



MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA CONECTIVIDAD

A raíz del aislamiento social por 15 días para controlar el Coronavirus en el Perú, el OSIPTEL dictó una serie de medidas para garantizar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones.

Pág. 4



ÍNDICE

4. OSIPTEL dictó medidas para garantizar conectividad en la emergencia sanitaria
6. Teletrabajo: el futuro es hoy
7. OSIPTEL Rumbo a la Transformación Digital
8. Un paso adelante
10. Contrato corto: no más letra chiquita
12. Detener el 'Reflasheo' de líneas móviles
14. OSIPTEL detiene alza de tarifa de Internet fijo de Telefónica



AÑO 7
MARZO 2020

BOLETÍN
Nº 28

RAFAEL MUENTE SCHWARZ
Presidente del Consejo Directivo

CARMEN CÁRDENAS DÍAZ
Edición General
Gerente de Comunicación Corporativa

RICHARD ABECASIS RENGIFO
Coordinación

OSIPTEL Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

<http://www.osiptel.gob.pe>
Av. Del Parque Norte 1180, San Borja

DESTACO Diseño y Comunicación
Diseño – Diagramación

LA REGULACIÓN FUE INDISPENSABLE DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA

PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS

En tiempos de aislamiento social obligatorio de emergencia, la regulación del sector telecomunicaciones fue indispensable para ordenar el funcionamiento de los servicios y garantizar la continuidad de los mismos en buenas condiciones.

Apenas se declaró el Estado de Emergencia, el OSIPTEL solicitó a las empresas operadoras gestionar más ancho de banda para atender las necesidades de comunicación de la población y dispuso una serie de medidas para favorecer que la mayor cantidad de usuarios se mantengan comunicados.

Y considerando que la buena calidad de los servicios podía verse afectada por la saturación del uso de la red. El OSIPTEL también brindó una serie de recomendaciones precisas para que los usuarios hagan un uso responsable de la misma.

Cumplimiento a las normas

El primer trimestre de 2020 fue un período de intensa labor de supervisión y fiscalización en el OSIPTEL. A las acciones habituales que realizamos a nivel nacional, incorporamos acciones de monitoreo a la venta callejera de chips, que tanto riesgo significa para la seguridad de los datos personales de los usuarios.

Después de largo seguimiento a la situación y de realizar operativos callejeros en distintos puntos del país, hemos aplicado sanciones a las principales empresas operadoras por no brindar información clara, veraz y detallada sobre las condiciones del contrato que firman en la vía pública.

Creemos que será una tarea difícil terminar con este



En dos años hemos bloqueado 12 millones de estos equipos y en este mes hemos suspendido cerca de 6 mil líneas telefónicas instaladas en equipos con IMEIs "reflasheados".

tipo de ventas de alto riesgo, porque a pesar de las disposiciones legales y las sanciones pecuniarias anunciadas, ese comercio irregular continúa en las calles. No cesaremos en nuestros esfuerzos y seguiremos en la lucha para brindar más seguridad a los usuarios interesados en adquirir servicios a través de chips.

En febrero pasado, producto también de nuestra labor de supervisión y fiscalización, el OSIPTEL impuso una medida cautelar para ordenar a una empresa operadora que deje sin efecto el aumento que aplicó a sus tarifas de internet fijo, porque no cumplió con el marco legal que regula las modificaciones contractuales de dicho servicio.

Más aun, en otro ámbito de nuestras labores de supervisión y fiscalización, impusimos una multa, la más alta impuesta a un operador en toda la historia del ente regulador, por no remitir compromisos de mejora y por incumplir los compromisos de mejora presentados, conforme a lo establecido en el Reglamento de Calidad.

Reflasheados, ya no más

Continuamos implementando la tercera etapa del Renteseg y si antes solo se bloqueaban los equipos con IMEIs inválidos, hoy suspendemos las líneas de los equipos que

fueron "reflasheados" para mantenerlos activos a pesar del IMEI inválido.

En dos años hemos bloqueado 12 millones de estos equipos y en el mes de marzo hemos suspendido cerca de 6 mil líneas telefónicas instaladas en equipos con IMEIs "reflasheados". Además de perder su línea, los usuarios comprometidos serán investigados por la Fiscalía.

Nos transformamos para tener usuarios más satisfechos

Nuestra gestión se mantiene en su objetivo de hacer del OSIPTEL una organización reconocida por su innovación y su excelencia. Desde hace dos años, comenzamos a poner las bases de nuestra transformación digital. Nuestros procedimientos están preparados y en breve tendremos un antes y un después en la vida del organismo regulador.

