

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA**



**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

TESIS

**ACUMULACIÓN DE SALDO EN LOS PLANES POSTPAGO LIMITADO DE
TELEFONÍA MÓVIL NO REGULADO EN EL TEXTO ÚNICO ORDENADO
DE LAS CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO PÚBLICO DE
TELECOMUNICACIONES Y EL DERECHO DE LIBERTAD DE ELECCIÓN
Y PAGO EQUITATIVO POR EL SERVICIO**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE ABOGADO

AUTOR:

Bach. SOFONIAS MEZA CULQUI

ASESORES:

Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA

Abg. OCTAVIO JOSÉ ÁLVAREZ GUARNÍZ

Reg. (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2018

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA**



**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

TESIS

**ACUMULACIÓN DE SALDO EN LOS PLANES POSTPAGO LIMITADO DE
TELEFONÍA MÓVIL NO REGULADO EN EL TEXTO ÚNICO ORDENADO
DE LAS CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO PÚBLICO DE
TELECOMUNICACIONES Y EL DERECHO DE LIBERTAD DE ELECCIÓN
Y PAGO EQUITATIVO POR EL SERVICIO**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE ABOGADO

AUTOR:

Bach. SOFONIAS MEZA CULQUI

ASESORES:

Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA

Abg. OCTAVIO JOSÉ ÁLVAREZ GUARNÍZ

Reg. (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Con profundo amor y reconocimiento a mi madre,

IRENE MERCEDES

A quien le dedico este trabajo de investigación, pues estaré eternamente agradecido por su esfuerzo, su confianza, comprensión y apoyo incondicional hacia mi persona.

Siendo ello, la motivación de mi superación, lo cual permitirá hacer realidad mi mayor aspiración de ser profesional.

Con cariño a mis hermanos.

MIQUEAS, ELIZER Y SILAS

Por sus buenos consejos, apoyo económico y moral e incentivar me para lograr este reto.

“Podrán matar el soñador, pero nunca matarán sus sueños”

Ralph David Abernathy

AGRADECIMIENTO

De una manera especial agradezco a DIOS por darme la vida, y a la vez la oportunidad de concluir satisfactoriamente este trabajo de investigación, lo cual será un logro más en mi formación académica y me permitirá concretar el anhelo de ser profesional. Gracias Señor, por estar en cada momento de mi vida, por concederme salud y bienestar, sin tu ayuda nada es posible, las fuerzas del hombre tienen un límite; es por ello, que te agradezco infinitamente.

También, quisiera agradecer en estas líneas, la ayuda y asesoramiento de la Dra. María Nelly Luján Espinoza y el Abg. Octavio José Álvarez Guarníz, por el compromiso y profesionalismo demostrados a mi persona, asimismo, por guiarme para lograr desarrollar este trabajo de investigación.

Por último, quiero agradecer a mis familiares, compañeros de clases, amigos que se dedican al arte de la música, por el apoyo académico y moral en mi formación profesional.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, sometemos a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado “Acumulación de saldo en los planes postpago limitado de telefonía móvil no regulado en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio Público de Telecomunicaciones y el derecho de libertad de elección y pago equitativo por el servicio”, elaborado con el propósito de ser sustentada y defendida públicamente, para lograr el título profesional de Abogado.

La presente investigación tuvo como objetivo demostrar que es necesario regular la acumulación de saldo en los servicios postpago limitado de telefonía móvil (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), para garantizar el derecho de libertad de elección y pago equitativo por el servicio

Con la convicción de que se le otorgará el valor justo y tomando en cuenta a sus observaciones, les agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

Chachapoyas, julio del 2018.

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD

Dr. Policarpio Chauca Valqui

Rector

Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón

Vicerrector Académico

Dra. Flor Teresa García Huamán

Vicerrectora de Investigación

Dr. Héctor Miguel Manríquez Zapata

Decano de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

VISTO BUENO DEL ASESOR

Yo, **María Nelly Luján Espinoza**, docente de la UNTRM, hago constar que he asesorado la ejecución del proyecto de tesis, aprobado mediante Resolución de Decanato N° 206-2017-UNTRM/FCSYH, titulado “**Acumulación de saldo en los planes postpago limitado de telefonía móvil no regulado en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio Público de Telecomunicaciones y el derecho de libertad de elección y pago equitativo por el servicio**”, elaborado por **Sofonias Meza Culqui**, egresado de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas, Facultad Derecho y Ciencias Políticas.

La que suscribe, en cumplimiento del artículo 92° del Reglamento de Grados y Títulos (Resolución N° 020-2016-UNTRM-CU), da el **visto bueno** al informe final de tesis, para su evaluación y sustentación correspondiente.

Chachapoyas, 04 de julio de 2018

Dra. María Nelly Luján Espinoza
ASESOR

VISTO BUENO DEL COASESOR

Yo, **Octavio José Álvarez Guarníz**, hago constar que he asesorado la ejecución de la tesis titulada “**Acumulación de saldo en los planes postpago limitado de telefonía móvil no regulado en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio Público de Telecomunicaciones y el derecho de libertad de elección y pago equitativo por el servicio**”, elaborado por el tesista **Sofonias Meza Culqui**, egresado de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.

El que suscribe, en cumplimiento del artículo 92° del Reglamento de Grados y Títulos (R.C.U. N° 020-2016-UNTRM-CU), da el **visto bueno** al informe final de tesis, para su evaluación y sustentación correspondiente.

Chachapoyas, 04 de julio de 2018

Abg. Octavio José Álvarez Guarníz
COASESOR

VISTO BUENO DEL JURADO

Dr. Héctor Miguel Manríquez Zapata
PRESIDENTE

Mg. Pilar Mercedes Cayllahua Dioses
SECRETARIO

Mg. Segundo Roberto Guevara Aranda
VOCAL

DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO

Yo, **Sofonias Meza Culqui**, identificado con DNI 47628639, Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas, de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor de la tesis titulada: “Acumulación de saldo en los planes postpago limitado de telefonía móvil no regulado en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio Público de Telecomunicaciones y el derecho de libertad de elección y pago equitativo por el servicio”, la misma que presento para optar el título de abogado.
2. La tesis no ha sido plagiada ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra los derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda la responsabilidad que pudiera desviarse por autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del cumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente, asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 04 de julio de 2018

Sofonias Meza Culqui
DNI N° 47628639

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Formulación del Problema	4
1.2. Hipótesis	5
II. OBJETIVOS	6
2.1. Objetivo general	6
2.2. Objetivos específicos.....	6
III. MARCO TEÓRICO	7
3.1. Antecedentes de la investigación	7
3.1.1. Ámbito nacional	7
3.1.2. Ámbito internacional	8
3.2. Bases teóricas	10
3.2.1. El servicio de telecomunicaciones en el Perú.....	10
3.2.2. La telefonía móvil en el Perú.....	12
3.2.3. La libre competencia de mercado.....	14
3.2.4. La economía social de mercado	17
3.2.5. La protección del Consumidor y/o Usuario.....	18
3.2.6. Funciones y competencias del Osiptel	21
3.3. Definición de términos básicos	22
3.3.1. Consumidores o usuarios	22
3.3.2. Abonado	22
3.3.3. Usuario	23
3.3.4. Servicio.....	23
3.3.5. Servicios públicos	23
3.3.6. Empresa operadora	23
3.3.7. Servicio Prepago.....	23
3.3.8. Servicio bajo la modalidad Control-postpago	24
3.3.9. Servicio bajo la modalidad Postpago	24
3.3.10. Servicio postpago limitado de telefonía móvil	24
IV. MATERIAL Y MÉTODOS	25
4.1. Objeto de estudio	25

4.2. Diseño de investigación	25
4.3. Población, muestra y muestreo	25
4.3.1. Población.....	25
4.3.2. Muestra	26
4.4. Definición de las variables	27
4.4.1. Independiente	27
4.4.2. Dependiente	27
4.5. Fuente de información	27
4.6. Métodos	27
4.6.1. Hermenéutico	27
4.6.2. Inductivo y deductivo	28
4.6.3. Análisis y síntesis.....	28
4.7. Técnica e instrumentos	28
4.7.1. Técnicas.....	28
4.7.2. Instrumentos.....	29
4.8. Procedimiento	29
V. RESULTADOS.....	31
5.1. Consolidado total de saldo acumulable por empresa operadora referente a la muestra de usuarios	31
5.2. Legislación vigente sobre acumulación de saldo Perú – Paraguay.....	43
VI. DISCUSIÓN.....	45
6.1. Saldos acumulables en los servicios móvil postpago limitado en Chachapoyas.....	45
6.2. Naturaleza de los servicios de Telecomunicaciones – Telefonía Móvil.....	47
6.3. Legislación internacional sobre la acumulación de saldo en los planes postpago limitado de los servicios de telefonía móvil.....	53
6.4. Vacíos regulatorios en el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, respecto a la acumulación de saldo en servicio móvil postpago limitado	58
6.5. El derecho de libertad de elección y pago equitativo por el servicio	64
VII. CONCLUSIONES	71
VIII. RECOMENDACIONES.....	73
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cálculo de la cantidad de usuarios (líneas) de servicios móvil postpago limitado en el distrito de Chachapoyas – Amazonas.	26
Tabla 2: Detalle de saldo total otorgado, consumido y restante de la muestra de usuarios en la EO Telefónica del Perú S.A.A.	32
Tabla 3: Detalle de valor comercial de los saldos acumulables – Telefónica del Perú S.A.A.	34
Tabla 4: Detalle de saldo total otorgado, consumido y restante de la muestra de usuarios en la EO América Móvil Perú S.A.C.....	35
Tabla 5: Detalle de valor comercial de los saldos acumulables – América Móvil Perú S.A.C.....	37
Tabla 6: Detalle de saldo total otorgado, consumido y restante de la muestra de usuarios en la EO Viettel Perú S.A.C.....	38
Tabla 7: Detalle de valor comercial de los saldos acumulables – Viettel Perú S.A.C.....	39
Tabla 8: Detalle de saldo total otorgado, consumido y restante de la muestra de usuarios en la EO Entel Perú S.A.	39
Tabla 9: Detalle de valor comercial de los saldos acumulables – Entel Perú S.A.	40
Tabla 10: Detalle de saldo total otorgado y restante, del total de la muestra de usuario y empresas operadoras	41
Tabla 11: Detalle de valor de saldo total acumulables en Soles (S/.).....	42
Tabla 12: Legislación peruana sobre la acumulación de saldo en los servicios de telefonía móvil.....	43
Tabla 13: Legislación de Paraguay sobre la acumulación de saldo en los servicios de telefonía móvil.....	44

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cargo de Solicitud de Acceso a la Información Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI): SAI-018190-2017.....	84
Anexo 2: Correo N° 7475-2017-INEI/OTD: Solicitud de Acceso a la Información Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI): SAI-018190-2017.	85
Anexo 3: Cuadro Adjunto al Correo N° 7475-2017-INEI/OTD: Población total al 30 de junio, por grupos quinquenales de edad, según departamento, provincia y distrito, 2015.	86
Anexo 4: Indicadores del Servicio Móvil Postpago y Control por Departamento y Empresa: Actualizado hasta noviembre de 2017.	90
Anexo 5: Cargos de Solicitudes (modelo), Presentados a las Empresas Operadoras: Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C. y Entel Perú S.A.	92
Anexo 6: Historial de Consumos de Saldos de Usuarios Proporcionados por las Empresas Operadoras (modelo): Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C. y Entel Perú S.A.	100
Anexo 7: Tabla de Consolidado de Saldos Acumulables por Empresas Operadoras: Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C. y Entel Perú S.A.	108
Anexo 8: Tabla de Consolidado Total de Saldos Acumulables Entre Todas las Empresas Operadoras: Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C. y Entel Perú S.A.	111
Anexo 9: Modelos de Planes Postpago y Control (telefonía móvil) de las Empresas Operadoras: Telefónica del Perú y Viettel Perú S.A.C.	112
Anexo 10: Paquetes Actualizados (Minutos, SMS y Megabytes) en Servicios Móvil postpago Limitado (postpago y control), Empresas Operadoras: Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C. y Entel Perú S.A.	114
Anexo 11: Chat Realizado con Atención al Cliente, Página web Oficial de Tigo Colombia (Colombia Móvil S.A. E.S.P.), de Fecha 16/05/2018.	119
Anexo 12: Chat Realizado con Atención al Cliente, Página web Oficial de Tigo Colombia (Colombia Móvil S.A. E.S.P.), de Fecha 16/05/2018.	121
Anexo 13: Contrato Modelo de Telefonía Móvil – Telefónica del Perú S.A.A.	122

RESUMEN

El presente informe de investigación tuvo por objeto demostrar que el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (R.C.D. N° 138-2012-CD-OSIPTTEL) vulnera el derecho a la libertad de elección y pago equitativo por el servicio, al no regular la acumulación de saldo no consumido en los planes postpago limitado de telefonía móvil; es por ello que la metodología utilizada se orientó a determinar los saldos no consumidos a partir de la información que nos brindaron las empresas operadoras por cada usuario, como tipo de plan contratado y cantidad de saldo acumulable por ciclo de facturación. La población estuvo constituida por los usuarios que utilizaron servicios postpago limitado de telefonía móvil en la ciudad de Chachapoyas – Amazonas, para la cual se utilizó una muestra estimada de 25 usuarios, aplicándose para ello muestreo no probabilístico por conveniencia. Asimismo, la información obtenida fue analizada en vigencia de la normativa nacional e internacional con aquellos países que regulan la acumulación de saldo en servicios móvil postpago limitado; además, se consultaron principios normativos, jurisprudencias, artículos, tesis y revistas; siendo esta información procesada a través del método hermenéutico, inductivo, deductivo, analítico y sintético. En consecuencia, se propone la regulación de saldos no consumidos durante el ciclo de facturación a favor de los usuarios, para garantizar el derecho a la libertad de elección y pago equitativo por el servicio, toda vez, que estos son la parte más débil de toda relación contractual.

Palabras Claves: Acumulación de saldo, libertad de elección y pago equitativo por el servicio.

ABSTRACT

The purpose of this investigation report was to demonstrate that the Consolidated Text of the Conditions of Use of Public Telecommunications Services (RCD No. 138-2012-CD-OSIPTTEL) violates the right to freedom of choice and fair payment by the service, by not regulating the accumulation of unused balance in the post-paid mobile phone limited plans; that is why the methodology used was oriented to determine the balances not consumed from the information provided by the operating companies for each user, as a type of contracted plan and amount of accumulative balance per billing cycle. The population was constituted by the users that used limited postpaid services of mobile telephony in the city of Chachapoyas - Amazonas, for which an estimated sample of 25 users was used, applying non-probabilistic sampling for convenience. Likewise, the information obtained was analyzed in accordance with national and international regulations with those countries that regulate the accumulation of balance in postpaid mobile services; In addition, normative principles, jurisprudence, articles, theses and journals were consulted; This information is processed through the hermeneutic, inductive, deductive, analytical and synthetic method. Consequently, the regulation of unconsumed balances during the billing cycle in favor of users is proposed, to guarantee the right to freedom of choice and fair payment for the service, since these are the weakest part of the whole contractual relationship.

Key words: Accumulation of balance, freedom of choice and fair payment for the service.

I. INTRODUCCIÓN

Bajo condiciones siempre dinámicas y cambiantes, el desarrollo del sector de las telecomunicaciones durante los últimos veinte años ha sido muy significativo para el mundo, dichos avances tecnológicos fueron incorporados hasta en las cosas más cotidianas, de modo que han hecho y hacen posible el desarrollo de la humanidad; es decir, han influido grandemente en el desarrollo económico y social, hasta el punto que parece irreversible nuestra manera de producir, comerciar, trabajar, educarnos, entretenernos, comunicarnos e incluso relacionarnos (Cicomra, 2015: 15).

Si nos ponemos a recordar, desde cuándo comenzó en nuestro país el desarrollo y acceso corriente de las personas al servicio de las telecomunicaciones, no es de mucha data, simplemente daríamos un vistazo al año 1993 en la que se privatizó el servicio público de telecomunicaciones, promoviendo la inversión privada en este sector; en dicho escenario, fue necesario la creación de organismos reguladores que promuevan la libre competencia de mercado y tutelen los derechos de los consumidores y/o usuarios (en adelante usuarios), durante el acceso, permanencia y cancelación de los servicios; sin embargo, hasta la fecha no se ha logrado proteger a cabalidad los derechos reconocidos por nuestra legislación, generando un estado de desigualdad frente a los prestadores de servicios, esto debido en muchos casos a los vacíos legales que la normativa adolece.

El artículo 65° de la Constitución Política, establece que el Estado tiene la obligación de defender el interés de los consumidores y usuarios. Al respecto, la exposición de motivos del Proyecto de Ley N° 56/2006-CR, precisa que esto “(...) conlleva la obligación de velar por los derechos de la parte débil de la relación entre proveedores y consumidores, especialmente en la construcción masiva de bienes y servicios” (p: 1).

En esta misma línea, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el Artículo II, establece, que en un régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor¹.

Por consiguiente, el propósito de la presente investigación es demostrar que la acumulación de saldo garantizaría el derecho de libertad de elección y pago equitativo por el servicio, toda vez, que los planes son preestablecidos por las empresas operadoras (contratos de adhesión) y no hay posibilidad de negociar los beneficios (saldos) que este contiene; es por ello, que los usuarios se ven obligados a elegir planes desacordes a sus necesidades, con el ingrediente de que el saldo comprado se vence y renueva cada ciclo de facturación, de ahí que el pago realizado por el usuario no sea equitativo y no responda a sus legítimos intereses.

En tal sentido, como antecedentes de investigación se analizaron el Proyecto de Ley N° 56/2006-CR, que sustituye el artículo 90° de la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTTEL, disponiendo la acumulación de saldo en servicios móvil prepago y fijo prepago. Así también, se tuvo como referencia internacional la Ley de Telecomunicaciones de Paraguay – Ley N° 642/95, el Proyecto de Ley N° 5.177 que establece la acumulación de saldos en servicios prepago y postpago, y la “política comercial” de la empresa operadora (en adelante EO) Colombia Móvil S.A.E.S.P. (Tigo Colombia), mediante el cual se aplicó la acumulación de saldo en servicios móvil postpago-control en el año 2014 - 2016.

En consecuencia, como primer objetivo de nuestra investigación fue determinar si existen saldos acumulables en los servicios móvil postpago limitado en Chachapoyas, durante diciembre de 2017 a febrero del 2018 (tales como megabytes, minutos y mensajes texto, que finalmente permitan establecer un valor comercial a los saldos acumulables). Como segundo objetivo, determinar la naturaleza de los servicios móvil postpago limitado en comparación con saldos acumulables de las recargas (los usuarios de tarifa prepago y postpago deben ser tratados igualmente por la normativa). Como tercer objetivo, examinar legislación internacional respecto a la acumulación de saldo en los planes postpago limitado de telefonía móvil (legislación paraguaya y la política comercial de Tigo Colombia). Por último, identificar los vacíos regulatorios en el Texto Único Ordenado (en adelante TUO) de las

¹ **Artículo II.-** El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones – Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL, respecto a la acumulación de saldo en los planes postpago limitado de telefonía móvil, analizados en vigencia de las cláusulas contractuales de las empresas operadoras y el Proyecto de Ley N° 2502/2017 - “Ley de Acumulación Justa de Minutos y Megas”, el mismo que aún no ha sido debatido y aprobado por el Congreso de la República.

En dicho contexto, nuestra hipótesis de investigación plantea que la falta de regulación de los saldos no consumidos, en planes móvil postpago limitado, vulnera el derecho de libertad de elección y pago equitativo por el servicio, ya que actualmente no existe en el mercado un plan que se ajuste exactamente al hábito de consumo del usuario, mucho menos un plan por el que pague estrictamente lo que consume, siendo así, los saldos no consumidos deben ser acumulados en favor de los usuarios.

Finalmente, la acumulación de saldo que se propone, beneficiaría directamente a usuarios que cuentan con servicios móvil postpago limitado, cuyo plan contratado no responda a sus legítimos intereses.

1.1. Formulación del Problema

¿La acumulación de saldo en los planes postpago limitado de telefonía móvil no regulado en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (R.C.D. N° 138-2012-CD-OSIPTTEL) vulnera el derecho de libertad de elección y pago equitativo por el servicio?

1.2. Hipótesis

La acumulación de saldo en los planes postpago limitado de telefonía móvil no regulado en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (R.C.D. N° 138-2012-CD-OSIPTEL) vulnera el derecho de libertad de elección y pago equitativo por el servicio, al no permitir acumular el saldo no consumido al término de cada ciclo de facturación.

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Demostrar que la acumulación de saldo en los planes postpago limitado de telefonía móvil no regulado en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (R.C.D. N° 138-2012-CD-OSIPTEL) vulnera el derecho de libertad de elección y pago equitativo por el servicio.

2.2. Objetivos específicos

- Determinar los saldos acumulables en los servicios postpago limitado de telefonía móvil en Chachapoyas, durante diciembre de 2017 a febrero de 2018.
- Determinar la naturaleza de los servicios móvil postpago limitado, en comparación con saldos acumulables de las recargas.
- Examinar la legislación internacional sobre la acumulación de saldo en los planes postpago limitado de telefonía móvil.
- Determinar los vacíos regulatorios en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (R.C.D. N° 138-2012-CD-OSIPTEL), respecto a la acumulación de saldo en los planes postpago limitado de telefonía móvil.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la investigación

Es importante mencionar, que hasta la fecha en el plano nacional, no se han desarrollado investigaciones que tengan relación directa sobre la acumulación de saldo en los planes postpago limitado de telefonía móvil, mientras que en el plano internacional tenemos como antecedente modelo la Ley de Telecomunicaciones de Paraguay (sobre la acumulación de saldo de servicios móvil postpago); es por ello que, se ha considerado investigaciones, proyectos de ley, artículos, revistas, diarios nacionales e internacionales (relacionados a nuestra investigación), que nos permitieron contrastar la hipótesis planteada y alcanzar los objetivos propuestos.

3.1.1. Ámbito nacional

En el ámbito nacional tenemos, el Proyecto de Ley presentado en el año 2006 por el Partido Acción Popular y aprobado por el Congreso de la República, en la cual se reguló la acumulación de saldo de los servicios prepago tanto de telefonía fija como de telefonía móvil; es por ello, que a partir del año 2007 se incluyó en las Condiciones de Uso de los Servicio Públicos de Telecomunicaciones la acumulación de saldo. Pues según la exposición de motivos de este Proyecto de Ley, no habría razón para que las empresas operadoras exijan a los usuarios a consumir el saldo de sus recargas en 30 días calendarios, debido que vulneraba los derechos a la libre elección y el pago equitativo por los minutos consumidos; toda vez, que el usuario no podía elegir un plan prepago acorde a sus necesidades y más aún pagar por el servicio estrictamente consumido.

(...). La empresa recibe por adelantado un pago al contado, pero el usuario si es que no usa todo el paquete de minutos en el ciclo de facturación

correspondiente, perderá el saldo no usado en el siguiente ciclo de facturación. Esta es una estipulación inequitativa porque el usuario debería poder acumular sus paquetes de minutos no utilizados para los siguientes ciclos de facturación. No hay razón para que pierda algo que ya pagó por adelantado, situación que se complica porque no hay posibilidad de que el usuario contrate un plan tarifario que implique que pague solo lo que realmente consume (...) (Proyecto de Ley N° 56/2006-CR: 1).

Como se puede apreciar, el Proyecto de Ley reguló este vacío legal que permitía que las empresas operadoras abusen de los usuarios al obligarles a consumir el saldo o a pagar por un servicio que no consumieron en su totalidad, el mismo que era quitado al usuario sin poder ser acumulado. En consecuencia, lo más resaltante de este Proyecto de Ley es que se sustenta en dos principios esenciales que el Estado debe tutelar: libre elección y pago equitativo.

3.1.2. *Ámbito internacional*

Paraguay

Tenemos la Ley de Telecomunicaciones de Paraguay, que mediante el Proyecto de Ley N° 5.177 de 2014, se amplió el artículo 93° de la Ley N° 642/95 (Ley de Telecomunicaciones de Paraguay), en la que se dispuso que los saldos (beneficios del plan) postpago limitado sean acumulables, con excepción de las promociones.

“(..). Los créditos no tendrán plazos de vencimiento o caducidad, solo se descontarán por el uso pleno de los mismos, los minutos no utilizados en el mes se acumularán y se acreditarán automáticamente a favor del usuario, con excepción de los saldos promocionales” (Artículo 93°, último párrafo).

Según lo publicado en el Diario Ultimahora.Com de Paraguay. “La ley indica que en el caso de las tarifas establecidas por las prestadoras y empresas concesionarias que brinden servicio de telefonía e internet móvil, los minutos acreditados bajo las modalidades abono fijo con factura, prepago con tarjeta, prepago a través de carga virtual y cualquier otra forma

de acreditación de minutos, que en el futuro se disponga, no tendrán plazos de vencimiento y solo se descontará por el uso pleno del crédito” (p: 1).

En esta misma línea, el Consejo de Nacional de Telecomunicaciones de Paraguay (CONATEL), favoreció la implementación de esta norma, ya que “la modificación no creaba ningún problema a la regulación actual del ente, pero sí explicó que se debe tener cuidado con tocar cuestiones comerciales (las promociones) vía ley, ya que el sector es dinámico y cambiante” (Últimahora.Com: 2).

Pautasio (2013), refiere que según el diputado Oscar Tauma (promotor de la Ley) la acumulación de saldo “tiene por objetivo asegurar a los usuarios el usufructo de su saldo y resaltó que la situación actual genera una desigualdad en la prestación del servicio y obliga a utilizar el servicio durante el período de tiempo determinado por la compañía” (p: 1).

En suma, desde el año 2014, en Paraguay se viene realizando la acumulación de saldo de aquellos servicios postpago que tengan un cargo fijo mensual; es decir, todos los servicios postpago limitados.

Colombia

Creemos que es importante considerar como antecedente a la presente investigación, la “política comercial” que promovía la EO Colombia Móvil S.A.E.S.P. (Tigo Colombia), lo cual por iniciativa propia aplicaba la acumulación de saldo de los servicios móvil postpago limitado (no regulado en la legislación colombiana), demostrando que no afecta la libre competencia de mercado o causa algún perjuicio económico a los operadores.

Verbigracia:

“Con el beneficio de Tu Saldo No Vence, los usuarios Tigo en planes Cuenta Control podrán gastarse todo el saldo de su plan. (...) debes tener en cuenta que tienes tres meses para gastártelo como quieras (...) si no lo gastas en 3 meses, no te preocupes, tu saldo acumulado se convertirá automáticamente en puntos” (Tigo Colombia, 2015).

Este beneficio no se aplicaba para promociones adicionales al plan contratado, además supeditado a que el usuario pague puntualmente su servicio.

“(…) En caso de suspensión parcial por mora el usuario no acumulará la carga no utilizada del mes en que se presente la suspensión, por tanto, perderá el saldo recargado y no utilizado en el período de facturación en que operó la suspensión. En caso de suspensión total por mora el usuario pierde todo el saldo acumulado y los puntos (...). Estos puntos tienen vigencia de 18 meses, esto quiere decir que los puntos no utilizados expiran y ya no pueden ser reclamados” (Tigo Colombia, 2015).

Actualmente ésta EO, según su información colgada en su página web no aplica la acumulación de saldo en servicios móvil postpago, pues al no estar regulado depende del operador mantener su política.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. *El servicio de telecomunicaciones en el Perú*

Si hacemos un breve recuento histórico de las comunicaciones, veremos que primero solo cumplía la función de transmitir y/o recibir información; sin embargo, hoy las comunicaciones son más fáciles gracias al desarrollo de las telecomunicaciones.

Las telecomunicaciones según Villegas (2011), “es la comunicación a grandes distancias, mediante la transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos y cualquier tipo de datos, a través de cable, radio, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos” (p: 1).

Cañizo (2010) refiere las telecomunicaciones literalmente significa, “la transferencia de información a distancia por lo tanto es una técnica que consiste en la transmisión de un mensaje desde un punto hacia otro, usualmente con la única característica adicional de ser bidireccional” (p: 1).

Ahora, veamos algunos acontecimientos importantes sobre la evolución de las telecomunicaciones en nuestro país. Se dice que el primer cableado

telegráfico se instaló en marzo de 1857 en la que se construye las líneas de Lima a Callao y de Lima a Cerro de Pasco, posterior a ello en 1878 el Telégrafo es declarado servicio nacional; por consiguiente, “el servicio de telefonía en el Perú se inicia en el año de 1888, siendo la primera comunicación telefónica entre la cámara de senadores y diputados. El 7 de setiembre se amplía este servicio y se establece comunicación entre Lima y Callao, seis días después se entrega la línea de servicio público, cobrándose 10 centavos de plata por cinco minutos de conversación” (Villegas, 2011: 2).

Pasaron muchos años para que el Estado considere que el servicio de telecomunicaciones es de necesidad e interés público, ya que son básicas para el desarrollo y seguridad nacional. Entonces, es en el gobierno del General Juan Velasco Alvarado (1968), que se crea el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, que dio paso a la creación de la empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTEL), dando origen al Comité Interino de Telecomunicaciones Internacionales (CITI). Cabe mencionar que el 25 de mayo de 1970 se nacionalizó el servicio telecomunicaciones y por ende se expropia la empresa; luego en 1990 hubo dos empresas operadoras que brindaban el servicio público de telefonía fija: “la Compañía Peruana de Teléfonos S.A. (CPT S.A.) y la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel Perú S.A.). La primera empresa brindaba el servicio de telefonía fija local, la segunda el servicio de telefonía fija local para el resto del país y el servicio portador de larga distancia nacional e internacional” (Villegas, 2011: 3).

En 1993 se privatiza el servicio de telecomunicaciones, es decir, se vende al sector privado; es por ello que, en 1994 tres consorcios internacionales participan en la subasta, de los cuales el ganador fue Telefónica, que posteriormente al fusionarse con Entel dio origen a la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A., la cual durante cinco años fue la única encargada de brindar los servicios de telecomunicaciones en el Perú (servicio monopolizado).

Es en 1996 Telefónica introduce en el mercado el servicio de Movistar (sistema de celular digital), que luego sería ofrecido en servicio de Televisión por Cable en provincias. Asimismo, en 1997 aparece la empresa operadora BellSouth, que un año después estableció el inicio de la apertura del mercado mediante el D.S. 020-98-MTC, mientras que en 1999 se admite otro operador Nextel como concesionario de servicio Troncalizado. En el año 2001 Telecom Italia Mobile (TIM) ingresa al mercado con servicios inalámbricos de internet y llamadas a través de los celulares. Así también, podemos mencionar a otros operadores locales que brindan servicios de telefonía fija local, como Telmex (antes Firstcom) en 1999 y Americatel Perú, en el año 2002.

En el año 2005 ingresa un nuevo operador al mercado, América Móvil Perú S.A.C., con el nombre de Sercotel Perú, que luego compró en su totalidad a la empresa Telecom Italia Mobile (TIM), lanzándose al mercado como Claro. Otro operador de telecomunicaciones que ingresó al mercado en el 2014 es Viettel Perú S.A.C., y finalmente el último operador que ingresó al mercado en el 2016, es Virgin Mobile Perú S.A.; con ello, actualmente dentro de nuestro mercado de telefonía móvil serían cinco empresas operadoras (Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C. y Virgin Mobile Perú S.A.) que brindan diversos servicios.

3.2.2. *La telefonía móvil en el Perú*

Aunque para muchos la telefonía móvil llegó al país en 1990, no significó un avance inmediato en el acceso de los usuarios al servicio, ya que los costos de adquisición y pago por el servicio eran elevados. “En abril de 1990 solo el 3% de la población nacional tenía un teléfono fijo, el Internet era algo de lo que se escuchaba hablar en entornos académicos, pero que no se utilizaba ni en los mejores sueños y el acceso a la información era un privilegio (...). Las noticias se leían en el diario, se esperaba a poder ver a alguien para hablarle y las cartas se escribían en papel y se enviaban por correo” (El Comercio, 2015).

Además se menciona, “los primeros equipos de telefonía móvil que se ofrecieron eran de la marca Novatel, se trataba de gigantes y pesados armatostes de color celeste que se vendían en US\$ 1.590 el equipo y US\$ 1.900 la línea con un número de teléfono exclusivo; es decir, quien quería contar con el servicio pagaba al contado algo más de US\$ 3.500., luego cada mes tendría que abonar entre US\$ 15 y US\$ 200 por renta básica más US\$ 0,50 mínimo por cada minuto que corría mientras se hablaba por teléfono”.

