



TV PAGA.
Una mirada al
ordenamiento
de tarifas.
Pág.8

PORTABILIDAD.
El OSIPTEL
propone mejoras
en el mecanismo.
Pág. 10

HACIA UN MEJOR DESEMPEÑO REGULATORIO

Bajo la metodología PAFER, la OCDE inició las evaluaciones que permitirán que el OSIPTEL se acerque a convertirse en un regulador de categoría mundial. Pág. 4

ÍNDICE

4. El OSIPTEL es el primer organismo regulador peruano en ser evaluado por la OCDE bajo la metodología PAFER.
6. En junio estarán listos los lineamientos para evaluar el impacto regulatorio de las normas que emita el OSIPTEL.
8. Ordenamiento de las tarifas de TV Paga: el OSIPTEL responde a las consultas de los usuarios.
10. La portabilidad numérica se moderniza. Entérese de las novedades que propone el regulador.
12. Conozca los cambios propuestos sobre las condiciones de uso de los servicios de telecomunicaciones.
14. WiFi + Datos



Presidente del Consejo Directivo
RAFAEL MUENTE SCHWARZ

**Edición General
Gerente de Comunicación Corporativa**
LENKA ZAJEC YELUSIC

Coordinación
ALBERTO LIMACHE RAMÍREZ

OSIPTEL Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
Calle de la Prosa 136 – San Borja

<http://www.osiptel.gob.pe>

Diseño y diagramación
RAFAEL CHANG LLERENA

NUEVOS RETOS

Nuestra institución se enrumba hacia nuevos escenarios, acorde con los cambios que rápidamente se están experimentando en el sector de las telecomunicaciones. Las nuevas exigencias por parte de los stakeholders de la institución han creado un nuevo entorno, generando la necesidad que el OSIPTEL replantee los hitos a cumplir durante los próximos años.

El compromiso de todos los miembros del OSIPTEL se ha plasmado en el Plan Estratégico Institucional 2018-2022, el mismo que ya está disponible en nuestra página web institucional.

El plan precisa que nuestra misión es promover la competencia del mercado de telecomunicaciones, y garantizar la calidad de los servicios. Asimismo, nuestras acciones apuntan a empoderar al usuario de manera continua, efectiva y oportuna, para fortalecer su capacidad de elección y así generar los incentivos para una competencia más efectiva, que terminará favoreciéndolo.

En ese horizonte quinquenal, nuestras acciones están alineadas hacia una actitud de excelencia en los servicios que brindamos. Los miembros del OSIPTEL también nos hemos comprometidos a que nuestras acciones reflejen valores de transparencia, honestidad e integridad, esforzándonos en mantener un equipo humano que cumpla con los más altos estándares de honestidad.

Finalmente, otro valor que guía nuestras acciones es la innovación. Para el OSIPTEL, innovar es un proceso estructurado presente en nuestras ac-



En la búsqueda de la excelencia, es que destacamos el inicio de la evaluación de la institución a cargo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, bajo la metodología PAFER”.

tuaciones cotidianas. En la búsqueda de la excelencia, es que destacamos el inicio de la evaluación de la institución a cargo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, bajo la metodología PAFER. La revisión del desempeño, transparencia, entorno institucional y organizacional del OSIPTEL nos colocará en la primera línea, junto entes reguladores considerados líderes a nivel global.

En esa misma línea, la implementación de los Lineamientos de Calidad Regulatoria garantizará que las decisiones del OSIPTEL, desde su concepción, tendrán un sólido sustento y una adecuada medición de impacto en términos de costos y beneficios. La predictibilidad y la transparencia de las medidas regulatorias tendrán un impacto positivo en el desarrollo del sector.

En tanto, bajo las acciones a favor de promover la competencia y garantizar la calidad en los servicios, es que se enmarcan los cambios en el sistema de tarifas de la televisión pagada, las propuestas de mejoras al Reglamento de Condiciones de Uso, y al mecanismo de portabilidad numérica.

De cara al futuro, nuestra institución presentará herramientas que implementaremos para el usuario. La renovación de nuestra página web, y una aplicación móvil vinculada a dar mayor capacidad de información al usuario sobre la calidad del servicio, son algunos de los proyectos que, esperamos, dinamizará la competencia no solo por precio, sino también por calidad y en la atención.