Nuestro reto es que los usuarios tengan mayor satisfacción con los servicios de telecomunicaciones, por lo que hemos desarrollado un decálogo de derechos que todos ellos deben conocer para hacerlos respetar, porque "un usuario informado toma mejores decisiones". ■

RAFAEL MUENTE SCHWARZ
Presidente del OSIPTEL



OSIPTEL DICTÓ MEDIDAS PARA GARANTIZAR CONECTIVIDAD EN LA EMERGENCIA SANITARIA

Apenas el Gobierno estableció la declaración del estado de emergencia sanitaria con aislamiento social para controlar la expansión del Coronavirus en el Perú, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL adoptó una serie de medidas para que las empresas operadoras garanticen la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en todo el territorio nacional.



En esa línea, el OSIPTEL recomendó a las empresas operadoras que se aprovisionen de más ancho de banda en todos los segmentos de la red y prioricen la continuidad de las actividades productiva, educativa, salud y de trabajo a través de medios remotos y virtuales que se soportan en los servicios públicos de telecomunicaciones.

También solicitó a los operadores que evalúen la posibilidad de dar acceso gratuito e ilimitado a mensajería instantánea en todos los móviles (SMS y *Whatsapp*, sin incluir videollamadas), permitir la compartición de toda la capacidad de datos en la modalidad de *Tethering*, incrementar la capacidad de datos en los planes de los usuarios, entre otros.

Asimismo, el regulador emitió una resolución mediante la cual prohibió a las empresas operadoras realizar algunas acciones durante el período de emergencia, como suspender o dar de baja los servicios por falta de pago. También limitó la posibilidad de que los abonados soliciten nuevos servicios, altas, portaciones, migraciones de plan, así como cambios o recuperación de equipos.

A LOS USUARIOS

Pero las recomendaciones no fueron solo para las empresas operadoras. Dada la situación excepcional que se vivió por la emergencia, el OSIPTEL también invocó a los usuarios a usar responsablemente los servicios de telecomunicaciones, priorizando el uso del internet para fines laborales, educativos y de salud, y dejando los videojuegos, Netflix, videos y otras herramientas de entretenimiento para después del horario de trabajo.

De manera específica, recomendó usar mensajería instantánea (*Whatsapp*, SMS, *Messenger*, etc.), descargar archivos pesados solo cuando sea estrictamente necesario y enviar archivos comprimidos o con enlaces de descarga. ■

#YoMeQuedoEnCasa ...y hago uso responsable del INTERNET.

Priorizo el uso de internet para fines de trabajo, educación y salud durante el horario laboral. (8:00 am - 6:00 pm)



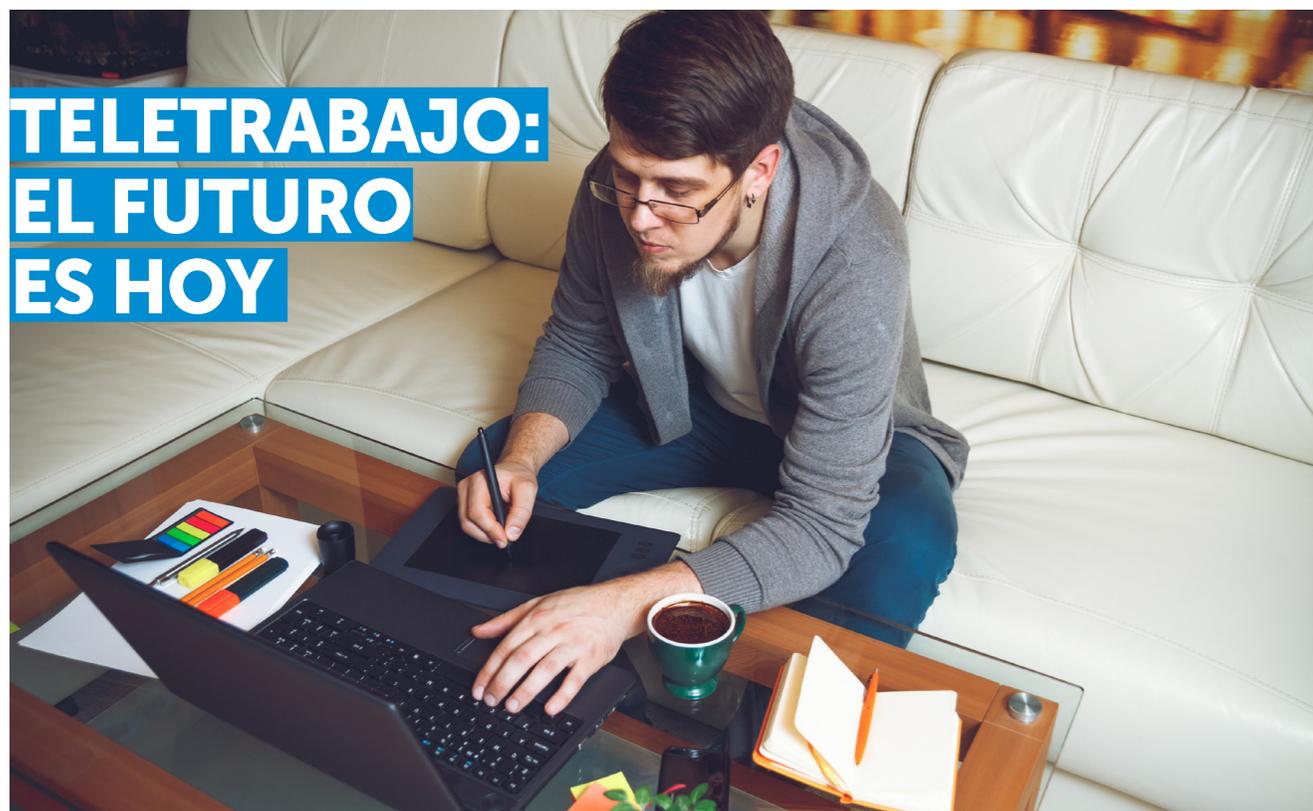
Envío mis archivos grandes comprimidos, o mejor aún, solo el enlace de descarga.



