios portadores, de los medios para el establecimiento de un enlace de punto a punto o de punto a varios puntos para la transmisión de señales de telecomunicaciones, a cambio de cierta renta convenida.



Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones - Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL

1.1 Duración del contrato de abonado

Los contratos de abonado tienen duración indeterminada, salvo pacto expreso o disposición legal en contrario.

La empresa operadora no puede condicionar la contratación del servicio a plazos forzosos.

En caso que la empresa operadora ofrezca servicios mediante contratos a plazo forzoso, también debe ofrecerlos sin plazo forzoso y con iguales condiciones y características a los primeros.

Los contratos a plazo forzoso deben encontrarse necesariamente sujetos a condiciones económicas o comerciales más ventajosas respecto al contrato a plazo indeterminado.

Lo dispuesto en el presente punto no resulta aplicable a los servicios públicos móviles y al servicio de acceso a Internet móvil. Para estos servicios, la empresa operadora únicamente puede celebrar contratos de abonado a plazo indeterminado.

2.4. Condiciones para el establecimiento de contratos a plazo forzoso

Salvo lo dispuesto en el último párrafo del punto 2.3, la empresa operadora puede celebrar contratos para la prestación del servicio sujetos a plazo forzoso, siempre que éstos no excedan de un plazo máximo de seis (6) meses.

Estos contratos sólo pueden celebrarse por escrito, debiendo ser claros y precisos, de modo tal que resulten fácilmente legibles y comprensibles para el abonado.

La empresa operadora debe entregar en un documento anexo al contrato, como mínimo, la información siguiente:

- (i) Condiciones económicas o comerciales aplicables;
- (ii) Duración del plazo forzoso aplicable; y,
- (iii) Detalle de las penalidades aplicables por resolución anticipada del contrato, de ser el caso, cuyo monto no puede ser mayor a la suma de las rentas fijas periódicas restantes al vencimiento del referido plazo forzoso.

Una vez concluido el plazo forzoso, el contrato de abonado es a plazo indeterminado. La empresa operadora se encuentra prohibida de establecer en el contrato cláusulas que impliquen la renovación automática del plazo forzoso.

5) Regulación del bloqueo de equipo

De la revisión de los correos electrónicos remitidos al IFT por las personas usuarias, durante el periodo de julio a septiembre de 2023, se observa que se reporta como un problema recurrente el bloqueo y desbloqueo de equipos terminales, por robo o extravío.



Uno de los principales problemas que manifiestan las personas interesadas, es el hecho de que los proveedores de servicio no aceptan sus reportes de robo o pérdida de sus equipos terminales, bajo el argumento de que no fueron adquiridos con ellos. A continuación, de manera ilustrativa se cita lo indicado por algunas personas, con relación a esta problemática.



Correo electrónico de fecha 26/09/2023

“Hola que tal, quiero saber de qué manera puedo bloquear los IMEI de un equipo que me robaron el viernes pasado, los chip que tenía son Movistar, pero el equipo lo compre en walmart y en Movistar me dijeron que como no es un equipo que se adquirido con ellos que debía de bloquearlo con IFT me pueden orientar, anexo foto de los IMEI del quipo gracias” (Sic.)



Correo electrónico de fecha 04/01/2023

“No puedo reportar mi tel , tengo el IMEI y TELCEL me dice que si no lo compre con ellos no me lo pueden reportar como robado” (Sic.)



Correo electrónico de fecha 03/01/2023

“Buenos días, como le comento, ya acudi con mi compañía a hacer el reporte correspondiente, pero como no compre el celular con ellos, me comentaron que lo reportara directamente con ustedes” (Sic.)



Correo electrónico de fecha 15/08/2023

“Ha pasado una semana desde que me robaron mi cel y At&t no me ayuda con el bloqueo del IMEI de mi equipo, porque lo compré en Amazon y no con ellos.

No sé cómo hacer para bloquearlo, ya llamé a Locatel y me mandan con At&t pero ellos no hacen algo y me dicen que yo debo hacerlo.” (Sic.)

Por otro lado, las personas usuarias reportan que no observan sus equipos bloqueados en el aplicativo de consulta implementado por el IFT, pese a haberlos reportado ante su empresa operadora.



Correo electrónico de fecha 21/09/2023

"Hola buen día, el día lunes reporte un teléfono robado y se supone lo bloquea con el número imei, me comento mi operadora que el bloqueo lo podría ver en la página del ift, pero veo con profunda decepción que aun no se encuentra en la lista negra, qué necesito hacer para que esta situación llegue a buen puerto?" (Sic.)

También se presentan casos en los cuales los usuarios se encuentran en desacuerdo con el bloqueo de su equipo terminal, sin que puedan identificar la empresa que dispuso el bloqueo, ni el procedimiento para su liberación.



Correo electrónico de fecha 04/09/2023

"Hola qué tal excelente día, quiero saber si me pueden asesorar qué hacer respecto a un celular que me aparece como reportado siendo que soy el único dueño? Se compro nuevo y de contado Incluso era liberado y ahora no da señal y checado en su página IFT IMEI aparece como robado :(Enviado desde mi iPhone" (Sic.)



Correo electrónico de fecha 29/08/2023

"Buenas días deseo saber de mi reporte el teléfono de mi mamá fue bloqueado por algún centro de comunicación y necesito saber cual para que me lo desbloqueen el teléfono se compro el liverpool en linea y aun se sigue pagando y desde el día como 25 de julio fue bloqueado pido su pronta respuesta." (Sic.)

Considerando las problemáticas antes expuestas, se observa que resulta necesario que se regule con mayor detalle el procedimiento de bloqueo y desbloqueo de equipos terminales reportados por robo o pérdida.

En efecto, en la actual normativa mexicana, el bloqueo de equipos se encuentra regulado en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, en la cual se hace mención a la *suspensión del servicio de los equipos reportados como robados o extraviados, a solicitud del titular*, así como al *bloqueo inmediato de líneas de comunicación móvil reportadas por los titulares o propietarios como robados o extraviados*. La norma no es precisa en establecer la obligación de bloquear el equipo terminal, siendo que en ambos casos se hace mención al servicio. Para pronta referencia, se lee:



Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Artículo 190. Los concesionarios de telecomunicaciones y, en su caso, los autorizados deberán:

(...)

- V.** Establecer procedimientos expeditos para recibir los reportes de los usuarios del robo o extravío de los equipos o dispositivos terminales móviles y para que el usuario acredite la titularidad de los servicios contratados. Dicho reporte deberá incluir, en su caso, el código de identidad de fabricación del equipo;
- VI.** Realizar la **suspensión del servicio** de los equipos o dispositivos terminales móviles reportados como robados o extraviados, a solicitud del titular.

(...)

- VII.** Realizar el **bloqueo inmediato de líneas** de comunicación móvil que funcionen bajo cualquier esquema de contratación reportadas por los titulares o propietarios, utilizando cualquier medio, como robadas o extraviadas; así como, realizar la **suspensión inmediata del servicio** de telefonía móvil cuando así lo instruya la autoridad competente para hacer cesar la comisión de delitos, de conformidad con lo establecido en las disposiciones administrativas y legales aplicables.

Ante el lamentable robo o extravío de un equipo debe tenerse en cuenta que se deben realizar dos procesos diferentes. Por un lado, la empresa debe suspender el servicio, esto es, inhabilitar el IMSI (chip) para que no se curse tráfico desde el servicio, lo cual se realiza, generalmente, a nivel de sus sistemas comerciales. Y, por otro lado, se debe bloquear el equipo terminal, para lo cual debe ingresar el código IMEI que identifica al equipo terminal móvil que se venía empleando para prestar el servicio en la lista negra a fin de que no se permita el uso del equipo con ningún servicio móvil. El segundo caso no es claro en la legislación actual.

Al tratarse de un robo o extravío, es importante que el bloqueo de la señal se realice en el menor tiempo posible, sea o no el titular el servicio a través un proceso de identificación fácil para la persona usuaria. Recordemos que la mayoría de los proveedores de servicio móviles permiten el contar con líneas adicionales que, en la mayoría de los casos, son utilizadas por familiares o amigos, por lo que, si bien no son los titulares, sí son los usuarios.

Del mismo modo, se observan casos de robo de equipos nuevos, por lo que correspondería habilitar el reporte por parte de los importadores, distribuidores o la propia empresa operadora, ante equipos aún no comercializados.

Es importante que se pueda establecer expresamente la obligación de los proveedores de servicio de identificar el código IMEI del equipo terminal móvil a bloquear. A nivel técnico, las empresas operadoras cuentan con información del código IMEI del equipo vinculado al servicio móvil que se reporta, por lo que no resulta justificado, ni proporcional que se solicite el usuario el código IMEI al usuario o que se brinden excusas para no recibir el reporte por el hecho de la empresa no haya comercializado el equipo a bloquear.

Otro punto a regular es el proceso de intercambio de información de las listas negras de equipos terminales robados entre las empresas que operan en el país y en la región. La norma mexicana otorga flexibilidad a los operadores para que celebren convenios de colaboración. No obstante, para combatir el comercio ilegal de equipos terminales robados, que trae consigo el incremento de la inseguridad ciudadana, se requiere que dicho intercambio de realice de forma efectiva, para lo cual resulta necesario establecer reglas claras y plazos máximos para su ejecución.

Si bien el IFT actualmente cuenta con un aplicativo de consulta según la base de datos del a GSMA que ha resultado muy útil, se puede observar que al tratarse de una base de datos externa que no se encuentra regulada a nivel normativo, no es posible brindar información precisa sobre los bloqueos y desbloqueos de los equipos terminales, teniendo los usuarios incertidumbre sobre la ejecución del bloqueo de su equipo reportado como robado o extraviado.

Del mismo modo, ante problemáticas sobre el bloqueo de equipos, las personas no cuentan con información como el nombre de la empresa que dispuso el bloqueo, para solicitar la liberación respectiva, ni tampoco se tiene previsto el procedimiento a aplicarse en tales casos, en los cuales debe garantizarse el derecho de requerir el desbloqueo del equipo que fuera indebidamente bloqueado y debe adoptarse las medidas de seguridad respectivas a fin de evitar los desbloqueos sin sustento o indebidos.



Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Artículo 190. Los concesionarios de telecomunicaciones y, en su caso, los autorizados deberán:

Realizar la suspensión del servicio de los equipos o dispositivos terminales móviles reportados como robados o extraviados, a solicitud del titular.

VI. (...)

Los concesionarios deberán celebrar convenios de colaboración que les permitan intercambiar listas de equipos de comunicación móvil reportados por sus respectivos clientes o usuarios como robados o extraviados, ya sea que los reportes se hagan ante la autoridad competente o ante los propios concesionarios;

En ese sentido, se sugiere evaluar la experiencia peruana sobre la regulación y las acciones específicas de bloqueo y desbloqueo de equipos terminales, así como la administración y compartición de la lista negra de equipos robados con otros países del continente.

6) Comercialización de equipos desbloqueados

Se observa que, de acuerdo a la normativa mexicana vigente, se admite la comercialización de equipos bloqueados para ser empleados en una sola red, tanto en modalidad prepago como pospago, salvo para casos prepago comercializados por el Agente Económico Preponderante.¹⁴

Si bien se regula el plazo máximo de dicha restricción, así como la obligación de desbloqueo al finalizar el plazo pactado, es de considerar que, con estas prácticas, las personas usuarias pueden verse obligadas a permanecer con determinado proveedor, más allá del plazo obligado, dado el desconocimiento o incomodidad para realizar el proceso de

desbloqueo. Adicional, la persona usuaria paga por el equipo terminal, por lo que, al ser de su propiedad, debería poder usarlo en cualquier red, sin trámite adicional.

Sobre el particular, se sugiere considerar la experiencia peruana, que desde enero del año 2015 aplicó la prohibición de la comercialización de equipos bloqueados para ser usados en otras redes.

¹⁴ Mayor información en <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/todo-lo-que-debes-saber-sobre-la-preponderancia-en-telefonía-movil>



Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones -Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL

Artículo 20.- Prohibición de comercializar equipos terminales con restricción de acceso a otras redes

La empresa operadora no puede comercializar equipos terminales que tengan alguna restricción de acceso a la red de otro operador, encontrándose prohibida de realizar prácticas que impliquen la comercialización de equipos con restricciones de acceso a través de terceros

En la exposición de motivos de la norma que dispuso dicha medida – Resolución de Consejo Directivo N° 138-2014-CD/OSIPTEL- se mencionó lo siguiente:

“Sobre este último punto en particular, debe recordarse que en su oportunidad, la restricción temporal de acceso a otras redes se estableció con la finalidad de promover la expansión del servicio público móvil, a efectos que las empresas operadoras puedan contar con incentivos para aumentar la penetración del servicio.

Sin embargo, la fecha la situación ha cambiado significativamente, dado que las comunicaciones desde las redes móviles han tenido un crecimiento importante en los últimos años. No sólo se ha incrementado el número de abonados del servicio sino que, también se ha incrementado la cobertura del servicio en el país. (...)

Adicionalmente, la experiencia internacional evidencia que algunos países vienen tomando medidas referidas a este tema.

Por ejemplo, en el caso de Chile, una de las medidas que ha contribuido al éxito de la portabilidad es la emisión del marco normativo que regula la habilitación de los equipos terminales utilizados en las redes móviles. (...)

De otro lado, en el caso de Colombia, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) estableció que los operadores no podrán bloquear o restringir, en ningún caso, el uso de los equipos terminales en otras redes distintas a las suyas. Asimismo, se precisó que los usuarios que a la fecha de entrada en vigencia de la norma cuenten con un equipo terminal activado bloqueado o restringido, podrán solicitar a su operador el desbloqueo de dichos terminales. (...)

Respecto de Ecuador, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), estableció, entre otros aspectos, que los operadores deben abstenerse de implementar mecanismos o formas de bloqueo que impidan que los equipos terminales activados en

su red puedan ser activados en las redes de otros prestadores debidamente autorizados.

En ese sentido, en un mercado como el nuestro se deben priorizar mecanismos de competencia como la portabilidad numérica, en donde los operadores compiten a través de mejores condiciones para atraer a abonados de otros operadores.

Es así que, este Organismo ha considerado pertinente realizar las modificaciones necesarias al marco normativo, a fin de eliminar las barreras que puedan presentarse al abonado para ejercer el derecho a la portabilidad.

Una de dichas barreras es la restricción temporal de acceso a las redes de otros operadores en los equipos terminales, la cual trae como consecuencia que el abonado que desea portar su número telefónico no pueda utilizar su equipo terminal si el mismo se encuentra con dicha restricción (o bloqueo), generándose un costo adicional que es el adquirir un nuevo equipo terminal o de corresponder, tramitar el desbloqueo del mismo.

Consecuentemente, este Organismo considera oportuno disponer la prohibición para las empresas operadoras de comercializar equipos terminales con restricción de acceso a otros operadores, lo cual permitirá una reducción de los costos de cambio y promoverá la competencia en el mercado móvil, logrando mayor bienestar a los consumidores mediante menores tarifas, mejora en la calidad y cobertura del servicio, entre otros.

En tal sentido, las empresas operadoras no podrán ofrecer al público equipos terminales que se encuentren bloqueados o que cuenten con configuraciones técnicas que restrinjan su uso sólo a la red del concesionario que ofrece el servicio.”