Estas son muestras de los nuevos retos que los miembros del OSIPTEL asumiremos durante este año, y la nueva orientación que estamos seguros,

RAFAEL MUENTE SCHWARZ

Presidente del OSIPTEL





UN HITO EN LA REGULACIÓN PERUANA

El OSIPTEL se convirtió en el primer organismo regulador peruano en ser evaluado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Bajo la metodología PAFER (Performance Assessment Framework Economic Review), se revisarán áreas de mejora y oportunidades, que favorecerá el desempeño regulatorio de la institución.

A mediados de febrero, un grupo de trabajo de la OCDE, integrado por Anna Pietikainen y James Drummond, arribó al Perú para iniciar las evaluaciones del entorno institucional y organizacional del OSIPTEL. El objetivo: elevar recomendaciones para la implementación de buenas prácticas regulatorias.

El Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, Rafael Munte Schwarz, explicó que las mejoras fortalecerán el diseño e implementación de la regulación. "Esta evaluación marca un hito importante para el país, y representa una prueba del esfuerzo de

nuestra institución respecto a cómo funciona su marco institucional, y sus políticas normativas y regulatorias", precisó.

Munte Schwarz agregó que el compromiso asumido con la OCDE es un modelo a seguir por otros organismos reguladores. "La Metodología PAFER implica una evaluación del entorno institucional y organizacional, busca identificar el valor agregado que aporta el OSIPTEL al sistema regulatorio y los mecanismos para una mejora continua y se evalúa el desempeño en términos de estrategia, insumos, procesos y resultados", añadió.



Anna Pietikainen, Consejera Política de la OCDE, refirió que el informe final sobre el OSIPTEL se publicará en el primer trimestre del 2019.

+dato

La OCDE es un foro especializado en el que gobiernos de 35 países trabajan conjuntamente para compartir experiencias y buscar soluciones a problemas comunes en el ámbito económico, social y ambiental. Los miembros de la OCDE representan el 80% de la economía mundial.



Ejecutivos de las empresas operadoras asistieron al evento que oficializaba el inicio de las evaluaciones del OSIPTEL.



El lanzamiento de las evaluaciones a cargo de la OCDE concitó el interés de los representantes de sector telecomunicaciones.



← Anna Pietikainen, Consejera Política de la OCDE, concedió una extensa entrevista a Lenka Zajec, Gerente de Comunicación Corporativa del OSIPTEL, la cual se encuentra disponible en nuestras redes sociales.

COMPROMISO PARA MEJORAR LA CALIDAD REGULATORIA



El OSIPTEL anunció que a partir de junio, todas las normas que apruebe contarán con una metodología estandarizada que evaluará sus impactos legales y de costo-beneficio.

En el marco de sus acciones para fortalecer la buena gobernanza y de mejora continua, el OSIPTEL anunció la implementación de sus Lineamientos de Calidad Regulatoria, por medio de los cuales se asegurará el análisis previo de las medidas aprobadas.

Desde el 1° de junio, el OSIPTEL deberá cumplir

con aplicar estos lineamientos, cuya implementación responde a recomendaciones de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE).

Entre los lineamientos, se indica que las medidas regulatorias del ente regulador deberán impulsar la promoción de la inversión privada en el sector de



telecomunicaciones, fomentar la competencia y garantizar la calidad y eficiencia de los servicios.

Asimismo, se compromete a mejorar la transparencia en la emisión de las resoluciones del OSIPTEL. Para tal efecto, se estandarizan los procedimientos de emisión de normas del Consejo Directivo, de cargos de interconexión, así como la aprobación de resoluciones.

Se precisa además que toda norma y regulación, debe contar previamente con la certificación de que ha pasado por el proceso de calidad regulatoria del OSIPTEL.

Los lineamientos también determinan que el ente regulador disponga que los usuarios puedan verificar los procedimientos que se siguen para la emisión de normas. Esta trazabilidad se podrá realizar en la página web del OSIPTEL.

+datos

- ▣ El proyecto normativo sobre los "Lineamientos de Calidad Regulatoria" fue publicado para comentarios en enero de 2017
- ▣ En febrero, se llevó a cabo una Audiencia Pública, donde se dio a conocer a la ciudadanía esta propuesta.
- ▣ Se establecerán mecanismos para comprobar la eficacia de las resoluciones del OSIPTEL, luego de dos años de vigencia.