Por lo tanto, las empresas que comercializaban equipos celulares empezaron a trabajar con las empresas operadoras, ofreciendo promociones para que a través de éstas se disminuyera los costos que permitan descuentos por escala, lo cual como resultado se obtuvo la adquisición de equipos con descuentos especiales.

En 1996 para muchos fue el inicio de la revolución del servicio de telefonía móvil, debido a que el Organismo Regulador de Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante Osiptel) mediante Resolución de Consejo Directivo N° 010 -96-CD/OSIPTTEL inicia el sistema tarifario “el que llama paga”, prohibiendo la comercialización del servicio bajo la modalidad el “Usuario móvil Paga”; pues hasta ese momento, se pagaba el mismo monto tanto para llamadas entrantes y salientes, lo cual, por su alto costo solo se debía utilizar cuando estrictamente era necesario; asimismo, dicha práctica estaba afectando la libre y leal competencia entre operadores de los servicios de telecomunicaciones.

“Este sistema tarifario (...) propició el incremento del tráfico móvil-móvil y fijo-móvil, además de la disminución de las tarifas en el mediano plazo, ya que el aumento del número de usuarios móviles favoreció a las operadoras, pues les permitió aprovechar economías de escala para reducir sus costos unitarios (...). Los beneficiarios directos fueron los usuarios del servicio móvil y los nuevos segmentos de la población que se incorporaron a la demanda de este servicio. Por otro lado, las operadoras también obtuvieron un incremento de ingresos derivado del mayor tráfico” (Comentarios del Osiptel).

Hoy por hoy el mercado de telecomunicaciones ha evolucionado en nuestro país, de ser un servicio limitado, caro, de difícil acceso a un servicio amigable para cualquier persona, sin importar su condición económica y social, posee un terminal móvil. En la información, publicada en la página web del Osiptel sobre los indicadores del servicio móvil, al finalizar el año 1996 hubo 201,895 usuarios, mientras que al finalizar diciembre del 2016 fuimos 36, 991,444 (Página Oficial del Osiptel).

En ese sentido, creemos que el Estado tiene un papel importante en la protección de los usuarios y/o consumidores, a través de sus organismos reguladores.

3.2.3. *La libre competencia de mercado*

Se dice que la libre competencia representa la libertad de decisión de los que participan en el mercado, en un contexto en el que las reglas de juego son claras para todos y se cumplen efectivamente. La libre competencia se basa fundamentalmente en la libertad de elección tanto para el consumidor como para el productor.

Entonces, para hacer referencia a libre competencia de mercado, tenemos primero que puntualizar sobre el mercado como tal.

Chumbe (2011), refiere, “un mercado puede ser definido como el espacio de confluencia entre vendedores de un determinado bien o prestadores de un servicio y los compradores de dichos bienes o servicios. De esta confluencia se puede mencionar a los siguientes tres agentes participantes: las empresas, los consumidores y el Estado” (p: 8).

En palabras sencillas, el mercado es el contexto en donde tienen lugar los intercambios de productos y servicios; es decir, donde se llevan a cabo las ofertas, las demandas, las compras y las ventas.

En esta línea de ideas, y retomando la idea inicial, Durand (2016), comenta que cuando se habla de la libre competencia de mercado “(...) debe de tenerse en cuenta que la legislación en esta materia no solamente está destinada a proteger el mercado de las eventuales prácticas anticompetitivas como abuso de posición de dominio, explotativas y exclusorias, y prácticas

colusorias horizontales o verticales, este es el objetivo directo y principal de la norma, pero, también subyace en toda legislación sobre Libre Competencia la protección mediata de los derechos de los consumidores” (p: 1).

En ese sentido, nuestra Constitución Política en su artículo 61° establece:

“El Estado facilita y vigila la libre competencia. Combate toda práctica que la limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Ninguna ley ni concertación puede autorizar ni establecer monopolios” (primer párrafo).

Así también, el Decreto Legislativo 757, Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada, en sus artículos 2° y 3°, prescribe:

“El Estado garantiza la libre iniciativa privada. La Economía Social de Mercado se desarrolla sobre la base de la libre competencia y el libre acceso a la actividad económica”.

“Se entiende por libre iniciativa privada el derecho que tiene toda persona natural o jurídica a dedicarse a la actividad económica de su preferencia, que comprende la producción o comercialización de bienes o la prestación de servicios (...)”.

De lo citado se puede colegir, que con la libre competencia se busca el funcionamiento dinámico del mercado, en beneficio de los consumidores o usuarios. A criterio de Chumbe (2011), “se protege el correcto funcionamiento del mercado, entendido como la libertad que tienen los agentes para competir en igualdad de condiciones y sin que la conducta de otros agentes distorsione su participación” (p: 12).

Por lo tanto, por lógica no se puede admitir que exista un mercado con competencia perfecta, en la que no sea necesario la intervención del Estado para regular la desventaja que puede ocasionar entre empresas proveedoras o entre éstas con los consumidores y/o usuarios. Mellado (2010), refiere, “(...) la teoría de la regulación señala que no siempre los mercados pueden autorregularse, toda vez que existen las situaciones conocidas como fallas del mercado” (p: 2).

En consecuencia, según Chumbe (2011), “la finalidad de la regulación de la competencia es garantizar y preservar el proceso competitivo en el que participan las empresas para que los diversos agentes, empresas, consumidores y Estado se beneficien de la mejor asignación de recursos” (p: 157).

Función del Osiptel respecto a la libre competencia

En este contexto, al no haber competencia perfecta en el mercado, se crea en el ámbito del servicio de las telecomunicaciones el Osiptel, para regular y supervisar el servicio de telecomunicaciones, con la finalidad de garantizar el equilibrio del mercado.

“La legislación de libre competencia vela por el proceso competitivo a través del comportamiento de los agentes que interactúan en el mercado, siendo el fin último de la misma que la libre iniciativa privada se desenvuelva procurando el mayor beneficio de los usuarios o consumidores. En ese sentido Osiptel asume que la finalidad de la legislación de promoción y protección de la competencia tiene efectos en el bienestar del consumidor y por ello orienta su actuación a cumplir con dicho objetivo” (Osiptel, 2000: 4).

Significa que este ente regulador, va maximizar sus esfuerzos para alcanzar aquellas situaciones en las cuales el bienestar de los usuarios sea el máximo posible, ya que dentro de la relación contractual el usuario viene a ser la parte más débil, debido a diferentes factores que impiden su autonomía reguladora en el mercado.

En definitiva, la función de Osiptel en el mercado respecto de la libre competencia, “es el encargado de hacer cumplir las normas de libre competencia en el mercado de las telecomunicaciones. Esto implica que tiene la función de prevenir que se presenten prácticas anticompetitivas en dicho mercado que pudieran atentar contra el bienestar de los consumidores -tanto en el corto como en el largo plazo- y sancionarlas en el caso de detectarlas” (Osiptel, 2000: 4).

3.2.4. *La economía social de mercado*

Nuestra Constitución Política en su artículo 58°, sobre economía social de mercado, establece:

“La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura”.

Según Olives (2014), citado por Valladares (2014), “la Economía Social de Mercado entendida como una condición sine qua non de un Estado Social y Democrático de Derecho, y que pretende ser compatible con los fundamentos axiológicos y teleológicos inspiradores del mismo Estado. En tal sentido, el Estado asume como función esencial orientar el desarrollo del país a través de mecanismos que permitan a los agentes del mercado actuar de forma libre, al tiempo que protege a los consumidores y garantiza la competencia. (...)” (p: 19).

En ese sentido, la economía social de mercado se basa en la organización de los mercados como mejor sistema de asignación de recursos, trata de corregir y proveer condiciones óptimas para el cabal desenvolvimiento de los proveedores, consumidores o usuarios en el mercado.

Ahora bien, dentro de los servicios de telecomunicaciones los actores directos son las empresas operadoras y los usuarios, mientras que el encargado de organizar, regular y supervisar el mercado de manera indirecta es el Estado, esto a través de su Organismo Regulador – Osiptel; es decir, cuando los usuarios se vean en estado de desventaja e imposibilidad de regular el mercado, es el Osiptel quien debe tutelar el derecho de los usuarios.

“(...) El regulador de las Telecomunicaciones (OSIPTTEL) interviene para supervisar y fiscalizar el accionar de las Empresas Operadoras que vulneren y trasgredan la normativa vigente, todo esto en bienestar de la sociedad como pilar del modelo económico peruano” (Valladares, 2014: 20).

3.2.5. *La protección del Consumidor y/o Usuario*

Se dice que “la protección al consumidor es un medio que las leyes nacionales e internacionales otorgan a quienes compran una mercadería (personas físicas o jurídicas) o utilizan un servicio, para que puedan reclamar si sienten que han sido engañados o perjudicados por los vendedores o prestadores del servicio (...)” (Deconceptos.Com, 2017).

Entonces, cuando hablamos de protección al consumidor y/o usuario, nos estamos refiriendo a las “garantías creadas para proteger a las personas usuarias y consumidoras finales ante posibles vulneraciones suscitadas en las relaciones de uso y consumo de bienes y servicios públicos y privados” (Defensoría del Pueblo-Ecuador).

Nuestra Constitución Política establece que, “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 (...)” (Artículo 65°).

Mediante sentencia recaída en el Expediente N° 3315-2004-AA/TC, el Tribunal Constitucional, fundamenta:

“(...) el consumidor o usuario deviene en el fin de toda actividad económica; es decir, es quien concluye el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de los productos y servicios ofertados en el mercado”.

“En puridad, se trata de una persona natural o jurídica que en virtud de un acto jurídico oneroso adquiere, utiliza o disfruta de determinados productos (como consumidor) o servicios (como usuario) que previamente han sido ofrecidos al mercado” (Fundamento 7).

Así también, el Código del Consumidor precisa, “El Estado orienta sus acciones a defender los intereses de los usuarios contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses y que en su perjuicio distorsionan en el mercado; y buscan que ellos tenga un rol activo en el desarrollo del mercado, informándose, comprando, y premiando con su elección al proveedor leal y

honesto, haciendo valer sus derechos directamente ante los proveedores o ante las entidades correspondientes” (Artículo VI, Inciso 3).

De lo citado se puede colegir, que el Estado es el encargado de velar y tutelar los intereses del consumidor y/o usuario, cuando la parte más débil de la relación contractual es incapaz de regular el mercado, es por ello que a través de los organismos públicos el Estado debe regular o suplir dichas imperfecciones –en el caso de telecomunicaciones el Osiptel–; en tal sentido, el artículo VI, Inciso 4, del Código del Consumidor complementa: “El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor (...)”. Estas normas, se aplican de manera supletoria a las disposiciones de los organismos reguladores de los servicios públicos, de conformidad con el artículo 159° del Código en mención.

En tal contexto, resulta indispensable la intervención del Osiptel, para garantizar los derechos de los usuarios, ya que resulta ineficiente la regulación automática del mercado de telecomunicaciones.

Libertad de elección

De conformidad con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, “El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo” (Artículo 58°. Inciso 1).

“Uno de los objetivos fundamentales del sistema de protección al consumidor es lograr que este elija los bienes o servicios con absoluta libertad, lo que significa hacerlo sin que medie engaño u otros medios comerciales coercitivos” (El Nuevo Diario.Com.Ni, 2014).

La libertad de elección de los usuarios para elegir los servicios que prestan los proveedores, tiene una relación directa con el principio de soberanía del consumidor y/o usuario, el cual establece: “Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los

consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, Artículo V, Inciso 1, del Título Preliminar).

Es importante precisar, que en el mercado de telecomunicaciones y específicamente en los servicios móvil postpago limitado (tema materia de la presente investigación), el usuario no tiene libertad propiamente dicha para elegir la contratación de un determinado plan, ya que las empresas operadoras de carácter unilateral establecen el costo de cada plan (servicio) en el mercado; de ahí, la importancia de que el Estado debe establecer las condiciones mínimas que garanticen los derechos de los usuarios.

Lo mencionado encuentra sustento, en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Artículo VI, Inciso 3, sobre políticas públicas, establece: “El Estado orienta sus acciones a defender los intereses de los consumidores y/o usuarios contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses y que en su perjuicio distorsionan el mercado, (...)”.

Pago equitativo por el servicio

El derecho al pago equitativo por el servicio, significa que los usuarios deben pagar montos por servicios acordes con el beneficio, basado en el principio de equidad; ya que no sería razonable que las empresas operadoras ofrezcan sus servicios a precios elevados, de tal forma que los usuarios por necesidad se vean en la obligación de contratarlas, no podemos hablar de libre competencia de mercado de esta forma, cuando la intervención de los usuarios no es suficiente para regular el mercado.

Por ejemplo, “(...), la práctica de precios depredadores debe ser analizada bajo la regla de la razón; es decir, ser sancionada solo en aquellos casos en los que se demuestre que la misma tiene efectos nocivos para el bienestar de los usuarios consumidores en el largo plazo” (Osiptel, 2000: 15).

De lo citado entendemos, que los costos por el servicio que ofrecen las empresas operadoras muchas veces pueden ser inferiores, con la finalidad de afectar a sus competidores o en otros casos los operadores pueden vender

servicios con costos elevados, que no son razonables y que a largo plazo afectan directamente al usuario; más aún, si los saldos comprados tienen una fecha de vencimiento al término de cada ciclo de facturación.

Según el Proyecto de Ley N° 56/2006-CR, citando al artículo 5° del Texto único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (D.S. 013-93-TCC) sostiene “las telecomunicaciones se presentan bajo el principio de servicio con equidad”.

Los que se pretende con el pago equitativo por el servicio, es que se debe pagar por un servicio estrictamente consumido o que este servicio pagado pueda ser utilizado en un tiempo prudencial, pues tal como se viene aplicando se está vulnerado el derecho al pago razonable por el servicio a utilizarse, propiamente en los servicios postpago limitado en telefonía móvil.

3.2.6. *Funciones y competencias del Osiptel*

En cuanto a las funciones del Osiptel, nos centraremos solo en tratar aquellas que serán de utilidad para el sustento de la presente investigación, en vigencia del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y el Reglamento de Organizaciones y Funciones del Osiptel:

Función reguladora

De conformidad con el Reglamento de Organizaciones y Funciones del Osiptel, por medio de la función reguladora: “Tiene la facultad de fijar las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como establecer sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades y dictar las disposiciones que sean necesarias para tal efecto” (Artículo 4°, Función Reguladora).

Si bien es cierto, que el Osiptel tiene la facultad de fijar las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones; actualmente estas tarifas son establecidas libremente por cada empresa operadora, de acuerdo con las condiciones de oferta y demanda en el mercado; no obstante, el Osiptel puede establecer tarifas tope para determinados servicios” (Osiptel, 2017).

Función normativa

“Por medio de la función normativa, El OSIPTEL dicta reglamentos en cuanto a los temas necesarios de regular en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones tales como: sistemas tarifarios, procedimientos de reclamos, (...)” (Osiptel, 2017).

Es decir, “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. (...)” (Reglamento de Organizaciones y Funciones del Osiptel. Artículo 4°, Función Normativa).

De otro lado, referente a la competencia del Osiptel, el Artículo 20° del Reglamento General del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008- 2001-PCM y sus modificatorias prescribe: “El OSIPTEL ejerce las funciones precisadas en el presente Reglamento sobre las actividades que involucran la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. La inclusión de una actividad dentro de la competencia del OSIPTEL no implica necesariamente la existencia de regulación sobre dicha actividad”.

3.3. Definición de términos básicos

3.3.1. Consumidores o usuarios

El Código de Protección y Defensa del Consumidor los define como “(...) personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional” (Artículo IV, Inciso 1).

3.3.2. Abonado

“Es el usuario que ha celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones con una empresa prestadora de servicios públicos”

(Decreto Supremo N° 020-2007-MTC. Anexo, Glosario de Términos).

3.3.3. *Usuario*

“(…) persona natural o jurídica que, en forma eventual o permanente, tiene acceso a algún servicio público de telecomunicaciones” (Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL, Anexo 1)

Es decir, se denomina usuario de manera general a todo aquel que hace uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, ya que el abonado también puede ser usuario al mismo tiempo, es por ello que, en la presente investigación, solo hablaremos de usuarios haciendo referencia tanto a abonados y usuarios.

3.3.4. *Servicio*

“Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia” (Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo IV, Inciso 4).

3.3.5. *Servicios públicos*

“Son servicios públicos aquellos cuyo uso está a disposición del público en general a cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de oferta técnica que ofrecen los operadores” (Decreto Supremo N° 020-2007-MTC. Artículo 23°).

3.3.6. *Empresa operadora*

“A aquella persona natural o jurídica que cuenta con un contrato de concesión o registro correspondiente para prestar uno o más servicios públicos de telecomunicaciones” (Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL, Anexo 1).

3.3.7. *Servicio Prepago*

“A aquél que permite al abonado acceder y/o hacer uso de un servicio público de telecomunicaciones a través de (i) la adquisición de tarjetas de

pago, y/o (ii) la realización del pago previo de la tarifa o renta fija periódica pactada (...)” (Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTTEL, Anexo 1).

3.3.8. Servicio bajo la modalidad Control-postpago

“A aquél que permite al abonado acceder y hacer uso de un determinado volumen de tráfico de servicios o se le otorga un importe para ser utilizado en determinados servicios, mediante el pago de la tarifa o renta fija periódica pactada en su contrato (...). Una vez agotado el tráfico o importe otorgado por el referido pago, la empresa operadora podrá permitir al abonado realizar consumos adicionales a través de la adquisición de tarjetas de pago, sin perjuicio que el abonado pueda contratar servicios o paquetes de tráfico que serán facturados en el recibo de servicios” (Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTTEL, Anexo 1).

3.3.9. Servicio bajo la modalidad Postpago

“Aquél que permite al abonado acceder y hacer uso de un determinado volumen de tráfico de servicios o se le otorga un importe para ser utilizado en determinados servicios, mediante el pago de la tarifa o renta fija periódica pactada en su contrato (...). Este servicio permitirá al abonado realizar consumos adicionales, y/o contratar servicios o paquetes de tráfico los cuales serán facturados en el recibo de servicios; sin perjuicio de la facultad de la empresa operadora de aplicar el límite de crédito estipulado en el respectivo contrato” (Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTTEL, Anexo 1).

3.3.10. Servicio postpago limitado de telefonía móvil

En la presente investigación, cuando hablamos de servicios postpago limitado de telefonía móvil, hacemos referencia a todos aquellos servicios postpago que tengan beneficios o minutos limitados; ya que, dentro del plan contratado puede que haya beneficios con los que cuenta el plan y estos sean ilimitados.

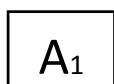
IV. MATERIAL Y MÉTODOS

4.1. Objeto de estudio

Usuarios de la ciudad de Chachapoyas que cuenten con un servicio móvil postpago limitado, sobre la acumulación de saldo no consumido durante el ciclo de facturación.

4.2. Diseño de investigación

En el presente estudio de investigación se utiliza diseño de una sola casilla, por tratarse de investigación descriptiva, pues nos limitaremos a analizar y evaluar el objeto, tal y como se presenta en la realidad sin intervenir en su desarrollo.



4.3. Población, muestra y muestreo

4.3.1. Población

La población está conformada por 5044 usuarios de la Ciudad de Chachapoyas, que utilizaron servicios de telefonía móvil postpago limitado durante diciembre de 2017 a febrero de 2018.

Para obtener una población aproximada de usuarios, con características que comprendan nuestros objetivos de investigación, se tomó la proyección de población quinquenal al 30 de junio de 2015, del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), correspondiente a Amazonas (por departamento, provincia y distrito); asimismo, se tomó la cantidad total de líneas postpago y control (postpago limitado) de telefonía móvil a diciembre de 2017 (Osiptel), correspondiente a Amazonas (por departamento).

Finalmente se calculó la población total de usuarios en la ciudad de Chachapoyas – Amazonas, en función al porcentaje de población mayor de 14 años y la cantidad total de usuarios postpago limitado de telefonía móvil en Amazonas. A continuación, se establece tabla de detalles:

Tabla 1: Cálculo de la cantidad de usuarios (líneas) de servicios móvil postpago limitado en el distrito de Chachapoyas – Amazonas.

Total de Líneas Postpago y Control por Empresa Operadora en Amazonas			Población Total Mayor de 14 años al 30 de Junio, por Grupos Quinquenales-2015		
Región	Empresa Operadora (EO)	N° de Usuarios Dic-2017	Región	Provincia	Distrito
		América Móvil Perú S.A.C.	13 762	289 268 = 100 %	40 929 = 14,15 %
	Entel Perú S.A.	5 324			
	Telefónica del Perú S.A.A.	42 848			
	Viettel Perú S.A.C.	4 072			
	Total de Líneas	66 006	66 006		
Aproximación Total de Líneas Postpago Limitado de Telefonía Móvil en Chachapoyas – Amazonas					5 044

4.3.2. Muestra

La muestra estuvo representada por 25 usuarios (10 líneas de Telefónica del Perú S.A.A., 10 líneas de América Móvil Perú S.A.C., 3 líneas de Viettel Perú S.A.C. y 2 líneas de Entel Perú S.A.), el cual comprende a usuarios que contaron con servicios móvil postpago limitado, cuyo periodo de medición se efectuó desde el mes de diciembre de 2017 a febrero de 2018, en la ciudad de Chachapoyas – Amazonas. Asimismo, cabe precisar que la mayor limitación fue el número de la muestra (25 usuarios), debido al secreto de telecomunicaciones que esta implica; sin embargo, no altera los resultados, considerando que en todos los usuarios se encontró saldo acumulable (Ávila, R. 2001: 87).

Se utilizó muestreo no probabilístico por conveniencia, pues solamente se trabajó con usuarios disponibles que contaron con servicios móvil postpago limitado.

4.4. Definición de las variables

4.4.1. Independiente

Derecho de libertad de elección y pago equitativo por el servicio.

4.4.2. Dependiente

Acumulación de saldo en los planes postpago limitado de telefonía móvil.

4.5. Fuente de información

Historial de consumo de saldo y planes tarifarios de la muestra de usuarios ofrecidas por las empresas operadoras (Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C. y Entel Perú S.A.), proyección quinquenal de la cantidad de personas a partir de los 14 años en la Región Amazonas (por distrito, provincia y departamento) ofrecido por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), reporte trimestral del Organismo Regulador – Osiptel sobre cantidad de usuarios por empresa operadora, Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) de Paraguay, Colombia Móvil S.A. E.S.P. (Tigo Colombia), Proyecto de Ley N° 2502/2017-CR “Ley de Acumulación Justa de Minutos y Megas”, Diario la República, Diario el Correo, Diario últimahora.Com, entre otros.

4.6. Métodos

Para el presente informe de investigación se utilizaron los siguientes métodos:

4.6.1. Hermenéutico

Orientado a una correcta interpretación normativa, encaminada a plantear alternativas de solución frente a la vulneración del derecho a la libertad de elección y pago equitativo de los usuarios, al no regularse la acumulación de saldo en los servicios postpago limitado de telefonía móvil, a través del método interpretativo-comparativo y lógico-teórico.

4.6.2. *Inductivo y deductivo*

Mediante el método deductivo se investigó la realidad problematizada, lo cual permitió establecer criterios generales de interpretación de las normas tanto constitucionales y de protección a los usuarios y/o consumidores; mediante el método inductivo se conoció la realidad global de la variable independiente y dependiente, demostrando así la importancia de la investigación, que indudablemente nos permitirá mejorar el sistema normativo.

4.6.3. *Análisis y síntesis*

Este método facilitó conocer los resultados obtenidos después del procesamiento de datos de los instrumentos aplicados, con la finalidad de analizar los indicadores que describan y evalúen la variable independiente y dependiente; es decir, se procesó la información que brindaron las empresas operadoras sobre el servicio de cada usuario, en vigencia de la legislación nacional e internacional sobre la materia.

4.7. Técnica e instrumentos

Se aplicó las siguientes técnicas e instrumentos:

4.7.1. *Técnicas*

4.7.1.1. *Observación estructurada*

Para la recolección de la información proporcionada por las empresas operadoras, sobre el plan contratado e historial de consumo de los usuarios estudiados, se utilizaron fichas de registro, en la cual se estableció: tipo de servicio, plan contratado, costo del plan, beneficios con los que cuenta el plan (minutos libres, megabytes y mensaje de texto), saldo excedente por cada mes durante el ciclo de facturación.

4.7.1.2. *Análisis documental*

Se analizó, principios normativos sobre telecomunicaciones, jurisprudencias, doctrinas, tesis, artículos académicos, diarios,

proyectos de ley, entre otros documentos relacionados con el tema de investigación en el marco nacional e internacional (Augusto, C. 2006: 115).

4.7.2. Instrumentos

Para el estudio de la información brindada por las empresas operadoras, sobre el servicio de los usuarios que se solicitó, se utilizó fichas de registro, donde se consignó los siguientes datos: tipo de servicio, plan contratado, costo del plan, beneficios con los que cuenta el plan (minutos libres, megabytes y mensaje de texto), saldo excedente por cada mes y recargas adicionales al plan durante el ciclo de facturación, lo cual permitió tener porcentajes muy altos de saldos pasibles de acumulación para los usuarios.

Finalmente, el presente informe de investigación se nutrió con fuentes documentales, en las que se analizaron principios normativos sobre telecomunicaciones, jurisprudencias, doctrinas, tesis, artículos académicos, etc.

4.8. Procedimiento

a. Fase inicial

En esta fase de la investigación se revisó bibliografía relacionada, tales como: libros, normativas, doctrinas, jurisprudencias, tesis, revistas, artículos académicos y periodísticos (nacionales e internacionales). Asimismo, se indagó sobre la cantidad de usuarios en Chachapoyas, población aproximada en Chachapoyas, tipos de planes contratados por los usuarios, tipo de contrato mediante el cual se presta el servicio de telecomunicaciones, condiciones contractuales del servicio móvil postpago limitado, consolidado de usuarios que autoricen solicitar a los operadores información sobre el consumo de saldo (diciembre de 2017 a febrero de 2018).

b. Fase intermedia

La información recabada se organizó mediante fichas de registro, para luego ser disgregadas y calculadas mediante tablas; asimismo, se utilizó cuadros

comparativos que nos permitieron establecer diferencias y semejanzas de conceptos.

Ficha de registro: permitieron especificar el tipo de plan contratado, costo del plan, beneficios del plan y ciclo de facturación.

Tablas de cálculo: permitieron calcular el saldo total, saldo consumido, saldo restante, valor del saldo acumulado (por usuario, por EO y total).

c. Fase final

Una vez establecidos los resultados finales, se procedió a discutirlos en el orden de los objetivos planteados, los cuales permitieron establecer conclusiones coherentes que ratifican la hipótesis propuesta, cumpliendo cabalmente la finalidad de la investigación.

V. RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación, han sido clasificados en dos partes: detalle total de saldo acumulable de los usuarios estudiados y legislación comparada sobre la regulación de los saldos acumulables.

5.1. Consolidado total de saldo acumulable por empresa operadora referente a la muestra de usuarios

Resultados Telefónica del Perú S.A.A. (Tabla 2)

Del total de diez usuarios de la muestra (EO Telefónica del Perú S.A.A.), se tiene como resultado lo siguiente: de un total 49,950 Megabytes, equivalente a 48.779 Gigabytes, solamente se consumieron 27,033.52 Megabytes, equivalente a 26.400 Gigabytes, teniendo un saldo restante de 22,916.48 Megabytes, equivalente a 19.033 Gigabytes; de un total de 6,390 minutos para llamadas a otros operadores, se consumieron 4,879:08, teniendo un saldo restante de 1,510:52 minutos; de un total de 12,300 mensajes de texto, se consumieron 3,078 teniendo un saldo restante de 9,222 mensajes de texto².

² Leyenda de Tablas:

- Beneficios del Plan: Saldos con la que cuenta el plan contratado.
 - A: Megabytes (Mb) o Gigabytes (Gb).
 - B: Minutos para llamadas al mismo operador.
 - C: Minutos para otros operadores.
 - D: Mensajes de texto (SMS).
 - E: Mensajes multimedia (MMS).

Tabla 2: Detalle de saldo total otorgado, consumido y restante de la muestra de usuarios en la EO Telefónica del Perú S.A.A.

N°	USUARIO	EMPRESA OPERADORA DEL PLAN	NOMBRE DEL PLAN	COSTO DEL PLAN	CICLO DE FACTURACIÓN	BENEFICIOS DEL PLAN					CONSUMO DE SALDO POR UNIDAD					RECAR GAS
						A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	
1	J. M. Y. C.	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Ahorro 29.00	S/ 29.00	dic-17	1 204 Mb	∞	200	500	0	0 Mb	∞	123:50	21	0	0
					ene-18	1 204 Mb	∞	200	500	0	0 Mb	∞	200	90	0	0
					feb-18	1 204 Mb	∞	200	500	0	0 Mb	∞	114	13	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					3 072 Mb	0	600	1500	0	0 Mb	0
2	S.M.C.	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige + 20	S/ 20.00	dic-17	200 Mb	∞	80	100	0	0 Mb	∞	29:48	22	0	0
					ene-18	200 Mb	∞	80	100	0	0 Mb	∞	50:00	40	0	0
					feb-18	200 Mb	∞	80	100	0	0 Mb	∞	31:59	12	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					600 Mb	0	240	300	0	0 Mb	0
3	Y.A.G.G.	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Vuela 29.00	S/ 29.00	dic-17	1 024 Mb	∞	200	500	0	1 024 Mb	∞	200	398	0	0
					ene-18	1 024 Mb	∞	200	500	0	681.96 Mb	∞	127:30	346	0	0
					feb-18	1 024 Mb	∞	200	500	0	920 Mb	∞	200	158	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					3 072 Mb	0	600	1500	0	2 625,96 Mb	0
4	M.B.V.V.	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige + 25	S/ 25.00	dic-17	200 Mb	∞	100	500	0	200 Mb	∞	∞	19	0	0
					ene-18	200 Mb	∞	100	500	0	200 Mb	∞	∞	221	0	0
					feb-18	200 Mb	∞	100	500	0	154.56 Mb	∞	∞	186	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					600 Mb	0	300	1500	0	554.56 Mb	0
5	B.T.V.	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Vuela 59	S/ 59.00	dic-17	3 072 Mb	∞	600	500	0	0 Mb	∞	521	189	0	0
					ene-18	3 072 Mb	∞	600	500	0	0 Mb	∞	600	255	0	0
					feb-18	3 072 Mb	∞	600	500	0	0 Mb	∞	476:50	400	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					9 216 Mb	0	1800	1500	0	0 Mb	0
6	S.M.C.	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige + 25.90	S/ 25.90	dic-17	700 Mb	∞	150	500	0	376 Mb	∞	150	40	0	0
					ene-18	700 Mb	∞	150	500	0	262 Mb	∞	35	70	0	0
					feb-18	700 Mb	∞	150	500	0	700 Mb	∞	0	0	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					2 100 Mb	0	450	1500	0	1 338 Mb	0

7	J.M.P.S.	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Ahorro 35	S/ 35.00	dic-17	2 048 Mb	∞	300	500	0	0 Mb	∞	300	89	0	0
					ene-18	2 048 Mb	∞	300	500	0	0 Mb	∞	210:37	43	0	0
					feb-18	2 048 Mb	∞	300	500	0	0 Mb	∞	273	179	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					6 114 Mb	0	900	1500	0	0 Mb	0
8	J.W.E.S.	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige + 25	S/ 25.00	dic-17	200 Mb	∞	100	500	0	0 Mb	∞	98	23	0	0
					ene-18	200 Mb	∞	100	500	0	0 Mb	∞	90	17	0	0
					feb-18	200 Mb	∞	100	500	0	0 Mb	∞	100	11	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					600 Mb	0	300	1500	0	0 Mb	0
9	W.W.S.F.	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Vuela 79.90	S/ 79.90	dic-17	5 120 Mb	∞	∞	∞	0	3 915 Mb	∞	∞	∞	0	0
					ene-18	5 120 Mb	∞	∞	∞	0	4 264 Mb	∞	∞	∞	0	0
					feb-18	5 120 Mb	∞	∞	∞	0	5 120 Mb	∞	∞	∞	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					15 360 Mb	0	0	0	0	13 299 Mb	0
10	J.S.F.V.	Telefónica del Perú S.A.A.	Pla Vuela 45	S/ 45.00	dic-17	3 072 Mb	∞	400	500	0	3 072 Mb	∞	382:49	55	0	0
					ene-18	3 072 Mb	∞	400	500	0	3 072 Mb	∞	322	81	0	0
					feb-18	3 072 Mb	∞	400	500	0	3 072 Mb	∞	243	99	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					9 216 Mb	0	1200	1500	0	9 216 Mb	0
SALDO TOTAL POR PLANES Y SALDO TOTAL CONMIDO (POR EO)						49 950 Mb	0	6390	12300	0	27 033.52 Mb	0	4 879:8	3 078	0	0
						48.779 Gb					26.400 Gb					
SALDO TOTAL ACUMULABLE (POR EO)											22 916.48 Mb	0	1 510:52	9 222	0	0
											19.033 Gb					

Valor comercial de los saldos acumulables

En la presente tabla se establece el valor comercial de los saldos acumulables, así tenemos que la EO Telefónica del Perú S.A.A. comercializa cada Gigabyte a razón de S/ 20.00, esto multiplicado por 19.033 se tiene un saldo acumulable valorizado en S/ 380.66 (servicio de internet); también se verifica el valor comercial de S/ 1.00 por cada 5' minutos de llamada (300" segundos), dividiendo 9,0652 entre 300 se tiene un saldo

acumulable valorizado en S/ 302.17; finalmente tenemos el valor comercial de S/ 1.00 por cada 20 mensaje de texto, dividiendo 9,222 entre 20 se tiene un saldo acumulable valorizado en S/ 461.1. En consecuencia, tenemos un saldo total acumulable valorizado en S/ 1,143.93 (mil ciento cuarenta y tres con 93/100 Soles).