Conforme lo sustentó el Osiptel en su momento, no se encontraba justificado mantener la habilitación de las empresas operadoras de comercializar equipos terminales restringidos para su uso en otras redes, y dicha prohibición venía siendo aplicada por otros países de la región, como Chile, Colombia y Ecuador.

En ese sentido, se sugiere se evalúe la experiencia internacional sobre este tema, a fin de que los usuarios mexicanos puedan emplear sus equipos terminales con el proveedor que elijan.

7) Unificación de herramientas de información con contenido similar

Se observa que existen herramientas de información para las personas usuarias implementadas por el IFT, que tienen un contenido o finalidad similar, lo que da la impresión de que encuentran replicadas.

Tanto el “Comparador de Servicios de Telecomunicaciones”, “Conozco Mi Consumo” y el “Simulador de consumo de datos” tienen como finalidad que los usuarios conozcan las características de los planes tarifarios que mejor se ajusten a sus necesidades.

Mantener dicha desagregación dificultaría su difusión hacia los usuarios finales, por cuanto se tendría que promocionar 3 herramientas en lugar de una. A fin de que la información a las personas usuarias siempre sea clara y concisa, se recomienda unificarlas o, continuar solo con aquella que englobe la información de las otras. Lo anterior para evitar sesgos de información y alguna posible confusión por parte de los usuarios finales.





En Perú

1) Información para las personas usuarias, sobre sus derechos

Sistematizar, aún más, las Condiciones de Uso, bajo una nueva estructura que facilite su difusión y conocimiento para las personas usuarias.

Se observa que en Perú la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones contempla los derechos de los usuarios en su relación con su empresa operadora. Al respecto, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL se emitió una nueva versión de dicha norma a fin de modificar la redacción de las Condiciones de Uso, haciéndola más clara y directa, así como para sistematizar y consolidar las disposiciones normativas, con la finalidad de que las personas usuarias, empresas operadoras y demás interesados cuenten con un instrumento normativo que contenga las disposiciones vigentes de las Condiciones de Uso bajo una nueva estructura que facilite su difusión y conocimiento. No obstante, el referido texto normativo sigue siendo amplio para que pueda ser revisado rápidamente por las personas usuarias.

En México se observa que el IFT ha elaborado una “Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, la cual condensa todos los derechos de los usuarios, y se dispone que se realice su entrega a todas las personas, al momento de la contratación. Ello permite que el usuario cuente con información precisa sobre sus derechos respecto de los diferentes temas: condiciones de la contratación, facturación, devoluciones y bonificaciones, desbloqueo de equipo, portabilidad numérica, accesibilidad, neutralidad de red, robo y extravío de equipos, entre otros.

Sitio web:

<https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/carta-de-derechos>



Cabe indicar que, en Perú se remite adjunto al contrato una Cartilla informativa, la cual contempla los principales derechos del usuario e información de contacto con el Osiptel. Por tal motivo, sin perjuicio de mantener el envío de la cartilla informativa por los beneficios observados dado su diagrama y practicidad; se considera conveniente que se evalúe que se cuente con un documento que condense los derechos de los usuarios de forma precisa y sucinta. De tal forma que sirva como un documento de consulta, que empodere al usuario en el ejercicio de sus derechos.

2) Plazo de instalación establecido

Según la normativa vigente, actualmente en el Perú no se ha establecido un plazo máximo para la instalación del servicio. Cada empresa operadora, establece en su contrato de abonado dicho plazo.



Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Artículo 23.- Instalación y/o activación del servicio

La empresa operadora debe instalar y/o activar el servicio contratado dentro del plazo que para tal efecto se haya establecido en el contrato, siempre que el abonado cuente con el equipo adecuado y brinde las facilidades necesarias para la prestación del servicio contratado.

No obstante, se observa por un lado que las personas usuarias presentan reclamos por falta de instalación del servicio y por otro, que se han fijado en algunos contratos de abonado plazos extensos de hasta treinta días hábiles, por lo que, se recomienda se evalúe la necesidad de establecer un plazo máximo para dicha instalación.

En la regulación mexicana se observa que la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, se establece un plazo máximo de diez (10) días hábiles desde la celebración del contrato de prestación de servicios para que la empresa operadora realice la instalación del servicio.



Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, 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

5. De los Contratos de Adhesión

5.2. Asimismo, los Contratos de adhesión, deben estar registrados ante la PROFECO y deben contener, cuando menos, lo siguiente:

(...)

5.2.14. Establecer que la entrega y/o instalación del Equipo Terminal de telecomunicaciones, en caso de requerirse, no podrá darse en un plazo mayor a 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del Contrato de Adhesión.

En ese sentido, se sugiere evaluar el establecimiento de un plazo máximo en la regulación peruana, a fin de que las personas usuarias puedan contar con el servicio de forma oportuna.

3) Reducción del plazo de devolución

De acuerdo con la regulación peruana, el plazo para las devoluciones de los cobros indebidos que fueron objeto de un procedimiento de reclamo es de 1 mes, o se puede hacer efectiva hasta en el recibo correspondiente al siguiente ciclo de facturación.



Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Artículo 15.- Información y oportunidad de devolución

Las devoluciones a las que se refiere el artículo 14, deben ser realizadas por la empresa operadora a más tardar en el recibo correspondiente al siguiente ciclo de facturación inmediato posterior o en el plazo máximo de un (1) mes.

En caso el monto de devolución supere el monto facturado en el ciclo correspondiente, la empresa operadora puede realizar la devolución pendiente en los siguientes ciclos de facturación, salvo el abonado solicite su devolución por otros medios.

El plazo para la devolución se computa desde la fecha de emisión de la resolución de primera instancia o desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación a la empresa operadora de la resolución del TRASU que da lugar a la devolución. La empresa operadora debe brindar información sobre el motivo, el período o las fechas involucradas, así como la tasa de interés aplicada a la devolución.

Al respecto, se observa que en la legislación mexicana se considera un plazo máximo de cinco días (5) hábiles desde la reclamación. Por tanto, se recomienda evaluar el que las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones realicen las devoluciones de los cobros indebidos objeto de reclamo en periodos más cortos. Asimismo, es de destacar que el establecer un menor plazo para la devolución del cobro indebido, permite reducir la afectación al usuario por tales hechos.



Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, 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

5 De los Contratos de Adhesión

- 5) Los Contratos de Adhesión relativos a la prestación de Servicio de Telecomunicaciones en el esquema de prepago, que sean utilizados por los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones con los consumidores deben estar registrados ante la PROFECO y contener, cuando menos, lo siguiente:
 - (...)
 - u) Establecer que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe efectuar la devolución de los cargos que realice de forma indebida, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente, estableciendo el mecanismo o procedimiento para tal efecto.

En atención a lo expuesto, se considera necesario se evalúe la pertinencia de reducir el plazo máximo para las devoluciones de cobros indebidos que fueron objeto de reclamo, salvo que la persona interesada acepte que se realicen los ajustes en los siguientes recibos, cuando el monto a devolver supere el importe de un recibo. Sobre esto último, debe considerarse que resultaría más costoso o complicado que los usuarios acudan a la empresa operadora para la devolución de un monto menor que podría ser aplicado en su siguiente recibo.

4) Bonificación por servicio no prestado, adicional al ajuste

En Perú, la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones establece la figura de devolución para los casos en los cuales se produce una interrupción del servicio. El importe a devolver solo corresponde a la parte proporcional de la renta por el periodo que el servicio se encontró interrumpido.

La figura de la compensación comprende el pago de un importe adicional por dicha interrupción o falta de servicio por parte de la empresa operadora, no obstante, solo se considera en dos escenarios: en el caso de arrendamiento de circuitos, así como para el servicio de acceso a Internet fijo.



Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Artículo 39.- Devolución por interrupciones

En caso de interrupción del servicio, la empresa operadora se sujeta a las siguientes reglas:

- (i) Cuando la tarifa o renta fija correspondiente haya sido pagada en forma adelantada, la empresa operadora debe devolver al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés. En todos los casos, la devolución al abonado de las sumas que correspondan por dichos conceptos se realiza en la misma moneda en que se facturó el servicio, encontrándose la empresa operadora impedida de realizar dicha devolución a través de una forma de pago distinta.

En caso se trate de servicios que utilizan sistemas de tarjeta de pago, la empresa operadora debe informar al Osiptel los mecanismos y metodología que utilizará para realizar la devolución a los abonados y usuarios.

La devolución se realiza conforme a los plazos establecidos en el artículo 38.

- (ii) Cuando la tarifa correspondiente se pague en forma posterior a la prestación del servicio, la empresa operadora no puede exigir dicho pago por el período que duró la interrupción.

Lo establecido en los incisos (i) y (ii) del presente artículo, también es aplicable respecto de los servicios suplementarios o adicionales.

Una vez restituido el servicio, la empresa operadora debe permitir que el abonado o usuario pueda continuar utilizando el saldo del crédito que le corresponda, inclusive durante el ciclo de facturación inmediato posterior, cuando dicho saldo no ha podido ser consumido en el ciclo de facturación regular debido a la interrupción del servicio. Esta regla es aplicable tanto para los servicios cuya tarifa o renta fija se paga de forma adelantada como para los que utilizan sistemas de tarjetas de pago.”

Artículo 39-A.- Compensación por interrupciones en el servicio de acceso a Internet fijo

En el caso de las interrupciones del servicio de acceso a Internet fijo brindado en áreas urbanas, originadas por causas atribuibles a la empresa operadora, dicha empresa operadora deberá efectuar una compensación al abonado, en forma adicional a la devolución aplicable conforme al artículo 39.

Para la aplicación del presente artículo, una interrupción del servicio originada por causa atribuible a la empresa operadora corresponde a cualquier interrupción del servicio que no resulta de responsabilidad del abonado o usuario, con excepción de las interrupciones del servicio producidas: i) por trabajos de mantenimiento, o, ii) por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.

El monto por compensación al abonado por interrupción del servicio se determina de acuerdo a la siguiente regla: Enlace Web: Regla (PDF). La compensación al abonado por interrupción del servicio se realiza manera conjunta con la devolución correspondiente, de acuerdo a los plazos establecidos en el artículo 38.º(*)

ANEXO 7: DISPOSICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS**2.- OBLIGACIONES Y DERECHOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS****2.5.- Compensación en caso de interrupción**

El arrendador tiene la obligación de devolver el monto facturado durante el periodo de la interrupción. Adicionalmente, debe compensar a los arrendatarios que se encuentren habilitados para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, cuando por causas no atribuibles a éstos, se suspendan los servicios de algún circuito, salvo en los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor siempre que el arrendador hubiera actuado diligentemente.

No obstante, en la legislación mexicana se reconoce la figura de la bonificación, mediante la cual se otorga al usuario un importe adicional al ajuste de la parte proporcional de la renta, respecto de todos los servicios públicos de telecomunicaciones sin excepción. La bonificación que la empresa operadora debe otorgar como mínimo corresponde al 20% del monto del periodo de afectación.



Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, 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

5 De los Contratos de Adhesión

5.2 Asimismo, los Contratos de adhesión, deben estar registrados ante la PROFECO y deben contener, cuando menos, lo siguiente:
(...)

5.2.18 Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, éste debe compensar al Consumidor; la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.

El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe establecer en el Contrato de adhesión los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior.

Al respecto, se observa que la interrupción de cualquier servicio público de telecomunicaciones genera una afectación en los usuarios que debe ser “compensada” (en términos de Perú) o ameritar una bonificación (en términos de México). Considerando ello y con la finalidad de generar mayores incentivos a la empresa operadora para que tenga una actuación diligente respecto de la prestación de sus servicios, se sugiere evaluar la regulación mexicana a fin de disponer que ante la interrupción o falta de servicio se otorgue al usuario un importe adicional al ajuste de la parte proporcional de la renta, respecto de todos los servicios públicos de telecomunicaciones.

5) Reglas sobre portabilidad numérica

Respecto de las reglas sobre portabilidad numérica, en Perú se establece que la empresa operadora cedente puede objetar la portabilidad si el servicio móvil o de telefonía fija tiene una deuda exigible, entendiéndose por tal a una deuda que corresponda al último recibo vencido que no se encuentre reclamada o garantizada.

Del mismo modo, se puede objetar la portabilidad si el servicio fue dado de baja hace más de 30 días calendario.¹⁵



Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 286-2018-CD-OSIPTTEL

Artículo 2.- Definiciones.

Para efectos de la presente norma, se entenderá como:

(...)

15. Deuda Exigible: Deuda facturada conforme a lo dispuesto en las Condiciones de Uso, no cancelada en la fecha de vencimiento señalada en el último recibo vencido, correspondiente al número telefónico cuya portabilidad sea requerida. Esta deuda perderá la condición de deuda exigible si: (i) es pagada, (ii) está garantizada hasta por el importe adeudado que figura en el último recibo vencido a la fecha de la presentación de la solicitud de portabilidad, (iii) el concesionario a través de cualquier canal de pago cobra un monto menor de la deuda que figura en el recibo facturado a fin que el abonado mantenga una deuda o, (iv) se encuentra comprendida en un procedimiento de reclamo por concepto de facturación del servicio.

Artículo 4.- Derecho a la Portabilidad.

Todo abonado del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija tiene derecho a la portabilidad de su número telefónico, independientemente de la modalidad de pago contratado.

Este derecho a la portabilidad se extiende a los suscriptores de las facilidades de red inteligente brindados a través de la serie 80C.

El ejercicio de este derecho sólo puede ser objetado por el Concesionario Cedente si:

- (i) El abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, tiene suspendido el servicio por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido, de acuerdo a lo establecido en las Condiciones de Uso.
- (ii) El abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, tiene deuda exigible, respecto al último recibo telefónico vencido, con el Concesionario Cedente.
- (iii) El abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, no cuenta con una relación contractual con el Concesionario Cedente por haberse dado de baja y no se encuentra dentro del plazo de los treinta (30) días calendario al que se refiere el artículo 8.
- (iv) El abonado, a la fecha de la solicitud de la portabilidad no tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, contados desde la fecha de habilitación del número telefónico en su red.

Los conceptos facturados al abonado como consecuencia de la terminación del contrato por el ejercicio de su derecho a la portabilidad, no se encuentran dentro de la presente definición.

¹⁵ Cabe precisar que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 017-2024-CD/OSIPTTEL se aprobó el nuevo Reglamento de Portabilidad Numérica en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija, el cual no admite el ejercicio del derecho a la portabilidad de líneas suspendidas o dadas de baja por el riesgo de seguridad al no poderse enviar el código (PIN) de seguridad que permita validar la intención del abonado de iniciar el proceso de portabilidad. Dicho Reglamento entrará en vigencia en diciembre de 2024.

Si bien la primera disposición busca evitar que se incrementen los índices de morosidad en el sector, debe tenerse en cuenta que la portabilidad implica en el fondo la baja del servicio con la empresa operadora cedente. Y en el supuesto de baja, no se admite ningún condicionamiento. Por tanto, podría aplicarse la misma lógica a la portabilidad numérica.

De otro lado, respecto del plazo para portar después de ocurrida la baja del servicio, debe tenerse en cuenta que la empresa operadora se encuentra prohibida de reutilizar el número con otro abonado durante los primeros 90 días, por lo que, no existe una situación relevante que impida que el usuario pueda tener más tiempo, luego de haber dado de baja, para solicitar la portabilidad de dicho servicio hacia otro operador, con la finalidad de no perder su número telefónico.

