



osiptel .COM

Año-3
Edición N°14
Setiembre
2016

UN ENFOQUE PREVENTIVO PARA LA SUPERVISIÓN

Se trata de un modelo que impulsa a que las empresas operadoras adopten compromisos de mejora frente a los problemas existentes.



Conoce esta innovadora manera de supervisar para el cambio de comportamiento de empresas operadoras. Pág.4

Operadoras invirtieron más de S/12 millones para cumplir compromisos de mejora . Pág.8

ÍNDICE

BOLETÍN 14 - 2016

- 3 Editorial
- 4-5 Conoce la innovadora manera de supervisar para el cambio de comportamiento de empresas operadoras
- 6-7 El nuevo enfoque de la supervisión del OSIPTEL
- 8-9 Empresas operadoras invirtieron más S/12 millones para cumplir sus compromisos de mejora
- 10-11 Se multaron con S/10 millones a empresas operadoras
- 12-13 El OSIPTEL verifica que la cobertura reportada por las empresas operadoras ofrezca a los usuarios las condiciones establecidas en su reglamento
- 14 Wifi + datos
- 15 Actividades OSIPTEL

Boletín
N°14



Presidente del Consejo Directivo:
Gonzalo Ruiz Díaz

Edición General:
Gerente de Comunicación Corporativa:
Lenka Zajec Yelusic

Coordinación:
Pamela Palacios Pasapera

Colaboración:
Alberto Limache
Cindy Villegas

Diseño- diagramación:
Destaco.pe

Internet: más servicios y cobertura al mismo precio

Con la adjudicación de las bandas de AWS (1.7-2.1 MHz) durante el año 2014 y de la banda de 700 MHz en mayo de 2016, el Perú ha iniciado una nueva era en la provisión de servicios de internet móvil de alta velocidad. Ello ya se viene reflejando en las comparaciones a nivel regional, en las cuales, según Open Signal, en el mes de agosto de 2016, el Perú aparece como el segundo país con mayores velocidades de internet móvil.

El despliegue de las tecnologías Long Term Evolution (LTE), comercialmente conocidas como 4G, a lo largo del país ha sido creciente en los últimos años. A la fecha contamos con 1813 centros poblados con cobertura LTE y se espera que con el desarrollo de los proyectos asociados a la Banda de 700 MHz y la red dorsal de fibra óptica, las zonas rurales comiencen también a beneficiarse con internet de alta velocidad.

La competencia en el mercado de internet sin duda ha sido el gran catalizador. Las cifras de portabilidad y de concentración de mercado, muestran que la competencia sigue siendo intensa en el mercado móvil. En una primera etapa, hemos sido testigos de que el principal argumento competitivo empleado por las empresas han sido los precios. En una segunda fase, y de

manera complementaria, se viene observando que la creciente competencia se ha traducido en mejores ofertas en términos de calidad. En efecto, en las últimas semanas, hemos apreciado agresivas ofertas por parte de las empresas, en las que se pone a disposición del público mayores velocidades de internet y capacidades de descarga a precios similares. Es decir, más servicios al mismo precio.

En una tercera fase, un atributo que será clave como variable competitiva será sin duda, la cobertura en internet de alta velocidad. Ello implicará, entre otros aspectos, continuar con los esfuerzos para reducir las barreras existentes para el despliegue de infraestructura y con el desarrollo de las redes regionales de fibra óptica en el interior del país. En este caso, al igual que en las otras fases, el beneficiado será el usuario; pero ahora particularmente serán los usuarios ubicados en las zonas rurales y más alejadas. ■

GONZALO RUIZ DÍAZ
Presidente del OSIPTEL



Conoce la innovadora manera de supervisar para el cambio de comportamiento de empresas operadoras



Organismo Regulator impulsa que las empresas operadoras adopten compromisos de mejora ante problemas persistentes.