Solo uso las videoconferencias para el trabajo remoto cuando es estrictamente necesario.

De lo contrario, uso mi teléfono fijo o, en segundo caso, el móvil.

Utilizo el internet para la descarga de grandes archivos o documentos sólo cuando es necesario.



TELETRABAJO: EL FUTURO ES HOY

Hace dos años, el OSIPTEL se adelantó y aplicó un esquema de contrato que le permitió optimizar recursos, emplear mejor las tecnologías y sobre todo reducir la carga de reclamos. Hoy, el 10% de la planta laboral de la institución tiene contrato mediante el Teletrabajo.

En efecto, en el año 2018 el OSIPTEL se convirtió en la primera institución pública y el primer regulador en implementar el Teletrabajo a tiempo completo. Dos años después, el 10% de la planta laboral, es contratado mediante esta modalidad

El Gerente General del OSIPTEL, Sergio Cifuentes, explicó que por la rotación constante se tiene entre 40 a 60 colaboradores contratados mediante el Teletrabajo, quienes han logrado revisar y resolver cerca de 200,000 expedientes por año, es decir, unos 17 expedientes diarios.

“Dada la experiencia positiva que hemos tenido con el Teletrabajo, estamos evaluando aplicar el mismo esquema para otras actividades de la institución. Pero, antes, estamos trabajando en el fortalecimiento de nuestro sistema informático para que pueda soportar una mayor conexión externa de trabajadores”, agregó Cifuentes.

“Es que el Teletrabajo te cambia la vida, permite optimizar los recursos, emplear mejor las tecnologías, reducir los tiempos de traslado de los colaboradores y equilibrar la vida familiar y laboral”, subrayó el Gerente General del OSIPTEL. ■

OSIPTEL RUMBO A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Comprometidos en lograr usuarios más satisfechos con los servicios de telecomunicaciones, el OSIPTEL aprobó el manifiesto de Transformación Digital y el Plan de Gobierno Digital con la intención de lograr una mayor eficiencia, optimización de procesos y valor agregado en el sector.



confianza, siempre optimizando el desempeño para propuestas innovadoras que generen un plus adicional al usuario”, subrayó.

Con la Transformación Digital, el OSIPTEL busca contribuir a la modernización del Estado a través del Gobierno Abierto, generando confianza en los ciudadanos respecto a sus interacciones con el entorno digital, haciendo énfasis en la apertura y el tratamiento de los datos, transparencia, participación, rendición de cuentas, seguridad, integridad y privacidad de la información.

En el 2015, el OSIPTEL inició el camino hacia el gran cambio, con la Certificación del Sistema de Información ISO 27001 – Seguridad de la Información; luego, en el 2017, se creó el sistema de Innovación del OSIPTEL. Un año más tarde se realizó el Diagnóstico y Sistema de Vigilancia; y se continuó el 2019 con la formalización de Proyectos y Equipos, se implementó los portales estadísticos como PUNKU, Comparamóvil, Firmas Digitales, además de mejorar el Comparatel. ■

El presidente del OSIPTEL, Rafael Munte Schwarz, explicó que la Transformación Digital consiste en una nueva forma de hacer las cosas. “En la institución venimos trabajando mediante el uso de tecnologías de la información, lo que permite adaptarnos rápidamente a un mundo en constante cambio con el objetivo de lograr una mayor eficiencia, optimización de procesos y valor agregado para los usuarios”.