Al respecto, en la legislación mexicana se observa que no se admite ningún condicionamiento para la portabilidad y que se otorga un plazo de 40 días calendario o naturales posterior a la baja del servicio para solicitar su portabilidad.



Reglas de Portabilidad Numérica y modifica el Plan Técnico Fundamental de Numeración, el Plan Técnico Fundamental de Señalización y las especificaciones operativas para la implantación de portabilidad de números geográficos y no geográficos

Regla 13. Derechos de los Usuarios.

Sin perjuicio de lo establecido en la Ley y demás disposiciones legales y administrativas aplicables, los Usuarios gozarán de los siguientes derechos en materia de Portabilidad los cuales son irrenunciables:

- I. A conservar de manera gratuita, el número fijo, móvil o no geográfico a través del cual reciben el servicio de telecomunicaciones, con la única condición de que el servicio asociado a dicho número esté activo o, en caso de cancelación, no hayan transcurrido más de 40 (cuarenta) días naturales;

(...)

Regla 16. Condiciones Contractuales.

Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones no podrán establecer condiciones contractuales o prácticas comerciales que discriminen o limiten directa o indirectamente el derecho de los Usuarios a portar su número.

La Portabilidad no exentará a los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones de cumplir con sus obligaciones contractuales, entre las que se incluyen de manera enunciativa mas no limitativa, la devolución de depósitos o garantías al Usuario, la cancelación de cargos recurrentes, entre otros.

El cumplimiento de los derechos y obligaciones contractuales no debe ser una barrera para la implantación efectiva de la Portabilidad y los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deberán observar lo establecido en la Regla 13 fracción VI, respecto a la cancelación automática de los servicios, en el entendido de que dicha cancelación sólo se actualizará cuando la portabilidad se ejecute de manera exitosa.

En los contratos de nuevos servicios que celebre un Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones en calidad de Proveedor Receptor, se deberá incluir una cláusula en la que se prevea el derecho del Usuario a cancelar los servicios, sin el pago de penas convencionales, si la Portabilidad no se ejecuta dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al Usuario.

(...)

En atención a lo expuesto, se sugiere evaluar las reglas de portabilidad a fin de favorecer su aplicación y evitar rechazos por parte de la empresa cedente, que muchas veces son injustificados. Ello, a fin de que la persona usuaria pueda utilizar el número con la empresa que mejor le convenga. Es importante señalar que, si bien en la legislación mexicana no se observan limitantes para la portabilidad, si la persona usuaria cuenta con algún adeudo, el cambio de compañía no le exime de las responsabilidades contraídas, por lo que el proveedor cedente, aún puede requerirle el pago, mediante las medidas establecidas en la legislación.

6) Medidas a favor de personas con discapacidad

Para facilitar el acceso a la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones por parte de las personas usuarias con discapacidad, resulta necesario que tengan a su alcance equipos terminales que cuenten con funcionalidades que les permitan su uso.

Al respecto, si bien el Osiptel no cuenta con competencia en el mercado de comercialización de equipos terminales, podría establecerse en la legislación el derecho a contar con equipos terminales fijos o móviles con funcionalidades que les permita su uso ante una discapacidad motriz, visual o auditiva.

En México, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión reconoce este derecho y el IFT, a través de sus Lineamientos, ha establecido la obligación de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y móvil de contar con un catálogo de este tipo de equipos, con información de su disponibilidad, funcionalidades y precio.



Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Artículo 200. Además de los derechos previstos en esta Ley y con el objeto de que exista una igualdad real de oportunidades, los usuarios con discapacidad gozarán de los siguientes derechos:

(...)

- III. A contar, previa solicitud del usuario, con equipos terminales que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones que permitan la accesibilidad de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva a los servicios de telecomunicaciones;

(...)



Lineamientos generales de accesibilidad a servicios de telecomunicaciones para los usuarios con discapacidad

Artículo 11.

Los Concesionarios y Autorizados que presten el servicio de telefonía fija, deberán contar con un catálogo de equipos terminales que contengan funcionalidades de Accesibilidad para Personas con Discapacidad motriz, visual y auditiva. Lo anterior, con la finalidad de que dichos equipos terminales sean proporcionados a los Usuarios con Discapacidad que los soliciten a través de los Sistemas de Atención al público que tengan habilitados, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a su solicitud.

Artículo 12.

Los Concesionarios y Autorizados que presten el servicio de telefonía móvil, deberán contar con un catálogo que distinga los equipos terminales que comercializan y que cuentan con funcionalidades de Accesibilidad para Personas con Discapacidad motriz, visual y auditiva, distinguiéndolos del resto, con la finalidad de que los Usuarios con Discapacidad los identifiquen y puedan adquirirlos.

Los Concesionarios y Autorizados podrán utilizar la información de los equipos terminales con funcionalidades de Accesibilidad que existen en el mercado nacional, que el Instituto pondrá a disposición de los Usuarios con Discapacidad a través de su portal de Internet.

Artículo 13.

Los Concesionarios y Autorizados publicarán y actualizarán permanentemente, a través de sus portales de Internet, el catálogo de equipos terminales a que hacen referencia los artículos anteriores y proporcionarán la información contenida en ellos, a través de sus Sistemas de Atención al público. Dichos catálogos, deberán incluir las características básicas de los equipos terminales, su disponibilidad, así como su precio.

En ese sentido, se sugiere se evalúe la incorporación de esta práctica en la legislación peruana, a fin de facilitar el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones por parte de los usuarios con discapacidad.

3.2 Fortalezas y mejoras en los sistemas de quejas

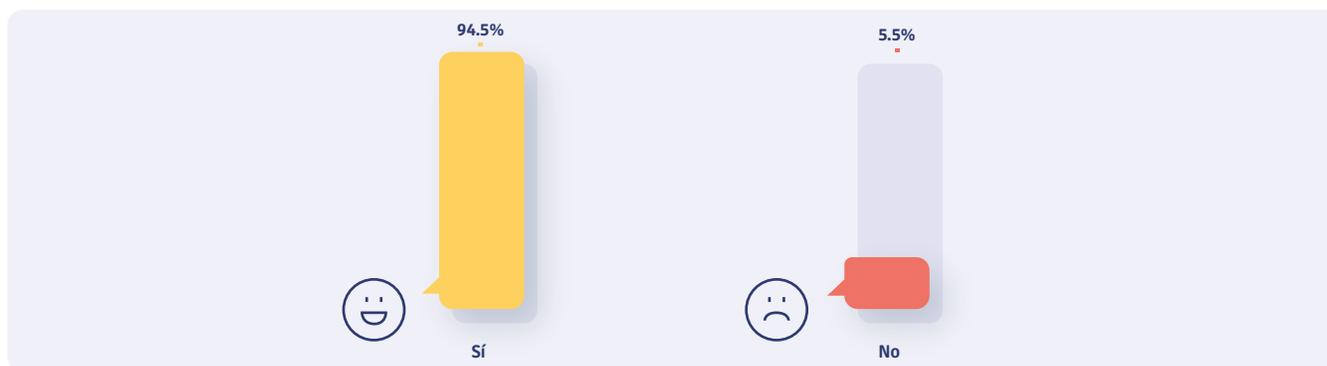
Dentro de las actividades más cercanas a las personas usuarias, está la recepción y atención de quejas por parte de las instituciones gubernamentales. Normalmente, las personas se acercan tanto al IFT como a Osiptel, buscando apoyo por una situación que no han podido solucionar directamente con la empresa que les presta el servicio.

En ese sentido, vale la pena conocer a fondo los sistemas que cada país ha implementado, reconocer sus fortalezas y observar las medidas para su mejora o actualización. Ello, dentro del marco normativo y facultades aplicables a cada organismo.

3.2.1 Fortalezas y mejoras del sistema Soy Usuario de México.

• **Fortalezas**

- **Alto nivel de aceptación y reconocimiento de las personas usuarias.**- De acuerdo con el Cuarto Informe Estadístico Trimestral 2023 de Soy Usuario, correspondiente al periodo de octubre a diciembre de 2023, el 94.5% de las personas que respondieron la encuesta de calidad indicaron que sí recomiendan el uso del sistema para la resolución de sus inconformidades.



Fuente: Cuarto Informe Estadístico Trimestral 2023 de Soy Usuario

Se puede observar que existe un alto nivel de satisfacción de las personas que han utilizado el sistema Soy Usuario.

- **Transparencia en la información.**- El IFT publica, de manera trimestral, un informe en el cual se exponen las estadísticas de las inconformidades registradas a través del sistema Soy Usuario, donde se indican los hallazgos más sobresalientes, para que las personas interesadas puedan contar con elementos de análisis y puedan tomar decisiones más informadas respecto de la contratación y continuidad de sus servicios.

En una primera parte se presenta información general sobre el total de inconformidades recibidas en el periodo y su clasificación. Asimismo, se incluye información destinada a desglosar la atención que dieron las empresas a los folios canalizados; para una mejor comparación, se presentan dos partes: empresas con mayor número de folios y empresas con menor número.

También se presenta el detalle de la asesoría otorgada por la Profeco y de los folios que les fueron canalizados; así como la atención que dieron las empresas en el trimestre anteriormente reportado.

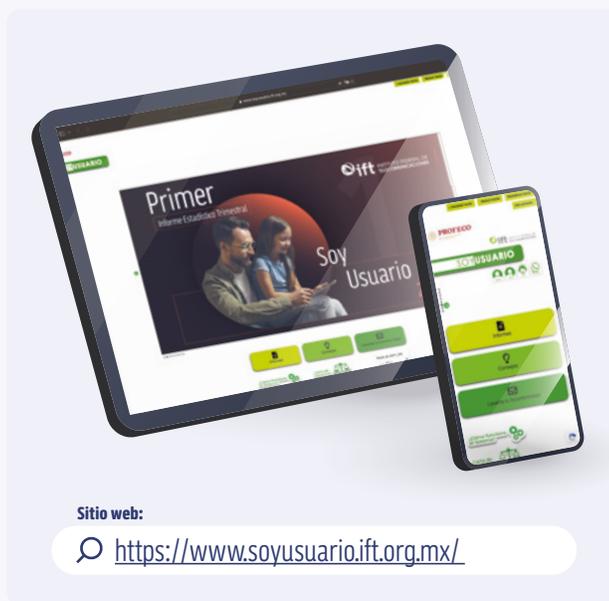
Finalmente, se presenta la metodología para cada sección y, en su caso, las fórmulas utilizadas para la obtención de los resultados.

Esta práctica brinda mayor transparencia sobre la efectividad del sistema y permite que las personas interesadas puedan comparar el comportamiento de las empresas respecto de la atención de las inconformidades, lo cual puede ser un factor a considerar para la elección de un proveedor.

- **Incentivo a los proveedores mediante eventos de premiación.** - El IFT ha implementado un reconocimiento a las Buenas Prácticas de

la Industria, mediante el cual reconoce, entre otros, a los concesionarios y/o autorizados de servicios de telecomunicaciones que tuvieron un desempeño sobresaliente al atender las inconformidades presentadas por las personas usuarias en el sistema Soy Usuario.

Las variables consideradas son: tiempo de atención, folios calificados como satisfechos, folios calificados como insatisfechos, folios no atendidos (cerrados por el IFT), inconformidades asignadas a PROFECO y porcentaje de folios atendidos.



Esta práctica tiene como objetivos difundir el desempeño de todas las empresas evaluadas, a efecto de que las personas usuarias, visualicen y comparen los resultados y compromisos de cada uno de los proveedores; incentivar la sana competencia entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones y; favorecer la transparencia en la información para los usuarios de servicios.

- **Atención personalizada.** - Para dar una mayor atención y resolver dudas de los usuarios, para cada folio que ingresa en el sistema, personal del IFT otorga una asesoría personalizada a través de correo electrónico. Esto ha permitido identificar algunos casos sobresalientes, dar un mayor seguimiento con los proveedores y resolver dudas específicas de las personas usuarias.

• **Propuestas de mejoras**

- **Reducción de plazos de atención.** - Según el procedimiento establecido para el uso del sistema Soy Usuario, se otorga un plazo de hasta 15 días hábiles para que la empresa operadora brinde una respuesta a las inconformidades presentadas.

De acuerdo con el Cuarto Informe Estadístico Trimestral 2023 de Soy Usuario, las inconformidades son resultas por la mayor parte de los principales operadores, en menos de 10 días hábiles.

- **Adhesión obligatoria de las empresas operadoras.** - Se observa que el esquema que maneja el IFT es que las empresas operadoras suscriban un Documento de Entendimiento para acceder al Sistema Soy Usuario, sin embargo, no todas las empresas firman el Documento, dada la naturaleza jurídica del IFT y las facultades en materia de representación y conciliación usuarios-proveedores.

No obstante, sería importante identificar la base normativa a fin de que todas las empresas que cuenten con título de concesión o autorización para prestar servicios de telecomunicaciones, deben suscribirse y atender las inconformidades ingresadas a través del sistema Soy Usuario.

Cabe hacer notar que, para los casos de empresas que no tienen convenio firmado, personal de la Dirección de Atención al Usuario, realiza una búsqueda de los contactos y da el seguimiento vía correo electrónico, lo que genera, una atención menos eficiente para el caso y más tardada y, en el peor de los casos, falta de respuesta por parte del operador; esto, en detrimento de las personas usuarias.



Fuente: Cuarto Informe Estadístico Trimestral 2023 de Soy Usuario

En ese sentido, se considera ajustar el plazo otorgado, con la finalidad de incentivar a una atención más ágil sobre los problemas reportados. Esta acción implicaría la modificación y suscripción del Documento de Entendimiento que firman las empresas para uso del sistema, lo cual puede ser una labor burocrática un tanto exhaustiva, no obstante, vale la pena buscar ese compromiso.

- **Respuesta obligatoria y con campos mínimos para principales casuísticas.** - Un punto importante a considerar es que se observa que no en todos los casos la empresa es clara en informar el resultado de la atención de la inconformidad registrada. Y, en algunas ocasiones, las empresas no otorgan una respuesta a la problemática de las personas usuarias.

Así, según el Cuarto Informe Estadístico Trimestral 2023 de Soy Usuario “Se turnaron 613 casos a empresas con menor número de inconformidades, donde el 58.2% (357) de casos fueron atendidos, el 8.2% (50) fueron cerrados por el IFT y el 14.7% (90) se encuentran en proceso de atención. El restante 18.9% (116) son casos cancelados o desechados”. [énfasis añadido]

En ese sentido, se considera importante encontrar algún mecanismo que impida a la empresa no dar atención a los casos remitidos.

- **Difusión de resultados a través de medios cercanos a las personas usuarias.** - Si bien el IFT realiza la publicación de las estadísticas de Soy Usuario a través del informe trimestral, se observa que dicho documento comprende información detallada que requiere de mayor tiempo y dedicación para su lectura.

Los resultados del comportamiento de las empresas operadoras sobre la atención de las inconformidades constituye información relevante, siendo que puede ser un factor para considerar previo a la contratación o adquisición de servicio con un determinado operador.

Al respecto, es de considerar que según la “Primera encuesta 2023 Usuarios de servicios de telecomunicaciones”¹⁶, las personas usuarias de los servicios de Internet fijo e Internet móvil, en un mayor porcentaje, acceden a dicho servicios para hacer uso de aplicativos mensajería instantánea y redes sociales.