El OSIPTEL implementó un cambio de enfoque en las acciones de supervisión y fiscalización como una nueva estrategia que ha generado impactos reales a favor de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

El enfoque implementado desde el 2013 por el OSIPTEL se denomina PIR: Problema-Intervención-Resultado, y determinó acciones y decisiones del ente regulador que impulsaron que las empresas operadoras adopten compromisos de mejoras a los problemas persistentes.

Según estos lineamientos, el OSIPTEL está realizando acciones para identificar situaciones que causan insatisfacción en los usuarios. Entre ellas, se han monitoreado las interrupciones de servicio, los problemas en la calidad de éstos, la falta de cobertura, y la entrega de información inexacta por parte de las empresas operadoras a los usuarios.

Asimismo, se han identificado hechos tales como contrataciones irregulares de servicios, y problemas en la calidad de atención a los usuarios.

Los problemas identificados impulsaron que el OSIPTEL ejecute acciones tales como cambios en las normas vigentes, refuerce las acciones de monitoreo de la calidad, y aplique medidas preventivas, correctivas y coercitivas a las empresas operadoras.

Además, el ente regulador estableció cronogramas para ejecutar acciones de supervisión, y estableció compromisos de mejora con las operadoras. ■



OSIPTEL EN PROVINCIAS

Las acciones del OSIPTEL en el interior del país también siguieron el enfoque PIR. Los jefes de las Oficinas Desconcentradas realizaron intervenciones y lograron soluciones ante las empresas operadoras, a favor de los usuarios de sus ciudades.

Del total de consultas realizadas durante el 2015 por los usuarios ante las Oficinas Desconcentradas en todo el país, 6,925 (que representan el 44.4% del total) fueron solucionadas por los funcionarios del OSIPTEL sin que el usuario tuviese que iniciar los procedimientos de reclamos.

Estas acciones permitieron que los usuarios puedan ver resueltos sus problemas con el servicio sin necesidad de esperar los plazos que implica gestionar un reclamo.

El nuevo enfoque de la supervisión del OSIPTEL

En la tarea de desarrollar una cultura de respeto y cumplimiento de las normas legales, aplicable tanto a las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones como a los usuarios, el OSIPTEL quiere destacar una de sus tareas principales que es velar por el funcionamiento del mercado, asegurando que las empresas cumplan con sus obligaciones y se respeten los derechos de los abonados y usuarios.

Qué es el enfoque PIR

Problema-Intervención-Resultado

Es un modelo que propicia la mejora de los servicios que brindan las empresas operadoras de telecomunicaciones, a través de la identificación del problema, la intervención oportuna del regulador y la búsqueda de soluciones y no solo responsables.

En esa línea, el Reglamento General de Supervisión vigente incluyó el principio de prevención a través del

cual se establece que el OSIPTEL, de manera adicional a la adaptación de mecanismos correctivos o punitivos que corresponden por el incumplimiento de obligaciones técnicas, contractuales o legales, debe dirigir sus acciones a prevenir la comisión de acciones u omisiones que podrían constituirse en futuras infracciones.

Se establece la figura del monitoreo que comprende a aquellas activadas que realiza el OSIPTEL de manera facultativa con la finalidad de tomar conocimiento del desempeño de las empresas supervisadas y que la Gerencia de Fiscalización podrá comunicarles los resultados, a través de una comunicación preventiva, respecto de una determinada obligación con la finalidad que ésta adopte las acciones correspondientes para solucionar los problemas detectados.

Este enfoque también ha sido desarrollado en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en el cual se establece indicadores técnicos los cuales son verificados mediante el uso de equipos de medición especializados, cuyos resultados son puestos a disposición de los usuarios para que puedan comparar la calidad ofrecida y tomar sus decisiones de consumo debidamente informados.



“Además de ello, se ha previsto la figura del compromiso de mejora, que es un compromiso presentado por la empresa operadora que implica el desarrollo de un conjunto de acciones, cuya finalidad es el cumplimiento de ciertos indicadores de calidad”.