Tabla 3: Detalle de valor comercial de los saldos acumulables – Telefónica del Perú S.A.A.

SALDO TOTAL ACUMULABLE	PROMEDIO DE VALOR COMERCIAL DE GIGABYTES, MINUTOS Y SMS	SALDO TOTAL EN S/.
19.033 Gigabytes	1 Gb = S/ 20.00	S/ 380.66
1510:52 Minutos (") = 90652 Segundos (")	5' = S/ 1.00 → 300" = S/ 1.00	S/ 302.17
9222 SMS	50 SMS = S/ 2.50 → 20 SMS = S/ 1.00	S/ 461.1
VALOR TOTAL		S/ 1,143.93

Resultados América Móvil Perú S.A.C. (Tabla 4)

Del total de diez usuarios de la muestra (EO América Móvil Perú S.A.C.), se tiene como resultado lo siguiente: de un total 314,880 Megabytes, equivalente a 307.5 Gigabytes, solamente se consumieron 111,741.11 Megabytes, equivalente a 109.122 Gigabytes, teniendo un saldo restante de 203,138.89 Megabytes, equivalente a 198.378 Gigabytes; de un total de 2,550 minutos para llamadas a otros operadores, se consumieron 1,411:38, teniendo un saldo restante de 1,138:22 minutos; de un total de 4,500 mensajes de texto, se consumieron 267, teniendo un saldo restante de 4,233 mensajes de texto.

Tabla 4: Detalle de saldo total otorgado, consumido y restante de la muestra de usuarios en la EO América Móvil Perú S.A.C.

N°	USUARIO	EMPRESA OPERADORA DEL PLAN	NOMBRE DEL PLAN	COSTO DEL PLAN	CICLO DE FACTURACIÓN	BENEFICIOS DEL PLAN					CONSUMO DE SALDO POR UNIDAD					RECAR GAS
						A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	
1	S.M.C.	América Móvil Perú S.A.C.	Claro Max 79	S/ 79.00	dic-17	16 384 Mb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
					ene-18	16 384 Mb	∞	∞	∞	0	9848.00 Mb	∞	∞	∞	0	0
					feb-18	16 384 Mb	∞	∞	∞	0	8621.44 Mb	∞	∞	∞	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					49 152 Mb	0	0	0	0	18 469.44 Mb	0
2	R.E.A.C.	América Móvil Perú S.A.C.	Claro Max 79	S/ 79.00	dic-17	16 384 Mb	∞	∞	∞	0	4576.76 Mb	∞	∞	∞	0	0
					ene-18	16 384 Mb	∞	∞	∞	0	5987.03 Mb	∞	∞	∞	0	0
					feb-18	16 384 Mb	∞	∞	∞	0	4998.23 Mb	∞	∞	∞	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					49 152 Mb	0	0	0	0	15 562.02 Mb	0
3	R.A.B.	América Móvil Perú S.A.C.	Claro Max 79	S/ 79.00	dic-17	16 384 Mb	∞	∞	∞	0	160.86 Mb	∞	∞	∞	0	0
					ene-18	16 384 Mb	∞	∞	∞	0	327.56 Mb	∞	∞	∞	0	0
					feb-18	16 384 Mb	∞	∞	∞	0	222.67 Mb	∞	∞	∞	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					49 152 Mb	0	0	0	0	711.09 Mb	0
4	E.S.Q.	América Móvil Perú S.A.C.	Claro Max 79	S/ 79.00	dic-17	16 384 Mb	∞	∞	∞	0	6784.08 Mb	∞	∞	∞	0	0
					ene-18	16 384 Mb	∞	∞	∞	0	7345.03 Mb	∞	∞	∞	0	0
					feb-18	16 384 Mb	∞	∞	∞	0	6236.07 Mb	∞	∞	∞	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					49 152 Mb	0	0	0	0	20 365.07 Mb	0
5	L.T.H.Y.	América Móvil Perú S.A.C.	Chip Claro Max 29	S/ 29.00	dic-17	1 536 Mb	∞	200	500	0	299.01 Mb	∞	253:00:08	18	0	0
					ene-18	1 536 Mb	∞	200	500	0	238.03 Mb	∞	180:02:00	27	0	0
					feb-18	1 536 Mb	∞	200	500	0	276.07 Mb	∞	175:01:04	23	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					4 608 Mb	0	600	1500	0	813.11 Mb	0
6	L.L.M.M.	América Móvil Perú S.A.C.	Claro Max 99	S/ 99.00	dic-17	24 576 Mb	∞	∞	∞	0	8564.06 Mb	∞	∞	∞	0	0
					ene-18	24 576 Mb	∞	∞	∞	0	9451.00 Mb	∞	∞	∞	0	0
					feb-18	24 576 Mb	∞	∞	∞	0	10156.23 Mb	∞	∞	∞	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					73 728 Mb	0	0	0	0	28 171.29 Mb	0

7	L.A.V.L.	América Móvil Perú S.A.C.	Claro Max 39	S/ 39.00	dic-17	2 560 Mb	∞	∞	∞	0	1241.10 Mb	∞	∞	∞	0	0
					ene-18	2 560 Mb	∞	∞	∞	0	1570.00 Mb	∞	∞	∞	0	0
					feb-18	2 560 Mb	∞	∞	∞	0	2060.45 Mb	∞	∞	∞	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					7 680 Mb	0	0	0	0	4 871.55 Mb	0
8	S.M.Z.J.	América Móvil Perú S.A.C.	Chip Claro Max 39	S/ 39.00	dic-17	2 560 Mb	∞	250	500	0	1233.43 Mb	∞	75:01:00	14	0	0
					ene-18	2 560 Mb	∞	250	500	0	940.45 Mb	∞	96:03:02	11	0	0
					feb-18	2 560 Mb	∞	250	500	0	985.00 Mb	∞	114:10:09	10	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					7 680 Mb	∞	750	1500	0	3 158.88 Mb	0
9	E.Y.B.	América Móvil Perú S.A.C.	Claro Max 49	S/ 49.00	dic-17	4 096 Mb	∞	∞	∞	∞	3425.71 Mb	∞	∞	∞	0	0
					ene-18	4 096 Mb	∞	∞	∞	∞	2787.08 Mb	∞	∞	∞	0	0
					feb-18	4 096 Mb	∞	∞	∞	∞	4096.00 Mb	∞	∞	∞	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					12 288 Mb	0	0	0	0	10 308.79 Mb	∞
10	E.Y.H.M.	América Móvil Perú S.A.C.	Chip Claro Max 49	S/ 49.00	dic-17	4 096 Mb	∞	400	500	0	2423.91 Mb	∞	176:09:05	53	0	0
					ene-18	4 096 Mb	∞	400	500	0	4096.00 Mb	∞	123:14:07	64	0	0
					feb-18	4 096 Mb	∞	400	500	0	2789.96 Mb	∞	219:00:00	47	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					12 288 Mb	∞	1200	1500	0	9 309.87 Mb	0
SALDO TOTAL POR PLANES Y SALDO TOTAL CONMIDO (POR EO)						314 880 Mb	0	2550	4500	0	111 741.11 Mb	0	1 411:38	267	0	0
						307.5 Gb					109.122 Gb					
SALDO TOTAL ACUMULABLE (POR EO)											203 138.89 Mb	0	1 138:22	4 233	0	0
											198.378 Gb					

Valor comercial de los saldos acumulables

En la presente tabla se establece el valor comercial de los saldos acumulables, así tenemos que la EO América Móvil Perú S.A.C. comercializa cada Gigabyte a razón de S/ 20.00, esto multiplicado por 198.378 se tiene un saldo acumulable valorizado en S/ 3,967.56 (servicio de internet); también se verifica el valor comercial de S/ 1.00 por cada 5' minutos de llamada (300" segundos), dividiendo 68,302 entre 300 se tiene un saldo

acumulable valorizado en S/ 227.67; finalmente tenemos el valor comercial de S/ 1.00 por cada 50 mensaje de texto, dividiendo 4,233 entre 50 se tiene un saldo acumulable valorizado en S/ 84.66. En consecuencia, tenemos un saldo total acumulable valorizado en S/ 4,279.89 (cuatro mil doscientos setenta y nueve con 89/100 Soles).

Tabla 5: Detalle de valor comercial de los saldos acumulables – América Móvil Perú S.A.C.

SALDO TOTAL ACUMULABLE	PROMEDIO DE VALOR COMERCIAL DE GIGABYTES, MINUTOS Y SMS	SALDO TOTAL EN S/.
198.378 Gigabytes	1 Gb = S/ 20.00	S/ 3,967.56
1138:22 Minutos (') = 68302 Segundos (")	50' = S/ 10.00 → 5' = S/ 1.00 → 300" = S/ 1.00	S/ 227.67
4233 SMS	150 SMS = S/ 3.00 → 50 SMS = S/ 1.00	S/ 84.66
VALOR TOTAL		S/ 4,279.89

Resultados Viettel Perú S.A.C. (Tabla 6)

Del total de tres usuarios de la muestra (EO Viettel Perú S.A.C.), se tiene como resultado lo siguiente: de un total de 4,200 minutos para llamadas a otros operadores se consumieron 3,777:49, teniendo un saldo restante de 422:11 minutos; de un total de 600 mensajes de texto, se consumieron 8, teniendo un saldo restante de 592 mensajes de texto.

Tabla 6: Detalle de saldo total otorgado, consumido y restante de la muestra de usuarios en la EO Viettel Perú S.A.C.

N°	USUARIO	EMPRESA OPERADORA DEL PLAN	NOMBRE DEL PLAN	COSTO DEL PLAN	CICLO DE FACTURACIÓN	BENEFICIOS DEL PLAN					CONSUMO DE SALDO POR UNIDAD					RECAR GAS
						A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	
1	R.A.B.	Viettel Perú S.A.C.	Ichip 49.90C	S/ 49.90	dic-17	∞	∞	600	100	0	∞	∞	600	0	0	0
					ene-18	∞	∞	600	100	0	∞	∞	463:45	1	0	0
					feb-18	∞	∞	600	100	0	∞	∞	600	5	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					0 Mb	0	1800	300	0	0 Mb	0
2	J.V.R.	Viettel Perú S.A.C.	Ichip 29.90C	S/ 29.90	dic-17	∞	∞	400	50	0	∞	∞	236:04	2	0	0
					ene-18	∞	∞	400	50	0	∞	∞	278	0	0	0
					feb-18	∞	∞	400	50	0	∞	∞	400	0	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					0 Mb	0	1200	150	0	0 Mb	0
3	E.Y.H.M.	Viettel Perú S.A.C.	Ichip 29.90C	S/ 29.90	dic-17	∞	∞	400	50		∞	∞	400	0	0	0
					ene-18	∞	∞	400	50		∞	∞	400	0	0	0
					feb-18	∞	∞	400	50		∞	∞	400	0	0	0
					SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)					0Mb	0	1200	150	0	0 Mb	0
SALDO TOTAL POR PLANES Y SALDO TOTAL CONMIDO (POR EO)						0 Mb	0	4200	600	0	0 Mb	0	3 777:49	8	0	0
SALDO TOTAL ACUMULABLE (POR EO)						0 Mb	0	422:11	592	0	0	0	422:11	592	0	0

Valor comercial de los saldos acumulables

En la presente tabla se establece el valor comercial de los saldos acumulables, así tenemos que la EO Viettel Perú S.A.C. comercializa 5' minutos a razón de S/ 1.00, esto dividiendo 25,331 entre y 50 se tiene un saldo acumulable valorizado en S/ 84.44; finalmente tenemos el valor comercial de S/ 1.00 por mensajes de texto ilimitado (por 24 horas), la misma que será calculado a valor de un S/ 1.00, toda vez, que no sabemos cuántos mensajes se consumirán en 24 horas. Finalmente, tenemos un saldo total acumulable valorizado en S/ 85.44 (ochenta y cinco con 44/100 Soles).

Tabla 7: Detalle de valor comercial de los saldos acumulables – Viettel Perú S.A.C.

SALDO TOTAL ACUMULABLE	PROMEDIO DE VALOR COMERCIAL DE GIGABYTES, MINUTOS Y SMS	SALDO TOTAL EN S/.
422:11 Minutos (') = 25331 Segundos (")	5' = S/ 1.00 → 300" = S/ 1.00	S/ 84.44
592 SMS	SMS Ilimitado = S/ 1.00	S/ 1.00
VALOR TOTAL		S/ 85.44

Resultados Entel Perú S.A. (Tabla 8)

Del total de dos usuarios de la muestra (EO Entel Perú S.A.), se tiene como resultado lo siguiente: de un total 7,680 Megabytes, equivalente a 7.5 Gigabytes, solamente se consumieron 5,725.12 Megabytes, equivalente a 5.591 Gigabytes, teniendo un saldo restante de 1,954.88 Megabytes, equivalente a 1.909 Gigabytes; de un total de 1,000 minutos para llamadas a otros operadores se consumieron 254:25, teniendo un saldo restante de 745:35 minutos; de un total de 2,500 mensajes de texto se consumieron 217, teniendo un saldo restante de 2,373 mensajes de texto.

Tabla 8: Detalle de saldo total otorgado, consumido y restante de la muestra de usuarios en la EO Entel Perú S.A.

N°	USUARIO	EMPRESA OPERADORA	NOMBRE DEL PLAN	COSTO DEL PLAN	CICLO DE FACTURACIÓN	BENEFICIOS DEL PLAN					CONSUMO DE SALDO POR UNIDAD					RECARGAS
						A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	
1	C.G.V.	Entel Perú S.A.	Entel Chip 29	S/ 29.00	dic-17	0 Mb	0	0	0	0	0 Mb	0	0	0	0	0
					ene-18	1 536 Mb	∞	200	500	0	1 536 Mb	∞	7:26	9	0	0
					feb-18	1 536 Mb	∞	200	500	0	1 330.94 Mb	∞	0	4	0	0
SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)						3 072 Mb	∞	400	1000	0	2 866.94 Mb	∞	7:26	13	0	0

			dic-17	1 536 Mb	∞	200	500	0	456.09 Mb	∞	46:59	75	0	0	
2	G.V.P.	Entel Perú S.A.	Entel Chip 29	S/ 29.00	ene-18	1 536 Mb	∞	200	500	0	1 045 Mb	∞	0	21	0
			feb-18	1 536 Mb	∞	200	500	0	1 357.15 Mb	∞	200	18	0	0	
SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)				4 608 Mb	∞	600	1500	0	2 858.24 Mb	∞	246:59	114	0	0	
SALDO TOTAL POR PLANES Y SALDO TOTAL CONMIDO (POR EO)				7 680 Mb 7.5 Gb	0	1000	2500	0	5 725.12 Mb 5.591 Gb	0	254:25	217	0	0	
SALDO TOTAL ACUMULABLE (POR EO)									1954.88 Mb 1.909 Gb	0	745:35	2373	0	0	

Valor comercial de los saldos acumulables

En la presente tabla se establece el valor comercial de los saldos acumulables, así tenemos que la EO Entel Perú S.A. comercializa a razón de S/ 1.00 cada 30 Megabytes, esto dividiendo 1,954.88 entre 30 se tiene un saldo acumulable valorizado en S/ 65.16 (servicio de internet); también se verifica el valor comercial de S/ 1.00 por cada 10' minutos de llamada (600" segundos), esto dividiendo 44,735 entre 600 se tiene un saldo acumulable valorizado en S/ 74.56; finalmente tenemos el valor comercial de S/ 1.00 por mensajes de texto ilimitado (por un día), la misma que será calculado a valor de un S/ 1.00, toda vez, que no sabemos cuántos mensajes se consumirán en un día.. En consecuencia, tenemos un saldo total acumulable valorizado en S/ 140.72 (ciento cuarenta con 72/100 Soles).

Tabla 9: Detalle de valor comercial de los saldos acumulables – Entel Perú S.A.

SALDO TOTAL ACUMULABLE	PROMEDIO DE VALOR COMERCIAL DE GIGABYTES, MINUTOS Y SMS	SALDO TOTAL EN S/.
1.909 Gigabytes = 1954.88 Megabytes	30 Mb = S/ 1.00	S/ 65.16
745:35 Minutos (') = 44735 Segundos (")	50' = S/ 5.00 → 10' = S/ 1.00 → 600" = S/ 1.00	S/ 74.56

2373 SMS	SMS Ilimitado = S/ 1.00	S/ 1.00
VALOR TOTAL		S/ 140.72

Resultado Total (Tabla 10)

Del total de usuarios de la muestra, de todos los operadores estudiados (Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C. y Entel Perú S.A.), se tiene como resultado lo siguiente: de un total 372,510 Megabytes, equivalente a 309.394 Gigabytes, se tiene un saldo restante de 228,010.25 Megabytes, equivalente a 222.666 Gigabytes; de un total de 14,140 minutos para llamadas a otros operadores, se tiene un saldo restante de 3,818:27 minutos; de un total de 19,900 mensajes de texto, se tiene un saldo restante de 16,420 mensajes de texto.

Tabla 10: Detalle de saldo total otorgado y restante, del total de la muestra de usuario y empresas operadoras

N°	EMPRESA OPERADORA	CICLOS DE FACTURACIÓN	BENEFICIOS DE PLANES TOTAL OTORGADO					SALDO TOTAL RESTANTE POR UNIDAD					RECARGAS TOTALES	
			A	B	C	D	E	A	B	C	D	E		
1	Telefónica del Perú S.A.A.	dic-17												S/ 0.00
		ene-18	49,950 Mb	0	6,390	12,300	0	22,916.48 Mb	0	1,510:52	9,222	0		
		feb-18												
2	América Móvil Perú S.A.C.	dic-17												S/ 0.00
		ene-18	314,880 Mb	0	2,550	4,500	0	203,138.89 Mb	0	1,139:38	4,233	0		
		feb-18												
3	Viettel Perú S.A.C.	dic-17												S/ 0.00
		ene-18	0	0	4,200	600	0	0	0	422:11	592	0		
		feb-18												
4	Entel Perú S.A.	dic-17	7,680 Mb	0	1,000	2,500	0	1,954.88 Mb	0	745:35	2,373	0	S/ 0.00	
		ene-18												

feb-18			
SALDO TOTAL OTORGADO Y SALDO TOTAL RESTANTE	372510 Mb 309.394 Gb	0 Min 14140 Min 19900 SMS 0 MMS	228 010.25 Mb 222.666 Gb
SALDO TOTAL ACUMULABLE	228 010.25 Mb 222.666 Gb	0 Min 3,818:27 Min 16,420 SMS 0 MMS	S/ 0.00

Valor comercial de los saldos acumulables

Del total de usuarios de la muestra, de todos los operadores estudiados (Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C. y Entel Perú S.A.), finalmente tenemos un saldo acumulable valorizado en S/. 5,649.98 (cinco mil seiscientos cuarenta y nueve con 98/100 Soles).

Tabla 11: Detalle de valor de saldo total acumulables en Soles (S/.)

EMPRESAS OPERADORAS	SALDO TOTAL EN S/.
Telefónica del Perú S.A.A.	S/ 1,143.93
América Móvil Perú S.A.C.	S/ 4,279.89
Viettel Perú S.A.C.	S/ 85.44
Entel Perú S.A.	S/ 140.72
SALDO TOTAL	S/ 5,649.98

5.2. Legislación vigente sobre acumulación de saldo Perú – Paraguay

Se menciona a continuación la normativa vigente en cuanto a acumulación de saldo, en los servicios de telefonía móvil (prepago y postpago), tanto en nuestro país como en Paraguay.

Tabla 12: Legislación peruana sobre la acumulación de saldo en los servicios de telefonía móvil

PAÍS	NORMATIVA	ARTÍCULO	MATERIA REGULADA	ALCANCE NORMATIVO
PERÚ	R.C.D. N° 138-2012-CD-OSIPTEL (TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones)	Artículo 112°	<p>Para el caso de las tarjetas que tengan por finalidad: i) la adquisición de tráfico y (ii) brindar conjuntamente la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico, <u>la empresa operadora deberá incorporar un mecanismo que permita la acumulación del saldo de tráfico no utilizado, cuando se active una nueva tarjeta.</u></p> <p>(...) En el caso de las tarjetas que tengan por finalidad brindar conjuntamente la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico, dicho mecanismo estará disponible por un plazo no menor de doscientos diez (210) días calendarios contados desde la fecha de activación de la tarjeta. <u>La activación de cada nueva tarjeta determinará el reinicio del cómputo del plazo dispuesto por la empresa operadora para la acumulación de la totalidad del saldo no utilizado (...).</u></p>	<p>Servicios públicos de telecomunicaciones: <u>telefonía móvil prepago</u> (compra de saldo físico o virtual).</p>

Tabla 13: Legislación de Paraguay sobre la acumulación de saldo en los servicios de telefonía móvil

PAÍS	NORMATIVA	ARTÍCULO	MATERIA REGULADA	ALCANCE NORMATIVO
PARAGUAY	Ley N° 642/95 (Ley de Telecomunicaciones de Paraguay)	Artículo 93° (último párrafo)	(...) <u>Los créditos no tendrán plazos de vencimiento o caducidad, solo se descontarán por el uso pleno de los mismos, los minutos no utilizados en el mes se acumularán y se acreditarán automáticamente a favor del usuario, con excepción de los saldos promocionales.</u>	Servicios públicos de telecomunicaciones: <u>telefonía móvil prepago y postpago</u> (tráficos de voz, datos y mensajería).

En cuanto a la legislación comparada, se obtiene como resultado final, que en América Latina el país que ha regulado la acumulación de saldo es Paraguay, cuya normativa abarca tanto a los servicios prepago y postpago de telefonía móvil, tal como se ha detallado en la Tabla 13; en cuanto a nuestro país, se verifica que la normativa solamente aplica para servicios prepago de telefonía móvil.

En ese sentido, los resultados de la presente investigación serán analizados, contrastados y discutidos en el siguiente capítulo.

VI. DISCUSIÓN

6.1. Saldos acumulables en los servicios móvil postpago limitado en Chachapoyas

Antes de discutir esta parte del informe de investigación, cabe preguntarnos ¿Existen saldos acumulables en los servicios móvil postpago limitado, en Chachapoyas- Amazonas? Tal como demuestran los resultados obtenidos durante la investigación de 25 usuarios estudiados, se encontró un saldo sin consumir valorizado en S/ 5,649.98 aproximadamente (Descripción de Resultados de la Tabla 10 y 11).

De las 25 líneas estudiadas, correspondientes a 25 usuarios de la ciudad de Chachapoyas – Amazonas, en las cuatro empresas operadoras, se obtuvo un resultado determinante que nos permite afirmar que existen saldos acumulables (comprados por los usuarios) que merecen tutela legal. Es así, que de los 10 usuarios estudiados en la EO Telefónica del Perú S.A.A., se tiene como resultado un saldo acumulable valorizado en S/ 1,143.93; de los 10 usuarios estudiados en la EO América Móvil Perú S.A.C., se tiene como resultado un saldo acumulable valorizado en S/ 4,279.89; de los 3 usuarios estudiados en la EO Viettel Perú S.A.C., se tiene como resultado un saldo acumulable valorizado en S/ 85.44, teniendo en cuenta que en este operador solamente se consideró mensajes de texto y minutos a cualquier destino, ya que el internet es ilimitado; de los 2 usuarios estudiados en la EO Entel Perú S.A., se tiene como resultado un saldo acumulable valorizado en S/ 140.72.

Los usuarios que nos autorizaron para requerir a los operadores información sobre el consumo de saldo, contaron con diferentes planes de servicios postpago limitado de telefonía móvil, con el cual creemos que los resultados obtenidos son confiables y de vital importancia para exigir al Osiptel que regule la acumulación de saldo en

favor de los usuarios, de modo que garantice la libertad de elección y pago equitativo por el servicio de aproximadamente 20 millones de usuarios en nuestro país. Entendiéndose, que la libertad de elección comprende el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos de los operadores, que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo (Código de Protección y Defensa del Consumidor, Artículo 58°. Inciso 1); mientras que el derecho al pago equitativo comprende la práctica de precios razonables los mismos que deben ser analizados bajo la regla de la equidad; evitando los precios nocivos que afecten el bienestar de los usuarios y/o consumidores en el largo plazo (Osiptel, 2000: 15).

Es así, que el resultado obtenido nos muestra que de 25 usuarios con diferentes planes contratados, en las cuatro empresas operadoras, hay un saldo aproximado acumulable de 228,010.25 Megabytes, equivalente a 222.666 Gigabytes, 3,818 minutos con 27 segundos, 16,420 mensajes de texto; valorizado aproximadamente en S/ 5,649.98, teniendo en cuenta solamente el valor de paquetes postpago que los usuarios pueden adquirir, adicional al plan que han contratado; es decir, si pormenorizaríamos el valor de cada Megabyte, de cada minuto por llamada y de mensaje de texto, como lo hacen actualmente los operadores, tendríamos tal vez el doble de dinero que los usuarios pierden a cambio de un servicio móvil que no se ajusta a la realidad.

Lo que afirmamos se explica en la práctica de la siguiente manera: si un usuario no consumió su saldo durante un ciclo de facturación, la empresa operadora volverá a venderle nuevamente el saldo que inicialmente ya fue pagado y así sucesivamente, o en el mejor de los casos agregará el saldo consumido para completar los beneficios del plan en cada ciclo de facturación; sin embargo, cuando al usuario se le termine el saldo inmediatamente se le aplica cobros adicionales. Todo esto sucede, porque la normativa actual (R.C.D. N° 138-2012-CD-OSIPTTEL) no regula la posibilidad de acumular el saldo no consumido, más aún, cuando el usuario no puede negociar con el operador los beneficios del plan a contratar, sino que éste es impuesto al usuario a través de los contratos de adhesión. Según el comentario que hizo Medina (2018) en el Proyecto “Ley de Acumulación Justa de Minutos y Megas”, en el portal

del Congreso de la República – Expediente Virtual Parlamentario, en la sección Opiniones Ciudadana –Reporte de Opiniones Recibidas; consideramos, que si bien se trata de una opinión técnica, carece de sustento legal y de resultados objetivos indicando que no sería posible la acumulación de saldo, dando a tender que aumentaría el costo del servicio, ya que saturaría la capacidad del soporte de las redes, además afectaría las utilidades de los operadores. Menciona que, todas las redes celulares fueron diseñadas para soportar entre el 25 al 30% de la cantidad total de todos los suscriptores de la red de telefonía móvil (...). Este diseño se basa en una red comercial que genera utilidades a partir de la reutilización de la disponibilidad de ese recurso de la red celular, mientras mayor sea la reutilización de ese recurso, la empresa administradora de la red celular genera más utilidades (...). En la parte final refiere y con mucha razón “(...) no es posible identificar los beneficiarios de esta propuesta (...)”.

De lo mencionado, rechazamos la idea de que la utilidad de los operadores se concentraría únicamente en la reutilización del saldo no utilizado, pues no tendría sentido que algunos operadores hayan optado por ofrecer incluso algunos beneficios de sus planes de manera ilimitada sin tener utilidades. De otro lado, se trata de garantizar que el usuario pague por un servicio acorde a su necesidad y no por un servicio que nunca llegará a utilizarlo. Asimismo, respecto a la imposibilidad de identificar a los beneficiarios de una posible acumulación de saldo, creemos que con los resultados obtenidos queda sin sustento esta afirmación, ya que de los 25 usuarios estudiados les sobró saldo; con ello, se reafirma la posición sobre la necesidad de regular la acumulación de saldo en favor de los usuarios.

6.2. Naturaleza de los servicios de Telecomunicaciones – Telefonía Móvil

Llegado a este punto, corresponde establecer ¿cuál es la naturaleza de los servicios móvil postpago limitado, en comparación con saldos acumulables de las recargas? Para ello, resulta de vital importancia tratar sobre los servicios públicos en general y sobre el servicio de telecomunicaciones, que nos permita tener una idea clara de lo que finalmente se pretende tratar.

Servicios Públicos

En términos generales, se puede definir a un servicio como la respuesta a una necesidad individual o colectiva, cuya actividad esta eminentemente encaminada a mejorar la calidad de vida de las personas. Los servicios se prestan al beneficiario a través de acuerdos preestablecidos; entonces, de manera específica podríamos definir al servicio como una relación de contrato, entre personas y/o empresas que se comprometen a cumplir un acuerdo: el que presta el servicio (en el plazo y forma acordada) y el cliente, que recibe la prestación del servicio (cancela en la fecha y modo establecido).

Cuando hablamos de servicio público refiere Villar (1964) citado por Huapaya (2015), “el servicio público es una actividad administrativa prestacional de titularidad estatal. Implica siempre una limitación o sacrificio de la libertad de empresa: el Estado asume la potestad de ejercer la actividad económica, o de entregarla en concesión a particulares (...)” (p: 8).

En ese sentido, “el concepto de administración pública toma como punto de referencia la concepción prestacional y, por lo tanto, de realización de los derechos fundamentales de los ciudadanos por parte de la administración pública” (Asua, 1997, citado por Reyna & Ventura, 2013, p: 593).

Entonces, los servicios públicos son actividades humanas organizadas colectivamente para satisfacer de manera regular y continua necesidades de interés general, las mismas que pueden ser atendidas por el Estado o por privados, en este último con la regulación y supervisión del Estado, ya que se trata de una colectividad beneficiaria, toda vez que el artículo 1º de nuestra Constitución Política, establece que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y el Estado, “lo cual se logra, en parte, mediante una adecuada creación y prestación de los servicios públicos” (Reyna & Ventura, 2013, p: 593).

Ahora, decíamos en primer momento que lo servicios se brindan a través de contratos, que generalmente tienen una contraprestación, no importando si es el Estado o un particular que presta el servicio conforme al ordenamiento legal. Compartiendo la idea de Reyna & Ventura (2013), los servicios públicos, “son aquellos servicios de interés general cuyo uso está a disposición del público a

cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de oferta táctica que ofrecen los operadores” (p: 594).

En ese contexto, también es importante mencionar, que con la Constitución Política de 1993, se empezó a promover la inversión privada en ciertos sectores de los servicios públicos, basado en la economía social de mercado, y como secuencia se privatizaron los servicios de transporte de uso público, agua potable y alcantarillado, energía y telecomunicaciones, las cuales dieron origen a la creación de organismos reguladores especializados, encargados de garantizar la calidad de los servicios que presten los operadores a la ciudadanía y promover el equilibrio que asegure la inversión privada en estos sectores.

Servicios de Telecomunicaciones

El servicio de telecomunicaciones es un servicio público, regulado por el Osiptel, este servicio, de conformidad con el TUO de la Ley de Telecomunicaciones (D.S. N° 013-93-TCC), se clasifica por su utilización y naturaleza en: servicios públicos, aquellos cuyo uso está a disposición del público en general a cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de oferta técnica que ofrecen los operadores; servicios privados, aquellos establecidos por una persona natural o jurídica para satisfacer sus propias necesidades de comunicación, dentro del territorio nacional, las mismas que no pueden ser brindados a terceros, con excepción de los miembros de una misma familia, filiales y subsidiarios de una misma persona jurídica que funcione como un conjunto económico; y servicios privados de interés público, aquellos denominados de radiodifusión y que incluyen emisiones sonoras y de televisión.