TV PAGA: MEJOR INFORMACIÓN PARA LOS USUARIOS

El servicio de televisión pagada se ha convertido en uno de los más significativos del sector telecomunicaciones. Por tal razón, la decisión adoptada por el OSIPTEL en marzo, que determina la eliminación del cobro por alquileres o venta de decodificadores, ha generado mucha expectativa entre los usuarios.

A diciembre del 2017, existían 1.8 millones de conexiones del servicio de televisión pagada en el Perú, un 3% mayor al año anterior.

Según resultados de la encuesta ERESTEL 2016 realizada por encargo del OSIPTEL, el 48% de los hogares peruanos cuentan con este servicio. Asimismo, 41% de los hogares cuenta con dos televisores conectados a la televisión pagada.

Esta es la razón por la que tanto interés ha generado la norma emitida por el OSIPTEL, por lo que queremos compartir algunas respuestas ante las inquietudes de los usuarios.



Con la entrada en vigencia de la norma, ¿los decodificadores son gratis?

Los decodificadores no son gratuitos. La empresa está obligada a entregar por lo menos un decodificador, e incluirá su costo en el pago del servicio. Con la implementación de la medida, las empresas lanzarán nuevos planes y adecuarán los existentes, y todos incluirán un decodificador como mínimo. Los usuarios podrán elegir el que mejor se ajuste a sus necesidades.

Mi contrato actual menciona el cobro mensual por el alquiler de decodificadores. Una vez que entre en vigencia la norma, ¿se anularía?

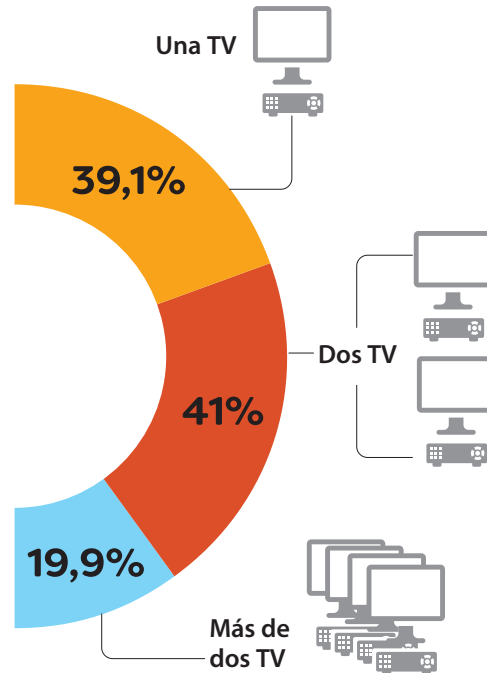


El us
los p
oper
Paga
conco

usuario podrá comparar fácilmente planes que brindan las empresas operadoras por el servicio de TV de cable y tener incluido todos los conceptos de pago en la tarifa final.

Servicio de TV Paga		
Concepto	Empresa A	Empresa B
Oferta comercial	Planes desde 69 soles	Planes desde 89 soles
Instalación	S/1	S/300
Decos	Incluye 1	Incluye 2
Precios de punto adicional	S/XX	S/XX
Otros	Con HD Sin canales Premium	Sin HD Con canales Premium

Número de Televisores conectados a la Televisión de Paga



Fuente: ERETEL 2016

Las empresas no podrán cobrar por alquileres. Los recibos de los clientes actuales serán reordenados. Las empresas deberán incluir al menos un decodificador en todos los planes. Si requieres más decodificadores, las empresas pondrán a disposición planes, según las necesidades de los usuarios.

¿Qué pasa con los usuarios que han comprado los equipos a plazos?

Si compraste el decodificador en cuotas, debes cumplir con ese compromiso adquirido debido a que las condiciones de pago y propiedad se sujetan a lo pactado entre las partes.

Cuando entre en vigencia la norma, ¿voy a pagar menos?

Las tarifas no deberían variar. Sin embargo, la mejor información debe incentivar la competencia por lo que se espera que las tarifas bajen a futuro, más aún cuando los usuarios podrán comparar fácilmente las ofertas que lancen las empresas operadoras.

Si no estoy de acuerdo con las nuevas adecuaciones que la operadora realice al entrar en vigencia la norma, ¿puedo dar de baja al servicio sin pagar penalidad?

Si se puede dar de baja, sin pagar penalidades, siempre que no tengas deudas por el servicio o por financiamiento del decodificador.