Gráfico N° 3: Principales actividades que realizan los usuarios en su teléfono móvil a través de Internet fijo y/o móvil

 Personas usuarias con alguna discapacidad			 Personas usuarias sin alguna discapacidad
89.0%		Mensajes de texto (WhatsApp, Telegram, etc.)	92.5%
68.0%		Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, etc.)	84.3%
65.2%		Ver videos (YouTube)	75.8%
61.6%		Uso de e-mail (o correo electrónico)	67.8%
59.2%		Mapas / ubicaciones / direcciones (Google Maps, Waze, etc.)	71.3%
54.4%		Ver noticias	60.2%
53.6%		Hacer llamadas o video llamadas vía Internet (Skype, Zoom, FaceTime, etc.)	62.4%
53.5%		Para el trabajo	70.8%
42.9%		Pedir un taxi (Uber, Cabify, DiDi, etc.)	41.1%
38.6%		Accede a contenidos de audio (Spotify, Google Music, etc.)	47.4%
37.2%		Para estudiar	46.0%
32.2%		Jugar (juegos de video en Internet)	27.8%
29.9%		Transacciones bancarias	38.4%
28.1%		Ver películas, series (Netflix, ViX, Claro video, Disney+, Amazon Prime Video, HBO Max, etc.)	38.0%
27.0%		Compras por Internet	35.6%
21.7%		Pedir comida (Uber eats, DiDi Food, Rappi, etc.)	30.2%

Fuente: Primera encuesta 2023 Usuarios de servicios de telecomunicaciones

¹⁶ Primera Encuesta 2023 Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, Disponible en <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/primerencuesta2023vacc.pdf>

En ese sentido, los resultados de Soy Usuario se sugiere sean difundidos a través de aplicativos de mensajería instantánea y redes sociales que tienen un mayor alcance como, por ejemplo, WhatsApp, Tiktok, Instagram, Facebook, LinkedIn, entre otros, con videos e información más amigable para despertar el interés de las personas usuarias. Para tal efecto, se considera que los temas básicos a difundir son:

- a. La cantidad de inconformidades ingresadas en el mes en total y los Estados en los cuales se presentaron más casos.
- b. Los principales problemas y servicios reportados
- c. Las empresas que cuentan con más inconformidades, el plazo de su atención y el porcentaje de casos atendidos por estas.
- d. La importancia y ventajas de utilización del sistema para la resolución de las inconformidades.

- Unificación de Soy usuario y el sistema de la Profeco (Concilianet)

Conforme se observa en el siguiente diagrama, el uso del sistema Soy Usuario implica que la empresa operadora tome conocimiento del problema que lo aqueja, y cuente con un plazo para pronunciarse. Dicho proceso conforme se encuentra actualmente establecido, puede tomar hasta 15 días hábiles. No obstante, no es un proceso obligatorio para la empresa operadora, por lo que esta etapa podría ser inefectiva. Ciertamente, en caso de que la persona usuaria no esté conforme con la respuesta de la empresa o esta no le haya brindado alguna respuesta, el caso puede ser derivado a Profeco.

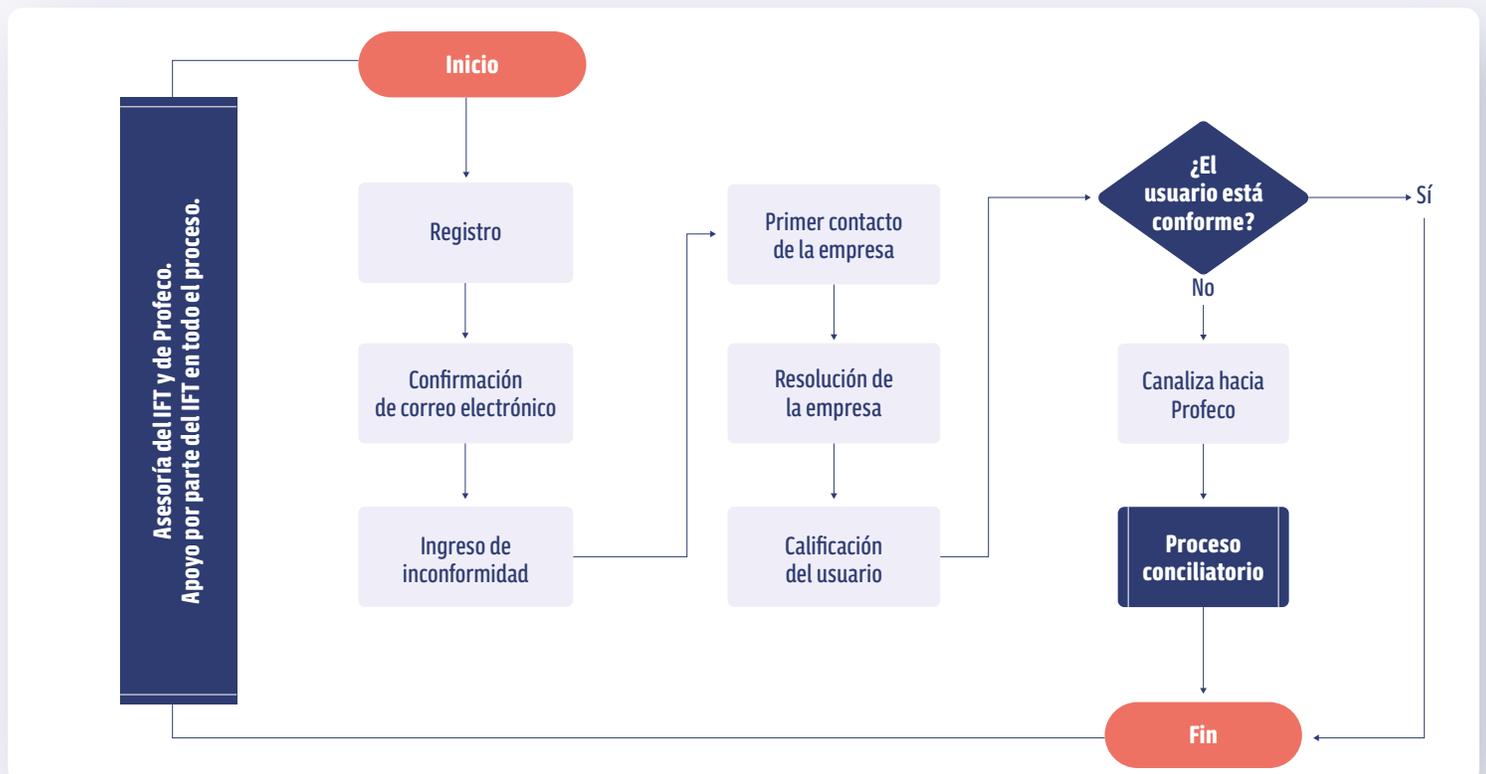
Al canalizar el caso hacia Profeco, se inicia un proceso conciliatorio, lo cual implica que, por segunda vez, el caso pase para una evaluación. Para ello,

la Profeco cuenta con el sistema Concilianet (donde se encuentran algunas empresas de telecomunicaciones) y las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO).¹⁷

Si una persona no está de acuerdo con la resolución del proceso pre conciliatorio, tiene la opción de canalizar su caso hacia la Profeco, e iniciar el proceso conciliatorio. Debido a que no hay una coincidencia entre las empresas que pre concilian en Soy Usuario y las que están en Concilianet, en algunos casos, las personas usuarias se ven en la necesidad de ingresar nuevamente el proceso, desde cero, ante la Profeco.

Sería importante, a fin de facilitar el proceso a las personas usuarias, que los sistemas Soy Usuario y Concilianet, estén totalmente comunicados y que las empresas de telecomunicaciones estén disponibles en ambos sistemas; de tal manera que lo realizado en la pre conciliación sirva de base para iniciar el proceso conciliatorio ante la Profeco. Ello a fin de ahorrar tiempo y desgaste a las personas interesadas.

En atención a lo expuesto, se sugiere evaluar la presentación de propuestas de modificación de la legislación vigente, a fin de establecer la unificación del proceso, así como verificar las capacidades técnicas de los sistemas y la manera en que, de manera obligatoria, las empresas deben atender las quejas.



¹⁷ Mayor información en <https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp> y <https://www.gob.mx/profeco/documentos/tuviste-algun-problema-de-consumo?state=published>

3.2.2 Fortalezas y mejoras del sistema Checa tu caso de Perú

• **Fortalezas**

- **Alto nivel de solución de casos reportados.**- A través de Checa tu caso, en el año 2022, se gestionaron 13,786 de los cuales el 85% fue solucionado, conforme se puede observar del siguiente gráfico:

Respuesta de la empresa	2022	Efectividad 2022	
<ul style="list-style-type: none"> • Solucionado • Solución programada • Caso en plazo y con código SAR • Improcedente 	<p>6,143</p> <p>5,584</p> <p>5</p> <p>1,639</p>	85%	
<ul style="list-style-type: none"> • Rechazado por Duplicado • Rechazado por estar en Reclamo • Sin respuesta con plazo vencido 	<p>75</p> <p>319</p> <p>21</p>		15%
Total general	13,786		

Fuente: Elaboración propia con datos de Osiptel.

- **Proceso automatizado.**- Todo el proceso del Checa tu caso se encuentra automatizado. El Sistema monitorea todo el proceso desde el registro del problema; la atención por parte del Operador; la calificación del usuario final de la atención y; finalmente, si lo amerita, el registro del reclamo ate Osiptel.

Adicionalmente, el Sistema permite obtener información estadística útil, que ayuda a identificar los problemas más recurrentes, los tiempos de solución a los mismos, detectar a las empresas que registran la mayor cantidad de inconvenientes, entre otros.

El Sistema provee el medio para conocer la calificación de la solución al problema y/o inconveniente realizado por el propio usuario.



- **Obligatoriedad de uso para los proveedores.-** De acuerdo con el Reglamento para Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, las empresas que cuentan con más de 500 mil abonados se encuentran obligadas a conectarse con el sistema Checa tu caso. Ello permite brindar mayor seguridad a las personas usuarias respecto de la atención del caso que reporta.

- **Propuestas de mejoras**

- **Difusión de resultados de Checa tu caso, mediante informes trimestrales que incluya detalles técnicos.-** Considerando que Checa tu caso se ha encontrado en una etapa de “marcha blanca”, el Osiptel viene realizando reportes periódicos de manera interna. No obstante, es importante que las personas usuarias conozcan la información estadística de la gestión de los casos que se realiza a través de esta importante herramienta, lo cual contribuye a que puedan tomar decisiones mejor informados sobre el operador a elegir.

Conforme se mencionó previamente, se puede evaluar el replicar la práctica que realiza el IFT sobre los informes trimestrales de Soy Usuario, que brinda información detallada sobre el comportamiento de las empresas operadoras respecto de las inconformidades reportadas, así como su difusión.

- **Incentivo a los proveedores mediante eventos de premiación.-** Una de las formas efectivas de alcanzar el cumplimiento normativo es por medio de la entrega de incentivos. En ese sentido, se sugiere evaluar la distinción a aquellas empresas operadoras que brinden una atención oportuna y efectiva sobre los casos reportados mediante el Checa tu caso.

Al respecto, puede considerarse la experiencia del IFT, que emite un reconocimiento por buenas prácticas a aquellas empresas operadoras que, entre otros, tuvieron la mejor atención de las inconformidades registradas a través de Soy Usuario.

- **Conexión obligatoria de las empresas operadoras de menor tamaño.-**

El sector de telecomunicaciones se mantiene en constante evolución. Así, actualmente, el servicio de acceso a Internet fijo es uno de los que son más demandados por las personas usuarias y la oferta comercial se viene incrementando por parte de nuevos operadores. En ese sentido considerando que, en el marco de dicha prestación de servicio pueden presentarse problemas que requieran ser gestionados con intervención del Osiptel, se recomienda evaluar la pertinencia de establecer una conexión obligatoria a operadores que tengan menos de 500 mil abonados.

- **Difusión masiva.-**

Considerando el periodo de “marcha blanca” que ha tenido el Checa tu caso, así como las mejoras realizadas, según el nuevo instructivo técnico aprobado en el año 2023, se sugiere iniciar una campaña de difusión masiva sobre la herramienta, a fin de que pueda ser empleada por más personas.

En el caso del IFT se observa que el sistema Soy Usuario es difundido a través de su página web, redes sociales, y eventos que realiza dicha institución, por lo que es importante replicar dicha práctica.



3.3 Logística necesaria para fortalecer a las direcciones de atención al usuario del IFT y del Osiptel

En este apartado, se presentan algunas acciones a considerar, que surgen del intercambio de información entre representantes de ambas instituciones y que tienen que ver con la atención directa a personas usuarias, del día a día.



En México

- **Espacio exclusivo, adecuado e identificado.**- Con la finalidad de que las personas usuarias puedan tener una atención más cercana, se recomienda que se brinde al área de atención al usuario un espacio exclusivo para la función de apoyo y orientación, el cual sea de fácil acceso, infraestructura accesible, debidamente identificado y cuente con facilidades para la espera y atención hacia las personas interesadas.

Adicional, se recomienda contar con una computadora que las personas usuarias puedan utilizar por cuenta propia o con apoyo del personal, a fin de ingresar y dar seguimiento a sus inconformidades. En ese mismo sentido, debe haber un multifuncional cercano, a fin de imprimir los acuses o, en su caso, apoyar a las personas con el escaneo de sus documentos probatorios.

Si bien una de las grandes ventajas del internet y del uso de sistemas electrónicos es que las personas pueden presentar sus inconformidades desde cualquier lugar, también es cierto que hay una buena cantidad de usuarios que no saben, no quieren o no pueden utilizar los medios electrónicos. Así, resulta importante que el IFT cuente con un espacio abierto, cómodo, accesible y equipado para apoyar a las personas que así lo soliciten.

- **Personal a dedicación exclusiva.**- Se observa que el personal de la Dirección de Atención al Usuario del IFT tiene a cargo el número telefónico de la entidad (conmutador), el cual está destinado trasladar las llamadas al personal responsable de cada caso o área. Se sugiere que dicha función sea asignada al área administrativa correspondiente. De esta manera se evita distraer recursos en temas ajenos a la atención a usuarios.

En su caso, se recomienda verificar el número de personas asignadas a la Dirección de Atención al Usuario, pues la estructura (5 personas) parece pequeña, respecto de la gran cantidad de casos, el trabajado minucioso que se requiere y, la importancia de ser la ventanilla o puerta de entrada con que cuentan las personas usuarias para acercarse al IFT.



En Perú

- **Tercerización del call center de orientación a usuarios.-** Considerando el volumen de llamadas que ingresan al Osiptel para orientación, se sugiere continuar evaluando la tercerización de todo o parte de la atención telefónica.¹⁸

Al respecto, se puede observar la experiencia exitosa que tiene el IFT respecto de la atención a personas usuarias, por una empresa tercerizada, especialista en atención telefónica.

El Centro de Contacto de Atención al Usuario del IFT comenzó a operar el 30 de agosto de 2018, observándose a la fecha un incremento en el número de comunicaciones atendidas por personal exclusivo.

Año	Llamadas al 800	Chats	Whatspp	Total
2018	11,446	0	0	11,446
2019	39,156	4,065	0	43,221
2020	32,592	3,747	0	36,339
2021	30,077	5,353	6,050	41,480
2022	28,735	5,526	6,068	40,329
2023	27,174	8,226	7,465	42,865
Total	169,180	26,917	19,583	215,680

Fuente: Elaboración propia con datos de la Dirección de Atención al Usuario del IFT.