Es así que el compromiso de mejora puede ser presentado cuando las empresas operadoras móviles incumplen los indicadores de calidad de cobertura de servicio (CCS) el cual garantiza la retenibilidad de las llamadas, calidad de voz (CV) que mide el nivel de inteligibilidad de las llamadas y el tiempo de entrega de mensajes de texto. Su ejecución no podrá exceder del siguiente periodo de evaluación. El incumplimiento del compromiso de mejora constituye una infracción grave.

Luego de las supervisiones realizadas en el primer semestre del 2015, se puso a disposición de las empresas los resultados y estas presentaron los compromisos de mejora en 69 Centros poblados. Al segundo semestre del 2015 el OSIPTEL, supervisó si las empresas habían cumplido con el compromiso de mejora y los resultados fueron muy positivos. Las empresas habían cumplido al 100%, para lo cual habían realizado inversiones por S/. 7.6 millones, lo cual permitió beneficiar a 2.6 millones de habitantes con la mejora en el servicio que se venía brindando.

En consecuencia, el compromiso de mejora es una nueva figura técnica-jurídica la cual ha mostrado sus primeros resultados de mejora concreta del servicio. ■

POR ÁNGEL PAZ CORTÉZ
Gerente de Fiscalización y Supervisión de OSIPTEL

Empresas Operadoras invirtieron más S/12 millones para cumplir sus compromisos de mejora

Nuevo Reglamento de Calidad promovido por el Osiptel en base al enfoque PIR impulsó que las empresas apuesten por mejorar sus servicios móviles en el interior del país.

El Reglamento de Calidad del OSIPTEL, que se determinó bajo el enfoque PIR, impulsó la inversión de S/12'140,000 en el primer semestre de 2015, en las zonas donde se detectaron problemas en el servicio de telefonía móvil.

Las inversiones fueron realizadas por Telefónica del Perú, Claro, Entel, y Bitel en cumplimiento de la norma, luego de firmar Compromisos de Mejora de sus servicios móviles en 70 centros poblados del país. Asimismo, el despliegue de estos compromisos benefició a 320 mil usuarios.

Los centros poblados donde se realizaron las inversiones para las mejoras en los servicios están ubicados en las regiones Apurímac, Arequipa, Ancash, Ayacucho, Cajamarca, y San Martín. También se consideraron centros poblados de Pasco, Piura, Huancavelica, Ucayali, Loreto, Lambayeque, La Libertad, Cuzco, Huancavelica, Puno, Tacna y Lima.

Detectan problemas

La calidad en la prestación de la telefonía móvil fue sometida al enfoque PIR, ante la evidencia que este servicio no se prestaba de manera adecuada en parte importante del país. Se detectaron baja calidad de la cobertura, calidad de voz, y tiempo de entrega de mensajes de texto.

La intervención del ente regulador para solucionar este

problema, consistió en la inclusión de nuevos parámetros en el Reglamento de Calidad, que desde el 2015 deben cumplirse de manera estricta por las empresas operadoras. Se fijaron indicadores de calidad móvil e internet: TINE (Tasa de Intentos No Establecidos) que mide la dificultad para concretar llamadas, TLLI (Tasa de Llamadas Interrumpidas) que mide las interrupciones de las comunicaciones y CCS (Calidad de la Cobertura de Servicio) que determina las áreas con calidad de cobertura. También indicadores como la CV (Calidad de Voz) que mide la inteligibilidad de la comunicación-voz, CVM (Cumplimiento de la Velocidad Mínima) por el que se verifica las condiciones contratadas del servicio de internet y TEMT (Tiempo de Espera de Mensajes de Texto) que mide la demora desde que se envía hasta que se recibe un SMS.

En contraparte, el reglamento permitió que las empresas que incurran en incumplimientos de estos parámetros, se comprometan a lograr esas metas con los Compromisos de Mejoras.