Si se considera que el decodificador es parte esencial del servicio de cable y no debe cobrarse por separado, ¿esto también no debería aplicar a los routers en el servicio de internet?

Si bien los routers son necesarios para usar Internet, los usuarios pueden comprarlos en cualquier tienda especializada. Eso no ocurre con los decodificadores, que tienen una tecnología específica en cada empresa operadora.

¿Qué tengo que hacer para que mi contrato que incluye alquiler de los decodificadores, se adecúe a la nueva normativa?

Tratándose de contratos de alquiler, los abonados no tienen que realizar acción alguna adicional para mantener el servicio. Esto aplica si tiene uno o más puntos conectados. La empresa operadora informará los cambios que correspondan al plan de cada usuario.

MEJORANDO LA PORTABILIDAD

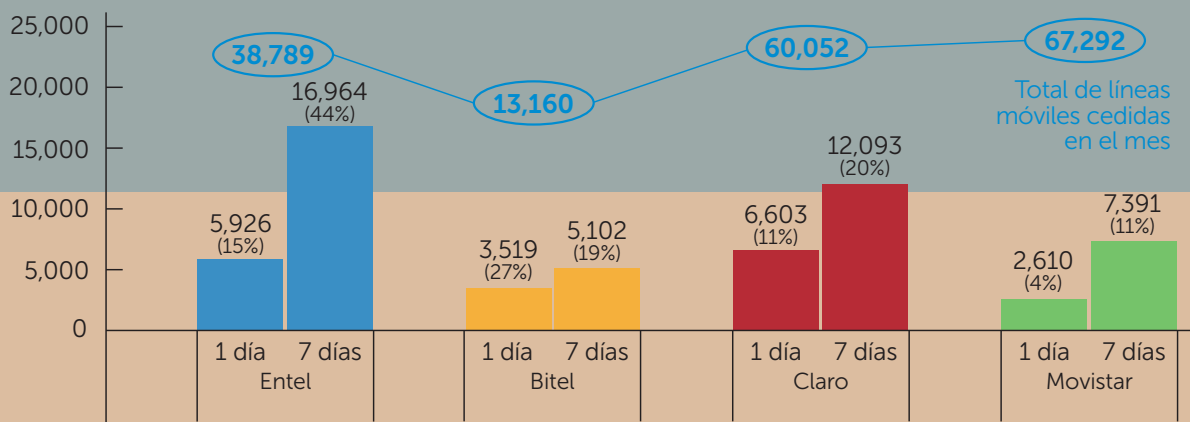
Han transcurrido tres años y medio desde que se relanzó la Portabilidad Numérica, y en ese período de tiempo, más de 7 millones de líneas móviles y casi 120 mil líneas fijas cambiaron de empresa operadora. Con este crecimiento también se evidenció la necesidad de modernizar la herramienta.

De cara a los usuarios, el ente regulador se ha planteado ampliar y ordenar las posibilidades de uso de la portabilidad, con las siguientes propuestas presentadas en un proyecto que fue presentado a la opinión pública en una audiencia pública realizada en enero

1 La habilitación de números que se portan a una nueva red se podrá realizar los domingos y feriados. La medida permitirá que los usuarios accedan a los beneficios de este mecanismo con rapidez y sin demora.

2 Los usuarios deberán permanecer un mínimo dos meses de contratado el servicio para realizar la primera portación. Se detectó que ciertos usuarios luego de unas horas después de haber contratado el servicio con una empresa operadora, procedían a portarse a otra empresa. En varios casos, la razón fue acceder a un nuevo teléfono móvil inteligente. Ese comportamiento no está acorde con los objetivos de incentivar la competencia. Según un estudio del OSIPTEL, en octubre del 2016 las empresas operadoras observaron que entre dos mil y seis mil usuarios se portaban al día siguiente de haber firmado el contrato con la nueva empresa

Líneas móviles portadas dentro del 1er y 7mo día del alta (Oct. 2016)



El 44% de líneas móviles perdidas por Entel en octubre del 2016 (38,789) corresponden a líneas que se portaron dentro 7 primeros días de darse de alta.



Sobre el procedimiento entre empresas

- Las empresas operadoras que ceden usuarios informarán a las empresas que los reciben, sobre la fecha de activación del servicio de la línea que desea migrar.
- Las empresas operadoras que ceden usuarios tendrán un plazo máximo de hasta 2 minutos, para brindar respuesta a las empresas operadoras que captan usuarios, en los procesos de portabilidad.