Debemos precisar que dentro de los servicios públicos de telecomunicaciones tenemos: telefonía fija, telefonía móvil, internet y cable. Ahora, para efectos de estudio de la presente investigación, los servicios móvil postpago limitado se encuentra como una opción tarifaria del servicio de telefonía móvil, ya que los usuarios pueden optar por tener servicios móvil prepago o postpago, siendo este último dividido en limitado e ilimitado.

Por consiguiente, los servicios de telecomunicaciones son servicios públicos concesionados a empresas privadas, es por ello que en condición de públicos deben

ser brindados de conformidad con las necesidades de la colectividad de usuarios y a libre elección de estos.

Naturaleza de los Servicios Móvil Postpago Limitado

Cuando hablamos de la naturaleza de algo nos referimos –de manera general– a las condiciones y necesidades originarias que dieron inicio a una actividad, es decir, la esencia, peculiaridad o normalidad, en la que se sostiene ese algo.

Según Lois (s.f.), “naturaleza significa siempre esencia, peculiaridad, normalidad. Estamos siempre en el ámbito de los mismos conceptos. Sin embargo, mientras que en los casos examinados hasta ahora la Ley toma la naturaleza como aquello que existe materialmente o como aquello que, es concebido de hecho en la valoración social (...)” (p: 165)

Entonces, la naturaleza de los servicios móvil postpago limitado en telecomunicaciones, es la relación jurídica-contractual que hace posible la existencia de este servicio, la misma que se expresa a través del concesionario de telecomunicaciones que brinda el servicio (prestación) y el consumidor o usuario que paga por el servicio del concesionario (contraprestación). En términos sencillos, diríamos que la naturaleza del servicio de telecomunicaciones es la relación jurídico-contractual y la naturaleza de ésta es la prestación del servicio de telecomunicaciones, la misma que se materializa a través de los servicios de telefonía (móvil y fija), internet (móvil, satelital y alámbrico) y cable (satelital y alámbrico).

Llegado a este punto, es preciso establecer ciertas características sobre las cuales se brindan los servicios móvil postpago limitado y los servicios prepago (Artículo 112° y 113° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), siendo ambos prestados bajo contrato de adhesión.

Servicios prepagos: No genera deuda, se paga por adelantado, plazo para utilizar el saldo 210 días (recuperable hasta 1 año), el saldo es acumulable, no aplica reconexión.

Servicio postpago: Si genera deuda, se paga de 15 a 20 días posteriores, plazo para utilizar el saldo 30 días, el saldo no es acumulable, si aplica reconexión.

Semejanzas: Se compra el servicio, el saldo es determinado, los saldos en muchos casos no son utilizados en su totalidad.

Las características de ambas tarifas del servicio que se han enumerado, están plasmados a través de contratos de usuarios, es por ello que (prima facie) decíamos que se habla de una relación jurídica-contractual, entre el usuario y el concesionario, el cual en el servicio de telefonía móvil se materializa en tarifas prepago y postpago, de ahí la necesidad de equiparar si es conveniente que la normativa actual debe dar un tratamiento similar al servicio postpago limitado (pues en el servicio ilimitado no habría problema con los saldos no consumido por los usuarios). Entonces, debemos enfocarnos en las tres características semejantes que tienen ambas tarifas.

Se compra el servicio: Los servicios se compran por un valor determinado en ambas tarifas, es decir, si el usuario desea tener un saldo disponible (para realizar llamadas, navegar en internet o enviar mensajes texto), en la línea prepago realiza un recarga física o virtual a partir de S/ 1.00, mientras que en la línea postpago en general debe pagar un monto determinado mensual, el mismo que es cancelado entre 15 a 20 días antes que culmine el ciclo de facturación. Recordemos que de conformidad con el artículo 112° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el saldo en servicios prepago no tiene fecha de vencimiento, ya que si trascurrieron más de 210 días, una vez que se dio de baja la línea (falta de utilización), el valor del saldo acumulado o no consumido puede ser entregado en una tarjeta por el tiempo de 1 año como mínimo; mientras que en el servicio postpago limitado, el saldo se vence y renueva de manera automática cada 30 días³.

De lo señalado, se puede advertir que se da ese tratamiento a la línea postpago, porque la empresa operadora da el privilegio al usuario que el saldo se le otorgue

³ **Artículo 112.- Acumulación de saldos no utilizados**

Para el caso de las tarjetas que tengan por finalidad: i) la adquisición de tráfico y (ii) brindar conjuntamente la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico, la empresa operadora deberá incorporar un mecanismo que permita la acumulación del saldo de tráfico no utilizado, cuando se active una nueva tarjeta.

(...) En el caso de las tarjetas que tengan por finalidad brindar conjuntamente la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico, dicho mecanismo estará disponible por un plazo no menor de doscientos diez (210) días calendarios contados desde la fecha de activación de la tarjeta. La activación de cada nueva tarjeta determinará el reinicio del cómputo del plazo dispuesto por la empresa operadora para la acumulación de la totalidad del saldo no utilizado. (...).

15 a 20 días antes de la fecha de pago (de ahí el nombre postpago); sin embargo, la normativa establece formas de coerción al usuario para que cancele la deuda, tales como: corte de servicio por falta de pago, cobro por reconexión y baja de la línea trascurrido dos meses. Así también, debemos agregar que la EO Viettel, cuenta con planes postpago que se pagan por adelantado. Por lo que, a nuestro criterio, si la normativa ha establecido mecanismos de protección a los operadores frente al posible no pago de la deuda de los usuarios, también es menester que se proteja a los usuarios dándoles un tratamiento similar al servicio postpago limitado; ya que, en la práctica, tanto en servicio postpago y prepago el usuario paga el valor del saldo que se le otorga.

El saldo es determinado: El saldo que se otorga al usuario, tanto en el servicio prepago y postpago limitado es determinado, medible y valorizado; toda vez, que se cobra hasta por un segundo de voz, por un Mb o por un SMS. Verbigracia, en prepago por un SMS los operadores cobran al usuario S/ 0.10, mientras que en postpago un aproximando entre S/ 0.05 a S/ 0.10 por mensaje, debido a que en este último se vende por paquetes. En consecuencia, consideramos que no hay ninguna diferencia que sustente el tratamiento discriminatorio a los usuarios postpago limitado.

Los saldos adquiridos en muchos casos no son utilizados en su totalidad: De conformidad con el artículo 112° y 113°, del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el mismo que fue incorporado mediante el Proyecto de Ley N° 56/2006-CR, en la cual en su exposición de motivos estableció, que existen saldos no consumidos por los usuarios los cuales deben ser acumulados, ya que no se puede obligar a los usuarios a utilizar el saldo comprado en tal solo 30 días, además que el saldo comprado solamente debe consumirse por el uso pleno del mismo, en el momento que el usuario crea pertinente, todo ello para garantizar el derecho de los usuarios a la libre elección y pago por un servicio estrictamente consumido. Finalmente, del análisis y debate al que fue sometido este Proyecto de Ley, tuvo como resultado su aprobación y la incorporación de la misma a la normativa vigente (artículo 112° y 113°), ya que era evidente que había saldos no consumidos por los usuarios, lo cuales merecían tutela legal.

Los resultados obtenidos durante la investigación, respecto a saldos acumulables de los usuarios estudiados, fue de capital importancia; por lo que indudablemente, tanto en servicios prepago y postpago los saldos no se consumen en su totalidad.

En consecuencia, estamos ante dos modalidades de servicios (tarifa prepago y postpago) que por su naturaleza son iguales, por lo que desde nuestro criterio de análisis no puede ser causal de desigualdad la oportunidad de pago.

6.3. Legislación internacional sobre la acumulación de saldo en los planes postpago limitado de los servicios de telefonía móvil

Dentro de la legislación internacional que ha regulado la acumulación de saldo en los servicios postpago, solamente se consideró a Paraguay, ya que de todos los países de América Latina incluido el nuestro, no han regulado dicha materia, dejando a merced de la libre competencia la regulación de los desperfectos del mercado. Por lo que, solamente nos limitaremos a incluir en esta parte de la discusión, la Ley N° 642/95 (Ley de Telecomunicaciones – Paraguay) y su reglamentación (vigencia y caducidad de los créditos) mediante Resolución de Directorio N° 923/2014 – CONATEL, así también, la política comercial adoptada por la empresa operadora Tigo Colombia (Colombia Móvil S.A. E.S.P.), en cuanto a la acumulación de saldo, pese que la legislación colombiana no ha regulado esta materia.

Ley N° 5.777/2014 (sobre acumulación de saldo) – Paraguay

Ley que amplía el artículo 93° de la Ley N° 642/95 “de Telecomunicaciones”, la misma que actualmente se encuentra vigente, en tales términos:

Artículo 93°.- *Las tarifas a fijarse por los prestadores de servicios de telecomunicaciones se regirán por las siguientes pautas:*

(...)

h) *en los casos de las tarifas establecidas por los operadores y empresas concesionarias que brinden servicios de telefonía e internet móvil, los mismos acreditados bajo las siguientes modalidades:*

a) *Abono fijo con factura.*

b) *Prepago con tarjeta.*

- c) Pre-pago a través de carga virtual.*
- d) Cualquier otra forma de acreditación de minutos que en el futuro se disponga.*

Los créditos no tendrán plazos de vencimiento o caducidad, solo se descontarán por el uso pleno de los mismos, los minutos no utilizados en el mes se acumularán y se acreditarán automáticamente a favor del usuario, con excepción de los saldos promocionales.

La normativa en mención, como sucede en muchos países antes de su aprobación, tuvo diferentes opiniones a favor y en contra, ya que para algunos la regulación de esta materia alteraría gravemente el mercado de telecomunicaciones y esto se vería reflejado en el incremento del costo o valor de los servicios; así mismo, generaría saturación del servicio al momento que los usuarios utilicen el saldo acumulado. Mientras que las opiniones que respaldaban la medida, justificaban que se trataba de garantizar la libertad de los usuarios para utilizar el servicio comprado, en el momento que sea conveniente, toda vez, que los hábitos de consumo de los usuarios no necesariamente son los mismos cada mes, pues tratándose de contratos de adhesión el usuario no tiene la posibilidad elegir planes acordes a sus necesidades.

Citamos algunos comentarios sobre la acumulación de saldo antes de su aprobación legal. Según Carlos Díaz, gerente Corporativo de Tigo Paraguay (Telefónica Celular del Paraguay S.A.), al referirse a la iniciativa que modifica la Ley de Telecomunicaciones e incorpora la posibilidad de que el saldo de Internet, mensajes de texto y llamadas no tenga plazo de vencimiento y pueda acumularse. (...) remarcó que la iniciativa podría generar problemas técnicos a otros usuarios. “Si uno va acumulando y un día decide usar todo el servicio de internet, por ejemplo, otras personas pueden verse afectadas porque yo acumulé un saldo de comunicación que no lo usé y lo quiero usar de una vez”, señaló al diario paraguayo La Nación (Telesemana.com, 2013, párr. 1).

Por otro lado, “el diputado Tuma señaló que su iniciativa tiene por objetivo asegurar a los usuarios el usufructo de su saldo y resaltó que la situación actual genera una desigualdad en la prestación del servicio y obliga a utilizar el servicio durante el período de tiempo determinado por la compañía” (párr. 2).

Luego de la aprobación para implementar la Ley sobre acumulación de saldo, se obtuvo una respuesta favorable por parte de los operadores y más aún por los usuarios, según el Periódico de análisis desde Asunción, Paraguay, “las telefonías se embolsaban millonarias sumas estableciendo fechas límites de validez a los saldos de los usuarios, quienes en caso de no utilizarlos en su totalidad en los plazos establecidos perdían completamente esos créditos” (E’a, 2014, párra. 5).

Tal como se aprecia, el artículo 93º, inciso h) de la Ley N° 642/95, esta normativa regula tanto los servicios prepago y postpago, obligando a los operadores a realizar acumulación de saldo no consumido durante el ciclo de facturación de sus clientes, ya que los saldos que provengan de recargas, paquetes o planes no tienen fecha de vencimiento, con excepción de los saldos promocionales, que dicho sea de paso no los compró el usuario, si no que el operador otorga la promoción por el solo hecho de comprar saldo, siendo éste eventual. Como se mencionó líneas arriba, esta normativa da un tratamiento igualitario a ambas tarifas (prepago y postpago), lo cual nos parece acertado, caso que no sucede en nuestro país.

Resolución de Directorio N° 923/2014 – CONATEL

Así también, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones mediante Resolución de Directorio N° 923/2014 – CONATEL, emite una aclaratoria de la ley N° 5.777/2014, en la cual se detalla la materia regulada para efectos de su aplicación; ya que, la disposición exigía a los operadores a acumular saldo, más no se especificaba cómo se haría efectivo, tampoco se menciona qué pasaría si la línea entra baja conteniendo saldo acumulado y por último cómo el ente regulador sabría si los operadores están cumpliendo con la normativa, teniendo en cuenta que se está ante un mercado en que las denuncias o reclamos son a iniciativa de parte. Veamos las precisiones.

Artículo 1° ESTABLECER que los montos pagados, por los usuarios y abonados a los prestadores del Servicio de Telefonía Móvil Celular (STMC), del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), así como del Servicio de Acceso a Internet y Transmisión de Datos, generan derechos de uso de dichos servicios a favor de los usuarios y abonados a partir de la fecha de su adquisición, que mantienen su vigencia y la plena capacidad de ser utilizados para la retribución de estos

servicios, independientemente del monto de adquisición, de la unidad de medición, de la tasación y/o de la estructura tarifaria aplicada a los mismos.

Este artículo deja en claro, que la normativa se aplica para todos los servicios de telecomunicaciones (excepto servicios de televisión por cable), que tiene como destinatarios finales a los usuarios o consumidores; adaptada a nuestra legislación, se diría que rige a los servicios de internet, telefonía móvil y fija, independientemente de su modalidad tarifaria (prepago y postpago), de su unidad de tasación o medición (Megabytes, Minutos y mensajes) y del monto que se pague por el servicio. En suma, se advierte que esta normativa da un tratamiento igualitario a usuarios prepago y postpago, tomando como criterio que los montos pagados generan derechos de uso del servicio y deben descontarse solamente por su uso total; pues de conformidad con el segundo párrafo del artículo en mención precisa, que los montos pagados generan créditos que no tendrán plazos de vencimiento ni caducidad, los mismos que serán de acumulación automática en caso no se hayan utilizado durante el ciclo de facturación, excepto las promociones (Artículos 1°, párra. 2 y 3)

Artículo 2° ESTABLECER que, en caso de la baja de una línea, antes de la misma el Prestador deberá dar al usuario la posibilidad de ejercer el derecho a transferir la totalidad de los créditos, a otra línea de la misma red, y en caso de que no lo haga, se mantendrá la totalidad de los créditos adquiridos fuera de promoción.

El artículo en mención, presenta una alternativa a los usuarios, ya que da la posibilidad de realizar el traspaso del saldo no consumido a otra línea en el mismo operador, no importando la cantidad del saldo o la condición tarifaria de la línea a transferir, ya que de lo contrario el saldo debería mantenerse vigente; para tal fin, los operadores deberán (prescribe el artículo 3°) reportar mensualmente a la CONATEL, información sobre las líneas en baja que contengan saldo no utilizado.

La aclaratoria de la Ley N° 5.777/2014, a nuestro criterio aun deja vacíos que suplir, si bien es cierto, que se exige a los operadores acumular el saldo no consumido por los usuarios incluso en el supuesto de baja de la línea, pero no se hace mención qué tratamiento se daría al saldo acumulado de aquel usuario que no vuelve a contratar otra línea con el mismo operador (se podría entender que dicho saldo queda indefinidamente a nombre del usuario), o qué criterio se tomaría si el operador

desaparece del mercado. En efecto, creemos que en cierta medida es acertada la normativa, pero debería realizarse ciertas precisiones para que no dejen a los usuarios desprotegidos a merced del criterio interpretativo de los operadores. En ese sentido, sería una alternativa de solución el tratamiento que se le da a las líneas móvil prepago en nuestro país, permitiéndole al usuario cotizar el valor del saldo y exigir al operador materializar el saldo acumulado en una tarjeta en físico (Artículo 112°, párra. 3).

Tigo Colombia

Se ha visto conveniente mencionar a la EO Tigo Colombia (Colombia Móvil S.A. E.S.P.), teniendo en cuenta que la legislación colombiana regula la acumulación de saldo similar a nuestro país, es decir, solamente permite acumular saldo en telefonía prepago, dejando a merced de los operadores la vigencia de saldo en telefonía postpago; es así, que el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (Resolución N° 3066/2011-CRC) establece, “el término de la vigencia de las tarjetas y/o recargas en prepago, es de al menos sesenta (60) días calendario a partir de su activación. Las tarifas aplicables al momento de la adquisición de la tarjeta y/o recarga deben mantenerse durante la vigencia de la recarga” (Artículo 72°, párra. 3).

Así también, en su artículo 73° establece la obligación que tiene los operadores de transferir el saldo no consumido a una nueva tarjeta o recarga prepago durante la vigencia del saldo (artículo 72°) hasta como máximo un mes después.

De lo mencionado la única diferencia con nuestro país es el tiempo de vigencia de la recarga, en Colombia es 60 días y en Perú 210 días.

Regresando al punto en discusión, este operador por incitativa propia o “política de empresa” aplicó la acumulación de saldo en el año 2014 - 2016, no estando actualmente vigente según la información que contiene la página web de esta EO, la misma que fue validada mediante consulta de Atención al Cliente – Tigo (atendido por María R. 2018); siendo un claro ejemplo que la acumulación de saldo en servicios postpago de telefonía móvil, no es imposible y tampoco significa un perjuicio a los operadores, que muchos de ellos refieren que aumentaría el costo de los planes postpago en el mercado, trayendo consigo que algunos usuarios no sean solventes económicamente para contratar un servicio. Consideramos que es todo lo

contrario, ya que mejoraría la competencia de los operadores en el mercado, y cualquier justificación para no aplicarla encontraría respuesta en lo que publicó el Periódico de análisis desde Asunción, Paraguay (2014), “las telefonías se embolsaban millonarias sumas estableciendo fechas límites de validez a los saldos de los usuarios, quienes en caso de no utilizarlos en su totalidad en los plazos establecidos perdían completamente esos créditos” (párra. 5).

Finalmente, se concluye que Paraguay si regula la acumulación de saldo en servicios móvil prepago y postpago, es decir, sin importar la modalidad tarifaria del servicio contratado –lo que no sucede en nuestro país–, toda vez, que el pago por un servicio significa la adquisición de derechos de los usuarios que merecen tutela legal.

6.4. Vacíos regulatorios en el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, respecto a la acumulación de saldo en servicio móvil postpago limitado

Los vacíos regulatorios que se advierten en el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, respecto a la acumulación de saldo en los servicios postpago limitado de telefonía móvil, serán analizados teniendo en cuenta los contratos de adhesión de los operadores y la normativa vigente, ya que no existe dentro de nuestro marco jurídico material bibliográfico en el cual se haya tratado sobre esta materia, por lo que utilizaremos algunos conceptos generales y opiniones relacionadas. Además, analizaremos el Proyecto de Ley N° 2502/2017 “Ley de Acumulación Justa de Minutos y Megas”, presentado al Congreso el 06/03/2018, decretado a las comisiones del Congreso (para su estudio y dictamen) con fecha 08/03/2018, el mismo que se encuentra en evaluación.

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

El TUO en mención, es la recopilación normativa que tiene como objeto establecer las obligaciones y derechos de las empresas operadoras, abonados y usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, y constituye el marco normativo general dentro del cual se desenvuelven las relaciones entre estos (Artículo 1°). En esta misma línea, en su exposición de motivos la normativa referida establece, “(...) se

busca garantizar los principales derechos y obligaciones que deben asumir las empresas operadoras, los abonados y/o usuarios (...). Establece las condiciones mínimas para la contratación de los servicios (...)” (p: 1).

Entonces, a partir de esta precisión verifiquemos lo que la normativa en mención establece sobre la acumulación de saldo en los servicios móvil postpago limitado. Tal como se ha venido mencionado, el Osiptel, ha omitido regular lo concerniente a la acumulación de saldo, es así que ha dejado a criterio de los operadores incluso la vigencia del saldo contratado o comprado por los usuarios; es decir, muy bien los operadores pudiesen decidir que el ciclo de facturación comprenda menos de 30 días calendarios; toda vez, que cuando hablamos de un ciclo de facturación, nos referimos a “ (...) la fase de cobro de los servicios contratados, es decir, es el período que comprende la carga de minutos o saldo, la emisión de tu boleta o factura y el pago de estas” (Comunidad Claro, 2016).

Entonces, cuando la normativa actual se refiere a un ciclo de facturación, debemos entender que se está haciendo mención a un espacio de tiempo determinado para emitir una factura, entregar saldo o para efectuar el pago, el mismo que puede ser cada 15, 20 o 30 días; pues erróneamente creemos que cuando hablamos de ciclo facturación allí estaría implícitamente haciéndose mención “cada 30 días”. Es así, que la normativa en análisis, no ha especificado en cuanto a la vigencia del saldo a excepción de los servicios móvil prepago (210 días para ser utilizado). Al respecto, en el artículo 110°, Inciso (ii), de la normativa materia de discusión, se hace mención: “la habilitación de un servicio público de telecomunicaciones, no podrán tener un plazo de vigencia inferior a treinta (30) días calendario, contados desde la fecha de su activación”. Esta es la única parte donde se menciona sobre la vigencia de los créditos, haciendo referencia a las tarjetas de pago, esto es en servicios prepago.

Ahora veamos, qué establecen los contratos de adhesión en los servicios móvil postpago limitado que actualmente se encuentran vigentes en las empresas operadoras, referente al ciclo de facturación y vigencia del saldo. Antes debemos acotar, que los contratos por regla general son ley entre las partes (sus disposiciones son de obligatorio cumplimiento); por lo tanto, si nos referimos a los contratos de adhesión en telecomunicaciones, significa que las condiciones contractuales de un operador son iguales para todos sus usuarios en función al servicio contratado.

Movistar (2018), en su Contrato de Servicios Móviles Postpago y Control, en su cláusula 3 (Facturación y Pago), establece: “Los Servicios se facturarán por mes adelantado, desde la activación del Servicio y se incluirán en el recibo de servicios que deberá pagar hasta su fecha de vencimiento (el subrayado es nuestro)” (p: 1).

Claro (2018), en su contrato, Acuerdo de Prestación del Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS) Postpago Masivo – Claro Max, en su cláusula Segunda (Facturación y Pago), prescribe: “Claro factura por adelantado los conceptos que se consideran cargos fijos. El tráfico y/o consumos adicionales serán facturados por mes vencido (el subrayado es nuestro)” (p: 2).

Bitel (2018), en su Contrato de Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) – Control, en su cláusula quinta (Facturación y Pagos), establece: Los conceptos a continuación serán pagados por ciclo de facturación adelantado, de ser el caso: (i) renta fija mensual del plan contratado; (...) (el subrayado es nuestro)” (párr. 2).

Entel (2018), en su Contrato de Prestación del Servicio Público de Telecomunicaciones – Postpago y Control, en la cláusula cuarta (Facturación y Pagos), prescribe: “(...) Los conceptos detallados serán pagados por ciclo de facturación adelantado, de ser el caso: (i) renta fija mensual por minutos libres contratados; (ii) renta fija mensual por número determinado (...) El recibo de servicios emitido (...) podrá contener el cargo de la renta mensual prorrateada (...) (el subrayado es nuestro)” (p: 1).

De lo citado, se advierte que las cláusulas de los contratos sobre el ciclo de facturación y vigencia de saldo son similares, pues todos hacen referencia que el ciclo de facturación o la renta por el servicio es de manera mensual, esto significa que la vigencia del saldo en servicios postpago es de un mes calendario, contabilizados desde su otorgamiento. Por consiguiente, queda claro que la normativa no precisa cuantos días de servicio comprende un ciclo de facturación o la vigencia del saldo comprado, es por ello que los operadores han optado por realizarlos mensualmente.

Por otro lado, sobre la posibilidad de seguir utilizando el saldo no consumido durante el ciclo de facturación, solamente se reguló en el supuesto de interrupción del servicio por causas no imputables al abonado o usuario; es así, que el artículo 45°, Inciso (ii) prescribe, una vez restituido el servicio, la empresa operadora deberá

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 (...) (párra. 3).

Esta es la única parte del texto legal que menciona sobre la posibilidad de utilizar un saldo no consumido en un nuevo ciclo de facturación, ojo que no estamos hablando de acumulación de saldo, ya que en el supuesto que el usuario no consuma el saldo total asignado éste vencería al culminar su ciclo de facturación (un mes), salvo que nuevamente se den las causales del artículo 45°, aunque la normativa tampoco regula dicha posibilidad.

Ahora, volvamos a revisar qué establecen los contratos de adhesión vigentes, referente a la posibilidad de acumular saldo no consumido durante el ciclo de facturación.

Movistar (2018), en su cláusula 5 (Condiciones del Servicio), inciso j), prescribe: “Los GB o MB de descarga, minutos y SMS incluidos en el Servicio pueden ser utilizados dentro del ciclo de facturación. No podrán ser acumulados para el siguiente periodo (el subrayado es nuestro)” (p: 2).

Claro (2018), en su cláusula sexta (Mi – Claro), en lo referente a la Características de los planes Claro Max, precisa: El cargo fijo y los componentes del plan son prorrateables. Al finalizar el ciclo de facturación, lo no utilizado se pierde (el subrayado es nuestro)” (párr. 1).

Bitel (2018), en su cláusula quinta (Facturación y Pagos), establece: En caso EL CLIENTE no haya consumido todos los beneficios de su Plan Tarifario en el ciclo de facturación, estos no serán acumulables (el subrayado es nuestro)” (párr. 4).

Indudablemente, los operadores incluyeron expresamente en sus contratos de prestación de los servicios, la no acumulación de saldo (excepto el operador Entel), esto debido al vacío legal existente (de la normativa en discusión); por lo que, queda meridianamente claro, que en nuestro país no se aplica la acumulación de saldo en servicios móvil postpago limitado, no por orden normativo, sino por decisión de los operadores.

En ese sentido, creemos que se omitió regular escenarios que en la actualidad causan graves perjuicios a los usuarios, limitándoles derechos vitales y permitiéndoles a los operadores establecer condiciones contractuales de obligatorio

cumplimiento bajo la amenaza de suspender, cortar o dar de baja el servicio; mientras que las instituciones involucradas en velar por los derechos de los usuarios, justifican que se trata de libre competencia del mercado, la cual no se comparte; más bien, se considera que la normativa cuya finalidad es establecer las condiciones mínimas para la prestación de los servicios, garantizar la libertad de elección de los usuarios y el pago por un servicio estrictamente consumido o utilizado, no se está cumpliendo, bajo el pretexto que un mercado se regula por su propia dinámica y las exigencias de los usuarios finales.

En ese contexto, lo que mininamente debió regular el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, son:

1. Número de días que comprende un ciclo de facturación.
2. Vigencia de los saldos en los servicios móvil postpago limitado.
3. Sobre la acumulación o no acumulación de los saldos en los servicios móvil postpago limitado.

Referente al primero, tal como se mencionó líneas precedentes, en ninguna parte de la normativa sobre telecomunicaciones en general se precisa cuantos días es un ciclo de facturación, es por ello que actualmente los operadores han establecido que un ciclo de facturación comprende un mes calendario. Referente al segundo, tampoco se encuentra en la normativa el tiempo de vigencia del saldo comprado, es por ello que los operadores han establecido que la vigencia del saldo es también de un mes calendario. Por último, no se menciona si los saldos son acumulables o no son acumulables, por lo que los operadores han establecido que estos no sean acumulados.

De lo mencionado, se advierte la necesidad de establecer precisiones normativas, que garanticen las condiciones mínimas de acceso y disfrute del servicio, de lo contrario dejaremos que los operadores establezcan condiciones contractuales perjudiciales para los usuarios, incumpliendo lo establecido por nuestra Constitución Política. Pues coincidiendo con lo establecido en la exposición de motivos del Proyecto de Ley N° 2502/2017, el Estado debe de implementar políticas o normas de protección a los usuarios y que éstas permitan armonizar los legítimos intereses de los agentes económicos en el mercado de las telecomunicaciones (P: 2).

Proyecto de Ley N° 2502/2017 “Ley de Acumulación Justa de Minutos y Megas”

Referente a este Proyecto de Ley (aun sin aprobación), solamente haremos algunas precisiones, ya que no es materia de análisis, toda vez, que cuando se elaboró nuestro Proyecto de Investigación no se sabía de su existencia, sino hasta que fue presentado a la Comisión del Congreso en el mes de marzo del presente año.

Con las aclaraciones pertinentes empezaremos haciendo énfasis en lo que se pretende regular mediante este Proyecto de Ley, según el Artículo 1° (Objeto de ley), se refiere:

“La presente Ley tiene por objeto tutelar el derecho de los usuarios de servicios de telefonía fija y móvil, estableciendo que puedan acumular los minutos para llamadas, mensajes de texto y megas en el servicio de internet del periodo de facturación para el uso en los meses siguientes (...)”

Tal como ha quedado demostrando, con los resultados de la investigación, lo que se pretende regular mediante este Proyecto de ley, es de vital importancia, ya que reivindicaría el compromiso del Estado en garantizar los derechos de los usuarios (libertad de elección y pago equitativo por el servicio contratado); sin embargo, creemos que la regulación en dicha materia debe ser puntual y específica, de modo que no permita a los operadores adoptar criterios de interpretación normativa perjudiciales para los usuarios, que en muchos casos ha sido validado equivocadamente por el Osiptel, bajo el pretexto de libre competencia de mercado del servicio de telecomunicaciones.

Consecuentemente, consideramos que la exposición de motivos del Proyecto de Ley en mención, es precario de sustento jurídico y de resultados objetivos, no podemos lanzarnos a intentar regular los derechos de millones de usuarios basado en escenarios imaginarios; por lo que, se tiene que tratar el problema con el nivel que este merece, de modo que incluso los usuarios sean partícipes de lo que se pretende regular.

En ese sentido, creemos que la intensión del Proyecto de Ley, es de capital importancia; sin embargo, carece de sustento, siendo este muy general, es por ello, que el presente Informe de Investigación, en buena cuenta aportará para reformar dicho Proyecto, así también, servirá de base para posteriores investigaciones en el campo de las telecomunicaciones.

Finalmente, de los resultados traídos a colación e incluidos en este punto de debate, cabe preguntarnos ¿Existen vacíos regulatorios en el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sobre la acumulación de saldo no consumido en los planes postpago limitado de telefonía móvil? En base a lo que hemos verificado y analizado, la respuesta es afirmativa, pues existen vacíos que la normativa en mención no regula, dejando a merced de los operadores el criterio de interpretación de los derechos de los usuarios, que finalmente se denominan “políticas de empresa”.

6.5. El derecho de libertad de elección y pago equitativo por el servicio

Libertad de elección

El derecho de libertad de elección como tal, busca que el usuario y/o consumidor tenga la posibilidad de elegir en el mercado, los bienes o servicios que más le convenga, para satisfacer sus necesidades. En ese contexto, uno de los objetivos primordiales del sistema de protección al consumidor y/o usuario, es lograr que este elija los bienes o servicios con absoluta libertad, lo que significa hacerlo sin que medie engaño u otros medios comerciales coercitivos; es decir, el proveedor está impedido de realizar acciones encaminadas a poner barreras para adquirir, elegir o inducir en error dolosamente al consumidor para que finalmente adquiera un producto o servicio que no buscaba (Código de Protección y Defensa del Consumidor, Artículo 58°. Inciso 1)

Siendo así, la libertad de elección solo tendrá lugar en un mercado donde haya varios proveedores que oferten sus múltiples bienes y servicios, pues a mayor cantidad de proveedores, mayor amplitud de posibilidades tendrá el consumidor y/o usuario de elegir; es por ello que, el Estado tiene la función de promover la libre competencia de mercado, asimismo, garantizar la protección de los usuarios, estableciendo condiciones mínimas normativas, ya que los prestatarios indudablemente son la parte demás débil de la relación contractual. Por lo tanto, las normas que regulan la libre competencia en el sector de telecomunicaciones “(...) tienen como punto de partida la existencia de un mercado abierto, en el que la libertad de acción y elección del proveedor y del consumidor son la regla” (Osiptel, 2000: 4).

Así también, el Tribunal Constitucional al hacer referencia al artículo 65° de la Constitución Política, refiere que el precepto legal reconoce y apoya el atributo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos del consumidor o del usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor (Expediente N° 3315-2004-AA/TC).