Con una constante capacitación y revisión de la calidad, el *call center*, puede ser de gran apoyo para atender las dudas generales de las personas usuarias respecto del ejercicio de sus derechos, sin que personal de la institución, deba desatender el seguimiento y análisis de casos que así lo requieren. No obstante, aquellos casos que requieran mayor análisis sí deben ser transferidos, por algún medio, al personal de Osiptel.

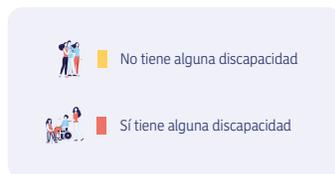
- **Análisis de información estadística considerando a las personas con discapacidad.-** Teniendo en cuenta la importancia de las personas que tienen necesidades específicas de atención, resulta significativo que en las encuestas que se llevan a cabo respecto de la atención a usuarios se puede realizar dicha la desagregación incluyendo a las personas con discapacidad.

Al respecto, en el IFT se realiza un análisis desagregado, conforme se puede observar a continuación de un extracto de la Primera encuesta 2023 Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

Principales Hallazgos

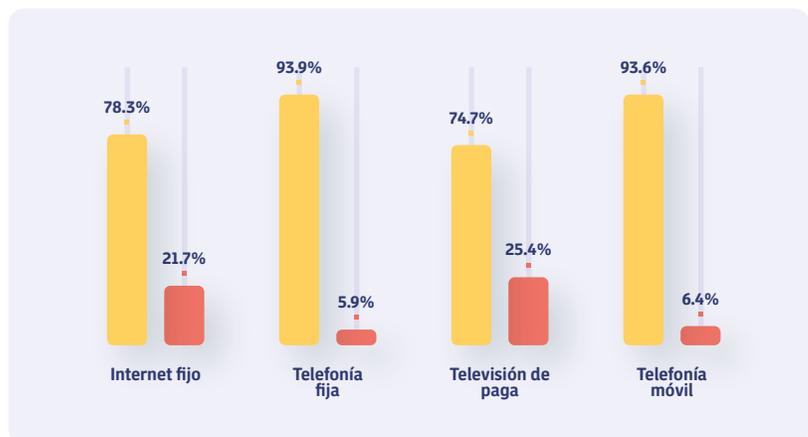


Perfil de las personas usuarias sin y con alguna discapacidad



Nota. Debido a que se excluyen las respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

Fuente: Primera encuesta 2023 Usuarios de servicios de telecomunicaciones



¹⁸ Cabe indicar que, en el presente año 2024 el Osiptel ha seleccionado el proveedor del servicio de *call center*, encontrándose programado el inicio de operaciones para el mes de setiembre de 2024.

IV. CONCLUSIONES

Análisis de la atención a personas usuarias de servicios de telecomunicaciones
| México-Perú



1. El Instituto Federal de Telecomunicaciones de México (IFT) y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones de Perú (Osiptel), si bien no cuentan con las mismas facultades para intervenir en la protección de las personas usuarias de telecomunicaciones, desde el rol que ejerce cada entidad respecto de este sector, vienen adoptando distintas medidas regulatorias e implementando diferentes herramientas con la finalidad de incrementar la protección de las personas usuarias de los servicios públicos de telecomunicaciones, al brindar mayor información y facilitar la realización de sus trámites y reclamos o inconformidades.
2. Se recomienda evaluar las mejoras propuestas a los sistemas de atención Soy Usuario y Checa tu caso, así como el fortalecimiento de las Direcciones de Atención al Usuario de cada país, siendo que ello contribuirá en mejorar la satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos de telecomunicaciones de México y Perú, respectivamente.
3. El programa de estancia profesional resultó muy enriquecedor pues, a pesar de la información que hay en la red y de las llamadas telefónicas que puedan tenerse, el poder ver “en vivo” los procesos, los casos y cada tema relevante, resulta mucho más educativo. Este tipo de ejercicios son muy enriquecedores para ambos países y obliga a ambos a ver cómo se desarrollan las mismas facultades, bajo diferentes entornos, lo cual resulta beneficio para las personas usuarias.
4. De los derechos señalados, se pueden observar similitudes, pero también acciones que pueden ser complementarias o tomadas para mejorar los procesos y normatividad en ambos países.

Apéndice. Herramientas de difusión y atención a personas usuarias en México y Perú

Análisis de la atención a personas usuarias de servicios de telecomunicaciones | México-Perú



Tanto el IFT como el Osiptel, han desarrollado diversas herramientas y aplicativos de acceso vía internet, que sirven de guía y/o apoyo a las personas usuarias para el ejercicio de sus derechos en materia de telecomunicaciones.

Estas herramientas también sirven para que las personas usuarias puedan estar mejor informadas respecto del funcionamiento y características de sus servicios contratados o adquiridos.

A continuación se presentan las que se consideran más relevantes para las personas usuarias, actualizadas al mes de diciembre de 2023.



En México

El IFT ha desarrollado diversas herramientas, así como 3 microsítios, que ofrecen apoyo a las personas usuarias para el uso de sus servicios de telecomunicaciones e información sobre el ejercicio de sus derechos.

Herramientas

1) Catálogo de Dispositivos IoT

El IFT implementó este Catálogo de “Internet de las Cosas” (IoT, por sus siglas en inglés), con la finalidad de ofrecer información sobre las principales características y políticas de privacidad definidas por los fabricantes de algunos dispositivos que se comercializan en México y que han sido homologados ante el Instituto.

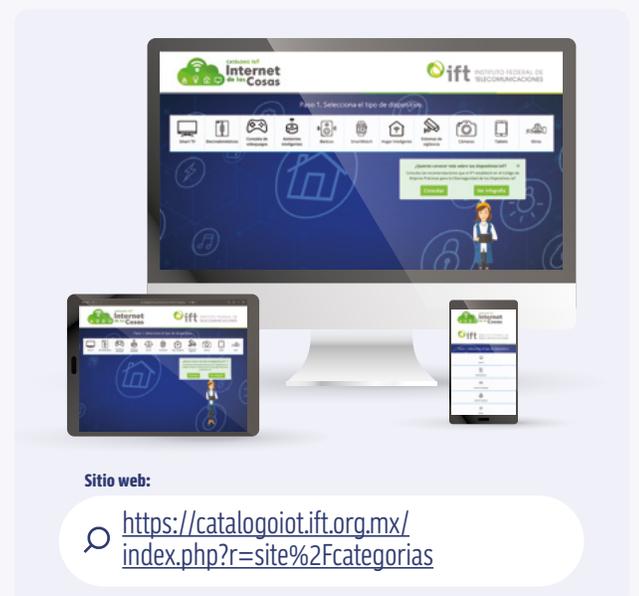
El Catálogo de Dispositivos IoT integra información de los equipos con conectividad Wi-Fi, atendiendo a las siguientes clasificaciones: smart tv, electrodomésticos, consolas de videojuegos, asistentes inteligentes, smartwatch, hogar inteligente, sistemas de vigilancia, cámaras, tablets y otros.

Entre las principales funciones del Catálogo de Dispositivos IoT, se encuentran la posibilidad de que las personas usuarias puedan seleccionar y filtrar los equipos terminales atendiendo a su clasificación y características.

Asimismo, en la herramienta se puede conocer la dirección electrónica donde están disponibles las políticas de privacidad de los fabricantes de los dispositivos, a fin de que los usuarios cuenten con información sobre los datos que se comparten y el tratamiento que se le da a los mismos.

Adicionalmente, la herramienta cuenta con contenido informativo sobre dichos dispositivos que se interconectan entre sí a través de Internet, así como para identificar los certificados de homologación de cada uno de ellos.

Al año 2023, la herramienta cuenta con más de 1,400 dispositivos IoT para consulta de los usuarios, donde podrán obtener información específica de cada uno de los dispositivos, como el tipo y tamaño de pantalla, sistema operativo, compatibilidad, bluetooth, funciones, entre otros.



Sitio web:

<https://catalogoiot.ift.org.mx/index.php?r=site%2Fcategorias>

2) Catálogo de Dispositivos Móviles Accesibles

El IFT publica en su portal de Internet el “Catálogo de Dispositivos Móviles Accesibles”, para personas con discapacidad, donde las personas interesadas, podrán encontrar el dispositivo móvil que mejor se ajuste a sus necesidades, previo a su compra o para conocer mayor detalle del equipo ya adquirido.

El Catálogo es resultado de un trabajo conjunto entre el IFT y el *Mobile Manufacturers Forum* (MMF, por sus siglas en inglés), organización internacional con sede en Bélgica interesada en la tecnología móvil e inalámbrica a fin de facilitar el acceso a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones. Este esfuerzo, nació de la necesidad de proveer información a las personas con discapacidad sobre la oferta nacional de dispositivos móviles que cuentan con funcionalidades de accesibilidad. Una persona con dificultades de visión, por ejemplo, puede buscar dispositivos que ofrezcan comandos de voz para llamar o acceder a las funciones del teléfono y con modo de alto contraste.



Sitio web:

https://movilesaccesibles.ift.org.mx/catalogo_desktop/app/web/busqueda.php

3) Catálogo de Equipos Homologados



Sitio web:

<https://catalogomoviles.ift.org.mx/>

Previo a su comercialización y uso, los equipos terminales móviles deben pasar por una evaluación técnica y regulatoria, denominada “homologación”, la cual se encuentra a cargo del IFT. De esta manera, el Instituto reconoce oficialmente que los productos, equipos, dispositivos o aparatos destinados a las telecomunicaciones, satisfacen las especificaciones de las normas y disposiciones técnicas aplicables; y que, por lo tanto, pueden hacer uso del espectro radioeléctrico sin que esto represente riesgos de interferencias perjudiciales hacia otros productos o servicios de radiocomunicaciones.

En ese sentido, el catálogo de equipos móviles homologados permite a las personas usuarias que desean adquirir un equipo, tener certeza de que el mismo está homologado ante el IFT y comercializado por vías legítimas, y con ello, tener la tranquilidad de que está adquiriendo un equipo seguro, con garantía y de calidad aceptable.

4) Comparador de Contratos de Adhesión

Esta herramienta sirve para conocer y comparar las principales condiciones que los proveedores incluyen en sus contratos, así como los contratos completos que están autorizados y registrados ante la Profeco.

Para su uso, se debe ingresar a la herramienta y selecciona el o los servicios de interés: Internet, Telefonía Fija, Telefonía Móvil y TV de Paga. Luego de ello se debe seleccionar a los proveedores que desea revisar y comparar, los cuales se encuentran listados por razón social y su respectivo nombre comercial. Una vez seleccionados los servicios y las empresas, compara y conoce aspectos como: cancelación de contrato, penalizaciones, garantías, plazos forzosos, entre otros.

Si se requiere conocer el contrato completo, la herramienta también permite su consulta, y aparece tal cual fue registrado y aprobado en la Profeco.

Ahora, al usar esta herramienta, es posible conocer las principales obligaciones que establecen las empresas en sus contratos, y así estar informados para poder elegir el servicio que mejor se adapte a sus necesidades.



5) Comparador de Servicios de Telecomunicaciones



El IFT implementó una herramienta que ayuda a las personas a comparar los planes de telefonía móvil, televisión restringida, internet y telefonía fija en sus modalidades single play, doble play y triple play.

A través de esta herramienta, las personas usuarias pueden tener un panorama amplio respecto de los distintos proveedores en su localidad, los costos y servicios adicionales, a fin de tomar una decisión mejor informada antes de contratar o, para cambiar de proveedor.

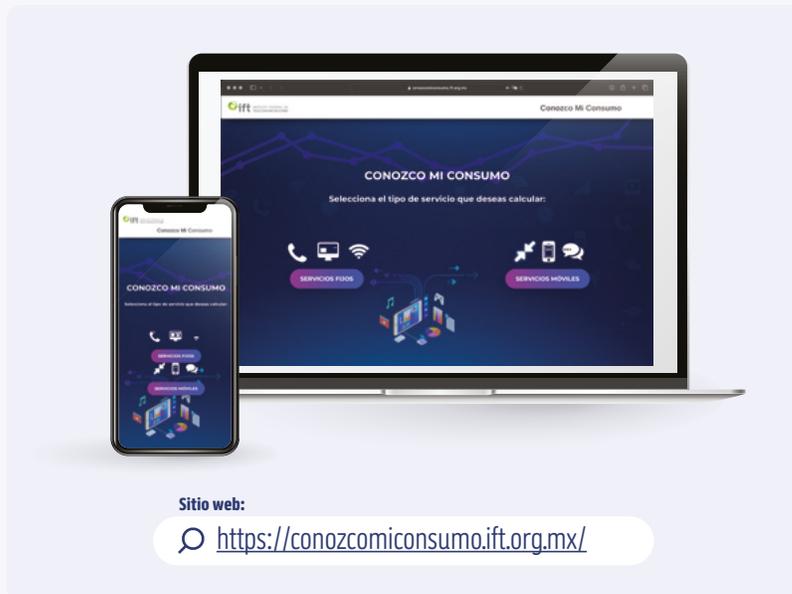
6) Conoce Tu Velocidad

Es una herramienta informativa que ayuda a las personas usuarias del servicio de acceso a Internet fijo, a conocer la velocidad de su conexión de internet, por medio de un conjunto de pruebas que se realizan desde la ubicación del servicio hasta a alguno de los servidores que se encuentran habilitados para este fin.

Con ello, las personas interesadas pueden conocer si los parámetros contratados coinciden con los que realmente le están llegando.



7) Conozco Mi Consumo



Se trata de una herramienta que permite a las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones identificar y comparar los planes y tarifas ofrecidos por los distintos operadores en su entidad federativa y municipio, lo que facilita la toma de decisiones al tener información transparente, comparable y accesible.

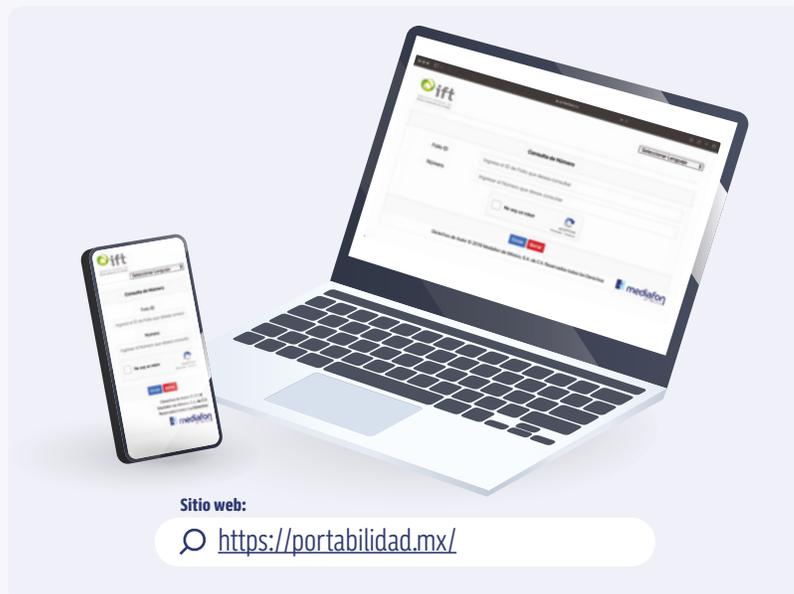
A través de Conozco Mi Consumo, las personas usuarias pueden seleccionar diversos parámetros de acuerdo con sus necesidades de servicios fijos y móviles, como la cobertura, los servicios requeridos, el tipo de contrato y la canasta de servicios deseada. Una vez establecidos estos parámetros, la herramienta muestra una lista de planes y tarifas que se ajustan a las necesidades de la persona usuaria, ordenados por costo mensual de menor a mayor. Cada plan y tarifa incluye características específicas como el operador, la canasta de servicios, los consumos adicionales y el costo mensual. Los usuarios pueden seleccionar hasta 5 tarifas para comparar sus características y realizar consultas más detalladas.