3 Mayor difusión. El OSIPTEL también propone impulsar acciones conjuntas con las empresas operadoras, para incrementar el conocimiento de los usuarios sobre el uso de la portabilidad. En tal sentido, se intensificará la disponibilidad de información para los usuarios sobre los beneficios de esta herramienta. La mayor difusión se dará a través de mensajes de texto, redes sociales, recibos y llamadas telefónicas.

+datos

- ▣ A febrero del 2018, la portabilidad móvil alcanzó 7 millones 116 mil 611 líneas portadas a nivel nacional.
- ▣ En telefonía fija, se han registrado 119,731 portaciones.

CAMBIOS A FAVOR DEL MERCADO

El OSIPTEL evalúa permanentemente el comportamiento de las empresas operadoras respecto a sus usuarios, previniendo conductas que resulten perjudiciales para el desarrollo del mercado. Por tal razón, se ha propuesto modificar el reglamento de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.



Las propuestas que fueron presentadas en audiencia pública en febrero, tienen por objetivo garantizar y reforzar el derecho de los usuarios a recibir información adecuada y transparente, que les facilite tomar mejores decisiones. Asimismo, se propone limitar algunas prácticas comerciales de las empresas operadoras que restringen los derechos de los usuarios.

Topes de consumo en telefonía móvil

El tope de consumo se cobra como un concepto adicional a los planes postpago, incrementando la facturación mensual por el servicio. Una de las empresas operadoras estableció, además, supuestos en los cuales el tope de consumo se desactiva sin autorización previa del abonado, lo cual genera cobros adicionales al plan contratado. El OSIPTEL propone que los usuarios no paguen montos mensuales adicionales por controlar sus consumos. Para ello, se plantea precisar que la contratación de un servicio "control" implica de por sí, el tope de consumo y éste debe ser gratuito. Propone además que la desactivación del tope de consumo se realice únicamente a solicitud expresa del usuario. Esto implica eliminar la desactivación automática del tope de consumo, lo que evitará consumos adicionales al plan contratado. Esta propuesta va en línea con la práctica internacional y permitirá que el usuario pague exclusivamente por el plan contratado.



Redondeos en consumo de internet móvil

El OSIPTEL propone ordenar los métodos de cálculo usados por las empresas para medir el consumo de internet móvil. Actualmente algunas empresas calculan el consumo de datos por bloques de 200KB. Cualquier consumo extra es redondeado a un nuevo bloque. Es decir, si un usuario usa 210KB, las empresas consideran que consumió 400KB, lo que agota más rápido su plan de datos y eventualmente, lo induce a contratar paquetes adicionales. Por tal razón, el ente regulador propone eliminar el esquema de redondeo, y que el consumo de internet móvil se calcule sobre el uso real de los usuarios.

Flexibilidad en la validación de identidad

El ente regulador planteó la flexibilización de exigencias de validación de identidad para la contratación de los servicios de cable prepago, larga distancia y servicios con interoperabilidad. Se precisa que la presentación física y copia del documento de identidad no será aplicable para los casos en los que la verificación de identidad del usuario que solicita contratar un servicio, se realice a través del sistema de verificación biométrico de huella dactilar.

Así, las empresas operadoras podrán plantear mecanismos distintos para validar la identidad del solicitante del servicio. Se ha previsto que los mecanismos alternativos deberán contar con la aprobación del OSIPTEL, de manera previa.

Contraseña única

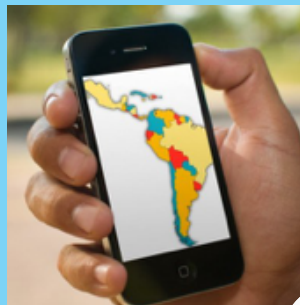
En el 2017 se creó el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles (Renteseq), destinado a la prevención y combate de venta ilegal de celulares. La medida ordenó que las empresas operadoras del servicio móvil implementen un reporte de recuperación de terminales móviles, por medio de la utilización de una contraseña única. Para ello, el OSIPTEL propone establecer que la contraseña se entregue al usuario en forma presencial, al momento de la contratación de los servicios, luego de que su identidad sea validada a través de un sistema biométrico.