En efecto, la libertad de elección comprende la posibilidad de los consumidores y/o usuarios para elegir libremente, cuando comprar un bien o contratar un servicio, sin que medie alguna injerencia coercitiva o falsedad de la información del proveedor, para ello el Estado garantiza su intervención en afán de proteger el derecho de quienes son considerados como “parte débil” en la relación jurídica que origina la celebración del contrato de abonado (Osiptel, s.f.: 1)

Ahora, la libertad de elección en sentido de consumidor y usuario tiene sus particularidades, más aún cuando se habla de servicios públicos, las mismas que son prestados por el mismo Estado o por empresas privadas. Entonces, lo que nos compete analizar y traer a colación es la libertad de elección de los usuarios para acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones, específicamente en el servicio móvil postpago limitado. En tal sentido, recordemos que estos servicios los prestan empresas privadas en el mercado, con planes previamente determinados por las empresas operadoras, es por ello que la libertad de elección no solamente puede restringirse a lo que el artículo 58° de Código de Consumidor establece literalmente, sino que los mismos deben ser analizados de acuerdo a la naturaleza de la prestación del servicio, ya que albergan implícita o innominadamente una pluralidad de supuestos que ameritan tutela legal.

Por lo tanto, actualmente en el mercado, el usuario en vigencia del derecho a la libertad de elección puede contratar con uno de los cuatro operadores existentes; asimismo, tiene la posibilidad de elegir los planes vigentes que estos ofertan de acuerdo a sus preferencias y posibilidades económicas. Hasta aquí vemos, que no se está restringiendo el derecho a la libertad, pero recordemos que el usuario no puede negociar las cláusulas del contrato o cuestionarle a la EO, que de todos los planes que ofrece ninguno de ellos se ajusta a su preferencia o condición económica; en consecuencia, el usuario tiene que elegir el plan con los beneficios

que de una u otra forma traten de estar acorde a sus necesidades y posibilidades económicas.

Ahora, para cerciorarnos de que esa libertad del usuario que le permitió elegir y contratar un servicio no le sea perjudicial, se estudió a 25 usuarios durante 3 meses consecutivos y se obtuvo como resultado un saldo sin consumir valorizado en S/ 5,649.98 (Tabla 11), los mismos que siguen siendo comercializados en el mercado, pese a que ya fueron vendidos anteriormente; lo cual demuestra, que la libertad de elección en este contexto no está cumpliendo su objetivo, pues el usuario está pagando por un servicio que no es estrictamente lo que necesita (pago equitativo), no por elegir incorrectamente el plan, sino porque no hay la posibilidad de elegir un plan tarifario postpago que implique un pago por lo realmente consumido, esto sencillamente porque no existe en el mercado.

Dicho sea de paso, esta realidad no puede justificarse bajo la prerrogativa de que toda persona tiene derecho a recibir información necesaria para tomar una decisión, luego sostener de que se eligió libremente y por ende no corresponde la intervención del Estado (R.C.D. N° 138-2012-CD-OSIPTTEL)⁴.

En su exposición de motivos el Proyecto de Ley N° 56/2006-CR, argumenta que este criterio hace, (...) que el usuario se vea obligado a elegir entre alguno de los paquetes rígidos predeterminados, ya que siendo la telefonía un servicio esencial es difícilmente prescindible, constituyendo un método comercial coercitivo porque se obliga al usuario a comprar consumos adelantados de minutos que no son su consumo real y efectivo, con la desventaja que perderá las bosas de minutos que no use, en el ciclo de facturación (p: 5).

Entonces, queda meridianamente claro, que el usuario con la modalidad de contratación vigente y la no intervención del Estado se está vulnerado su derecho a la libertad de elección, ya que indirectamente se le coacciona a adquirir un servicio del cual no será beneficiario en su totalidad, debido a que los saldos no consumidos durante el ciclo de facturación no pueden ser acumulados para los meses siguientes.

⁴ **Artículo 6°.-** Toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso adecuado de dichos servicios.

Pago equitativo

El derecho del usuario al pago equitativo por el servicio, significa que un servicio efectivamente prestado por el operador y utilizado por el usuario debe ser pagado, ya que si no fue consumido o utilizado este será revertido al proveedor; es decir, tratándose de las telecomunicaciones y específicamente servicios de telefonía móvil, el saldo no se consume de manera automática, esto requiere que el usuario los utilice (mediante llamadas, navegación, mensajes de texto y mensajes multimedia). Por lo tanto, el servicio debe ser prestado bajo el criterio de un precio razonable, de una tarifa accesible en la que los usuarios tengan la posibilidad de elegir servicios acorde a sus necesidades.

En ese sentido, el TUO de la Ley de Telecomunicaciones, precisa: “Las telecomunicaciones se prestan bajo el principio de servicio con equidad (...)” (Artículo 5°).

Enfocado desde el precio razonable del servicio, se dice que éste debe ser prestado de manera eficiente, de modo que justifique la contraprestación del usuario; para ello, el Estado debe garantizar que los operadores ofrezcan en el mercado planes tarifarios con precio justo. Al respecto, el Artículo 67° de la citada Ley establece, “(...) El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones puede optar por no establecer tarifas topes cuando por defecto de la competencia entre empresas se garantice una tarifa razonable en beneficio del usuario” (párra. 3).

El servicio de telecomunicaciones en el mercado debe contemplar las necesidades de los usuarios, siendo el costo del servicio razonable acorde a lo que utilizan, prohibiéndose cualquier tarifa discriminatoria e inequitativa. Por consiguiente, el pago equitativo es el pago razonable, justo, proporcional que realizan los usuarios a los operadores por la prestación de servicios en telecomunicaciones. En este contexto, el Tribunal, sostiene: “(...) En buena cuenta, es menester enfatizar que la satisfacción de las necesidades del consumidor y del usuario es el punto de referencia que debe tenerse en cuenta al momento de determinar el desenvolvimiento eficiente del mercado” (EXP. N° 008-2003-AI/TC, Fundamento 42)⁵.

⁵ **EXP. N° 008-2003-AI/TC, Fundamento 42.**- Tal como ha quedado dicho, el absoluto abstencionismo estatal frente al desenvolvimiento del mercado, bajo la premisa de que la mejor regulación de la economía es la “no regulación”, es una falacia propia de las ideologías utilitaristas, que pretenden convertir al egoísmo en una

Ahora, veamos cómo se ha regulado el derecho al pago equitativo en los servicios móvil postpago, de conformidad con el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; éste cuerpo legal establece, “La empresa operadora se encuentra prohibida de facturar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas (...)” (Artículo 31°).

De lo citado se puede colegir, que si el servicio no fue prestado efectivamente al usuario el operador se encuentra prohibido de facturar y exigir alguna contraprestación, mientras que si el operador considera que corresponde facturar y procede a emitir factura, el usuario tiene derecho a iniciar procedimiento de reclamo por el monto proporcional que desconoce. Como se puede advertir, este supuesto normativo se materializa cuando el operador no entregó de manera total el saldo contratado o este fue entregado de manera parcial; por lo tanto, no aplica cuando el saldo es entregado en su totalidad y su consumo sea parcial.

Actualmente en el mercado de las telecomunicaciones y específicamente en los servicios móvil postpago limitado, existen más de 10 tipos de planes que cada empresa operadora oferta (Anexo 9), desde S/ 199.00 hasta un mínimo de S/ 20.00, cuya variación del costo del servicio se debe a los beneficios (saldos) con los que cuenta los planes, estos pueden ser escogidos por los usuarios bajo el principio de libertad de elección. Lo detallado tiene coincidencia con lo que la normativa actualmente regula, ya que los usuarios pueden elegir un plan acorde a sus necesidades y a sus posibilidades de pago; siendo así, el Estado a través del Osiptel, bajo el criterio de libre competencia de mercado de las telecomunicaciones, solamente debe garantizar que el servicio sea efectivamente prestado al usuario, de no ser así se aplicaría el Artículo 31° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Para validar el supuesto normativo se estudió a 25 usuarios durante tres ciclos de facturación consecutivos y se obtuvo como resultado un saldo sin consumir valorizado en S/ 5,649.98, saldo que pese a ser comprado por los usuarios se comercializa indeterminadamente por los operadores (hasta su consumo total),

virtud y la solidaridad un vicio. Es por ello que al Estado le compete supervisar el correcto desenvolvimiento de la economía, previo convencimiento de la función social que ella cumple en la sociedad. Por tal razón, tendrá como deber intervenir en aquellas circunstancias en que los encargados de servir al público hubiesen olvidado que el beneficio individual que les depara la posesión y explotación de un medio de producción o de una empresa de servicio, pierde legitimidad si no se condice con la calidad y el costo razonable de lo ofertado (...).

debido a que su vigencia y renovación es de un mes calendario. Este resultado sin duda escapa al ámbito de regulación del Artículo 31°, ya que estamos ante un escenario de no utilización de saldo comprado; es decir, la EO entregó todos los beneficios del plan al usuario y que probablemente no ocurrió ningún desperfecto durante su vigencia, sino que el usuario no logró consumir la totalidad del saldo; esta posibilidad, en ninguna parte de la normativa se regula y como resultado tenemos por ejemplo, Movistar (2018), establece: “Los GB o MB de descarga, minutos y SMS incluidos en el Servicio pueden ser utilizados dentro del ciclo de facturación. No podrán ser acumulados para el siguiente periodo (el subrayado es nuestro)” (p: 2).

Por lo tanto, ante la inexistencia de alternativas para garantizar este derecho adquirido por los usuarios, es evidente que la normativa vigente vulnera el derecho al pago equitativo por el servicio, ya que demuestra que los usuarios contratan servicios desacordes a sus necesidades, pues “(...) no hay la posibilidad de que el usuario contrate un plan tarifario que implique que pague solo lo que realmente consume, porque dicho plan no existe (...)” (Proyecto de Ley N° 56/2006-CR: 5).

En ese contexto, exigir a los operadores planes ideales para cada usuario sería imposible, asimismo, negociar las cláusulas (sobre saldos) del contrato aumentaría el costo de transacción y como resultado incrementaría el valor comercial del servicio; por lo que la alternativa más eficaz sería permitir la acumulación de saldo en favor de los usuarios, de tal manera que se garantice que el saldo comprado sea utilizado hasta su agotamiento total; de esta manera habría certeza de que cada usuario, independientemente del plan que elija, no corra el riesgo de perder el saldo comprado.

Entonces, en base a la normativa vigente y las condiciones contractuales, indudablemente el usuario al no tener la posibilidad de elegir un servicio acorde a sus necesidades, obligatoriamente tiende a que al costo del servicio sea irrazonable.

La libertad de elección y pago equitativo, dos derechos inseparables

Habiéndose, prima facie, tratado sobre la libertad de elección y pago equitativo por el servicio, es importante precisar que estos dos derechos no deben ser analizados por separado, ya que si garantizamos la libertad del usuario a elegir el plan que más se ajuste a sus necesidades, por ende se habría garantizado y justificado el costo del

servicio (pago equitativo); mientras que si asumimos que los planes en el mercado están acorde a la exigencias del usuario, tendríamos que aceptar la razonabilidad de los costos del servicio; sin embargo, los resultados obtenidos, es prueba determinante para concluir que el usuario compra saldos que probablemente nunca llegará a utilizar, no por decisión propia, sino por necesidad, pues los servicios móvil postpago limitado se ofrecen en función a paquetes, que en la mayoría de casos no contemplan o se asemejan a lo que el usuario realmente busca. Verbigracia, si un usuario desea contratar un plan que contenga 500 minutos a cualquier destino, tendría que verse obligado a pagar entre S/ 40.00 y S/ 50.00, debido a que los planes de menor costo no cuentan con 500 minutos; es decir, todos los planes cuentan con beneficios que no necesariamente son lo que busca el usuario, de ahí la importancia de que el Estado (a través del Osiptel) opte por medidas en protección a los usuarios. Al respecto, el Tribunal Constitucional haciendo referencia a los organismos reguladores establece, “(...) Estos órganos están obligados a tutelar el derecho de los usuarios, así como el interés público, y para ello deben controlar que la prestación del servicio se realice en óptimas condiciones y a un costo razonable (...)” (EXP. N° 005-2003-AI/TC, Fundamento 41).

Finalmente, para verificar si el servicio se brinda al usuario en función a la libertad de elección y pago justo por el servicio, es indispensable que se analicen conjuntamente, solo así se podrá identificar si la normativa cumple con su objeto de regulación⁶.

⁶ **EXP. N° 005-2003-AI/TC, Fundamento 44.-** (...) las empresas que ofrecen servicios al público les corresponde el deber constitucional, legal y cívico de adecuar cada una de sus actividades a los designios de una economía social de mercado, en las cuales su beneficio personal no sea el punto de partida y finalidad de su actividad, sino la inevitable consecuencia de haber brindado un servicio digno, de calidad y a un costo razonable.

VII. CONCLUSIONES

- El TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, al no regular la acumulación de saldo en los servicios móvil postpago limitado, vulnera el derecho a la libertad de elección y pago equitativo por el servicio, toda vez, que los usuarios no tienen libertad para negociar los beneficios y precios de los planes a contratar, por lo que se ven presionados a adquirir servicios no acorde con sus necesidades y posibilidades económicas.
- De 25 usuarios (con servicios móvil postpago limitado) estudiados, se determinó un saldo acumulable valorizado aproximadamente en S/ 5,649.98 (según el mercado actual), los mismos que fueron restituidos a las empresas operadoras para seguir comercializándose.
- Por su naturaleza los servicios de telefonía móvil prepago y postpago son iguales, independientemente de su modalidad contractual, teniendo como única característica relativamente diferente la oportunidad de pago, el cual no puede significar un trato desigual de los usuarios, pretendiendo así, justificar la vigencia de los saldos.
- Los servicios de telecomunicaciones en América Latina se prestan en función a la libre competencia de mercado, es por ello, que sus legislaciones en este sector son similares a nuestro país, no siendo ajeno la acumulación de saldo en los servicios móvil postpago limitado; sin embargo, Paraguay es el único país que ha regulado expresamente la acumulación de saldo, dando un tratamiento igualitario a los servicios prepago y postpago, pues se considera que el pago de un servicio independientemente de su modalidad contractual genera derechos de uso, los mismos que deberán ser utilizados hasta su agotamiento total. Así también, en el ámbito de “políticas de empresa”, la empresa operadora Tigo Colombia (Colombia Móvil S.A. E.S.P.) aplicó acumulación de saldo en servicios móvil postpago limitado, con la cual, ha quedado descartada la especulación de un incremento en el costo del servicio o su afectación en la libre competencia de mercado.

- El TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, respecto a la acumulación de saldo en los servicios móvil postpago limitado, adolece de vacío legal al no regular dicha materia, dejando a merced de los operadores el criterio de interpretación normativa denominadas “políticas de empresa”, materializadas en los contratos de adhesión. Bajo este criterio, existe un tratamiento desigual en los servicios prepago y postpago, puesto que la acumulación de saldo solo se regula en prepago, afectando el derecho de uso de los usuarios postpago. Por lo tanto, para superar dichas falencias, la normativa debe especificar como mínimo: el número de días del ciclo de facturación, vigencia del saldo en los servicios móvil postpago limitado y su acumulación.
- El Proyecto de Ley N° 2502/2017 “Ley de Acumulación Justa de Minutos y Megs” debe ser reformado, ya que no puede debatirse un tema de crucial importancia sin que haya un sustento profundo en su exposición de motivos, en ese sentido, los resultados obtenidos en esta investigación contribuirán con el Proyecto de Ley.

VIII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda modificar el Título XII del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones – R.C.D. N° 138-2012-CD-OSIPTTEL, e incluir en el Título I, “acumulación de saldo tanto a servicios prepago, postpago y control”. Se propone la siguiente redacción normativa:

1. El ciclo de facturación en servicios móvil postpago comprende 30 días calendarios.

Los montos pagados por un servicio generan créditos, por consiguiente:

- a. Independientemente de la forma de acreditación de minutos, megabytes, SMS u otra forma de acreditación de saldo que se disponga en el futuro, no tendrán fecha de vencimiento o caducidad, solo se descontarán por el uso pleno de los mismos, los créditos no utilizados en el ciclo de facturación se acumularán y se acreditarán automáticamente a favor del usuario o abonado, con excepción de los saldos promocionales.*
- b. Los consumos realizados por el usuario o abonado, deben ser debitados en primer lugar de la promoción hasta que esta finalice y, posteriormente debitados del saldo principal del plan.*
- c. En caso de suspensión parcial por mora el usuario no acumulará la carga no utilizada del mes en que se presente la suspensión, por tanto, perderá el saldo recargado y no utilizado en el período de facturación en que operó la suspensión.*
- d. Los saldos acumulados a partir del cuarto ciclo de facturación, podrán ser canjeados por las facturas pendientes de pago, para ello la empresa operadora calculará el valor del saldo acumulado en moneda nacional, así también, se podrá transferir un 50% del saldo acumulado a otra línea dentro de la misma red (otros usuarios), dichas facultades solamente corresponden al abonado o su representante.*

- e. *Por baja del servicio contratado, el usuario o abonado tendrá plazo de un año para recuperar el saldo acumulado a través de una nueva línea dentro de la misma red, transcurrido este tiempo todos los saldos acumulados serán valorizados en moneda nacional para posteriormente ser retribuidos al Estado.*
- f. *En caso la empresa operadora tenga planeado retirarse del mercado nacional o liquidarse, con una anticipación mínima de seis meses deberá comunicar a sus usuarios y abonados para que todos los que cuenten con saldos acumulados tengan la posibilidad de optar por el consumo total de los mismos o aplicar las alternativas antes citadas, transcurrido siete meses todos los saldos acumulados serán valorizados en moneda nacional para posteriormente ser retribuidos al Estado.*

En ninguno de los casos la empresa operadora deberá quedarse con los saldos o créditos pagados por los usuarios y abonados.

- Reformar el Proyecto de Ley N° 2502/2017, “Ley de Acumulación Justa de Minutos y Megas”, según las observaciones realizadas.
- Al Osiptel como organismo regulador de las telecomunicaciones, en ejercicio de sus funciones y competencias (D.S. N° 008-2001-PCM y sus modificatorias), regular la acumulación de saldo en los servicios móvil postpago.
- Establecer canales de coordinación entre el Osiptel y las empresas operadoras para facilitar información a los investigadores.
- Impulsar investigaciones en el ámbito de las telecomunicaciones (en diferentes materias), lo cual permitirán corregir las políticas empresariales perjudiciales para los usuarios y/o consumidores.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ávila, R. (2001). *Metodología de la Investigación*. Perú - Lima: Edición Estudios y Ediciones R.A.
- Bitel (2018). *Contratos – Bitel: Contrato de Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) – Control*. Lima: Vigente desde el 25/07/2017. Consultado el 10/05/2018, a las 4:20 pm. Recuperado de: https://www.bitel.com.pe/uploads/files/Contrato%20PCS%20-%2025_07_17.pdf
- Cámara de Informática y Comunicaciones de la República de Argentina (Cicomra) (2015). *El Impacto de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la economía y la sociedad*. Argentina: Editorial Autores de Argentina. Consultado el 06/04/2017, a las 09:18 pm. Recurado de: <http://www.cicomra.org.ar/cicomra2/2015/El-Impacto-de-las-TIC-en-la-economia-y-la-sociedad.pdf>
- Comentario del Osiptel. *Inicio de aplicación del sistema tarifario “El que llama paga” en móviles (mayo 1996)*. Lima: Consultado el 16/04/2017, a las 07:36 pm. Recuperado de: https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Sector_telecomunicaciones/Desarrollo_Sector/Hito_InicioAplicacion.pdf
- Constitución Política del Perú (2012). Lima: Juristas Editores.
- Chumbe, A. (2011). *Contratos de Exclusividad y Libre Competencia: tratamiento legal y jurisprudencial en búsqueda de un estándar para el análisis de la conducta*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado. Tesis para optar el grado de Magister en derecho de la empresa.

- Claro (2018). *Contrato de Abonados Vigentes: Acuerdo de Prestación del Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS) Postpago Masivo – Claro Max*. Lima: Vigente desde el 29/03/2018. Consultado el 10/05/2018, a las 4:00 pm. Recuperado de: http://www.claro.com.pe/recursos_contenido/legal-y-regulatorio/8242e04e-b032-4d1a-94be-8356af6e782d-Acuersdo-PCS-Masivo-Planes-Claro-Max-29.03.18.pdf
- Cañizo, K. (2010). *Comunicaciones Móviles: definición de redes y telecomunicaciones*. Venezuela: Consultado el 16/04/2017, a las 01:51 pm. Recuperado de: <http://lkatherineca.blogspot.pe/2010/05/definicion-de-redes-y.html>
- Deconceptos.Com (2017). *Concepto de Protección al Consumidor*. Visitado el 25/04/2017, a las 11:58 am. Consultado de: <http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/proteccion-al-consumidor>
- Decreto Legislativo N° 702 (1991), *Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)*. Lima. Sistema Peruano de Información Jurídica.
- Decreto Supremo N° 013-93-TCC. *Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones*. Lima: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).
- Decreto Supremo N° 008- 2001-PCM. *Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones*. Lima: enero de 2001. Consultado el 27/04/2017, a las 06:45. Recuperado de: <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/ds-008-2001-pcm-reglamento-osiptel/ds008-2001-pcm.pdf>
- Decreto Supremo N° 020-98-MTC. *Aprueban los lineamientos de política de apertura del mercado de telecomunicaciones del Perú*. Lima: Publicado el 04/08/1998 en el Diario Oficial el Peruano. Consultado el 16/04/2017, a las 07:50 pm. Recuperado de: <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/ds020-98-mtc-lineamientos-apertura-mercado-telecom/DS020-98-MTC-Lineamientos-apertura-mercado-telecomunicaciones.pdf>

- Decreto Supremo N° 020-2007-MTC. *Reglamento del Texto único Ordenado de la ley de Telecomunicaciones*. Lima: Publicado el 03 de julio de 2007. Visitado el 27/04/2018, a las 05:30 pm. Sistema Peruano de Información Jurídica.
- Defensoría del Pueblo-Ecuador. Derecho de Personas Usuarias y Consumidores. Ecuador: Consultado el 25/04/2017, a las 04:25 pm. Recuperado de: <http://www.dpe.gob.ec/usuarios-y-consumidores/>
- Diario Ultimahora.Com. Desde hoy los saldos ya no pueden vencer y la Conatel prevé sanciones. Paraguay: Publicado el 25 de julio de 2014. Consultado el 14/04/17, 01:59 pm. Recuperado de: <http://www.ultimahora.com/desde-hoy-los-saldos-ya-no-pueden-vencer-y-la-conatel-preve-sanciones-n806505.html>
- Directiva N° 002-96-MTC/15.17. *Procedimientos de Inspección y de Requerimiento de Información en Relación al Secreto de las Telecomunicaciones y la Protección de Datos*. Lima: Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).
- Durand, J. (2016). *Apuntes Sobre la Libre Competencia*. Lima: Artículo Académico Publicado el 29 noviembre de 2016. Consultado el 20/04/2017, a las 10:35 pm. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/competenciayconsumidor/2016/11/29/apuntes-sobre-la-libre-competencia/>
- E'a, (2014). *Conatel reglamenta disposición sobre acumulación de saldos en telefonía e internet*. Paraguay: Publicado el 25 de junio. Consultado el 10/05/2018, a las 2:15 pm. Recuperado de: <http://ea.com.py/v2/conatel-reglamenta-disposicion-sobre-acumulacion-de-saldos-en-telefonía-e-internet/>
- El Comercio (2015). *La historia de la revolución de la telefonía móvil en el Perú*: Lima: Publicado el 06/02/2015. Consultado el 16/04/2017, a las 07:44 pm. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/economia/negocios/historia-revolucion-telefonía-movil-peru-noticia-1789325>
- El Nuevo Diario.Com.Ni (2014). *El Consumidor Educado: Libertad de Elección*. Nicaragua: Publicado el 14 de julio de 2014. Consultado el 27/04/2017, a las

01:40 pm. Recuperado de:
<http://www.elnuevodiario.com.ni/economia/321455-libertad-eleccion/>

Entel (2018). *Información para Abonados y Usuarios – Formatos y/o Anexos: Contrato de Prestación del Servicio Público de Telecomunicaciones – Postpago y Control*. Lima: Consultado el 10/05/2018, a las 5:10 pm. Recuperado de: <http://www.entel.pe/informacion-de-abonados-y-usuarios/>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta ed. México. McGRAW-WILL.

Huapaya, R. (2015). Concepto y Régimen Jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Público Peruano. Perú: Revista ius et veritas, N° 50. Consultado el 05/05/2018, a las 07:00 pm. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/viewFile/14827/15382>

LEY N° 29571 (2010). *Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima. Sistema Peruano de Información Jurídica.

Ley N° 5.177 (2014). *Ley que. Amplía el Artículo 93° de la Ley N° 642/95 de Telecomunicaciones*. Paraguay. Biblioteca y Archivo Central. Congreso Nacional. Consultado el 30/03/17, a las 12:45 pm. Recuperado de: <http://www.bacn.gov.py/ampliar-leyes-paraguayas.php?id=2953>

Ley N° 642/95. *Ley de Telecomunicaciones*. Paraguay. Biblioteca y Archivo Central. Congreso Nacional. Consultado el 30/03/17, a las 12:51 pm. Recuperado de: <http://www.bacn.gov.py/ampliar-leyes-paraguayas.php?id=3686>

Lois, J. (s.f.). *Sobre el Concepto de Naturaleza Jurídica*. España: Dialnet. Visitado el 07/05/2018, a las 16:40 pm. Recuperado de: [file:///C:/Users/smeza/Downloads/Dialnet-SobreElConceptoDeNaturalezaJuridica-2057273%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/smeza/Downloads/Dialnet-SobreElConceptoDeNaturalezaJuridica-2057273%20(1).pdf)

Medina, G. (2018). *Opiniones Ciudadanas – Reporte de Opiniones Recibidas: Proyecto Ley N° 2502/2017 Ley de Acumulación Justa de Minutos y Megas*. Perú: Congreso de la República – Expediente Virtual Parlamentario. Consultado el 16/05/2018, a las 01:59 pm. Recuperado de:

http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/ParCiudadana/Foro_pvp.nsf/RepOpiweb04?OpenForm&Db=ABD81701A136A1C80525824900775191&View=yyy&Col=zzzzz

Mellado, A. (2010). *Análisis Sobre la Necesidad de Regular la Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado. Tesis para optar el grado de Magister en regulación de los servicios públicos.

Ministerio de Economía y Finanzas (2016). *Sistema de Gestión Presupuestal: Clasificador de Gastos*. Lima: Publicado el 26 de diciembre de 2016.

Movistar (2018). *Contrato de Prestación del Servicio: Contrato de Servicios Móviles Postpago y Control*. Lima: Vigente desde el 07/10/2016. Consultado el 10/05/2018, a las 3:19 pm. Recuperado de: <http://www.movistar.com.pe/contratos-de-servicios/moviles>

Osiptel (2017). *Funciones del Osiptel*. Página Oficial. Consultado el 27/04/2017, a las 6:27 pm. Recuperado de: <https://www.osiptel.gob.pe/categoria/funciones>

Osiptel (2000). *Lineamientos Generales para la Aplicación de las Normas de Libre Competencia en el Ámbito de las Telecomunicaciones*. Lima: Aprobado mediante Resolución N° 003-2000-CD/OSIPTEL. Gerencia de Relaciones Empresariales. Consultado el 21/04/2017, a las 02:30 am. Recuperado de: <https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Norma/MarcoNormatCompet/res0752002CDOSIPTELlin.pdf>

Osiptel. *Reglamento de Organizaciones y Funciones OSIPTEL*. Consultado el 27/04/2017, a las 06:40. Recuperado de: <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/reglamento-organizacion-funciones-rof/Reglamento-Organizacion-Funciones-ROF-OSIPTEL.pdf>

Osiptel, (s.f.). Marco Normativo de Protección de Derechos de Usuarios. Lima: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, Visitado el 10/05/2018, a las 2:30 pm. Recuperado de:

<https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Publicaciones/Proteccion de los derechos.pdf>

Página Oficial Del Osiptel. *Indicadores del Servicio Móvil: Líneas en servicio por empresa*. Lima: Actualizada en diciembre de 2016. Consultado el 16/04/2017, a las 08:31 pm. Recuperado de: <https://www.osiptel.gob.pe/documentos/2-indicadores-del-servicio-movil>

Pautasio, L. (2013). *Tigo Paraguay advirtió que la acumulación de saldo puede derivar en problemas técnicos*. Paraguay: TeleSemana.Com. Publicado el 28 de agosto de 2013. Consultado el 14/04/17, 01:51 pm. Recuperado de: <http://www.telesemana.com/blog/2013/08/28/tigo-paraguay-advirtio-que-la-acumulacion-de-saldo-puede-derivar-en-problemas-tecnicos/>

Proyecto de Ley N° 56/2006-CR. *Proyecto de Ley que establece la acumulación de minutos o segundos no consumidos en telefonía fija y tarjetas de pago a favor de los usuarios*. Lima. Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Proyecto de Ley N° 2502/2017. *Proyecto de Ley Acumulación Justa de Minutos y Megas*. Lima: Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Resico, F. (2008). *La Economía Social de Mercado: Una opción de organización económica para Latinoamérica*. Pontificia Universidad Católica de Argentina. Conferencia sobre la Economía Social de Mercado. Consultado el 28/03/17, 12:48 p.m. Recuperado de: http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo12/files/La_Escuela_Social_de_Mercado-una_opcion_de_organizacion_economica_para_Latinoamerica.pdf

Reyna, L. & Ventura, K. (2013). *Servicios Públicos en el Perú: Visión Preliminar*. Perú: Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Consultado el 05/05/2018, a las 07:15 pm. Recuperado de: <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>

Resolución N° 3066/2011. *Comisión de regulación de Comunicaciones (CRC): Régimen Integral de protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones*. Colombia. Diario Oficial 48073 18 de mayo de 2011. Consultado el 30/03/17, a las 01:00 pm, Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=42871>

Resolución de Consejo Directivo N° 010-96-CD/OSIPTTEL. *Dictan normas sobre la comercialización u oferta de servicios por parte de las empresas concesionarias u operadoras del servicio público de buscapersonas*. Lima: Publicado el 06/06/1996 en el Diario el Peruano. Consultado el 16/04/2017, a las 07:40 pm. Recuperado de: <https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/ResolucionAltaDireccion/ConsejoDirectivo/res01096CDOSIPTTEL.pdf>

Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTTEL. *Tex Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones*. Lima. Sistema Peruano de Información Jurídica.

Resolución N° 3066/2011-CRC. Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones. Colombia: Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC. Publicado el 08 de mayo. Consultado el 08/09/2017, a las 07:15 pm. Recuperado de: file:///C:/Users/smeza/Downloads/informaciongeneral_ResolCRC30662011.pdf

Sentencia Recaída en el Expediente N° 3315-2004-AA/TC. *Pleno Jurisdiccional del Tribunal Constitucional: Recurso extraordinario interpuesto por Agua Pura Rovic S.A.C. contra la sentencia emitida por la Cuarta Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima, que declara improcedente la acción de amparo de autos*. Lima: 16 de marzo de 2004. Consultado el 27/04/2017, a las 09:58 am. Recuperado de: <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/03315-2004-AA.html>

Sentencia Recaída en el Expediente EXP. N° 005-2003-AI/TC. Pleno Jurisdiccional del Tribunal Constitucional: *Acción de inconstitucionalidad interpuesta por sesenta y cuatro Congresistas de la República, representados por el*

Congresista Jonhy Lescano Ancieta, contra los artículos 1º, 2º, 3º, y la Primera y Segunda Disposición Final y Transitoria de la Ley N° 26285, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 14 de enero de 1994. Lima: 03 de octubre de 2003. Consultado el 27/04/2018, a las 05:00 pm. Recuperado de: <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2003/00005-2003-AI.html>

Sentencia Recaída en el Expediente EXP. N° 0008-2003-AI/TC. Pleno Jurisdiccional del Tribunal Constitucional: *Acción de inconstitucionalidad interpuesta por don Roberto Nesta Brero, en representación de 5,728 ciudadanos, contra el artículo 4º del Decreto de Urgencia N.º 140-2001.* Lima: 11 de noviembre de 2003. Consultado el 27/04/2018, a las 06:00 pm. Recuperado de: <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2003/00008-2003-AI.html>

Telesemana.com (2013). *Tigo Paraguay advirtió que la acumulación de saldo puede derivar en problemas técnicos.* Paraguay: por Leticia Pautasio, publicado el 28 agosto. Consultado el 10/05/2018, a las 2:00 pm. Recuperado de: <http://www.telesemana.com/blog/2013/08/28/tigo-paraguay-advirtio-que-la-acumulacion-de-saldo-puede-derivar-en-problemas-tecnicos/>

Tigo Telecomunicaciones (2015). *Tu Saldo No Vence.* Colombia. Consultado el 29/03/17, 10:30 am. Recuperado de: <http://www.comunidad-ola.com/portal/index.php/comunidad-ola/primicias/servicios/4864-primicia-detalles-rollover-tigo-tu-saldo-no-vence>

Villegas, A. (2011). *Las Telecomunicaciones en el Perú.* Lima: Publicado el 03/05/2011. Consultado el 16/04/2017, a las 01:56 pm. Recuperado de: <https://aldovillegas.wordpress.com/2011/05/03/las-telecomunicaciones-en-el-peru/>

Valladares, C. (2014). *Régimen Sancionador en el Sector de Telecomunicaciones y Cumplimiento del Marco Normativo de Usuarios.* Trujillo: Universidad Privada Atenor Arrego. Tesis para Obtener el Título Profesional de Abogado.