Estos acuerdos también determinaron que el OSIPTEL verifique las mejoras de servicio a las que se comprometieron las operadoras y se establecieron cronogramas de supervisiones de campo para certificar el cumplimiento de éstas. ■

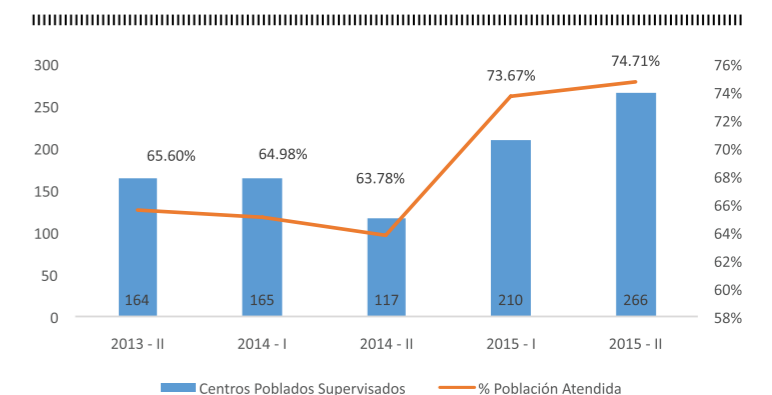
EMPRESA	NÚMERO DE CCPP* SUPERVISADOS	NÚMERO DE CCPP* CON COMPROMISO DE MEJORA	DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON CCPP* CON COMPROMISO DE MEJORA:	POBLACIÓN BENEFICIADA	INVERSIÓN APROXIMADA (S./)	PORCENTAJE DE CCPP* CON COMPROMISO DE MEJORA CUMPLIDOS
América Móvil Perú S.A.C.	169	23	Apurímac, Arequipa, Ancash, Ayacucho, Cajamarca, San Martín, Pasco, Huancavelica, Ucayali, Loreto, Lima.	202 mil	S/.4805 000	100%
Entel Perú S.A.	111	14	Arequipa, Cajamarca, Lambayeque, Piura, La Libertad, Lima, Puno.	22 mil	S/.720 000	100%
Viettel Perú S.A.C.	134	11	Ayacucho, Cuzco, Huancavelica, Lima, Tacna.	65 mil	S/.5000 000	100%
Telefónica del Perú S.A.A.	122	22	Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Huancavelica, Lambayeque, Lima, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Ucayali.	28 mil	S/.1615 000	100%
Total	536	70		320 mil	S/.12 140 000	

*CCPP: Centros Poblados

MAYOR POBLACIÓN ATENDIDA

Antes de aplicar el enfoque PIR, el alcance de la atención del OSIPTEL a los usuarios era de 64.79% de la población seleccionada para ser supervisada. Con el PIR se determinó la fijación de muestreos para la realización de las supervisiones, con lo que se optimizó el uso de recursos. En consecuencia, la población atendida por el OSIPTEL se elevó a 74.71%, al cierre del 2015.

Población atendida por el OSIPTEL en supervisiones



Se sancionó con S/.10 millones a empresas operadoras

El OSIPTEL adoptó la medida ante el incumplimiento de operadoras de los mecanismos de contratación de líneas prepago.

Entre el 2011 y 2016, el OSIPTEL aplicó sanciones a las empresas operadoras por S/.9, 9 millones debido a incumplimientos de las normas de contratación y activación de líneas móviles prepago.

En concreto, el ente regulador constató que las empresas operadoras vendieron líneas prepago sin verificar la identidad de los usuarios contratantes

El OSIPTEL informó además que a la fecha tiene 22 procesos administrativos sancionatorios abiertos por el mismo motivo, contra las empresas operadoras. De establecerse la responsabilidad de las mismas, se podría aplicar multas adicionales por un total S/.26 millones.

Este tema generó gran interés en la opinión pública, debido a que el problema estaba relacionado a la existencia de líneas prepago que fueron contratadas y activadas bajo la suplantación de identidad.

En el marco de la lucha contra la delincuencia emprendida

por el Gobierno, las autoridades policiales y judiciales detectaron que gran cantidad de líneas prepago activadas de manera irregular, fueron usadas para cometer delitos tales como extorsiones o coordinaciones ilícitas desde centros penitenciarios.