8) Consulta de IMEI

Es una herramienta digital que permite conocer si un IMEI está reportado como robado o extraviado, ya que se accede a la información del listado de equipos terminales reportados, según la base de datos de la Asociación Global de Sistemas Móviles de Comunicación (GSMA, por sus siglas en inglés). El aplicativo es administrado por la GSMA y alimentado con los reportes de los operadores.



9) Consulta tu trámite de portabilidad



La portabilidad numérica es uno de los trámites más utilizados por las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones, ya que, a través de él, pueden cambiar de compañía conservando su número. En este sentido, el IFT pone a disposición de los interesados, esta herramienta que les permite conocer el estatus de su trámite.

10) Herramienta interactiva de políticas de privacidad

Esta herramienta permite conocer la información que contienen las políticas de privacidad y los términos y condiciones de diversas plataformas digitales.

Para su utilización solo se deben seleccionar los parámetros de interés, así como la o las aplicaciones a conocer.

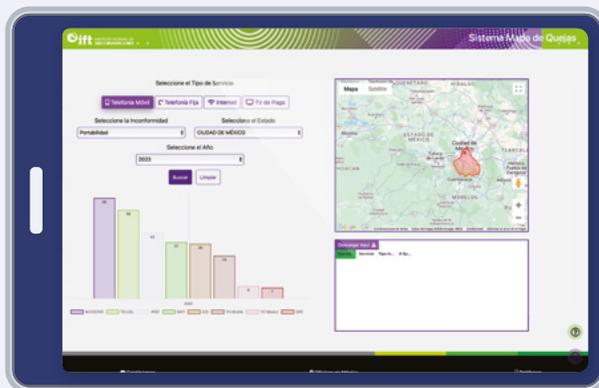


Sitio web:

<https://plataformasdigitales.ift.org.mx/public/mostrar/politicas/8/65>

11) Mapa de quejas

Mapa de quejas es una herramienta con representación gráfica de la República Mexicana, que permite consultar, por estado, tipo de servicio y tipo de inconformidad, el número de quejas registradas a través de la plataforma Soy Usuario.



Sitio web:

<https://mapaquejas.ift.org.mx/quejas/#/>

12) Mapas de cobertura móvil

Esta herramienta digital ha sido implementada para consultar los mapas de cobertura de los operadores móviles, los cuales reflejan el área geográfica en la cual garantizan las condiciones de calidad que serán evaluadas por este Instituto para cada uno de los servicios proporcionados.

A través de la búsqueda en un mapa interactivo, se puede conocer la cobertura que ofrece cada proveedor de servicios móviles en una ciudad específica. Adicional, se ofrece un glosario con la descripción general de las diferentes tecnologías que se ofrecen a través del servicio móvil.



Sitio web:

<https://cobaturamovil.ift.org.mx/>

13) Mediciones de calidad del servicio móvil



Sitio web:

<https://www.ift.org.mx/usuarios/medicion-de-la-calidad-del-servicio-movil>

En esta herramienta, se pueden conocer los resultados de las mediciones calidad del servicio móvil, por estado de la República, que realiza personal del IFT a los diferentes proveedores.

14) Simulador de consumo de datos

Es una herramienta digital que permite a las personas usuarias calcular la cantidad de datos (a nivel de megas) que consumen mensualmente y conocer los planes que se adecúan a sus necesidades. Ello a través de una calculadora, de acuerdo con el nivel de uso del servicio de internet.



Sitio web:

<https://simulador.ift.org.mx/simulador.php>

15) Soy Usuario

El sistema Soy Usuario es un medio de pre conciliación, mediante el cual las personas usuarias pueden registrar sus inconformidades con la prestación de sus servicios de telecomunicaciones, y esta será enviada directamente a su proveedor de servicios. La empresa deberá ofrecerte una solución; y en caso de que ésta no sea satisfactoria, la persona interesada puede solicitar la intervención de la Profeco.

El proceso en **Soy Usuario** comprende las siguientes etapas:

- a) **Registro.-** La persona interesada debe registrarse, ingresando la información de identificación que se le solicita y aceptar la “Leyenda de privacidad”. Luego de ello, recibirá un correo electrónico con un enlace para confirmar su cuenta.
- b) **Captura de la inconformidad.-** Se debe seleccionar el servicio que se desea reportar y llenar los campos que se piden, tales como elegir el nombre de la empresa y el tipo de inconformidad. La persona usuaria también podrá seleccionar la opción para recibir notificaciones en su celular. Además, deberá ingresar la descripción clara de su inconformidad, así como aceptar la “Leyenda de privacidad” y, de manera opcional, proporcionar datos estadísticos.

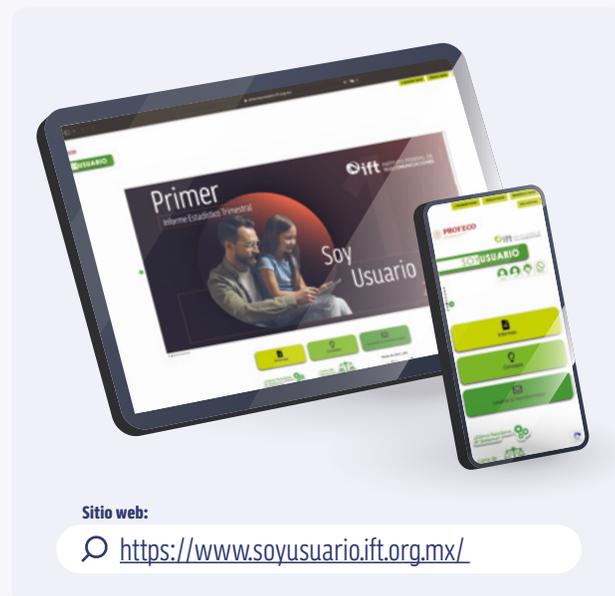
La persona usuaria puede ingresar todas las inconformidades que desee a su nombre o de algún familiar o interesado, siempre y cuando capture sus datos en los campos correspondientes.

- c) **Análisis del caso.-** La empresa operadora recibe la información del caso a través del sistema y solicita información adicional en caso fuese necesario.
- d) **Resolución.-** Dentro del plazo máximo establecido de 15 días hábiles, el proveedor debe remitir la respuesta sobre la inconformidad reportada.

La persona usuaria puede acceder al sistema para calificar la atención, eligiendo una de las siguientes opciones:

- **Buena.** Si la resolución es de su completo agrado.
- **Regular.** Si la respuesta no es de su total agrado, pero está conforme.
- **Mala.** Si la atención no es satisfactoria. En caso de así convenir a sus intereses, la persona interesada puede canalizar el caso hacia la Profeco.

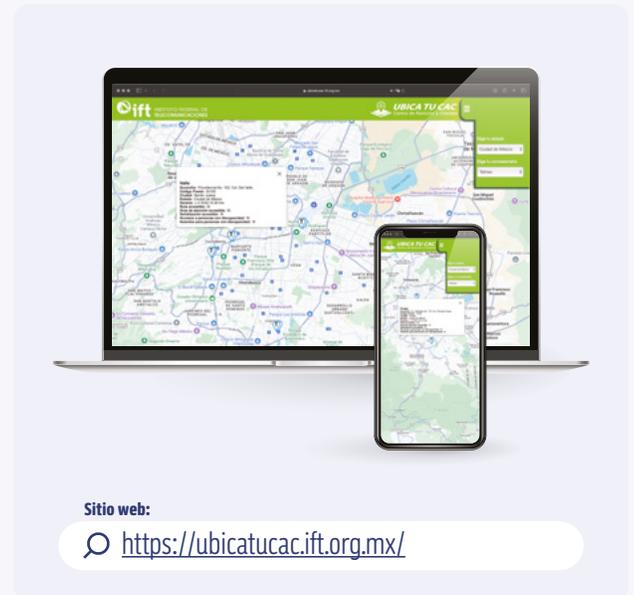
De manera trimestral, el IFT publica un informe que da cuenta de la atención dada a las personas usuarias, por parte de cada una de las empresas. De esta manera se busca generar una sana competencia entre los proveedores de servicios, ya que se reportan datos como número de inconformidades, tipo de problemática, tiempo de atención y satisfacción de los interesados con la atención dada.



16) Ubica tu CAC

Con esta herramienta, las personas usuarias pueden conocer la ubicación de los Centros de Atención al Cliente, de los distintos proveedores, sus horarios de atención y, si cuentan con un área de atención al cliente con características accesibles, para personas con alguna discapacidad motriz.

La información se presenta a través de un mapa en el cual, las personas interesadas pueden navegar para localizar el Centro de Atención al Cliente más cercano.



Micrositios

1) Métricas de Satisfacción de Servicios de Telecomunicaciones

En este micrositio se pueden conocer, de manera sencilla, los niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones, a nivel nacional, así como de los proveedores que tuvieron el mayor número de menciones en la Encuesta a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones para cada servicio.



2) Micrositio de ciberseguridad

El IFT y la Guardia Nacional crearon un micrositio para brindar alfabetización digital y advertir a toda la población sobre los riesgos cibernéticos presentes al navegar en internet.

En el micrositio se realizan recomendaciones de acuerdo con cada segmento de la población clasificados en: niñas, niños, adolescentes, padres de familia, mujeres y micro y pequeñas empresas (Mipymes). Adicional, en la sección “denuncia ciudadana”, se reúne el catálogo de policías cibernéticas, en caso de que alguna persona desee realizar una denuncia.



Sitio web:

<https://ciberseguridad.ift.org.mx/>

3) Micrositio Pueblos y Comunidades Indígenas



Sitio web:

https://www.ift.org.mx/comunidades_pueblosindigenas

En una sección de la página web del IFT se incluye diversa información en formato de infografías y video, respecto sobre la prestación de los servicios de telecomunicaciones y los derechos de las personas usuarias, en distintas lenguas de las poblaciones originarias de México.



En Perú

Perú también cuenta con diversas herramientas que se han desarrollado para apoyo de las personas. Vale la pena conocer y analizar la importancia de cada una.

1) Contratos tipo

De acuerdo con la Norma de las Condiciones de Uso, las empresas operadoras deben emplear, para la contratación de servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable, sea que se ofrezcan en forma individual o empaquetada, el contrato tipo aprobado por el Osiptel.



Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones - Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL

Artículo 20.- Uso de Contrato Tipo

Para la contratación de servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable, sea que se ofrezcan en forma individual o empaquetada, la empresa operadora debe emplear el contrato tipo aprobado por el OSIPTEL, según lo especificado en el punto 2.6 del Anexo 5.

Anexo 5

2.6 Modelo de contrato de servicios públicos de telecomunicaciones

Sobre la base del contrato tipo, la empresa operadora elabora el modelo de contrato de abonado correspondiente a cada plan tarifario de cada servicio, independientemente de la modalidad de contratación utilizada, debiendo ser remitido al OSIPTEL con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo.

La empresa operadora se encuentra prohibida de incluir en sus modelos de contrato de abonado cláusulas distintas a las del contrato tipo.

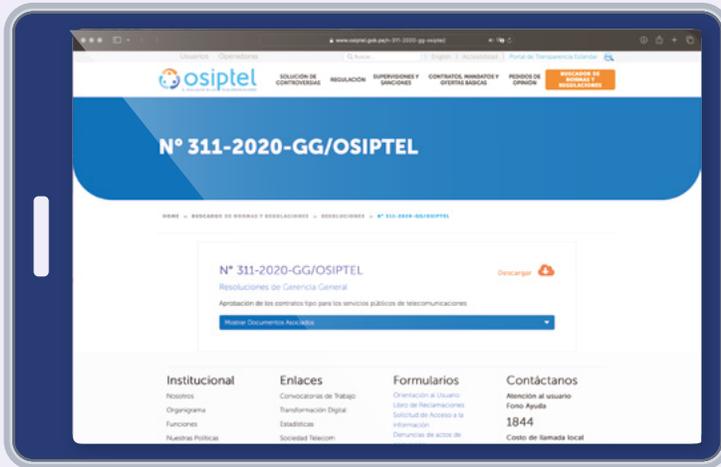
Lo dispuesto en el artículo 20 no resulta aplicable para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica.

El contenido y forma del contrato tipo es establecido por la Gerencia General. Asimismo, la Gerencia General puede realizar modificaciones, previo análisis de las necesidades de modificación, ya sea de oficio o a solicitud de parte. Las modificaciones son puestas en conocimiento de las empresas operadoras, precisando la fecha a partir de la cual debe ser utilizada la nueva versión.

El contrato y anexo(s), si lo(s) hubiere, deben cumplir con las siguientes características: (i) estar impresos de manera claramente legible, (ii) emplear caracteres que no sean inferiores a tres (3) milímetros, (iii) contar con espacios razonables entre líneas y caracteres, y (iv) ser redactados utilizando términos que faciliten la comprensión del abonado.

En ese sentido, mediante Resolución de Gerencia General N° 311-2020-GG/OSIPTEL, se aprobaron y publicaron en la página web del OSIPTEL, los modelos de contrato tipo del servicio de telefonía fija, servicio público móvil control o postpago, servicio público móvil prepago, servicio de acceso a Internet fijo, servicio de televisión de paga, servicios empaquetados, así como la cartilla informativa.

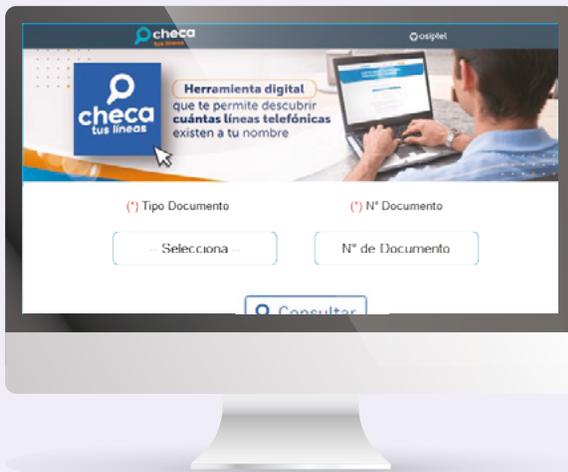
Los modelos de contratos aprobados y la cartilla informativa, en su versión PDF y archivos editables, así como el informe de sustento, la matriz de comentarios recibidos de los operadores, la resolución que aprueba los contratos y las consideraciones establecidas en la aprobación se pueden ubicar en el sitio correspondiente.