ANEXOS

En los anexos que se adjuntan, se procederá a ocultar toda información que tenga implicancias con el secreto de telecomunicaciones, de conformidad con la Constitución Política del Perú⁷, el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (D.S. N° 013-93-TCC)⁸ y los Procedimientos de Inspección y de Requerimiento de Información en Relación al Secreto de las Telecomunicaciones y la Protección de Datos (Directiva N° 002-96-MTC/15.17)⁹.

⁷ **Artículo 10°, Inciso 10).** - (...) Las comunicaciones, telecomunicaciones o sus instrumentos sólo pueden ser abiertos, incautados, interceptados o intervenidos por mandamiento motivado del juez, con las garantías previstas en la ley. Se guarda secreto de los asuntos ajenos al hecho que motiva su examen (párra. 2).

⁸ **Artículo 4.-** Toda persona tiene derecho a la inviolabilidad y al secreto de las telecomunicaciones. El Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción se encarga de proteger este derecho.

⁹ **Artículo 4°, 4.2.-** Se atenta contra la protección de la información personal relativa a los abonados o usuarios cuando ésta es entregada a terceros i) sin el consentimiento previo, expreso y por escrito del abonado o usuario y además partes involucradas; o ii) sin una orden judicial específica motivada del Juez con las garantías previstas en la ley (párra. 1).

ANEXO 1: Cargo de Solicitud de Acceso a la Información Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI): SAI-018190-2017.

18/12/2017

Gmail - Solicitud de acceso a la información INEI: SAI-018190-2017



SOFONÍAS MEZA CULQUI [REDACTED]

Solicitud de acceso a la información INEI: SAI-018190-2017

1 mensaje

WebMaster@inei.gob.pe <WebMaster@inei.gob.pe>

18 de diciembre de 2017, 17:04

Datos de la solicitud

Nombres: SOFONIAS

Apellidos: MEZA CULQUI

Correo Electrónico: [REDACTED]

Documento de Identidad: [REDACTED]

Dirección: AV. PERU S/N - AA.HH. SAN CARLOS DE MURCIA-CHACHAPOYAS

Departamento: AMAZONAS

Provincia: CHACHAPOYAS

Distrito: CHACHAPOYAS

Asunto: SOLICITO REPORTE ESTADÍSTICO DE LA POBLACIÓN MAYOR DE EDAD DE CHACHAPOYAS

Información Solicitada:

QUE, POR ESTAR REALIZANDO UNA INVESTIGACIÓN EN TELEFONÍA MÓVIL (TESIS), EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, SOLICITO SE SIRVA FACILITARME EL REPORTE DE LA POBLACIÓN MAYOR DE EDAD DEL DISTRITO DE CHACHAPOYAS (DE MÁS PRÓXIMA DATA), INCLUSO DE SER POSIBLE LA POBLACIÓN MAYOR DE EDAD CALCULADA DE ÉSTE AÑO 2017 O DE CUALQUIER OTRO AÑO MÁS PRÓXIMO, CON LA QUE CUENTE SU INSTITUCIÓN.

Formato de Entrega de la información:

Correo Electronico,

Observaciones:

SOY ESTUDIANTE DE LA CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA; ES POR ELLO, QUE RECURRO A SU INSTITUCIÓN EN BUSCA DE DICHA INFORMACIÓN, LA CUAL ME SERÁ DE MUCHA UTILIDAD PARA EL DESARROLLO DE MI INVESTIGACIÓN (TESIS).

https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=47938f4619&jsver=nsfPxp_EsWU.es_419.&view=pt&search=inbox&th=1606bc48c770046e&siml=1606... 1/1

ANEXO 2: Correo N° 7475-2017-INEI/OTD: Solicitud de Acceso a la Información Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI): SAI-018190-2017.

30/5/2018

Gmail - CORREO N° 7475 -2017-INEI/OTD: Solicitud de acceso a la información INEI: SAI-018190-2017



SOFONÍAS MEZA CULQUI

CORREO N° 7475 -2017-INEI/OTD: Solicitud de acceso a la información INEI: SAI-018190-2017

1 mensaje

Infoinei <INfoinei@inei.gob.pe>

29 de diciembre de 2017, 12:44

Para:

CORREO N° 7475 -2017-INEI/OTD

Señor

SOFONIAS MEZA CULQUI

Reciba nuestro cordial saludo y en atención a su comunicación, en la que nos solicita el reporte de la población de mayor de edad en el distrito de Chachapoyas del Departamento de Amazonas (de más próxima data), incluso de ser posible la población mayor de edad calculada de éste año 2017.

Al respecto **le comunicamos que los indicadores de población se obtienen mediante los Censos de Población y Vivienda, los mismos que por norma legal se desarrollan cada 10 años.** Cabe señalarle que dicha información se encuentra a disposición de los usuarios en nuestro portal <http://www.inei.gob.pe/> en Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda <http://censos.inei.gob.pe/cpv2007/tabulados/#> . Para el caso solicitado, población actualizada a la fecha, **Usted tendrá que recurrir a Proyecciones de población, ya que aún no tenemos los resultados preliminares de este último Censo (2017).**

De requerir de **proyecciones de Población (2015)**, deberá ingresar a nuestra **Biblioteca Virtual**> Publicaciones Digitales <http://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/publicaciones-digitales/> Contenido Temático> Población y Demografía> Población y Proyecciones> **Perú: Estimaciones y Proyecciones de Población total y edades quinquenales, según Departamento, Provincia y Distrito, 2005-2015. Boletín N° 21** <http://proyectos.inei.gob.pe/web/biblioineipub/bancopub/Est/Lib1010/index.htm>

A fin de facilitar una respuesta a su solicitud le adjuntamos parte de la información solicitada.

Si Usted reside en el Departamento de Amazonas, sírvase ponerse en contacto con nuestra Oficina Departamental, ODEI- Amazonas, sito en Jr. Amazonas N° 417 - Chachapoyas. Teléfono 041 – 477478 - 478129, quienes lo orientaran sobre la información solicitada.

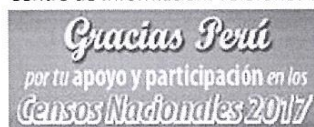
Atentamente,

OFICINA TÉCNICA DE DIFUSIÓN

Instituto Nacional de Estadística e Informática

Visite nuestra página web: www.inei.gob.pe

Centro de Información: Teléfono: 4311340 / 2032640 anexo 9242, 9588



https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=47938f4619&jsver=ZPxg1FgZcoA.es_419.&cbl=gmail_fe_180516.06_p8&view=pt&q=inei&qs=true&se... 1/3

ANEXO 3: Cuadro Adjunto al Correo N° 7475-2017-INEI/OTD: Población total al 30 de junio, por grupos quinquenales de edad, según departamento, provincia y distrito, 2015.

PERU: POBLACION TOTAL AL 30 DE JUNIO POR GRUPOS QUINQUENALES DE EDAD, DEPARTAMENTOS, PROVINCIAS Y DISTRITOS, 2015

PAIS	UBICADO	DEPARTAMENTO, PROVINCIA Y DISTRITO	Total	GRUPOS QUINQUENALES DE EDAD																
				0 - 4	5 - 9	10 - 14	15 - 19	20 - 24	25 - 29	30 - 34	35 - 39	40 - 44	45 - 49	50 - 54	55 - 59	60 - 64	65 - 69	70 - 74	75 - 79	80 y más
PERU			31 151 643	2 861 974	2 322 744	2 514 182	2 887 529	2 826 397	2 681 346	2 411 791	2 298 372	1 977 650	1 725 333	1 486 312	1 205 100	967 702	726 059	545 659	394 230	267 400
DEP	01000	AMALCONAS	427 629	44 328	45 917	43 106	35 550	28 963	40 879	34 342	31 977	28 146	23 433	18 902	14 594	11 605	8 533	6 002	4 646	2 889
PROV	01010	CHACHAPOYAS	55 201	4 589	4 826	4 857	4 348	3 590	5 817	4 794	4 183	4 271	3 446	2 868	2 260	1 889	1 406	1 048	739	512
DIST	010101	CHACHAPOYAS	28 731	2 077	2 153	2 388	2 494	2 352	2 860	2 583	2 284	2 293	1 857	1 528	1 178	936	666	469	339	244
			22 103				2 494	2 352	2 860	2 583	2 284	2 293	1 857	1 528	1 178	936	666	469	339	244

PERÚ: POBLACIÓN TOTAL AL 30 DE JUNIO, POR GRUPOS QUINQUENALES DE EDAD, SEGÚN DEPARTAMENTO, PROVINCIA Y DISTRITO, 2015.

UBIGUEO	DEPARTAMENTO, PROVINCIA Y DISTRITO	GRUPOS QUINQUENALES DE EDAD																	
		0 - 4	5 - 9	10 - 14	15 - 19	20 - 24	25 - 29	30 - 34	35 - 39	40 - 44	45 - 49	50 - 54	55 - 59	60 - 64	65 - 69	70 - 74	75 - 79	80 y más	
#/REFI	#/REFI	#/REFI	#/REFI	#/REFI	#/REFI	#/REFI	#/REFI	#/REFI	#/REFI	#/REFI	#/REFI	#/REFI	#/REFI	#/REFI	#/REFI	#/REFI	#/REFI	#/REFI	
Total																			
010000	AMAZONAS	44,338	45,917	43,106	35,550	28,983	40,879	34,342	31,077	28,146	23,433	18,902	14,904	11,605	8,533	6,002	4,046	2,886	289,288
010100	CHACHAPOYAS	4,589	4,826	4,857	4,348	3,935	5,317	4,764	4,183	4,271	3,446	2,868	2,203	1,889	1,406	1,048	739	512	40,929
010101	CHACHAPOYAS	2,077	2,153	2,388	2,484	2,352	2,860	2,583	2,284	2,293	1,857	1,528	1,178	956	666	469	339	244	22,103
010102	ASUNCIÓN	288	27	13	7	14	36	36	24	17	19	16	10	19	10	8	8	5	3
010103	BALSAS	1,625	181	198	115	111	123	138	103	110	95	82	59	53	28	40	27	16	16
010104	CHETO	591	66	51	32	26	50	57	49	43	38	41	20	16	25	14	8	3	3
010105	CHILQUIN	711	63	58	55	42	71	53	56	51	40	50	25	34	25	10	16	5	5
010106	CHUQUIBAMBA	2,069	215	236	217	153	200	153	138	135	117	93	83	73	45	49	29	20	20
010107	GRAMADA	385	47	34	20	19	34	40	31	22	28	22	12	11	11	10	5	5	5
010108	HUANUCAS	1,305	49	39	44	148	219	193	101	141	73	61	59	37	31	21	11	13	13
010109	LA JALCA	5,505	670	692	409	357	480	425	354	335	304	253	162	161	121	76	53	42	47
010110	LEIMBAMBA	4,190	378	418	386	337	233	325	301	304	249	216	194	148	117	100	62	47	47
010111	LEVANTO	873	85	71	61	54	95	69	66	62	47	49	25	26	33	27	8	10	10
010112	MAGDALENA	795	71	67	64	36	55	57	57	61	37	39	38	32	32	35	14	17	12
010113	MARISCAL CASTILLA	1,006	92	88	85	48	76	54	70	85	78	59	39	38	33	25	27	12	12
010114	MOLINOPAMPA	2,740	250	271	183	124	246	240	243	243	195	105	92	105	73	37	41	25	25
010115	MONTEVIDEO	589	54	44	57	52	28	38	50	42	46	46	29	30	16	14	18	8	7
010116	OLLEROS	362	20	36	21	26	32	28	29	34	22	20	17	21	11	5	8	4	4
010117	QUINJALCA	843	63	69	47	39	90	59	60	70	55	52	47	53	23	18	14	12	12
010118	SAN FRANCISCO DE DAGUAS	349	24	32	22	16	19	28	23	28	18	31	18	18	10	15	10	5	5
010119	SAN ISIDORO DE MAINO	706	66	55	48	47	60	65	38	60	48	34	30	28	22	13	17	6	6
010120	SOLOCO	1,318	105	118	99	74	93	93	89	115	73	81	57	56	47	49	31	15	15
010121	SONCHE	220	17	28	7	12	23	22	17	20	6	7	8	8	9	9	6	6	1
010200	BAGUA	8,315	8,523	7,973	6,391	5,455	7,596	6,240	5,859	5,235	4,295	3,265	2,554	1,927	1,354	941	569	419	52,110
010201	BAGUA	2,145	2,230	2,412	2,136	1,956	2,496	2,281	2,244	2,160	1,720	1,253	967	733	479	364	221	168	168
010202	ARAMANGO	11,032	1,118	1,208	969	768	1,048	860	872	808	601	438	342	270	219	144	94	60	60
010203	COPALLIN	6,328	551	541	497	473	684	584	447	417	410	291	289	231	155	103	67	46	46
010204	EL PARCO	1,476	134	127	131	114	153	123	82	107	86	77	68	51	38	33	11	8	8
010205	IMAZA	24,114	3,732	3,651	1,990	1,640	2,464	1,789	1,576	1,162	985	785	552	402	238	141	78	64	64
010206	LA PECA	8,006	635	766	668	504	731	603	648	581	493	421	336	240	225	156	91	70	70
010300	BONGARA	2,839	3,136	3,353	2,991	2,247	3,149	2,827	2,769	2,563	2,064	1,594	1,236	1,005	778	552	421	296	27,845
010301	JUMBILLA	1,748	117	159	149	71	164	145	130	132	124	97	65	68	62	40	26	22	22

PERÚ: POBLACIÓN TOTAL AL 30 DE JUNIO, POR GRUPOS QUINQUENALES DE EDAD, SEGÚN DEPARTAMENTO, PROVINCIA Y DISTRITO, 2015.

UBIGUEO	DEPARTAMENTO, PROVINCIA Y DISTRITO	GRUPOS QUINQUENALES DE EDAD															Total		
		0 - 4	5 - 9	10 - 14	15 - 19	20 - 24	25 - 29	30 - 34	35 - 39	40 - 44	45 - 49	50 - 54	55 - 59	60 - 64	65 - 69	70 - 74		75 - 79	80 y más
010302	CHISQUILLA	26	41	37	22	13	33	22	31	27	16	17	16	14	10	5	3	3	
010303	CHURUJA	21	20	25	19	13	20	20	31	21	19	10	9	10	10	7	8	6	
010304	COROSHA	116	113	116	79	81	115	92	56	59	57	46	34	18	22	5	12	4	
010305	CUISPES	99	92	82	67	62	87	60	78	67	48	36	33	24	24	20	7	9	
010306	FLORIDA	728	822	827	695	525	833	771	777	654	459	361	288	280	164	141	91	67	
010307	JAZAN	689	767	874	845	572	746	753	750	807	647	499	365	296	238	179	139	94	
010308	RECTA	13	14	14	13	15	16	16	14	16	16	17	6	9	6	12	6	3	
010309	SAN CARLOS	13	23	33	29	16	19	22	36	21	21	25	9	14	13	10	6	7	
010310	SHIPASAMBA	1766	193	161	161	129	184	134	149	117	112	74	82	45	42	14	16	20	
010311	VALERA	1,281	87	102	126	88	110	82	95	117	96	69	62	38	45	23	38	26	
010312	YAMBRASAMBA	8,304	805	905	786	662	822	710	622	525	449	343	257	189	142	96	69	35	
010400	CONDORCANQUI	54,949	9,271	8,609	5,040	3,761	5,457	3,949	3,495	2,532	2,009	1,710	1,181	716	377	204	92	64	30,557
010401	NIEVA	28,726	4,263	3,332	2,895	2,072	2,966	2,175	1,897	1,366	1,085	839	629	381	190	117	40	34	
010402	ELCENIPA	9,537	1,598	1,098	939	633	939	697	582	383	316	366	183	117	68	40	16	10	
010403	RIO SANTIAGO	16,686	3,108	2,682	1,406	1,056	1,552	1,077	1,016	753	608	505	359	218	119	47	36	20	
010500	LUYA	51,849	5,133	5,425	4,029	3,019	4,578	3,827	3,570	3,444	3,029	2,542	2,048	1,846	1,482	1,170	784	601	35,979
010501	LAMUD	2,300	158	198	155	87	145	156	156	203	159	129	92	104	117	95	80	56	
010502	CAMPORREDONDO	7,046	696	777	741	608	468	534	513	430	399	345	222	215	137	132	76	48	
010503	COCABAMBA	2,498	275	292	237	195	187	244	175	158	178	140	97	101	57	41	34	23	
010504	COLAMAR	2,284	205	216	234	163	112	148	158	162	138	126	114	116	82	74	39	23	
010505	CONILA	2,083	179	192	203	170	112	185	152	153	147	113	117	99	78	58	45	26	
010506	INGULPATA	603	46	35	44	41	23	49	41	40	41	43	36	46	28	19	17	16	
010507	LONGUITA	1,146	122	106	120	96	86	110	88	69	54	55	61	59	40	31	18	15	
010508	LONYA CHICO	975	79	95	101	62	43	90	73	59	58	61	48	54	31	46	28	21	
010509	LUYA	4,404	422	411	463	362	225	363	306	331	317	239	219	177	185	132	103	68	
010510	LUYA VIEJO	483	96	49	30	33	51	27	27	28	27	27	17	10	13	22	11	10	
010511	MARIA	940	87	75	102	84	42	89	71	69	81	66	57	27	31	19	19	10	
010512	OCALLI	4,211	376	445	422	327	264	366	313	295	269	273	246	169	153	107	87	47	
010513	OCCUMAL	4,164	460	521	423	299	240	389	320	278	249	234	182	147	146	123	69	49	
010514	PISUQUIA	6,081	664	744	673	456	412	555	487	422	349	335	268	214	182	130	90	58	
010515	PROVIDENCIA	1,533	175	171	151	112	78	154	127	89	98	86	71	92	34	29	15	17	
010516	SAN CRISTOBAL	690	72	70	67	57	34	45	36	44	52	54	34	16	33	27	23	17	
010517	SAN FRANCISCO DEL YESO	820	71	80	66	54	43	89	61	80	54	39	30	31	37	29	27	18	
010518	SAN JERONIMO	890	74	72	79	39	48	85	68	66	76	51	47	39	40	43	25	22	
010519	SAN JUAN DE LOPECANCHA	513	68	58	42	32	26	36	40	35	22	20	15	13	26	25	12	8	
010520	SANTA CATALINA	1,893	224	212	213	183	133	173	122	109	127	106	94	63	47	37	18	15	
010521	SANTO TOMAS	3,562	346	342	408	298	162	242	239	218	269	233	171	168	133	110	89	50	

PERÚ: POBLACIÓN TOTAL AL 30 DE JUNIO, POR GRUPOS QUINQUENALES DE EDAD, SEGÚN DEPARTAMENTO, PROVINCIA Y DISTRITO, 2015.

UBIGUEO	DEPARTAMENTO, PROVINCIA Y DISTRITO	GRUPOS QUINQUENALES DE EDAD														Total			
		0 - 4	5 - 9	10 - 14	15 - 19	20 - 24	25 - 29	30 - 34	35 - 39	40 - 44	45 - 49	50 - 54	55 - 59	60 - 64	65 - 69		70 - 74	75 - 79	80 y más
		1,355	132	151	98	74	105	104	111	98	96	60	49	48	47	30	20	17	
010522	TINGO	1,373	132	119	108	87	134	115	92	70	62	60	54	57	46	43	16	17	
010523	TRITA																		
010600	RODRÍGUEZ DE MENDOZA	31,192	2,747	2,861	2,452	1,956	2,942	2,582	2,415	2,290	1,982	1,574	1,340	1,021	902	631	497	328	
010601	SAN NICOLÁS	5,224	397	498	442	222	401	382	493	468	374	304	252	182	142	133	127	71	
010602	CHIRIMOTO	2,062	219	200	152	144	194	159	171	123	125	109	60	57	52	33	30	17	
010603	COCHAMAL	506	33	32	50	32	40	42	41	47	30	27	29	17	17	9	15	3	
010604	HUAMBO	2,598	121	154	186	92	145	171	215	241	263	165	154	126	133	103	81	53	
010605	LIMABAMBA	3,002	227	257	283	183	288	245	215	219	205	172	134	103	89	73	45	31	
010606	LONGAR	1,024	95	105	112	117	89	113	143	134	121	98	70	79	83	56	46	26	
010607	MARISCAL BENAVIDES	1,381	88	91	104	77	113	107	109	103	113	81	90	55	69	45	34	27	
010608	MILPUC	604	42	62	54	24	49	41	43	50	41	42	29	23	27	15	12	8	
																			Continúa . . .
010609	OMIA	9,562	966	959	720	711	1,064	888	685	642	512	366	334	249	193	113	73	56	
010610	SANTA ROSA	464	27	35	22	22	38	32	38	21	28	34	29	33	32	17	19	10	
010611	TOTORA	450	32	41	36	20	34	38	40	29	35	20	24	18	22	17	12	10	
010612	VISTA ALEGRE	3,725	477	397	336	340	459	334	222	213	145	156	135	79	43	17	3	16	
010700	UTCUBAMBA	118,597	11,429	12,268	10,299	8,590	11,840	10,153	8,776	7,811	6,598	5,349	4,342	3,201	2,234	1,456	934	666	
010701	BAGUA GRANDE	53,537	5,104	5,510	4,621	4,034	5,375	4,665	4,039	3,664	3,121	2,432	1,939	1,374	971	626	414	286	
010702	CAJARURO	28,403	2,790	3,144	2,446	1,982	2,940	2,413	2,100	1,824	1,518	1,287	1,040	790	532	313	213	144	
010703	CUMBA	8,815	828	1,011	810	608	791	674	623	583	499	364	326	233	179	138	82	61	
010704	EL MILAGRO	6,369	603	635	571	546	647	553	446	391	363	301	244	189	125	76	41	41	
010705	JAMALCA	8,219	856	914	682	508	795	714	592	503	395	358	303	254	179	123	84	57	
010706	LONJA GRANDE	10,377	972	1,091	938	722	1,024	888	754	677	540	479	377	288	189	149	73	61	
010707	YAMON	2,877	276	342	231	190	268	245	222	169	162	128	113	73	59	31	27	16	

2. INDICADORES DEL SERVICIO MÓVIL

Fuente: Normativa de Requerimientos de Información Periódica - Empresas operadoras

Fecha de Corte: 19 de marzo de 2018

Región	Empresa	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
Amazonas	América Móvil Perú S.A.C	1	1	1	1	3	1	1	0	0	0	0	0
	Entel Perú S.A.	3,090	3,607	3,609	3,739	4,201	4,306	4,937	5,057	4,282	4,635	4,510	5,235
	S.A.A.	48,758	47,450	47,837	46,312	45,436	42,860	42,328	42,150	41,077	40,753	39,062	38,650
Ancash	Viettel Perú S.A.C.	2,669	2,755	3,294	3,364	3,484	3,491	3,610	3,776	3,998	4,381	4,270	4,072
	América Móvil Perú S.A.C	16	10	7	12	9	12	9	5	6	6	6	5
	Entel Perú S.A.	53,935	54,391	53,728	56,315	56,477	59,200	60,097	59,744	61,652	61,255	60,193	65,412
Apurímac	S.A.A.	144,805	143,324	140,300	139,969	134,058	130,693	129,205	124,222	121,624	121,234	119,782	123,346
	Viettel Perú S.A.C.	7,358	7,327	8,573	8,660	8,825	9,670	11,445	13,623	15,211	16,428	15,562	14,356
	América Móvil Perú S.A.C	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
S.A.A.	Entel Perú S.A.	3,208	3,619	3,336	3,713	3,792	3,894	5,732	5,150	4,919	5,015	4,661	5,006
	S.A.A.	30,594	30,776	30,120	29,663	28,804	27,214	28,504	26,367	25,769	25,728	24,865	24,561
	Viettel Perú S.A.C.	2,117	2,293	2,387	2,421	2,599	2,762	3,442	3,743	4,267	5,006	4,765	4,568

(*) Información a fin de período.

Nota 1: "SIN LAC": Líneas en servicio a las que no se pudo asignar un código de área de localización (LAC), por lo que no es posible identificar su ubicación geográfica.

2. INDICADORES DEL SERVICIO MÓVIL

Fuente: Normativa de Requerimientos de Información Periódica - Empresas operadoras

Fecha de Corte: 19 de marzo de 2018

Región	Empresa	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
Amazonas	América Móvil Perú S.A.C	11,627	11,922	12,075	12,019	12,276	12,233	12,120	12,125	11,961	12,673	12,689	13,762
	Entel Perú S.A.	51	101	77	103	142	122	128	133	84	96	87	89
	S.A.A.	5,902	5,553	5,492	5,022	5,251	4,820	5,136	4,757	4,542	4,472	4,151	4,198
Ancash	Viettel Perú S.A.C.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	América Móvil Perú S.A.C	60,827	59,642	57,480	63,578	63,010	67,491	70,410	67,092	68,903	68,328	68,739	76,311
	Entel Perú S.A.	393	394	366	427	429	492	515	456	509	513	523	585

S.A.A.	29,108	28,677	27,665	27,952	27,863	28,264	28,127	26,066	25,231	24,899	24,018	25,430
Viettel Perú S.A.C.	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
América Móvil Perú S.A.C	33,635	35,031	33,524	33,663	33,606	31,378	32,903	31,324	30,469	29,708	29,760	29,076
Entel Perú S.A.	16	19	15	20	29	31	63	61	51	59	59	56
S.A.A.	6,125	5,902	5,904	5,695	5,724	5,427	5,947	5,315	5,212	5,079	4,879	4,707
Viettel Perú S.A.C.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Continúa...

(*) Información a fin de período.

Nota 1: "SIN LAC": Líneas en servicio a las que no se pudo asignar un código de área de localización (LAC), por lo que no es posible identificar su ubicación geográfica.

LÍNEAS TOTALES EN AMAZONAS POSTPAGO Y CONTROL MÓVIL	
EMPRESAS OPERADORAS	MOVISTAR 42,343
	CLARO 13,762
	BITEL 4,072
	ENTEL 5,324
TOTAL	66,006

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional” **CARGO**

SOLICITO: Historial de Consumo de Saldo

EMPRESA OPERADORA

Telefónica del Perú S.A.A.

Yo, [REDACTED], identificado con DNI N° [REDACTED] con correo electrónico [REDACTED], con número telefónico [REDACTED] con domicilio real cito en Jr. Libertad 060, distrito y Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, en calidad de titular de la línea N° [REDACTED] solicito lo siguiente:

Que, de conformidad con el Texto único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (R.C.D N° 138-2012-CD-OSIPTEL) y el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (R.C.D. N° 047-2015-CD -OSIPTEL), en calidad de titular de la línea N° [REDACTED] **solicitó que se me proporcioné un historial de consumo total de saldo -por ciclo de facturación- del plan contratado (minutos para tráfico de voz, megabytes para navegación y mensajería), de los meses de diciembre de 2017, enero y febrero de 2018,** de la línea en mención. Dicha información se me deberá proporcionar en físico y dentro del plazo legal, en el centro de atención de Telefónica en Chachapoyas, ubicado en Jr. Ayacucho 734 - Chachapoyas, para ser recepcionado por mi persona, en su defecto enviarme al correo electrónico que se menciona en la parte inicial de mis datos personales.

Otrosí digo: La presente se sustenta en los artículos 6°, 7°, 10, 10-A, 12 (2do párrafo), 43°, 65°, 66°, 67° (Información actualizada de consumos y saldos)¹, de la R.C.D N° 138-2012-CD-OSIPTEL; así también, los artículos 1° (sobre objeto

¹ Artículo 67°.- El abonado del servicio de telefonía fija y de los servicios públicos móviles, bajo las modalidades prepago, control y postpago, pondrán solicitar en cualquier momento, información actualizada sobre los consumos realizados o el saldo del crédito que se le hubiere asignado de acuerdo al plan tarifario contratado. (...) Cuando el plan tarifario contratado incluya la asignación de crédito diferenciado, la empresa operadora deberá informar el saldo de crédito, haciendo la respectiva distinción. Excepcionalmente, en el caso de palanes tarifarios no sujetos a control de consumo, la empresa operadora podrá brindar la información correspondiente, con un plazo de actualización no mayor de cuatro (4) horas, debiendo indicarse expresamente al abonado sobre dicho plazo.

NOTA: Se deja copia de ésta solicitud en la Oficina del Osiptel OD-Amazonas, para conocimiento y seguimiento de la misma en el ámbito de su competencia.

03 "Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

y ámbito de aplicación), 2°, 3°, 4° (gratuidad del procedimiento), 5°, entre otros de la R.C.D. N° 047-2015-CD –OSIPTEL.

Po lo tanto, solicito atender mi solicitud de conformidad con la normativa vigente, por ser procedente en derecho.

Chachapoyas 09 de febrero de 2018

ATENTAMENTE:



[Redacted]

DNI N° [Redacted]



movistar
CHACHAPOYAS
Fecha: 18.02.18
MACGA S.A.C. 10.19 Adv.
E: Jhefany Huaman Iquimiche
JEFE DE OFICINA

[Redacted]

NOTA: Se deja copia de ésta solicitud en la Oficina del Osiptel OD-Amazonas, para conocimiento y seguimiento de la misma en el ámbito de su competencia.

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

CARGO

SOLICITO: Historial de Consumo de Saldo

EMPRESA OPERADORA

América Móvil Perú S.A.C.

Yo, [REDACTED] identificado con DNI N° [REDACTED] con correo electrónico [REDACTED] con número telefónico [REDACTED] con domicilio real cito en Av. Perú s/n – AA.HH. San Carlos de Murcia, distrito y Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, en calidad de titular de la línea N° [REDACTED] solicito lo siguiente:

Que, de conformidad con el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (R.C.D N° 138-2012-CD-OSIPTEL) y el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (R.C.D. N° 047-2015-CD -OSIPTEL), en calidad de titular de la línea N° [REDACTED] **solicitó que se me proporcione un historial de consumo total de saldo -por ciclo de facturación- del plan contratado (minutos para tráfico de voz, megabytes para navegación y mensajería), de los meses de enero, febrero y marzo de 2018**, de la línea en mención. Dicha información se me deberá proporcionar en físico y dentro del plazo legal, en el centro de atención de Claro en Chachapoyas, ubicado en Jr. Ortiz Arrieta N° 580 - Chachapoyas, para ser recepcionado por mi persona, en su defecto enviarme al correo electrónico que se menciona en la parte inicial de mis datos personales.

Otrosí digo: La presente se sustenta en los artículos 6°, 7°, 10, 10-A, 12 (2do párrafo), 43°, 65°, 66°, 67° (Información actualizada de consumos y saldos)¹, de la R.C.D N° 138-2012-CD-OSIPTEL; así también, los artículos 1° (sobre objeto

¹ Artículo 67°.- El abonado del servicio de telefonía fija y de los servicios públicos móviles, bajo las modalidades prepago, control y postpago, pondrán solicitar en cualquier momento, información actualizada sobre los consumos realizados o el saldo del crédito que se le hubiere asignado de acuerdo al plan tarifario contratado, (...). Cuando el plan tarifario contratado incluya la asignación de crédito diferenciado, la empresa operadora deberá informar el saldo de crédito, haciendo la respectiva distinción. Excepcionalmente, en el caso de planes tarifarios no sujetos a control de consumo, la empresa operadora podrá brindar la información correspondiente, con un plazo de actualización no mayor de cuatro (4) horas, debiendo indicarse expresamente al abonado sobre dicho plazo.