Intervenciones

En tal sentido, se realizaron acciones de supervisión en todo el Perú para verificar que se estaban cumpliendo con solicitar el DNI de manera previa a la activación de líneas prepago.

Asimismo, el OSIPTEL sancionó la no conservación de contratos que certifiquen la titularidad de líneas prepagos, y se emitieron multas coercitivas y medidas cautelares a las empresas operadoras.

Como consecuencia, se aplicó sanciones a las empresas operadoras, como el caso de la señora Guisella Taboada Campos, a quien se le atribuyeron más de 17,636 líneas. ■

Sanciones impuestas por procedimientos relacionados a Seguridad Ciudadana

PERÍODO	MULTAS IMPUESTAS EN IUT	MULTAS IMPUESTAS EN S/.
2011 - 2016	2,636	9,899,601

PAS en trámite por infracciones relacionadas a Seguridad Ciudadana

NÚMERO DE PAS* EN TRÁMITE	MONTO DE MULTAS QUE PODRÍAN APLICARSE EN IUT	MONTO DE MULTAS QUE PODRÍAN APLICARSE EN S/.
22	2,821 - 6,700	11'42,950 – 26'465,000

*PAS: Proceso Administrativo Sancionador

SISTEMA BIOMÉTRICO EN MARCHA



Un aspecto relacionado a la supervisión de las normas de contratación y activación de líneas prepago es la implementación del sistema biométrico de identificación. A raíz de la aprobación del Decreto Supremo N°023-2014-MTC, las empresas operadoras deben cumplir con usar el sistema de identificación biométrica para la venta de líneas móviles prepago.

Esta medida se aplica desde junio del 2015 en las oficinas de las empresas operadoras. Según el ente regulador, Telefónica implementó la medida en el 100% de sus centros de venta, mientras que Claro lo hizo al 61.3%. En tanto, Entel y Bitel informaban que aún no habían ejecutado la medida a esa fecha.

Luego de las intervenciones del OSIPTEL para exigir el cumplimiento de la medida, hacia febrero del 2016, se constató que Claro contaba con el sistema biométrico en el 70% de sus centros de venta, en tanto, se corroboró que Entel y Bitel lo tenían en el 76% y 10% de sus tiendas comerciales, respectivamente.



Los supervisores del OSIPTEL realizan mediciones de calidad en los centros poblados rurales del Perú.

El OSIPTEL verifica que la cobertura reportada por las empresas operadoras ofrezca a los usuarios las condiciones establecidas en su Reglamento

Por: Rita Aguilar

Analista legal de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión



El OSIPTEL verifica la veracidad de la información de cobertura remitida por las empresas operadoras.

El Reglamento de Cobertura del OSIPTEL aplicable a los servicios de telefonía móvil y fija con acceso inalámbrico, con excepción de los servicios satelitales, establece las condiciones mínimas que debe cumplir la cobertura que reportan las empresas operadoras. Esta cobertura exige un nivel mínimo de intensidad de la señal, así como, ofrecer a los usuarios la posibilidad de hacer y recibir llamadas que se mantengan hasta su culminación..

Considerando las diferencias de la geografía del país, entre otros factores que pueden afectar la cobertura, el reglamento establece condiciones diferenciadas que garanticen la prestación adecuada de los servicios, dependiendo si el centro poblado reportado con cobertura es urbano o rural.

En cuanto al nivel de la señal de la cobertura radioeléctrica, el reglamento establece un valor mínimo. En el caso de los centros poblados urbanos, se considerará que cuenta con cobertura del servicio de telefonía móvil (voz), si al menos en el 80% del área construida dentro de un poblado (que incluye plaza principal, edificios públicos, colegios, centros de salud, mercados, etc.), se cuenta con este nivel de señal.

En el caso de los centros poblados rurales este valor se exige en un área de 200 metros de radio, alrededor de un punto de referencia. El punto de referencia lo determina el OSIPTEL, considerando que involucre a la mayor parte de la población dentro del centro poblado.