Sitio web:

<https://www.osiptel.gob.pe/n-311-2020-gg-osiptel/>

2) Checa tus líneas



Sitio web:

<https://checatuslineas.osiptel.gob.pe/>

El Osipitel desarrolló el aplicativo informático Checa tus Líneas, mismo que ayuda a los usuarios a identificar la cantidad de líneas que tienen contratadas o que están bajo su titularidad en las distintas empresas operadoras del país.

Asimismo, se brinda información acerca de las acciones que el usuario debe adoptar como:

- Formular un reclamo por Contratación No Solicitada para líneas postpago o control.
- Cuestionar la Titularidad para el caso de líneas prepago.

Del mismo modo, se implementó el “Formulario: Reporta Checa tus Líneas” que se encuentra en el aplicativo, para facilitar a los usuarios el reporte de sus problemas y al Osipitel el gestionar su caso.

3) Checa tu IMEI

Este aplicativo permite consultar en línea si el código o serie electrónica (IMEI) que identifica a un celular, se encuentra registrado como robado, perdido o si ha sido desbloqueado al haberse recuperado.

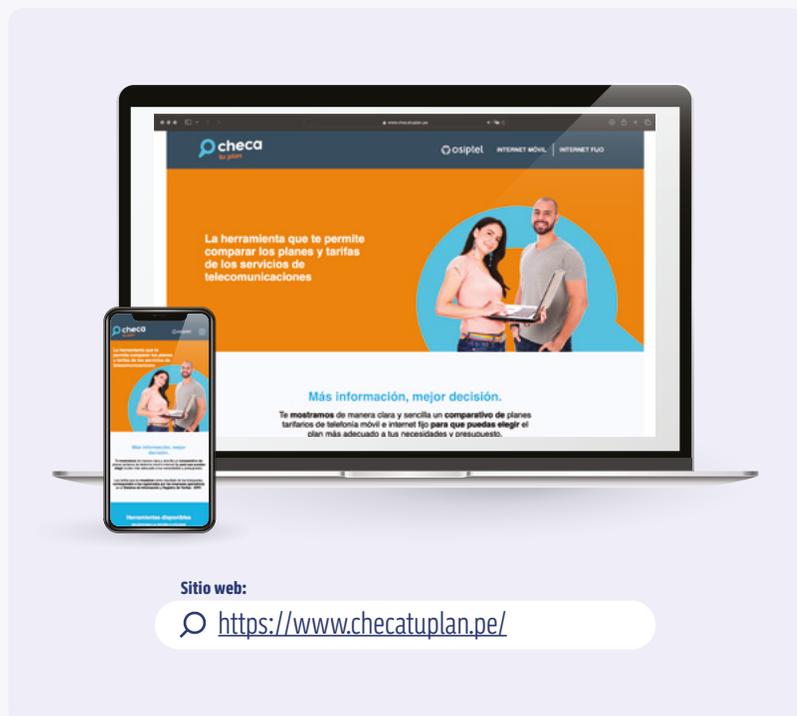
De esta manera, pasadas las 24 horas de realizado el reporte de robo o pérdida ante la empresa operadora, los usuarios pueden verificar si el IMEI/Serie del teléfono celular figura en esta base de datos. En caso que no se registren sus reportes, los usuarios pueden comunicarlo al Osiptel vía correo electrónico (reportaimei@osiptel.gob.pe) o mediante el formulario que se presenta en la página web del organismo regulador, a fin que se gestionen su caso con el operador respectivo.¹⁹



Sitio web:

<https://www.osiptel.gob.pe/sistemas/sigem.html>

4) Checa tu plan



Sitio web:

<https://www.checatuplan.pe/>

Esta herramienta permite comparar los planes y tarifas de los servicios de telecomunicaciones, siendo que muestra de manera clara y sencilla un comparativo de planes tarifarios de telefonía móvil e internet fijo para que los usuarios puedan elegir el plan más adecuado a sus necesidades y presupuesto.

¹⁹ <https://www.osiptel.gob.pe/sistemas/sigem.html>

Luego de ingresar al portal de **Checa tu plan**, los usuarios pueden elegir el servicio a evaluar, solo o empaquetado (en dúos o tríos). Dentro de cada sección, se encontrarán filtros de búsqueda del plan, sea por el monto de renta mensual (en soles) o la velocidad de navegación de internet (Mbps).

Para facilitar el cálculo de datos necesarios para los planes de Internet fijo o Internet móvil, Checa tu plan tiene calculadoras virtuales con las que se puede proyectar los datos de consumo, la velocidad de conexión y con ello elegir la propuesta tarifaria que se ajuste a lo que realmente el usuario requiere.

Por ejemplo, para estimar la velocidad de conexión del servicio de internet fijo, el cálculo será resultado de la cantidad de dispositivos que se usan de manera simultánea en el hogar para ver videos o escuchar música (mediante streaming), atender videoconferencias, jugar en línea y navegar en Internet, sumado a la cantidad de dispositivos conectados por los integrantes de la familia.

En el caso de internet móvil, el resultado de datos totales de consumo mensual promedio en Gigabyte (GB) provendrá del uso promedio de internet para ver videos, escuchar música, recibir emails, navegar y jugar en línea, además de las aplicaciones de redes sociales preferidas de uso diario.

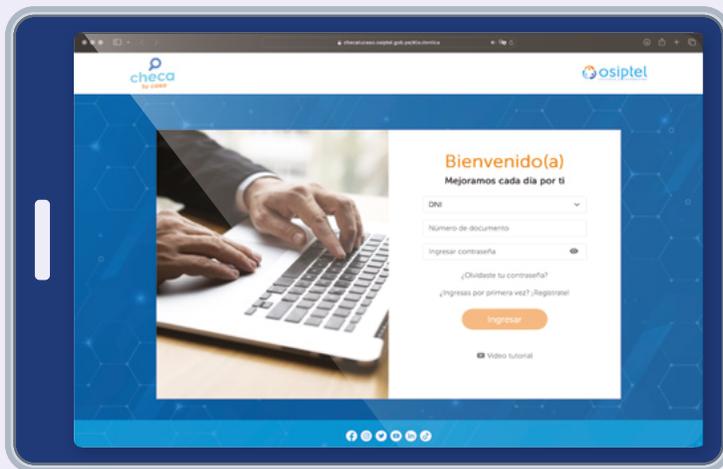
5) Checa tu caso

El Osiptel diseñó e implementó Checa Tu Caso como una herramienta digital para las personas usuarias autogestionen sus problemas de manera directa. El Osiptel realiza el seguimiento de los resultados de las atenciones de las empresas. Cada usuario recibirá en 3 días hábiles la respuesta a su caso.

En el Checa Tu Caso, el usuario puede presentar sus quejas o inconvenientes, ante las cuatro principales empresas en el país: MOVISTAR, CLARO, ENTEL y BITEL.

Para las personas usuarias es importante contar con esta herramienta digital, porque les permite manejar sus tiempos e ingresar la información sobre el problema que presentan, sabiendo que obtendrán una respuesta. De no contar con la contestación que corresponde, pueden reclamar a través de la misma herramienta para solicitar la revisión por parte de Osiptel.

El Checa Tu Caso es una solución digital que apoya al usuario, así como a la atención de sus problemas y facilita al Osiptel información sobre el comportamiento de las empresas, que al ser digital, permite una mejor y más fácil sistematización.



Sitio web:

<https://checaticaso.osiptel.gob.pe/#/autentica>

6) Checa tu señal

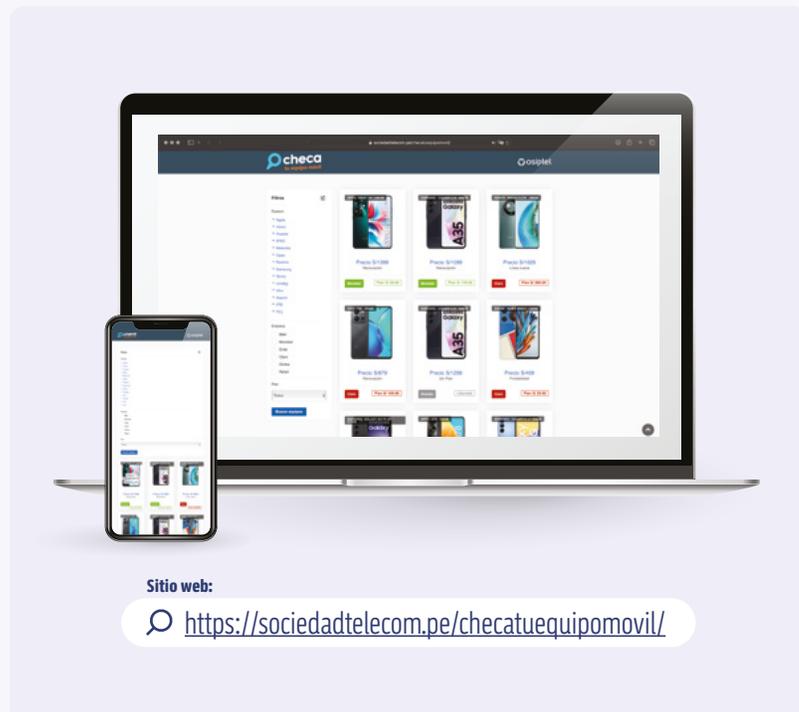
Esta herramienta permite informar al usuario si la empresa operadora que le brinda el servicio móvil tiene cobertura en el lugar al que se dirige.

Un dato importante de esta herramienta del Osiptel es que también muestra el tipo de tecnología –2G, 3G o 4G– que hay en el lugar.

Esta herramienta ofrece información de la cobertura móvil que las empresas operadoras declaran al OSIPTEL. Si los usuarios detectan problemas de calidad en alguna localidad pueden reportar la falta de señal, el corte o interrupción del servicio llenando los formularios en línea que se encuentran en la misma herramienta web.²⁰



7) Checa tu equipo móvil



Esta herramienta permite revisar precios de distintos modelos de marcas de celulares ofrecidos online por las operadoras móviles, así como las principales tiendas de *retail* y *marketplaces* en el Perú.

La actualización de precios publicada en Checa tu equipo móvil se hace cada treinta días, y muestra el rango de precios en equipos móviles ofrecidos, sea con planes prepago o postpago.

La comparación de precios que permite Checa tu equipo móvil logra generar ahorros monetarios pues los usuarios eligen dónde comprar el equipo que más se adecúa a sus necesidades y presupuesto, a menor precio.

²⁰ <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/senal-osiptel-te-permite-verificar-la-cobertura-movil-en-cualquier-parte-del-pais/>

8) Checa tu internet móvil

Osiptel implementó esta herramienta informativa mediante la cual se pueden revisar los resultados mensuales de velocidad, latencia, tiempo de cobertura, entre otros.

Las personas usuarias pueden conocer y comparar directamente el desempeño de la calidad de experiencia del servicio de internet móvil ofrecido por las principales empresas operadoras en su distrito, provincia y región.

A través de gráficos e información dinámica, la herramienta presenta los resultados de los indicadores mensuales de velocidad de subida (carga) y bajada (descarga), el tiempo de cobertura, latencia y pérdida de paquetes de datos, correspondientes a la experiencia de usuario en las redes de acceso a internet móvil de tecnología 3G y 4G.

Luego del procesamiento de información recopilada de 150 millones de mediciones mensuales, Checa tu Internet Móvil presenta datos del desempeño comparado de más de 600 distritos a nivel nacional en las 25 regiones del territorio nacional.

Los datos publicados son actualizados mensualmente. Para verificar si el desempeño por empresa operadora ha sido constante mes a mes, el portal digital mensual ofrece a los usuarios la posibilidad de acceder a los resultados históricos desde mayo de 2021 y acceder a reportes previos publicados, en formato presentación, en el repositorio del Osiptel.



Sitio web:

<https://checatuinternetmovil.osiptel.gob.pe/>

De esta forma, los usuarios podrán elegir a la empresa operadora que cuente con el mejor desempeño según los indicadores que filtre en la zona geográfica de interés. Así, tendrán en sus manos una herramienta más para decidir si les conviene mantener o cambiar de operadora, de manera más informada.

Para facilitar su entendimiento, Checa tu Internet Móvil también dispone de un video tutorial que explica el uso de la plataforma, cuya función es totalmente informativa y basada en un enfoque de calidad de experiencia de usuario.

9) Portal de información de usuarios

En la página web del Osiptel se incluye una sección en la cual se brinda información relevante para el usuario sobre la actuación del Osiptel y las empresas operadoras, de manera clara y concisa, mediante uso de gráficos y tablas interactivas, empleando el sistema MicroStrategy.



Sitio web:

<https://serviciosanaliticos.osiptel.gob.pe/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=3186&src=Main.aspx.3186&subscriptionID=537FAB5A4999E64796FBAC98F5C6FF96&Server=SRVBI&Project=OSIPTEL%20BI&Port=0&share=1>

En este Portal se incluye la siguiente información:

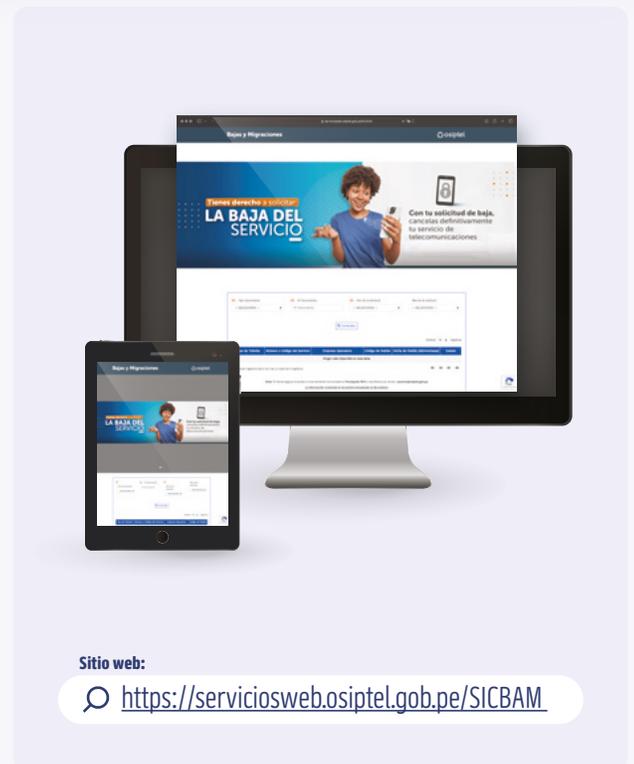


10) Sistema de bajas y migraciones

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, deberán reportar información, de forma diaria, sobre las bajas y migraciones ejecutadas o solicitadas por sus abonados a través del sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización implementado por Osiptel.

La decisión, aprobada por el ente regulador mediante la resolución de Consejo Directivo N° 111-2021-CD/OSIPTTEL, busca 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 abonados. Además, se puede consultar la información referida al estado de sus solicitudes a través de la página web institucional del Osiptel.

A través del sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones del Osiptel, las empresas operadoras presentan reportes con información de los datos del abonado, código de pedido, fecha y canal de presentación de la solicitud, tipo de servicio, fecha programada para la baja y migración, fecha de su ejecución, el motivo de la solicitud, entre otros, en detalle y forma que establece el instructivo técnico respectivo.²¹



Sitio web:

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

²¹ <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/empresas-operadoras-deberan-reportar-bajas-y-migraciones-de-usuarios-a-sistema-de-seguimiento-monitoreo-y-fiscalizacion-del-osiptel/>

11) Ranking de calidad de atención

El Ranking de la Calidad de Atención al Usuario del OSIPTEL es una herramienta comparativa que permite medir, de forma integral, la trazabilidad del proceso de atención al usuario por parte de las empresas operadoras, desde que se inicia el proceso hasta la respuesta o resultado de la atención recibida en las empresas operadoras.