NOTA: Se deja copia de ésta solicitud en la Oficina del Osiptel OD-Amazonas, para conocimiento y seguimiento de la misma en el ámbito de su competencia.

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

y ámbito de aplicación), 2°, 3°, 4° (gratuidad del procedimiento), 5°, entre otros de la R.C.D. N° 047-2015-CD –OSIPTEL.


Po lo tanto, solicito atender mi solicitud de conformidad con la normativa vigente, por ser procedente en derecho.

Chachapoyas 12 de febrero de 2018

ATENTAMENTE:



DNI. N° [REDACTED]


Ana Vasquez Corbera
Asesor de Servicios
CORPORACIÓN SAPIA S.A.



NOTA: Se deja copia de ésta solicitud en la Oficina del Osiptel OD-Amazonas, para conocimiento y seguimiento de la misma en el ámbito de su competencia.

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

CARGO

SOLICITO: Historial de Consumo de Saldo

EMPRESA OPERADORA

Viettel Perú S.A.C.

Yo, [REDACTED] identificado con DNI N° [REDACTED] con correo electrónico [REDACTED] con número telefónico [REDACTED] con domicilio real cito en Jr. Hermosura 748, distrito y Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, en calidad de titular de la línea N° [REDACTED] solicito lo siguiente:

Que, de conformidad con el Texto único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (R.C.D N° 138-2012-CD-OSIPTTEL) y el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (R.C.D. N° 047-2015-CD -OSIPTTEL), en calidad de titular de la línea N° [REDACTED], **solicitó que se me proporcioné un historial de consumo total de saldo -por ciclo de facturación- del plan contratado (minutos para tráfico de voz, megabytes para navegación y mensajería), de los meses de diciembre de 2017, enero y febrero de 2018,** de la línea en mención. Dicha información se me deberá proporcionar en físico y dentro del plazo legal, en el centro de atención de Bitel en Chachapoyas, ubicado en Jr. Ayacucho N° 1037 - Chachapoyas, para ser recepcionado por mi persona, en su defecto enviarme al correo electrónico que se menciona en la parte inicial de mis datos personales.

Otrosí digo: La presente se sustenta en los artículos 6°, 7°, 10, 10-A, 12 (2do párrafo), 43°, 65°, 66°, 67° (Información actualizada de consumos y saldos)¹, de la R.C.D N° 138-2012-CD-OSIPTTEL; así también, los artículos 1° (sobre objeto

¹ Artículo 67°.- El abonado del servicio de telefonía fija y de los *servicios públicos móviles, bajo las modalidades prepago, control y postpago, pondrán solicitar en cualquier momento, información actualizada sobre los consumos realizados o el saldo del crédito que se le hubiere asignado de acuerdo al plan tarifario contratado*, (...). Cuando el plan tarifario contratado incluya la asignación de crédito diferenciado, la empresa operadora deberá informar el saldo de crédito, haciendo la respectiva distinción.

Excepcionalmente, en el caso de palanes tarifarios no sujetos a control de consumo, la empresa operadora podrá brindar la información correspondiente, con un plazo de actualización no mayor de cuatro (4) horas, debiendo indicarse expresamente al abonado sobre dicho plazo.

NOTA: Se deja copia de ésta solicitud en la Oficina del Osiptel OD-Amazonas, para conocimiento y seguimiento de la misma en el ámbito de su competencia.

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

y ámbito de aplicación), 2°, 3°, 4° (gratuidad del procedimiento), 5°, entre otros de la R.C.D. N° 047-2015-CD –OSIPTEL.


Po lo tanto, solicito atender mi solicitud de conformidad con la normativa vigente, por ser procedente en derecho.

Chachapoyas 09 de febrero de 2018

ATENTAMENTE:



DNI N° [REDACTED]



JHOEL ERLITA MELENDEZ BAZÁN
JEFE DE TIENDA CHACHAPOYAS
D.N.I. [REDACTED]

Fecha 16/03/2018

Hora: 03.20 pm

NOTA: Se deja copia de ésta solicitud en la Oficina del Osipitel OD-Amazonas, para conocimiento y seguimiento de la misma en el ámbito de su competencia.

ENTEL PERÚ S.A.

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CARGO

SOLICITO: Historial de Consumo de Saldo

EMPRESA OPERADORA
ENTEL PERÚ S.A.

Yo, [REDACTED] identificado con DNI N° [REDACTED] con correo electrónico [REDACTED] con número telefónico [REDACTED] con domicilio real cito en Jr. San Francisco de Asís s/n – P.J. 16 de Octubre, distrito y Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, en calidad de titular de la línea N° [REDACTED] solicito lo siguiente:

Que, de conformidad con el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (R.C.D N° 138-2012-CD-OSIPTTEL) y el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (R.C.D. N° 047-2015-CD -OSIPTTEL), en calidad de titular de la línea N° [REDACTED] **solicitó que se me proporcione un historial de consumo total de saldo -por ciclo de facturación- del plan contratado (minutos para tráfico de voz, megabytes para navegación y mensajería), de los meses de diciembre de 2017, enero y febrero de 2018,** de la línea en mención. Dicha información se me deberá proporcionar en físico y dentro del plazo legal, en el centro de atención de Entel en Chachapoyas, ubicado en Jr. Amazonas N° 853 - Chachapoyas, para ser recepcionado por mi persona, en su defecto enviarme al correo electrónico que se menciona en la parte inicial de mis datos personales.

Otrosí digo: La presente se sustenta en los artículos 6°, 7°, 10, 10-A, 12 (2do párrafo), 43°, 65°, 66°, 67° (Información actualizada de consumos y saldos)¹, de la R.C.D N° 138-2012-CD-OSIPTTEL; así también, los artículos 1° (sobre objeto

¹ Artículo 67°.- El abonado del servicio de telefonía fija y de los servicios públicos móviles, bajo las modalidades prepago, control y postpago, pondrán solicitar en cualquier momento, información actualizada sobre los consumos realizados o el saldo del crédito que se le hubiere asignado de acuerdo al plan tarifario contratado, (...). Cuando el plan tarifario contratado incluya la asignación de crédito diferenciado, la empresa operadora deberá informar el saldo de crédito, haciendo la respectiva distinción. Excepcionalmente, en el caso de palanes tarifarios no sujetos a control de consumo, la empresa operadora podrá brindar la información correspondiente, con un plazo de actualización no mayor de cuatro (4) horas, debiendo indicarse expresamente al abonado sobre dicho plazo.

NOTA: Se deja copia de ésta solicitud en la Oficina del Osiptel OD-Amazonas, para conocimiento y seguimiento de la misma en el ámbito de su competencia.

CARGO

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

y ámbito de aplicación), 2°, 3°, 4° (gratuidad del procedimiento), 5°, entre otros de la R.C.D. N° 047-2015-CD –OSIPTEL.

Po lo tanto, solicito atender mi solicitud de conformidad con la normativa vigente, por ser procedente en derecho.

Chachapoyas 08 de febrero de 2018

ATENTAMENTE:


[Redacted]
DNI N° [Redacted]


[Redacted]
14/03/2018
Encargada de
Trabajadores

NOTA: Se deja copia de ésta solicitud en la Oficina del Osiptel OD-Amazonas, para conocimiento y seguimiento de la misma en el ámbito de su competencia.

ANEXO 6: Historial de Consumos de Saldos de Usuarios Proporcionados por las Empresas Operadoras (modelo): Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C. y Entel Perú S.A.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

DNI [REDACTED]

TELEFONO EN CONSULTA [REDACTED]

DETALLE DE CONSUMO DE SALDOS PERIODO 24/02/2018 – 23/03/2018

Formulario

Nombre / Supercarga / Bono	Características	Cantidad	Saldo	Fecha de Vencimiento
(MT50) SMSLocal	1-Autorenovable-SMS	500	500	18/01/36 0:00:00
RD53) RPMMovil	1-Autorenovable-min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
DAT2) Bono de Datos del Plan Control	1-Autorenovable-MB	700	0.00	18/01/36 0:00:00
(FPK5) Funpack	1-Autorenovable-MB	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(S01MJ)SMSTD	1-Autorenovable-SMS	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(VZ56) Otros operadores	Plan O min	150:00	150:00	18/01/36 0:00:00
(VZ56) LDI USA y Canada	Plan O min	150:00	150:00	18/01/36 0:00:00
(RD55) Fijo	Plan O min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(RD55) Moviles	Plan O min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(RD54) Fijo	Plan O min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(RD54) Moviles	Plan O min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(RD54) Otros operadores	Plan O min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(RD54) LDI USA y Canada	Plan O min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00

DNI

TELEFONO EN CONSULTA

DETALLE DE CONSUMO DE SALDOS PERIODO 24/01/2018 – 23/02/2018

Formulario

Nombre / Supercarga / Bono	Características	Cantidad	Saldo	Fecha de Vencimiento
(MT50) SMSLocal	1-Autorenovable-SMS	500	430	18/01/36 0:00:00
RD53) RPMMovil	1-Autorenovable-min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
DAT2) Bono de Datos del Plan Control	1-Autorenovable-MB	700	438.00	18/01/36 0:00:00
(FPK5) Funpack	1-Autorenovable-MB	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(S01MJ)SMSTD	1-Autorenovable-SMS	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(VZ56) Otros operadores	Plan O min	150:00	115:00	18/01/36 0:00:00
(VZ56) LDI USA y Canada	Plan O min	150:00	150:00	18/01/36 0:00:00
(RD55) Fijo	Plan O min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(RD55) Moviles	Plan O min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(RD54) Fijo	Plan O min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(RD54) Moviles	Plan O min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(RD54) Otros operadores	Plan O min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(RD54) LDI USA y Canada	Plan O min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00

DNI [REDACTED]

TELEFONO EN CONSULTA [REDACTED]

DETALLE DE CONSUMO DE SALDOS PERIODO 24/12/2017 – 23/01/2018

Formulario

Nombre / Supercarga / Bono	Características	Cantidad	Saldo	Fecha de Vencimiento
(MT50) SMSLocal	1-Autorenovable-SMS	500	460	18/01/36 0:00:00
RD53) RPMMovil	1-Autorenovable-min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
DAT2) Bono de Datos del Plan Control	1-Autorenovable-MB	700	324.00	18/01/36 0:00:00
(FPK5) Funpack	1-Autorenovable-MB	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(S01MJ)SMSTD	1-Autorenovable-SMS	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(VZ56) Otros operadores	Plan O min	150:00	00:00	18/01/36 0:00:00
(VZ56) LDI USA y Canada	Plan O min	150:00	150:00	18/01/36 0:00:00
(RD55) Fijo	Plan O min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(RD55) Moviles	Plan O min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(RD54) Fijo	Plan O min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(RD54) Moviles	Plan O min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(RD54) Otros operadores	Plan O min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00
(RD54) LDI USA y Canada	Plan O min	Ilimitado	Ilimitado	18/01/36 0:00:00

Cilente / Razón Social: [REDACTED]

Teléfono: [REDACTED]

Tráfico por teléfono del 05/01/2018 al 07/01/2018

N°	Fecha	Hora	Teléfono de Destino	Tipo de Unidades	Consumo en Unidades	Cargo Original	Plan	Destino	Cargo Final
1	07/01/2018	11:23:03 p.m.	claro.pe	Megabytes	0.56	0.3	Claro Max 79	GPRS Data	0
2	07/01/2018	08:34:21 p.m.	+51957987950	Minutos con Segundos	05:23	1.20	Claro Max 79	RPC	0
3	06/01/2018	05:11:34 a.m.	+51957987950	SMS	1	0.8	Claro Max 79	Claro	0
Total general:		Minutos: 345:45:05 SMS: 34 MMS: 0 GPRS: 4546.76 Mb S/.							

Cilente / Razón Social: [REDACTED]

Teléfono: [REDACTED]

Tráfico por teléfono del 08/01/2018 al 07/02/2018

N°	Fecha	Hora	Teléfono de Destino	Tipo de Unidades	Consumo en Unidades	Cargo Original	Plan	Destino	Cargo Final
1	07/02/2018	09:00:05 p.m.	claro.pe	Megabytes	0.64	0.07	Claro Max 79	GPRS Data	0
2	07/02/2018	11:14:00 p.m.	+51910401754	Minutos con Segundos	00:22	0.11	Claro Max 79	Offnet Móvil Nacional	0
3	01/02/2018	08:15:00 p.m.	+965056178	SMS	1	0.08	Claro Max 79	Offnet Móvil Nacional	0
Minutos:		245:00:09							

Total gene ral:	SMS:	22
	MMS:	0
	GPRS:	5987.03 Mb
	S/:	0

Cliente / Razón Social: [REDACTED]

Teléfono: [REDACTED]

Tráfico por teléfono del 08/01/2018 al 07/02/2018

N°	Fecha	Hora	Teléfono de Destino	Tipo de Unidades	Consumo en Unidades	Cargo Original	Plan	Destino	Cargo Final
1	07/03/2018	11:23:00 p.m.	claro.pe	Megabytes	0.67	0.03	Claro Max 79	GPRS Data	0
2	07/03/2018	10:50:02 p.m.	+51973881516	Minutos con Segundos	01:02	0.31	Claro Max 79	Offnet Móvil Nacional	0
3	05/03/2018	07:34:21 a.m.	+51978543217	SMS	1	0.08	Claro Max 79	Offnet Móvil Nacional	0
Total gene ral:	Minutos:	580:12:02							
	SMS:	56							
	MMS:	0							
	GPRS:	4998.23 Mb							
	S/:	0							

VIETEL PERÚ S.A.C.

23/4/2018

Gmail - LO SOLICITADO



LO SOLICITADO

1 mensaje

23 de abril de 2018, 14:05

Buenas tardes estimado el motivo de mi correo es para indicarte que estoy adjuntando todo lo solicitado que me envio lima referente al caso de la [redacted] y tambien para pedir disculpas por no atender por motivos de que tienda se encontraba cerrada

Saludos

2017-12-01 2017-12-31

Llamadas a otros operadores

Order	Call typ	Calling	Call date	Call hour	Duration(s)	Balance
1	Call	961732948	31/12/2017	22:21:19	17,69	Domestic Minutes
2	Call	935430954	31/12/2017	18:19:05	0	Domestic Minutes
3	Call	996867887	31/12/2017	16:49:05	5	Domestic Minutes
Total duration					600	

SMS

Order	Date	Time	Called number	Network	Charge 1 S/.	Charge 2 S/.	Charge 3 S/.	Charge 4 S/.	Balance 1 before	Balance 1 after	Balance 1
				-							

2018-01-01 2018-01-31

Order	Call typ	Calling	Call date	Call hour	Duration(s)	Balance
1	Call	949873931	12/1/2018	13:12:18	0	Domestic Minutes
2	Call	969268928	12/01/2018	9:46:40	16	Domestic Minutes
3	Call	949873931	12/01/2018	9:04:16	33	Domestic Minutes
Total duration					463,45	

Order	Date	Time	Called number	Network	Charge 1 S/.	Charge 2 S/.	Charge 3 S/.	Charge 4 S/.	Balance 1 before	Balance 1 after	Balance 1
1259	02/01/2018	16:51:02	(SMS) 222451996928499	-	1				100	99	Domestic SMS

1 sms

2018-02-01 2018-02-28

Order	Call typ	Calling	Call date	Call hour	Duration(s)	Balance
1	Call	996928499	28/02/2018	17:59:14	48,8	Domestic Minutes
2	Call	996928499	28/02/2018	17:58:11	19	Domestic Minutes
3	Call	949873931	28/02/2018	15:53:06	0	Domestic Minutes
Total duration					600	

Order	Date	Time	Called number	Network	Charge 1 S/.	Charge 2 S/.	Charge 3 S/.	Charge 4 S/.	Balance 1 before	Balance 1 after	Balance 1
422	21/02/2018	14:38:55	(SMS) 222451996928499	-	1				96	95	Domestic SMS
428	21/02/2018	14:30:36	(SMS) 222451996928499	-	1				97	96	Domestic SMS
429	21/02/2018	14:30:20	(SMS) 222451996928499	-	1				98	97	Domestic SMS
430	21/02/2018	14:30:19	(SMS) 222451996928499	-	1				99	98	Domestic SMS
431	21/02/2018	14:29:16	(SMS) 222451996928499	-	1				100	99	Domestic SMS

5 sms



DELMIVARGAS ALVA
Sales Agent
Amazonas Branch
Jr. Ayacucho N° 1037 - Chachapoyas
Bitel: [REDACTED]
www.bitel.com.pe

Please consider the environment before printing this email

6 archivos adjuntos

- mes diciembre.xlsx
25K
- mes enero.xlsx
17K
- mes febrero.xlsx
18K
- Copia de Detalle de llamadas Salientes del 01.02 al 28.02-931715402.xls
661K
- Copia de Detalle de consumo de SMS y Internet - Febrero.xls
522K
- Copia de Detalle de consumo de SMS y Internet - Enero.xls
477K

ENTEL PERÚ S.A.



RESPUESTA A LA SOLICITUD DE UN HISTORIAL DE CONSUMO TOTAL DE SALDO POR CICLO DE FACTURACION/ [REDACTED]
/DNI: [REDACTED]

1 message

mar., abr. 17, 2018 a la hora 8:16 PM

Estimado Cemer buenas tardes,

Según lo solicitado, te informamos el detalle de tu plan y tu consumo en los periodos solicitados:

PLAN	MINUTOS TODO DESTINO	SALDO	MENSAJES SMS	SALDO	DATOS	SALDO
Entel Chip 29	200 min (Se duplica por tres primeros meses total 400 min)	-	500 und	-	1.5 Gb= 1536 Mb	-
Uso Periodo Enero 2018 (Del 01.12.2017 al 31.12.2017)	-	-	-	-	-	-
Uso Periodo Enero 2018 (Del 01.01.2018 al 31.01.2018)	207.26 min	192.34 min	9 und	491 und	1536 mb	0 mb
Uso Periodo Febrero 2018 (Del 01.02.2018 al 28.02.2018)	193.04 min	206.56 min	4 und	496 und	1330.94 mb	205.06 mb

Se adjunta carta de solicitud y excel informativo

Saludos cordiales.



[REDACTED]
Supervisor Tpf Chachapoyas

Manpower
Av. Larco 849 of. 501 Urb. La Merced - Trujillo
T: +51 44 470404, Ext. 110
T: +51 44 200992 Entel:
[REDACTED]
pedro.valera.ep@viamanpower.com
www.manpower.pe



2 archivos adjuntos

CONSUMOS Y SALDOS [REDACTED]
10 KB

SOLICITUD DE CONSUMOS Y SALDO [REDACTED]
686 KB

ANEXO 7: Tabla de Consolidado de Saldos Acumulables por Empresas Operadoras: Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C. y Entel Perú S.A.

CONSOLIDADO DE SALDOS - NOVISTAR

N°	USUARIO	EMPRESA OPERADORA	NOMBRE DEL PLAN	COSTO DEL PLAN	CICLO DE FACTURACIÓN	BENEFICIARIOS DEL PLAN						SALDO RESTANTE POR UNIDAD						RECARGAS		
						A	B	C	D	E	A	B	C	D	E					
1		Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Ahorro 29.00	S/ 29.00	dic-17	1 204 Mb	200	500	0	0 Mb	123.50	21	0	0	0	0	0	0		
	ene-18				1 204 Mb	200	500	0	0 Mb	200	500	0	0 Mb	200	500	0	0	0	0	0
	feb-18				1 204 Mb	200	500	0	0 Mb	200	500	0	0 Mb	114	13	0	0	0	0	0
	SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)				3 072 Mb	600	1500	0	0 Mb	437.50	124	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige + 20	S/ 20.00	dic-17	200 Mb	80	100	0	0 Mb	29.48	22	0	0	0	0	0	0		
	ene-18				200 Mb	80	100	0	0 Mb	50	40	0	0	0	0	0	0	0	0	
	feb-18				200 Mb	80	100	0	0 Mb	31.59	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)				600 Mb	240	300	0	0 Mb	111.47	74	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3		Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Vuela 29.00	S/ 29.00	dic-17	1 024 Mb	200	500	0	1 024 Mb	200	398	0	0	0	0	0	0		
	ene-18				1 024 Mb	200	500	0	0.881.96 Mb	127.30	346	0	0	0	0	0	0	0	0	
	feb-18				1 024 Mb	200	500	0	0.920 Mb	200	158	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)				3 072 Mb	600	1500	0	0.7 625.96 Mb	577.30	902	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4		Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige + 25	S/ 25.00	dic-17	200 Mb	100	500	0	0.200 Mb	19	0	0	0	0	0	0	0		
	ene-18				200 Mb	100	500	0	0.200 Mb	221	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	feb-18				200 Mb	100	500	0	0.154.56 Mb	186	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)				600 Mb	300	1500	0	0.554.56 Mb	426	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5		Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Vuela 59	S/ 59.00	dic-17	3 072 Mb	600	500	0	0 Mb	521	189	0	0	0	0	0	0		
	ene-18				3 072 Mb	600	500	0	0 Mb	600	255	0	0	0	0	0	0	0	0	
	feb-18				3 072 Mb	600	500	0	0 Mb	476.50	400	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)				9 216 Mb	1800	1500	0	0 Mb	1597.50	844	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6		Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige + 25.90	S/ 25.90	dic-17	700 Mb	150	500	0	0.376 Mb	40	0	0	0	0	0	0	0		
	ene-18				700 Mb	150	500	0	0.262 Mb	35	70	0	0	0	0	0	0	0	0	
	feb-18				700 Mb	150	500	0	0.700 Mb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)				2 100 Mb	450	1500	0	0.1 338 Mb	185	111	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7		Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Ahorro 35	S/ 35.00	dic-17	2 048 Mb	300	500	0	0 Mb	89	0	0	0	0	0	0	0		
	ene-18				2 048 Mb	300	500	0	0 Mb	210.37	43	0	0	0	0	0	0	0	0	
	feb-18				2 048 Mb	300	500	0	0 Mb	273	179	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)				6 114 Mb	900	1500	0	0 Mb	783.37	311	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8		Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige + 25	S/ 25.00	dic-17	200 Mb	100	500	0	0 Mb	98	23	0	0	0	0	0	0		
	ene-18				200 Mb	100	500	0	0 Mb	90	17	0	0	0	0	0	0	0	0	
	feb-18				200 Mb	100	500	0	0 Mb	100	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)				600 Mb	300	1500	0	0 Mb	288	51	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9		Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Vuela 79.90	S/ 79.90	dic-17	5 120 Mb	1000	500	0	0.915 Mb	0	0	0	0	0	0	0	0		
	ene-18				5 120 Mb	1000	500	0	0.4 264 Mb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	feb-18				5 120 Mb	1000	500	0	0.5120 Mb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)				15 360 Mb	3000	1500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10		Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Vuela 45	S/ 45.00	dic-17	3 072 Mb	400	500	0	0.3 072 Mb	382.49	55	0	0	0	0	0	0		
	ene-18				3 072 Mb	400	500	0	0.3 072 Mb	322	81	0	0	0	0	0	0	0	0	
	feb-18				3 072 Mb	400	500	0	0.3 072 Mb	243	99	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)				9 216 Mb	1200	1500	0	0.9 216 Mb	947.49	235	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SALDO TOTAL POR PLANES Y SALDO TOTAL CONSUMIDO (POR EO)						49950 Mb	6390	12300	0	0	27033.52 Mb	3078	0	0	0	0	0	0		
SALDO TOTAL ACUMULABLE (POR EO)						48.779 Gb					22916.48 Mb	9222	0	0	0	0	0	0		
											19.033 Gb									

CONSOLIDADO DE SALDOS - CLARO

N°	USUARIO	EMPRESA OPERADORA	NOMBRE DEL PLAN	COSTO DEL PLAN	CICLO DE FACTURACIÓN	BENEFICIARIOS DEL PLAN					SALDO CONSUMIDO POR UNIDAD					RECARGAS			
						A	B	C	D	E	A	B	C	D	E				
1	[REDACTED]	América Móvil Perú S.A.C.	Claro Max 79	S/79.00	dic-17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
					ene-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
					feb-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
						49 152 Mb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	[REDACTED]	América Móvil Perú S.A.C.	Claro Max 79	S/79.00	dic-17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
					ene-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
					feb-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
						49 152 Mb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
3	[REDACTED]	América Móvil Perú S.A.C.	Claro Max 79	S/79.00	dic-17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
					ene-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
					feb-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
						49 152 Mb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
4	[REDACTED]	América Móvil Perú S.A.C.	Claro Max 79	S/79.00	dic-17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
					ene-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
					feb-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
						49 152 Mb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
5	[REDACTED]	América Móvil Perú S.A.C.	Chip Claro Max 29	S/29.00	dic-17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
					ene-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
					feb-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
						4 608 Mb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
6	[REDACTED]	América Móvil Perú S.A.C.	Claro Max 99	S/99.00	dic-17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
					ene-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
					feb-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
						73 728 Mb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
7	[REDACTED]	América Móvil Perú S.A.C.	Claro Max 39	S/39.00	dic-17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
					ene-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
					feb-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
						7 680 Mb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
8	[REDACTED]	América Móvil Perú S.A.C.	Chip Claro Max 39	S/39.00	dic-17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
					ene-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
					feb-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
						7 680 Mb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
9	[REDACTED]	América Móvil Perú S.A.C.	Claro Max 49	S/49.00	dic-17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
					ene-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
					feb-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
						12 288 Mb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
10	[REDACTED]	América Móvil Perú S.A.C.	Chip Claro Max 49	S/49.00	dic-17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
					ene-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
					feb-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
						12 288 Mb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
SALDO TOTAL POR PLANES Y SALDO CONSUMIDO (POR EO)						31 480 Mb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
SALDO TOTAL ACUMULABLE (POR EO)						307.5 Gb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
						203138.89 Mb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
						198.378 Gb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		

CONSOLIDADO DE SALDOS - BITEL

N°	USUARIO	EMPRESA OPERADORA	NOMBRE DEL PLAN	COSTO DEL PLAN	CICLO DE FACTURACIÓN	BENEFICIOS DEL PLAN					SALDO TOTAL CONSUMIDO					RECARGAS		
						A	B	C	D	E	A	B	C	D	E			
1	■■■■	Viettel Perú S.A.C.	lchip 49.90C	S/ 49.90	dic-17	∞	∞	600	100	0	∞	∞	∞	600	0	0	0	0
					ene-18	∞	∞	600	100	0	∞	∞	∞	463.45	1	0	0	0
					feb-18	∞	∞	600	100	0	∞	∞	∞	600	5	0	0	0
SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)						0	0	1800	300	0	∞	∞	∞	1663.45	6	0	0	0
2	■■■■	Viettel Perú S.A.C.	lchip 29.90C	S/ 29.90	dic-17	∞	∞	400	50	0	∞	∞	∞	400	0	0	0	0
					ene-18	∞	∞	400	50	0	∞	∞	∞	400	0	0	0	0
					feb-18	∞	∞	400	50	0	∞	∞	∞	914.04	2	0	0	0
SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)						0	0	1200	150	0	∞	∞	∞	400	0	0	0	0
3	■■■■	Viettel Perú S.A.C.	lchip 29.90C	S/ 29.90	dic-17	∞	∞	400	50	0	∞	∞	∞	400	0	0	0	0
					ene-18	∞	∞	400	50	0	∞	∞	∞	400	0	0	0	0
					feb-18	∞	∞	400	50	0	∞	∞	∞	400	0	0	0	0
SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)						0	0	1200	150	0	∞	∞	∞	400	0	0	0	0
SALDO TOTAL POR PLANES Y SALDO CONSUMIDO (POR EO)						0	0	4200	600	0	∞	∞	∞	3777.49	8	0	0	0
SALDO TOTAL ACUMULABLE (POR EO)						0	0	4200	600	0	∞	∞	∞	4221.11	592	0	0	0

CONSOLIDADO DE SALDOS - ENTEL

N°	USUARIO	EMPRESA OPERADORA	NOMBRE DEL PLAN	COSTO DEL PLAN	CICLO DE FACTURACIÓN	BENEFICIOS DEL PLAN					SALDO CONSUMIDO POR UNIDAD					RECARGAS		
						A	B	C	D	E	A	B	C	D	E			
1	■■■■	Entel Perú S.A.	Entel Chip 29	S/ 29.00	dic-17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
					ene-18	1.536 Mb	∞	200	500	0	1.536 Mb	∞	∞	7.26	9	0	0	0
					feb-18	1.536 Mb	∞	200	500	0	1.530.94 Mb	∞	∞	0	4	0	0	0
SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)						0	0	400	1000	0	0	2.866.94 Mb	0	7.26	13	0	0	
2	■■■■	Entel Perú S.A.	Entel Chip 29	S/ 29.00	dic-17	∞	∞	200	500	0	∞	∞	∞	46.59	75	0	0	0
					ene-18	1.536 Mb	∞	200	500	0	1.045 Mb	∞	∞	0	200	0	0	0
					feb-18	1.536 Mb	∞	200	500	0	1.357.15 Mb	∞	∞	0	18	0	0	0
SALDO TOTAL POR PLAN Y SALDO CONSUMIDO (POR USUARIO)						0	0	600	1500	0	0	2.858.24 Mb	0	246.59	114	0	0	
SALDO TOTAL POR PLANES Y SALDO CONSUMIDO (POR EO)						7680 Mb 7.5 Gb	0	1000	2500	0	0	5725.12 Mb	0	254.25	127	0	0	
SALDO TOTAL ACUMULABLE (POR EO)						7680 Mb 7.5 Gb	0	1000	2500	0	0	5725.12 Mb	0	254.25	127	0	0	
SALDO TOTAL ACUMULABLE (POR EO)						1954.88 Mb 1.909 Gb	0	1000	2500	0	0	1954.88 Mb	0	745.935	2373	0	0	

ANEXO 8: Tabla de Consolidado Total de Saldos Acumulables Entre Todas las Empresas Operadoras: Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C. y Entel Perú S.A.

CONSOLIDADO DE SALDOS - MOVISTAR-CLARO - BITEL - ENTTEL

N°	EMPRESA OPERADORA	CICLOS DE FACTURACIÓN	BENEFICIOS DE PLANES TOTAL OTORGADO					SALDO TOTAL RESTANTE POR UNIDAD					RECARGAS TOTALES
			A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	
1	Telefónica del Perú S.A.A.	dic-17	49950 Mb	0	6390	12300	0	22916.48 Mb	0	1510:52	9222	0	S/ 0.00
		ene-18											
		feb-18											
2	América Móvil Perú S.A.C.	dic-17	314880 Mb	0	2550	4500	0	203138.89 Mb	0	1139:38	4233	0	S/ 0.00
		ene-18											
		feb-18											
3	Viettel Perú S.A.C.	dic-17	0	0	4200	600	0	0	0	422:11	592	0	S/ 0.00
		ene-18											
		feb-18											
4	Entel Perú S.A.	dic-17	7680 Mb	0	1000	2500	0	1954.88 Mb	0	745:35	2373	0	S/ 0.00
		ene-18											
		feb-18											
SALDO TOTAL OTORGADO Y SALDO TOTAL ACUMULABLE			372510 Mb 309.394 Gb	0 Min	14140 Min	19900 SMS	0 MMS	228010.25 Mb 222.666 Gb	0 M	3818:27 Min	16420 SMS	0 MMS	S/ 0.00
SALDO TOTAL ACUMULABLE								222.666 Gb	0 M	3818:27 Min	16420 SMS	0 MMS	S/ 0.00

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

Nueva Parrilla Postpago
 Canales: Tiendas, Franquicias, Retail, AGR, On line y TCC

NOVIEMBRE 2017
 VERSION 1



1 NOVEDADES

Elige+ Nuevos Planes con mayores beneficios y acorde a las necesidades del cliente

Elige vivir ilimitado con planes a partir de S/149	Acceso ilimitado y exclusivo para Movistar Play	Gigas ilimitados para disfrutar de las redes sociales.	Comunicación ilimitada para estar conectado siempre
--	---	--	---

2 NUEVA PARRILLA

Nuevos Planes Elige+. Desde el 15 de noviembre la nueva parrilla contará 4 enfoques ilimitados, según la necesidades del cliente.