Asimismo, a fin de otorgar una mayor seguridad, el ente regulador plantea que la empresa deberá exigir que el abonado modifique la contraseña antes de realizar el primer trámite que requiera su uso, debiendo permitir que el abonado pueda cambiar dicha contraseña las veces que lo requiera. La contraseña, además, podrá ser aplicada en todas las empresas operadoras.





La penetración del **Smartphone en Latinoamérica** llegó a 61.8% a finales del 2017, informó la Asociación Global del Ecosistema Móvil (GSMA) durante el Mobile World Congress



realizado a finales de febrero del presente año.

La aplicación **Whatsapp** presentó una nueva función que permite eliminar mensajes hasta 68 minutos luego de emitidos. Anteriormente, la herramienta permitía eliminarlos luego de siete minutos de lanzado el mensaje.



La plataforma **Youtube** informó que recibe 400 horas de video por minuto. Actualmente, los servidores de esta plataforma tienen un billón de horas de transmisión diaria.

+datos

EL OSIPTEL APROBÓ UNA REDUCCIÓN DE 47% en la tarifa tope de las llamadas de teléfonos fijos de Telefónica del Perú a teléfonos móviles de cualquier empresa operadora. Con ello, la tarifa tope por cada minuto de llamada fijo-móvil bajó de S/ 0.12 a S/ 0.06 (incluido el Impuesto General a las Ventas - IGV).



LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL continuó su tendencia ascendente y en febrero del 2018 creció 2.75% respecto al mes anterior al alcanzar 486,698 portaciones. Del total de las portaciones, 63.4% corresponde a líneas móviles prepago y 36.6% a líneas postpago.

EL CARGO DE TERMINACIÓN MÓVIL, que es el pago que exigen los operadores por permitir que las llamadas de otras empresas inicien o acaben en sus redes, se actualizará anualmente, informó el OSIPTEL. Además, el ente regulador decidió que en el 2018, se aplicará un cargo único de US\$0.00661 por minuto tasado al segundo, sin IGV.



OSIPTEL ALERTÓ A LOS USUARIOS a no dejarse engañar por los tramitadores que han convertido en un "negocio" el mecanismo de "Reclamo" en los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, televisión por cable e Internet.

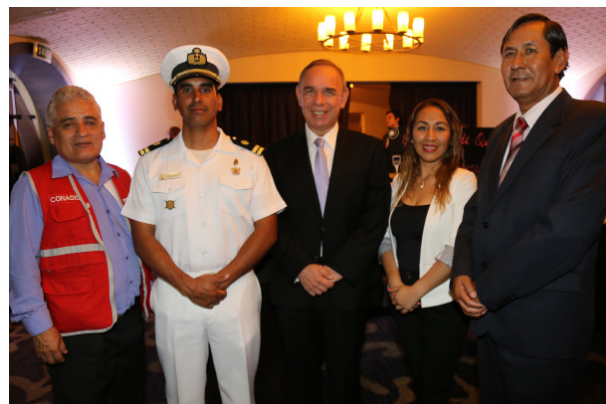
ACTIVIDADES DEL OSIPTEL



El OSIPTEL sostuvo una reunión con los representantes de las empresas operadoras para supervisar las acciones de despliegue de infraestructura de telecomunicaciones que implementaron con motivo de la visita del Papa Francisco al Perú. La reunión fue liderada por el presidente de la institución, Rafael Munte, y contempló las acciones realizadas en Lima, Trujillo y Puerto Maldonado.



El OSIPTEL convocó audiencias públicas para someter a opinión de los interesados, las propuestas de modificaciones al Reglamento de Condiciones de Uso, al Reglamento de Portabilidad y a la norma para la Prestación del Servicio de Televisión Pagada. Las audiencias fueron presididas por Rafael Munte, presidente del OSIPTEL.



El OSIPTEL realizó una conferencia de prensa con los medios de comunicación y un encuentro con las principales autoridades de La Libertad, a fin de informar sobre el estado de las telecomunicaciones en la región.



OSIPTEL ALERTA

No te dejes engañar por los tramitadores que ofrecen "congelar" el pago de tus servicios.

Esta mala práctica viene saturando los canales de reclamo del OSIPTEL, prolongando los plazos para resolver los reclamos que legítimamente presentan los usuarios.



www.osiptel.gob.pe

 /OsiptelOficial  @OSIPTEL  /OsiptelOficial  Osiptel Oficial