Para la verificación de la cobertura el OSIPTEL ha establecido una metodología de ejecución de mediciones en campo. Estas mediciones también permiten validar la información de las diversas tecnologías por tipo de servicio que

reportan las empresas. Las empresas operadoras reportan al año aproximadamente 36,000 centros poblados con cobertura y el OSIPTEL realiza supervisiones en campo en aproximadamente el 10% de los mismos.

En el caso de los centros poblados urbanos se aplica el procedimiento denominado drive test. En el caso de los centros poblados rurales, la verificación se realiza utilizando equipos móviles, que permiten realizar mediciones en forma manual en cualquier momento y lugar.

Como resultado de estas acciones de verificación se puede evidenciar la falta de cobertura o el incumplimiento, por parte de las empresas, de los parámetros establecidos en el reglamento. En estos casos, el OSIPTEL adopta las medidas pertinentes para que las empresas operadoras cumplan con las obligaciones del reglamento y brinden adecuadamente los servicios contratados por sus usuarios. ■

WIFI

Twitter modificó sus funcionalidades para que los usuarios puedan usar los tradicionales 140 caracteres. De esta manera, los caracteres de fotografías, imágenes en GIF, encuestas y reenvíos de tuits no le quitarán espacio a los textos que escriban los usuarios.



En setiembre se lanzó Reach, la primera red social peruana creada para combatir la delincuencia. El aplicativo usa geolocalización. Actualmente está disponible para smartphones, tablets y cuenta con una versión web.



Spanky Fácil, es el teléfono inteligente recién lanzado al mercado de telefonía móvil en Argentina para los adultos mayores y personas con discapacidad visual. Se caracteriza por 6 iconos grandes en la pantalla y su botón de SOS (RPP).

+ DATOS



Al segundo trimestre del presente año, el OSIPTEL realizó 164,640 orientaciones, de manera personal, en jornadas, charlas, vía telefónica, escrita, por web, correo electrónico, FB y Twitter.



Gracias a la aprobación del Reglamento de Cobertura el número de estaciones base evolucionó de 3,975 de antenas, en el 2009, a 15 mil 184, en el 2015 entre las operadoras Movistar, Claro, Entel, Bitel.



Luego de entrar en vigencia un nuevo reglamento de calidad, las empresas operadoras realizaron un sinceramiento sobre su cobertura y al cierre del primer trimestre de este año un total de 36,757 centros poblados cuentan con conectividad.



Las operadoras ofrecen actualmente 1,517 planes tarifarios de distintas combinaciones de servicios, según información del SIRT del OSPTTEL. El 26% recae a telefonía móvil, 22% en tríos y 21% en dúos.

Actividades del OSIPTEL



Manuel Gerardo Flores Romero, Economista Senior de la División de Política Regulatoria de la OCDE, acompañado de Gonzalo Ruiz Díaz, Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, durante el desayuno de trabajo: "La Calidad Regulatoria del OSIPTEL, desde el punto de vista de la OCDE."

El Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores, Juan Carlos Gonzales Ardiles, participó en la presentación de los Avances de la competencia en el país, al cierre de agosto último.



OSIPTEL realizó mediciones de calidad en el servicio de telefonía e internet móvil en Lambayeque, como parte de sus funciones supervisora y fiscalizadora.



EDUCATEL: los alumnos del quinto año de secundaria del colegio I.E. 119 Canto Bello, ubicado en San Juan de Lurigancho, visitaron las instalaciones del OSIPTEL, donde recibieron una charla sobre las funciones del organismo regulador.



Osiptel recibió certificación de su carta de servicio, luego de una auditoría externa a cargo de AENOR PERÚ.

BUSCANDO

SEÑAL

**¿TU OPERADORA TIENE COBERTURA EN EL LUGAR DÓNDE
DESEAS VIAJAR?**

**AVERIGUALO CON
WWW.OSIPTEL.GOB.PE**