	Planes Ilimitado Full	Planes Movistar Play	Planes RBSS / Todo operador	Planes Ilimitados On Net
Megs Internacionales	3 GB	2 GB		
Datos Libres	ILIMITADO*	16 GB	12 GB	3 GB
M Play		1 GB	10 GB	2 GB
FunPack			5 GB	1 GB
Mensajes de texto		ILIMITADO	4 GB	500 MB
Minutos Off Net			5 GB	500
Minutos On Net			2 GB	600
Plan Mensual	s/ 199	s/ 129	s/ 109	s/ 59
	s/ 149	s/ 119	s/ 99	s/ 45
			s/ 79	s/ 29
			s/ 69	

*El uso de los GB de Tethering, será considerado dentro del tope máximo de GB. Plan de 199, su tope es de 40 GB. Plan de 149 (no Tethering), su tope es de 33GB.
 ONNET: Llama a cualquier Fijo o Móvil Movistar a Nivel Nacional / TODO DESTINO: Llama a cualquier destino Fijo o Móvil de cualquier operador a Nivel Nacional, también en forma Internacional a Usa y Canadá / MEGAS INTERNACIONAL: no se descontarán de los datos del plan cliente, son incrementales al plan. Acabado dichos megas, podrás comunicarte por WhatsApp ilimitado, sólo texto.

3 FUN PACK

Fun Pack Megas exclusivos para utilizarlos en las Apps que están de moda
 Desde el 15 de noviembre se renuevan las apps para los clientes nuevos y a partir del 10 de noviembre, para nuestros clientes de planta. Para el uso ilimitado, el cliente debe estar en cobertura 4G. Si esta en 3G, se consumirán de sus megas libres.

Redes Sociales	Música
Redes sociales más usadas, además nuestro Facebook incluye fotos y videos sin cargos adicionales.	Contamos con una app exclusiva de música y con la app más importante del momento.

4 MOVISTAR PLAY

M Play Catálogo de películas, series, documentales, TV en vivo, contenido Exclusivo de Movistar y mucho más. La suscripción a Movistar Play está incluido dentro del costo del Plan Elige+ contratado hasta el 15/07/19, previo registro o afiliación. A partir del plan de S/119, podrás visualizar Movistar Play de forma ilimitada en cobertura 4G.

Todo en un solo lugar	Multiplataforma	Míralo dónde quieras
4K de Titulos, TV vivo alquiler de películas.	Desde tu Pc, Celular, Tablet o Smart TV.	Dale play a lo que quieras ver.



MES DE NOVIEMBRE

PLAN	MINUTOS ONNET	MIN TDN EE.UU CANADA Y CHINA	SMS ONNET	SMS TDN	APLICACIONES	DATA 3G	DATA 4G	DATA TOTAL	DATA BAJA VELOCIDAD	
ICHIP 29.9	I	70		50		1.5 GB	1.5 GB	3GB		I N C L U I D O
ICHIP 49.9	L	400		100		3GB	3GB	6GB		
ICHIP 69.9	I D	500		200		5GB	5GB	10GB		
ICHIP 99.9	M O	600		500		7GB	7GB	14GB		
ICHIP 129.9	I I					10GB	10GB	20GB		
ICHIP 149.9	I T	ILIMITADO		ILIMITADO		12GB	12GB	24GB		
ICHIP 169.9	A					15GB	15GB	30GB		
ICHIP VOZ 29.9				50		1.5GB	1.5GB	3GB		
ICHIP VOZ89.9		ILIMITADO		ILIMITADO		10GB	10GB	20GB		
VOZ MAX 29.9	ILIMITADO	200		50		1.5GB	1.5GB	3GB		

Trasgotarse los MB incluidos en el plan, el cliente podrá acceder a internet sin costo alguno a una velocidad máxima de bajada (Download) 128Kbps y de subida (Upload) 64Kbps en zonas de cobertura 3G y 4G-LTE, siendo la velocidad garantizada el 40% de la máxima. La tecnología 4G-LTE estará disponible en la banda de frecuencia 900MHz y la 3G en las bandas 1900MHz-900MHz.

*El plan que no cuenta con datos ilimitados es el Chip Voz 89.9, una vez agotados los GB del plan no podrá seguir navegando

ANEXO 10: Paquetes Actualizados (Minutos, SMS y Megabytes) en Servicios Móvil postpago Limitado (postpago y control), Empresas Operadoras: Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C. y Entel Perú S.A.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

26/4/2018 Paquetes SMS

Negocios Empresas Blog Foro Preguntas Frecuentes

productos soluciones atención al cliente 

Paquetes SMS

Síguenos   

Estás en... [Negocios](#) [Móvil](#) [Postpago](#) **Paquetes SMS**

Planes y Tarifas **Paquetes Postpago**



Paquete SMS

Si tienes un postpago Movistar, aprovecha nuestros paquetes de Datos para navegar por internet con total libertad desde tu Smartphone a una tarifa más económica.

Paquete	Costo S/. (inc. IGV)	SMS	Destino	Horario
SMS	S/. 2.50	50	Cualquier operador	Todo el día
SMS	S/. 5.00	100	Cualquier operador	Todo el día

<http://tolpre.movistar.com.pe/negocios/movil/paquetes-postpago/paquetes-sms> 1/3

26/4/2018 Paquetes de Recarga Movistar | Movistar

Megas	Vigencia	Costo	
Internet Ilimitado Nocturno	Media noche a 7am	S/. 3	Lo quiero
80 MB	2 días	S/. 3	Lo quiero
100 MB	1 día	S/. 3	Lo quiero
200 MB	5 días	S/. 5	Lo quiero
Internet Ilimitado	1 día	S/. 5	Lo quiero
1 GB	15 días	S/. 20	Lo quiero
2 GB	30 días	S/. 30	Lo quiero

<http://www.movistar.com.pe/prepago/paquetes> 4/7

 **Nueva App Mi Claro**
Mide tus saldos y consumos, compra megas y más

[Descargar 0](#)



(http://asistencia.cl)



(https://www.miclaro.com)

(/personas/) (/personas/movil) Adicionales (/personas/movil/adicionales) / Minutos todo des...

Minutos todo destino

Obtén hasta 200 minutos adicionales a cualquier destino nacional desde S/ 10.



Características

Podrás elegir la cantidad de minutos que desees a cualquier destino nacional. El cargo fijo mensual dependerá de la cantidad de minutos que adquieras y se cobrará como adicional al cargo fijo mensual de tu plan.

Paquete	Minutos CD	Cargo fijo mensual
Todo Destino 50	50	S/. 10.00
Todo Destino 75	75	S/. 15.00

(/personas/) (/personas/movil) Adicionales (/personas/movil/adicionales) / Internet para Pos...

Paquete Internet 500 MB	S/ 10	30 días	10S al 7799
Paquete Internet 1 GB	S/ 20	30 días	20S al 7799
Paquete Internet 3 GB	S/ 30	30 días	30S al 7799

- Ahora podrás tener tu paquete de megas desde S/ 10.00 y disfrutar de tu internet en cualquier momento y lugar.

Paquetes de Internet Recurrente

¡Accede a estos paquetes y disfruta navegando tus páginas favoritas!

Paquetes	MB incluidos	Vigencia	Costo (inc. IGV)
Adicional MB S/ 10	500 MB	Un ciclo	S/ 10
Adicional MB S/ 20	1 GB	Un ciclo	S/ 20
Adicional MB S/ 30	3 GB	Un ciclo	S/ 30
Adicional MB S/ 60	6 GB	Un ciclo	S/ 60
Adicional MB S/ 100	10 GB	Un ciclo	S/ 100
Adicional MB S/ 200	20 GB	Un ciclo	S/ 200

Compra internet a otros Claro

Si deseas comprar paquetes de Internet a otro número Claro, podrás realizarlo en www.internetclaro.com.pe (<http://www.internetclaro.com.pe>) seleccionando Prepago o Postpago, luego el paquete y colocando el número a recargar. Recuerda que el paquete de Internet debe ser de S/ 20.00 a más y podrás pagarlo con una tarjeta de crédito o débito.

Ten en cuenta

Disfruta llamando a todos los fijos y móviles a nivel nacional hasta por **S/0.05 el Minuto**. Solo debes enviar un SMS con el [Código] del paquete al 172 o marcar el *9090# y listo. Disponibles para líneas Prepago, Postpago y Control de Bitel.

ACTIVA TUS PAQUETES "V" EN 3 SIMPLES PASOS:

Paso 1	Elige tu paquete para llamadas a todo destino nacional (V1, V3, V5 o V10) y realiza una recarga por el valor elegido.
Paso 2	Actívalo enviando el código vía SMS al 172 o marcando el *9090#
Paso 3	Espera el mensaje de confirmación y ¡Listo! ¡Llama hasta por S/0.05 el minuto!

PAQUETES V – Para llamadas a todo destino nacional:

Nombre	Costo de Registro inc. I.G.V (S/)	Minutos a todo destino Nacional	Validez	Actívalo fácil marcando *9090#
V1	S/1,00	5 min	24 horas	Opción: 4 - 2 - 1
V3	S/3,00	30 min	3 días	Opción: 4 - 2 - 2
V5	S/5,00	100 min	5 días	Opción: 4 - 2 - 3
V10	S/10,00	200 min	7 días	Opción: 4 - 2 - 4

1. Descripción:

		SMS a Bitel incluidos	SMS todo destino nacional		
BSMS1	1.00	Ilimitados	0	24 horas	Opción: 4 - 4 - 1
BSMS3	3.00	Ilimitados	60	24 horas	Opción: 4 - 6 - 1
BS3	3.00	Ilimitados	0	5 días	Opción: 4 - 5 - 1

- Tras el registro, el costo será cobrado:

- Cuenta básica en el caso de cuentas prepago y control;
- En el recibo del mes correspondiente para las líneas postpago.

- Tras el registro del paquete el sistema añadirá:

- El costo de envío de SMS onnet será S/0 por SMS onnet.
- Se añadirán los SMS todo destino a la cuenta.

- El tráfico (beneficios) no se mantendrá después del tiempo de uso. Tras agotados los beneficios se cobrará el envío de SMS de acuerdo a las tarifas del plan.

***Adquiere estos paquetes de manera rápida y fácil marcando *9090# y luego la tecla de llamada. Deberás contar con el monto del paquete seleccionado en tu cuenta básica.**

3. Cambio a otro paquete:

- Como migrar: enviar el nombre del paquete al que desea migrar al 172.
- Costo de cambio: Sin costo, solo se le cobrará el costo del nuevo paquete.
- Tarifa y flujo al realizar el cambio: El subscriptor tendrá los beneficios y características del nuevo paquete se borrarán todas las características del paquete anterior.

4. Consideraciones:

- Cuando el Cliente desee contratar servicios adicionales o paquetes deberá tener saldo igual o mayor al costo del servicio o paquete que desee contratar.

PARA MÍ | PARA MI CASA | PARA MI EMPRESA | **Bolsas postpago** | OPERACIONES ONLINE | MI ENTEL

Postpago | Prepago | Equipos | Promos | Ayuda

CELULARES POSTPAGO
Inicio / Postpago / Bolsas

Conoce las Bolsas Postpago

DATOS | MINUTOS | APPS

30 MB Vigencia: 1 día S/1	75 MB Vigencia: 3 días S/2	250 MB Vigencia: 7 días S/5	600 MB Vigencia: 7 días S/9	600 Vigencia S/
--	---	--	--	------------------------------

1 de 2

*El precio de esta bolsa puede variar según tu plan.

<http://www.entel.pe/celulares-postpago/bolsas/> 1/6

PARA MÍ | PARA MI CASA | PARA MI EMPRESA | **Bolsas postpago** | OPERACIONES ONLINE | MI ENTEL

Postpago | Prepago | Equipos | Promos | Ayuda

CELULARES POSTPAGO
Inicio / Postpago / Bolsas

COMPRA TU BOLSA YA!

Conoce las Bolsas Postpago

DATOS | MINUTOS | **APPS**

  Vigencia: 1 día S/1
--

<http://www.entel.pe/celulares-postpago/bolsas/> 1/6

16-05-2018

Atención al cliente



Chat iniciado
MariaR se unió al chat

¡Hola!

Nos alegra tenerte en nuestro chat.

MariaR

Buenas tardes,

SOFONIAS

Buenas tardes

quería hacer un aconsulta

MariaR

¿En que te puedo ayudar?

SOFONIAS

actualmente se puede acumular saldo no consumido en servicios de telefonía móvil pospago?

MariaR

Estoy trabajando para resolver tu solicitud... ¡No te vayas!

SOFONIAS

porque creo que ne el 2015 si se podía acumular saldo..

Gracias

MariaR

¿Cuál es la línea a consultar?

SOFONIAS

no tengo aun una línea, pero deseo contratar una línea pospago

es posible que pueda absolver mi consulta?

MariaR

Los planes de nuestra compañía no acumulan su saldo se renuevan me a mes, igual puede validar en nuestras tiendas Tigo.

Encuentra en el siguiente enlace nuestra Tienda Tigo más cercana: <http://bit.ly/2Kmyuce>

Te cuento que tenemos para ti, planes desde \$49.900 hasta \$317.900 IVA incluido. En ellos te ofrecemos múltiples beneficios de acuerdo al valor que elijas y podrás armarlos como más te guste, de acuerdo con tus necesidades y preferencias. Puedes conocerlos ingresando en nuestra página web, en el siguiente enlace <https://goo.gl/dbGVwf>

SOFONIAS

en prepago es posible acumular saldo?

lo estoy agradecido por su respuesta y ayuda, muchas gracias.

MariaR

En ninguno de nuestros planes tanto pospago ni prepago o se puede acumular saldo.

SOFONIAS

Muchas gracias, muy amable. Buenas tardes.

MariaR

¡Que tengas un excelente resto de día! Recuerda regalarme la manito arriba. ;)

Chat calificado como Bueno
Deje un comentario

MariaR

Antes de que te vayas, queremos invitarte a que califiques nuestro servicio. Será muy importante para nosotros. ¡Haz clic en el siguiente enlace!


Encuesta de satisfaccion

<https://exptigoune.typeform.com/to/XQ1QyV?id=0&d=TIGO&e=smeza@osiptel.gob.pe&a=MariaR&u=SOFONIAS>

El asesor te puso en espera.
Pero puedes retomar la conversación más adelante

Leyenda de Tablas

- **Usuario:** Persona que contrató el servicio.
- **Empresa Operadora (EO):** Empresa que presta el servicio de telecomunicaciones.
- **Nombre del Plan:** Nombre del plan que contrató el usuario.
- **Costo del plan:** Monto mensual que paga el usuario por el servicio contratado.
- **Ciclo de facturación:** Fecha de entrega de beneficios del plan contratado y vencimiento del mismo (vigencia 30 días calendarios).
- **Beneficios del Plan:** Saldos con la que cuenta el plan contratado.
 - A: Megabytes (Mb) o Gigabytes (Gb).
 - B: Minutos para llamadas al mismo operador.
 - C: Minutos para otros operadores.
 - D: Mensajes de texto (SMS).
 - E: Mensajes multimedia (MMS).
- **Consumo de saldo por unidad:** Consumo de los beneficios del plan por separado (unidad).
- **Recargas:** Compra de saldos adicionales al plan contratado.
- **Saldo total por plan:** Cálculo de los beneficios del plan durante los tres ciclos de facturación.
- **Saldo total consumido:** Cálculo de los beneficios consumidos del plan durante los tres ciclos de facturación.
- **Saldo total acumulable:** Cálculo total de saldo sin consumir del total de usuarios estudiados por empresa operadora.
- **Promedio de valor comercial de saldo:** Aproximado del valor de saldo en Soles (S/), de acuerdo a la información que publicitan las empresas operadoras para la venta de Mb, Minutos para otros operadores y SMS a los usuarios que tengan servicios postpago limitado de telefonía móvil.

CONTRATO DE SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL 		Nombre del plan: _____ GB incluidos en el plan: _____ Cargo fijo mensual: _____ Otras condiciones tarifarias o promociones _____ _____												
N° Línea:														
Nombre/Razón Social:														
Tipo de documento de identificación y N°:														
Representante:														
Tipo de documento de identificación y N° del representante:		3. FACTURACIÓN Y PAGO El(los) Servicio(s) se facturará(n) por mes adelantado, desde la activación del Servicio y se incluirá(n) en el recibo de servicios que deberá pagar hasta su fecha de vencimiento. Si no paga a tiempo, suspendemos su Servicio hasta que pague los saldos pendientes. Ello le generará el pago del interés legal de acuerdo a la tasa del Banco Central de Reserva del Perú y podremos reportar su deuda a centrales de riesgo. Si la fecha de activación del Servicio no coincide con la de inicio del ciclo de facturación, deberá pagar el valor proporcional del cargo fijo mensual según los días transcurridos entre la fecha de activación y la de finalización del ciclo vigente.												
Correo electrónico:														
Domicilio:														
Centro poblado de uso frecuente ("CPF"): Departamento: _____ Provincia: _____ Distrito: _____ ¿Se cuenta con cobertura en el CPF informado? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> <u>NO</u> <input type="checkbox"/> stante, deja constancia que desea contratar. El cliente declara que no conoce su CPF, no obstante deja constancia que desea contratar el servicio: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Distrito _____														
¿Desea contar con un filtro para bloquear páginas web con contenido pornográfico u otras de contenido violento, para proteger a los niños, niñas y adolescentes? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>														
1. EL SERVICIO Este contrato explica las condiciones para la prestación del(los) Servicio(s) contratado(s) entre usted y Telefónica del Perú S.A.A. ("TdP"), por el(los) que pagará mensualmente un cargo fijo según el plan tarifario contratado y los consumos adicionales que genere si es un plan postpago. Este contrato es a plazo indeterminado. El servicio se activará en un plazo máximo de un (1) día hábil desde la entrega del chip (SimCard). Con este contrato nos comprometemos a prestar los servicios que usted elija: Telefonía Móvil <input type="checkbox"/> Internet Móvil <input type="checkbox"/> Bolsa de Minutos <input type="checkbox"/> En caso contrate: (i) más de un servicio, deberá completar el Anexo 1, y/o; (ii) Bolsa de Minutos, deberá completar el Anexo 2 con las condiciones comerciales. Dichos anexos forman parte integrante del contrato. En caso de más de un servicio, N° de líneas: _____		4. CONDICIONES DEL SERVICIO a) La cobertura distrital del Servicio estará disponible en http://www.movistar.com.pe/movil/coertura-inalambrica . b) Si ha contratado un plan postpago de telefonía móvil, podrá consumir tráfico adicional al incluido en el cargo fijo, estando obligado a pagar todos los consumos realizados. En caso el consumo sobrepase el valor de 1 cargo fijo, TdP podrá restringir el Servicio. c) El uso del SMS no incluye el envío de mensajería masiva unidireccional. Si desea realizar dicho uso, usted podrá contratar adicionalmente los servicios correspondientes, tales como "SMS Notify", "SMS Mkt" o "SMS Bulk". d) El plan de telefonía móvil que contrate le otorgará acceso a datos, cuyo uso dependerá del equipo terminal con el que cuente. e) Para la prestación del Servicio deberá contar con los Elementos del Servicio que son: (i) un chip (Sim Card) MOVISTAR; y, (ii) un equipo terminal o, en caso de contratar Internet Móvil, un Módem USB. Si el Modem USB o el equipo terminal es provisto por un tercero, deberá cumplir con las especificaciones técnicas establecidas por TdP y estar homologado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. f) Velocidades ofrecidas: <table border="1" data-bbox="826 1462 1355 1619"> <thead> <tr> <th>Cobertura y Tecnología</th> <th>Velocidad ofrecida (bajada/subida)</th> <th>Velocidad mínima garantizada (bajada/subida)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2G</td> <td>0.0013Mbps/0.0013Mbps</td> <td>0.005Mbps/0.005Mbps</td> </tr> <tr> <td>3G</td> <td>1Mbps/0.1Mbps</td> <td>0.4Mbps/0.04Mbps</td> </tr> <tr> <td>4G</td> <td>5Mbps/1Mbps</td> <td>2Mbps/0.4Mbps</td> </tr> </tbody> </table>	Cobertura y Tecnología	Velocidad ofrecida (bajada/subida)	Velocidad mínima garantizada (bajada/subida)	2G	0.0013Mbps/0.0013Mbps	0.005Mbps/0.005Mbps	3G	1Mbps/0.1Mbps	0.4Mbps/0.04Mbps	4G	5Mbps/1Mbps	2Mbps/0.4Mbps
Cobertura y Tecnología	Velocidad ofrecida (bajada/subida)	Velocidad mínima garantizada (bajada/subida)												
2G	0.0013Mbps/0.0013Mbps	0.005Mbps/0.005Mbps												
3G	1Mbps/0.1Mbps	0.4Mbps/0.04Mbps												
4G	5Mbps/1Mbps	2Mbps/0.4Mbps												
2. CONDICIONES COMERCIALES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL E INTERNET MÓVIL Alta (no portabilidad) <input type="checkbox"/> Migración <input type="checkbox"/> Portabilidad <input type="checkbox"/> Empresa Cedente: _____														
Plan Tarifario de Telefonía Móvil (*) Nombre del Plan: _____ Modalidad: Control <input type="checkbox"/> Postpago <input type="checkbox"/> Servicios incluidos en el cargo fijo mensual: _____ Cargo fijo mensual: _____ Plan Tarifario de Internet Móvil		g) La velocidad de Internet ofrecida sólo aplica dentro de la zona de cobertura de cada tecnología y siempre que cuente con un equipo con capacidad de alcanzar dicha velocidad. h) El servicio de Internet Móvil no permite realizar tráfico de voz ni mensajes. i) El uso de Internet depende, entre otros factores, de: (i) el volumen de tráfico y congestión de la red; (ii) características técnicas, configuración y capacidades de su equipo y/o Módem USB; (iii) el uso excesivo de aplicaciones "peer to peer" (P2P) u otras												

- similares, y; (iv) la estructura y altura del lugar donde se utiliza el Servicio (ascensores, sótanos, túneles).
-) Los GB o MB de descarga, minutos y SMS incluidos en el Servicio pueden ser utilizados dentro del ciclo mensual de facturación. No podrán ser acumulados para el siguiente período.
 -) En caso haya contratado un Servicio de telefonía móvil en la modalidad control, éste se suspenderá una vez consumidos los servicios incluidos. Para seguir utilizando su Servicio podrá adquirir recargas.
 -) En caso consuma los GB o MB disponibles en el ciclo de facturación, para seguir utilizando su Servicio podrá adquirir recargas.
 -) Tendrás acceso a una herramienta gratuita para medir las descargas que realices. Esta herramienta estará disponible las 24 horas del día a través del link www.im.movistar.com.pe y su descarga no se computa dentro de los GB o MB de descarga que hubieras contratado.
 -) El servicio de Internet sólo se brinda a través del APN (Access Point Network): movistar.pe.
 -) Las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Reglamento de Reclamos de Usuarios están disponibles en la página web www.movistar.com.pe (sección "Información a Abonados y Usuarios"). OSIPTEL es competente para la atención de reclamos de usuarios.

5. BOLSA DE MINUTOS

En caso contrate una Bolsa de Minutos (detalladas en el Anexo 2), ésta le permitirá distribuir minutos a su criterio entre las líneas que requiera ("Líneas"). Las condiciones son las siguientes: (i) los minutos de la bolsa tienen una tarifa denominada Todo Destino (TD); (ii) las tarifas de las llamadas son por minuto, tasado al segundo y en Soles; (iii) no incluye: llamadas a fijos rurales, llamadas de larga distancia internacional (LDI), a Inmarsat, satelitales, a los países indicados en el Anexo 2, mensajes de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS); (iv) una vez consumidos los minutos TD, se aplicará la tarifa adicional de acuerdo al destino de la llamada; (v) los minutos no utilizados en el mes no son acumulables para el mes siguiente; (vi) todas las bolsas inician con un "Plan Transitorio" hasta el inicio de la cíclica del mes siguiente; (vii) las líneas de la bolsa tienen la posibilidad de activar un paquete de datos, minutos y SMS; (viii) todas las líneas cuentan con RPM; (ix) cada línea puede contar con un Límite de Crédito (LC) mínimo de S/ 0.01; (x) para hacer uso de servicios adicionales deberá tener LC habilitado.

En caso solicite la suspensión de una o más líneas y no reactive el Servicio dentro del ciclo de facturación, deberá solicitar la redistribución de los minutos contratados entre sus demás líneas a más tardar el último día hábil del mes en curso.

Mayor información en

<http://www.movistar.com.pe/negocio/moviles/bolsa-de-minutos>

6. PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- a) Pagar oportunamente el Servicio contratado.
- b) Utilizar el Servicio de Internet cumpliendo con la normativa legal, la moral, las buenas costumbres y el orden público relacionados con el uso de Internet, lo que se encuentra reseñado en la Política de Uso Aceptable de los Servicios en Internet que se encuentra en <http://www.movistar.com.pe/normas-y-condiciones>. Asimismo, se deberá respetar las normas que regulan el envío y recepción de mensajes de correo electrónico con contenido publicitario no solicitado.

- c) No se deben realizar las siguientes actividades: la pornografía infantil, el "spam", infringir el secreto de las telecomunicaciones y la protección de datos personales; infringir los derechos de propiedad intelectual, realizar actividades de "hacking" y similares.
- d) No deberá realizar transmisiones o difusiones de materiales con contenidos que violen la legislación o propagar virus informáticos u otros programas dañinos.
- e) No deberá realizar la reventa del Servicio.

7. RESPONSABILIDAD

TdP asume responsabilidad por la prestación del Servicio en las condiciones pactadas. No asumirá responsabilidad por causas que no le sean directamente imputables, tales como:

- (i) los usos y contenidos de la información a la que acceda a través del Servicio;
- (ii) la información que le sea transmitida por terceros;
- (iii) la información albergada o transmitida en cualquiera de sus formas a través del Servicio que le pertenezca como cliente, siendo el responsable por el contenido de la misma;
- (iv) los desperfectos en los equipos adquiridos a terceros o fuera de garantía. En este caso, usted deberá asumir los costos de reparación respectivos;
- (v) la pérdida de información que pudiese ocurrir al momento de agotarse los GB o MB incluidos en el Servicio.

8. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN

Usted podrá resolver el presente contrato en cualquier momento. TdP podrá suspender el Servicio y/o terminar este contrato de acuerdo a la legislación vigente, si incumple las disposiciones contenidas en el numeral 6 literal a), c) y d) o si después de la contratación se detecta inconsistencia o falsedad en la información o sustentos presentados, se podrá dar fin al contrato de forma automática.

9. CESIÓN

TdP podrá ceder su posición contractual o sus obligaciones a empresas del Grupo Telefónica. De producirse ello, se lo comunicaremos por escrito o mediante una publicación en algún diario de circulación nacional.

10. COMUNÍQUESE CON NOSOTROS

Llamando al 123	Consultas sobre: (i) ciclo de facturación de líneas abiertas; (ii) saldos de líneas control; y, (iii) saldos de MBs.
Llamando al 104	Servicios de información y asistencia. Reporte de robo o pérdida del equipo.
SMS 600	Consulta sobre saldos de línea control, enviando la letra S.
SMS 550	Consultas sobre saldos de MBs, enviando la letra S.
Llamando al (01) 790 0123	Reporte de robo o pérdida del equipo. Averías.

11. DECLARACIONES EN CASO DE PORTABILIDAD

- a) La portabilidad da por concluido el contrato con su actual empresa operadora del servicio de telefonía móvil (la "Empresa"), por lo que deja sin efecto las tarifas y condiciones contratadas con dicha Empresa y contrata con TdP bajo las condiciones del presente contrato, manteniendo el(los) mismo(s) número(s) telefónico(s) y pudiendo utilizar el mismo equipo terminal, a menos que éste no sea compatible con la red de TdP.

- b) El trámite de portabilidad es gratuito y demora 24 horas desde la presentación y procedencia de la solicitud, excepto los días domingos y feriados o el día previo a éstos o cuando se solicita la portabilidad de más de 10 líneas, en cuyo caso el plazo es de 4 días calendario. El Servicio sólo se activará siempre que la solicitud sea procedente. El servicio telefónico puede verse afectado por un plazo máximo de 3 horas mientras dure el cambio de su Empresa a TdP. La entrega del chip y, de ser el caso, del equipo es independiente de la ejecución de la portabilidad, momento en el cual el Servicio se encontrará activo.
- c) El último recibo emitido por la Empresa puede no incluir montos por servicios brindados después de la emisión del mismo, los que serán cobrados posteriormente. La Empresa puede solicitar a TdP la suspensión del servicio telefónico por 30 días ante el incumplimiento en el pago de dichos montos. En caso haya contratado el servicio a plazo forzoso con la Empresa y la portabilidad se realice antes de finalizar el mismo, la Empresa podrá cobrarle las penalidades correspondientes, así como los servicios contratados que no formen parte de la portabilidad.

mis características particulares. Para ello, autorizo a TdP para compartir la Información con las empresas del Grupo Telefónica.

Asimismo, autorizo expresamente a TdP al envío de todo tipo de ofertas comerciales de terceros. La presente autorización no representa una revocatoria a mi actual o futura inscripción en el Registro "Gracias No Insista" para no recibir llamadas, mensajes de texto (SMS) y/o correos electrónicos de contenido comercial, promocional y/o publicitario de productos y/o servicios en general respecto de productos y/o servicios de terceros.

Adicionalmente, autorizo expresamente a TdP a almacenar de manera encriptada y segura los datos que resulten de mi huella dactilar únicamente para fines de validación de identidad durante la relación contractual respecto del Servicio materia de este contrato. Puedo ejercer los derechos de información, acceso, actualización, inclusión, rectificación, supresión y oposición sobre mis datos personales, en cualquier Centro de Atención al Cliente de TdP o al correo electrónico: protecciondedatos@movistar.com.pe.

Autorizo

No autorizo


12. TARIFAS ADICIONALES

Nombre del Plan	Tarifa Minuto/ Mensaje Adicional (\$)					
	Movistar- Otros operadores	LDI (EEUU y Canadá)	LDI - Demás países de América	LDI - Europa y resto del mundo	LDI IMBARSAT (*)	SMS Nacionales (**)
Plan Vuela 4G S/ 199 II	0	0.27	0.27	0.27	12.6	0.08
Plan Vuela 4G S/ 139 II	0	0.27	0.27	0.27	12.6	0.08
Plan Vuela 4G S/ 99 II	0	0.27	0.27	0.27	12.6	0.08
Plan Vuela 4G Inteligente S/ 119	0	0.27	0.27	0.27	12.6	0.08
Plan Portabilidad RPI S/15	0.33	0.33	1.99	2.96	14.76	0
Plan Vuela BP S/ 29	0.49	0.49	1.99	2.96	14.76	0.2
Plan Vuela BP S/ 39	0.49	0.49	1.99	2.96	14.76	0.2
Plan Vuela BP S/ 49	0.49	0.49	1.99	2.96	14.76	0.2
Plan Vuela BP S/ 59	0.49	0.49	1.99	2.96	14.76	0.2
Plan Vuela BP S/ 79	0.49	0.49	1.99	2.96	14.76	0.2
Plan Vuela BP S/ 99	0	0	1.99	2.96	12.6	0.2
Plan Vuela BP S/ 139	0	0	1.99	2.96	12.6	0.2
Plan Vuela BP S/ 199	0	0	1.99	2.96	12.6	0.2
Plan Acceso Voz S/ 20 C	0.49	0.49	0.27	0.27	12.6	0.2
Plan Acceso Datos S/ 20 C	0.49	0.49	0.27	0.27	12.6	0.2
Plan Acceso Total S/ 20 C	0.49	0.49	0.27	0.27	12.6	0.2

(*) Destinos IMBARSAT: Islas Comores, Samoa Occid., Nigeria, Djibouti, Palau, Polinesia Francesa (Tahití), Somalia, Wallis y Futuna, Rep. Democrática de Corea, Vanuatu, Liechtenstein, Kiribati, Guinea Bissau, Groenlandia, Islas Cook., Tuvalu, Santa Helena, Tokelau, Papúa Nueva Guinea, Islas Ascensión, Cuba, Diego García, Salomón, Santo Tomás y Príncipe, Nauru, Falkland, Antártica - Islas Norfolk, Timor del Este, Islas Niue, Así como cualquier llamada satelital.

(**) SMS Nacionales, no incluye internacional ni premium.

Aceptación mediante firma

 TdP Aceptación del contrato mediante firma o huella digital
Fecha: / /	
Hora: / /	

13. CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorizo expresamente a TdP para hacer uso y tratar mis datos personales que brinde durante la contratación del Servicio, así como la información que se derive del mismo, incluida aquella que resulte de la navegación que realice en cualquier página web de TdP ("Información").

El tratamiento de la Información tiene como finalidad la creación de perfiles y ofertas comerciales personalizadas de TdP, o de productos o servicios de terceros, y la adecuación de las mismas a