Cabe indicar que este nuevo enfoque de estrategia de regulación por comparación, busca comprometer a las empresas operadoras en la resolución de los principales problemas existentes en la atención al usuario y a mejorar los diversos canales que utilizan para este fin.

En ese sentido, el objetivo es establecer una metodología que permita medir el desempeño de las empresas operadoras en la calidad de atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, a efectos de:

- (i) Generar incentivos adecuados para que las empresas operadoras puedan mejorar sus procesos de atención al usuario.
- (ii) Brindar información al usuario sobre la calidad de atención, con la finalidad que puedan comparar los diversos indicadores y considerar esta información en la elección de su proveedor.

El Ranking de la Calidad de Atención al Usuario del Osiptel es aplicado a las cuatro principales empresas operadoras, Telefónica, Claro, Entel y Bitel, que cubren el 98% del mercado actual. La evaluación realizada por el Osiptel es semestral.

El Ranking de la Calidad de Atención al Usuario del Osiptel está basado en una metodología que mide seis dimensiones de la atención al usuario:

- **Accesibilidad:** Disponibilidad de los canales de atención presencial y telefónico.

- **Innovación:** Uso de los canales de atención digital.
- **Capacidad de respuesta:** Rapidez y eficiencia en la atención.
- **Empatía:** Compromiso de las empresas con los problemas usuario.
- **Cumplimiento de lo prometido:** Confiabilidad, que incluye la percepción de la efectividad y la oportunidad de la atención al usuario.
- **Veracidad:** la información brindada es la que corresponde a lo requerido por el usuario.

Además, se han establecido metas iniciales por indicador, a fin de que las empresas puedan desarrollar estrategias que les permitan cumplir con este indicador inicial.

Los canales de atención de las empresas operadoras actualmente evaluados son los siguientes:

- Presencial
- Telefónico
- E-mail y web
- Redes Sociales, WhatsApp, etc.



Sitio web:

<https://serviciosanaliticos.osiptel.gob.pe/MicroStrategy/asp/Main.aspx>

12) Ranking de reclamos

A partir de una evaluación semestral que incluye seis indicadores (incidencia de reclamos, solución anticipada de reclamos, motivación de las resoluciones, oportunidad de las resoluciones, apelaciones fundadas y quejas fundadas), así como su ponderación porcentual, el Ranking de reclamos mide el desempeño de las empresas operadoras móviles ante los inconvenientes presentados por los usuarios.

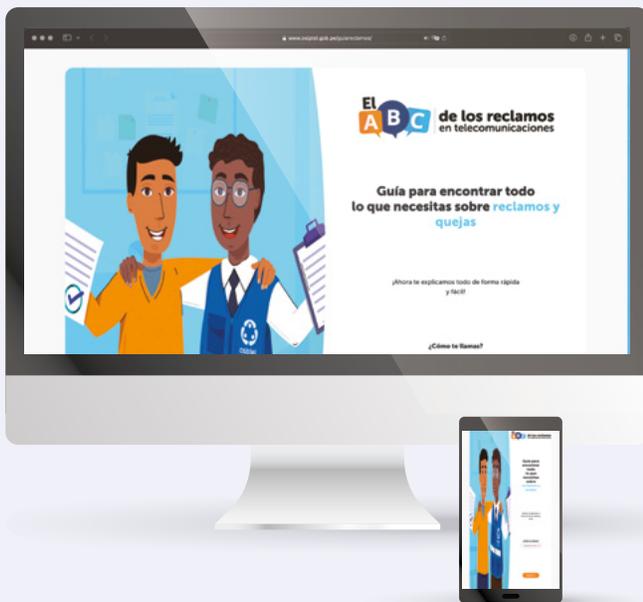
El Osiptel realiza esta medición desde el primer semestre de 2020, lo que permite analizar la evolución del desempeño de cada empresa operadora y a nivel nacional. Así, se evidencia que el indicador general de atención de reclamos a nivel nacional se mantiene en crecimiento desde el primer semestre de 2021, al pasar de 9.24 puntos a 11.26 puntos en el primer semestre del 2022.²²



Sitio web:

<https://serviciosanaliticos.osiptel.gob.pe/MicroStrategy/asp/Main.aspx>

13) Guía de presentación de reclamos



Sitio web:

<https://www.osiptel.gob.pe/guiareclamos/>

La “Guía de presentación de Reclamos” aprobada por la Gerencia General describe e incluye:

- Las casuísticas que se podrían presentar respecto de cada materia reclamable;
- Los formularios de reclamos, recursos de apelación y quejas en los cuales el usuario precisa la materia reclamable, el periodo y/o recibos involucrados, y puede presentar toda la documentación que sustente su reclamo;
- Los medios probatorios que, como mínimo, debe actuar la empresa operadora con relación a cada casuística según lo aprobado por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del Osiptel -TRASU; y
- Las acciones a implementar por parte de la empresa operadora en caso el sentido de la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa sea fundado, según los criterios establecidos por el TRASU.

Se ha empleado una herramienta web que, de forma interactiva, con un lenguaje sencillo y conciso explican los aspectos antes mencionados.

²² <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/ranking-de-reclamos-2022-i-qu%C3%A9-empleado-operadora-atendi%C3%B3-mejor-los-reclamos-en-el-servicio-p%C3%BAblico-m%C3%B3vil/>

14) Decálogo de derechos del usuario

En la página web del Osiptel se ha incluido un sitio denominado “Derechos” en la cual se detallan los **10 principales derechos** que tienen las personas usuarias sobre la contratación y calidad del servicio público de telecomunicaciones, bloqueo de equipos terminales móviles, entre otros.

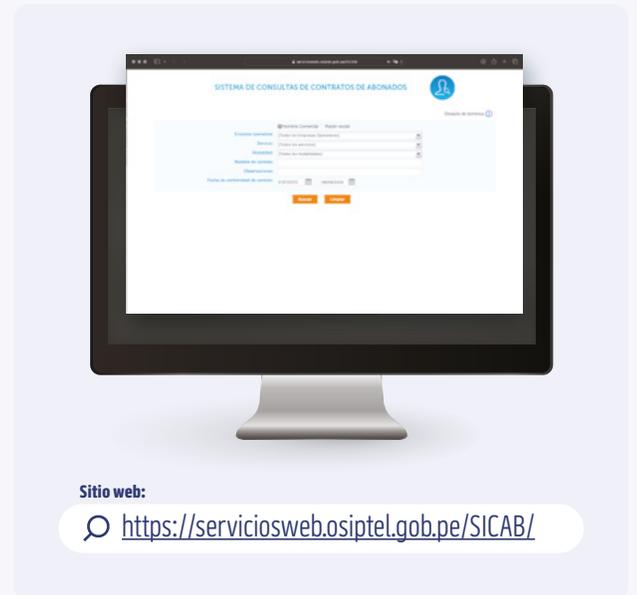
Considerando que un porcentaje de la población peruana mantiene el uso de **lenguas originarias**, dicho decálogo se encuentra traducido en las lenguas Quechua, Aimara, Shipibo Konibo, Ashaninka, Kichwa y Awajun. Esta información se presenta mediante una infografía, así como, siendo que las lenguas originarias peruanas son orales, se presentan audios en dichas lenguas que describen cada derecho.

Del mismo modo, se encuentra publicado un video en el cual se detalla el referido decálogo, el cual tiene una traducción en **lenguaje de señas**.



15) Consulta de contratos de abonados - SICAB

A través de este sistema las personas usuarias pueden revisar los modelos de contratos de los servicios de telefonía fija y móvil, televisión de paga o acceso a Internet de las distintas empresas operadoras. Al ingresar, la persona usuaria puede filtrar la búsqueda según la empresa operadora, el tipo de servicio, la modalidad, y el nombre del contrato (o palabras clave de este). Todos los criterios son opcionales. Si se desea ver todos los contratos, no se debe ingresar ningún criterio.



16) Consulta de deudas de las empresas operadoras a los usuarios



La persona usuaria que ha sido titular de un servicio de telefonía fija o móvil, televisión de paga o acceso a Internet, y desea conocer si la empresa operadora tiene una devolución a su favor por este servicio, puede consultar la plataforma de consulta de deudas pendientes del Osiptel.

Para ello, podrá realizar su consulta ingresando el nombre o razón social, el documento de identidad o la empresa operadora del servicio. En caso la persona usuaria se encuentre en la base de datos, puede seguir con el procedimiento que se muestra en cada caso para efectuar el cobro indicado.

Otras medidas implementadas por el Osiptel:



Sitio web:

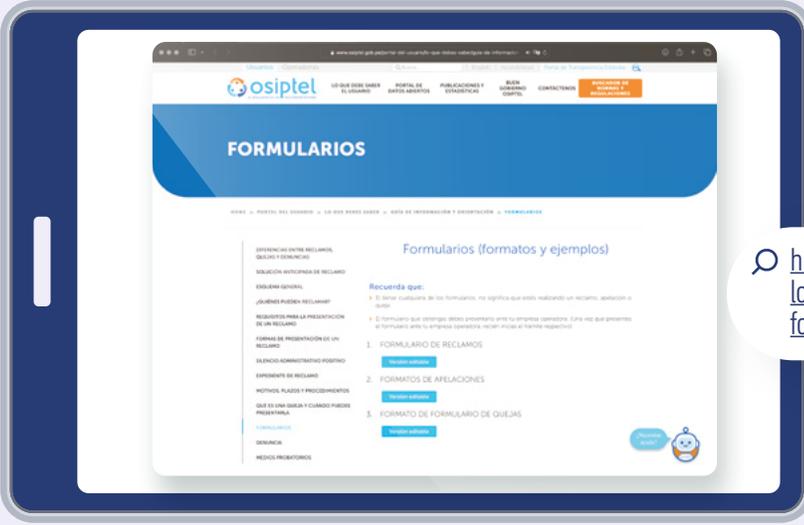
<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/lo-que-debes-saber/guia-de-informacion-y-orientacion/formularios/>

• Guía de orientación Información y Orientación

Esta guía se encuentra publicada en la página web del Osiptel y brinda información sobre el procedimiento de reclamos, apelaciones y quejas.

Dicho sitio comprende los siguientes temas: “Lo que debes saber”, “Solución anticipada”, “Esquema general”, “¿Quiénes pueden reclamar?”, “Requisitos”, “Formas de presentación”, “Silencio administrativo positivo”, “Expediente de reclamo”, “Motivos, plazos y procedimiento”, “Qué es una queja y cuándo puedes presentarla”, “Formularios”, “Denuncia”, “Medios probatorios”.

En la sección “Formularios” se pueden descargar los formularios de reclamos, recurso de apelación y queja en formato Excel para que las personas usuarias puedan completarlo y presentarlo ante su empresa operadora.



Sitio web:

<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/lo-que-debes-saber/guia-de-informacion-y-orientacion/formularios/>

• **Atención en lenguas originarias y de personas con discapacidad auditiva**

El Osiptel brinda el servicio de orientación a usuarios con discapacidad auditiva mediante “videollamadas” con el apoyo de un intérprete de lenguaje de señas, los días miércoles de 3:00 p.m. a 5:00 p.m.

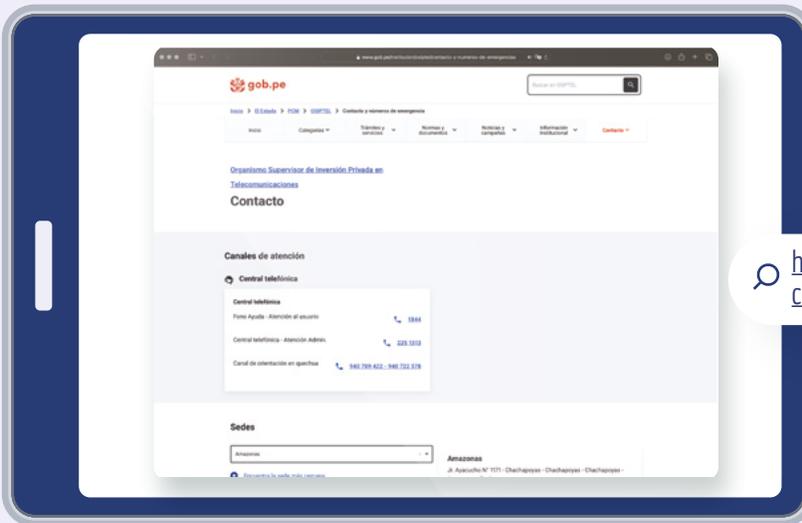
Este servicio permite la atención de personas con discapacidad auditiva a nivel nacional. Para ello, la persona usuaria debe sacar una cita en el enlace indicado en la web y precisar el canal por el cual quiere que sea contactado (WhatsApp o mensaje de texto).



Sito web:

<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/contactenos/atencion-de-personas-con-discapacidad-auditiva/>

Del mismo modo, el Osiptel brinda atención en la lengua Quechua que es el idioma con mayor predominancia en el Perú, después del Español.



Sito web:

<https://www.gob.pe/institucion/osiptel/contacto-y-numeros-de-emergencias>

REFERENCIAS

Análisis de la atención a personas usuarias de servicios de telecomunicaciones
| México-Perú



- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Disponible en <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
- Constitución Política de Perú. Disponible en <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H682678>
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Disponible en <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTR.pdf>
- Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Disponible en https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5641266&fecha=25/01/2022&print=true
- Reglas de Portabilidad Numérica. Disponibles en https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5576708&fecha=28/10/2019#gsc.tab=0
- Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, 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. Disponible en https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5552286&fecha=08/03/2019#gsc.tab=0
- Ley Federal de Protección al Consumidor. Disponible en https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_lfpc_ultimo_camdip.pdf
- Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones. Disponibles en https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020#gsc.tab=0
- Reglas de Portabilidad Numérica. Disponibles en <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/temas-relevantes/dofpifttext061114213.pdf> y su modificación: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5576708&fecha=28/10/2019&print=true
- Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTTEL. Disponible en <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1086306>
- Resolución de Consejo Directivo N°127-2013-CD/OSIPTTEL. Disponible en <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1086306>
- Resolución de Consejo Directivo N° 111-2021-CD/OSIPTTEL. Disponible en <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1287101>
- Informe N° 00037-DAPU/2020 Contratos Tipo de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Disponible en <https://www.osiptel.gob.pe/media/etubavoz/informe037-2020-dapu.pdf>
- Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones -Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTTEL. Disponible en <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1112753>
- Reglamento de calidad de la atención a usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones - Resolución de Consejo Directivo N° 00333-2023-CD/OSIPTTEL. Disponible en <https://www.osiptel.gob.pe/media/wq1b50rb/resol333-2023-cd.pdf>
- Reglamento de Portabilidad Numérica en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija - Resolución de Consejo Directivo N° 017-2024-CD/OSIPTTEL. Disponible en <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1112753>

ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS de servicios de telecomunicaciones.

México-Perú



 **ift** INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES



<https://www.ift.org.mx>

Insurgentes Sur #1143,
Col. Nochebuena, Demarcación
Territorial Benito Juárez,
C.P. 03720, CDMX
Tel: 55 5015 4000 / 800 2000 120