En la Transformación Digital, agregó Munte Schwarz, situamos al usuario como el centro de nuestras acciones, identificando sus necesidades y expectativas, que nos permitan crear nuevas experiencias, a través de los servicios digitales accesibles, inclusivos, intuitivos, eficientes y seguros. “Buscamos ser una institución ágil, adaptándonos al cambio con flexibilidad con equipos de trabajo motivados en entornos colaborativos y de

UN PASO ADELANTE

El OSIPTEL elaboró un decálogo con el A,B,C de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. ¡Conoce tus derechos, infórmate!



1. Libertad de Elección

Tienes derecho a elegir el servicio, planes tarifarios y promociones que más te convengan.



2. Contrato de Servicio

Tienes derecho a recibir electrónicamente o físicamente el contrato de servicio.



3. Continuidad y Calidad

Tienes derecho a contar con un servicio ininterrumpido y de calidad.



4. Problemas con el servicio

Tienes derecho a reclamar y tu empresa operadora está obligada a darte un código de reclamo.



5. Información

Tienes derecho a solicitar información clara, detallada y actualizada antes, durante y después de contratar cualquier servicio.



6. Facturación

Tienes derecho a recibir electrónicamente un recibo de pago con el detalle del plan contratado. Si deseas el recibo físico, deberás solicitarlo a tu empresa operadora.



7. Portabilidad Numérica

Tienes derecho a cambiar de empresa operadora y mantener tu número de teléfono fijo o móvil.



8. Baja del Servicio

Tienes derecho a dar por terminado el contrato cuando lo desees, sin ningún condicionamiento.



9. Bloqueo del Equipo Móvil por Robo o Pérdida

Tienes derecho a reportar ante tu operador, el robo o pérdida de tu equipo móvil para que sea bloqueado y se suspenda el servicio.



10. Accesibilidad

Todos tenemos derecho a acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones, sin distinción de raza, origen étnico, religión o discapacidad. Las empresas operadoras están obligadas a brindar las facilidades necesarias.



CONTRATO CORTO, CLARO Y AMIGABLE

EL CONSEJO DIRECTIVO DEL OSIPTEL PUBLICÓ PARA COMENTARIOS LA PROPUESTA DE CAMBIO DEL ARTÍCULO 17 DEL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LAS CONDICIONES DE USO QUE BUSCA ESTABLECER UN CONTRATO MODELO QUE CONTENGA INFORMACIÓN CLARA, SENCILLA Y RELEVANTE PARA EL USUARIO.



No más contratos extensos y complejos en los servicios de telefonía fija, móvil, internet, cable (TV de Paga) y servicios empaquetados. El OSIPTEL planteó establecer un contrato corto, claro y único para todas las empresas operadoras, que permita a los usuarios leer rápidamente y entender lo que están contratando antes de firmar.

El Presidente del OSIPTEL, Rafael Munte Schwarz, explicó que la medida busca que los usuarios puedan conocer los detalles del contrato, como condiciones tarifarias, promociones, ofertas, derechos y obligaciones, así como los procedimientos de migración, portabilidad, baja de servicio, entre otros.

"Los contratos, tal como están hoy, no funcionan. Los usuarios no los leen por su complejidad, su lenguaje jurídico y su extensión, y porque cada empresa y cada servicio tiene un contrato distinto", aseguró el titular de la institución.

En efecto, según un sondeo realizado en los Centros de Atención del OSIPTEL, en el 2019, más del 70% de los usuarios afirmó que no leyó su contrato antes de firmarlo porque lo consideraba muy extenso o complejo (56%) o porque no era necesario (20%).

En tanto, el 54,24% consideró que los modelos de contrato que usan las operadoras son muy malos.

¿Qué busca la medida? Para el presidente del OSIPTEL "un contrato corto y claro permitirá corregir la desigualdad de la información que perjudica a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y empoderarlos para que puedan ejercer sus derechos a plenitud".

Munte explicó que cuando los usuarios no leen los contratos, desconocen sus derechos y sus obligaciones, por tanto, no saben cómo actuar frente a determinadas situaciones.

¿Cuándo entrará en vigencia? El Consejo Directivo del OSIPTEL ha dado el primer paso. Ha dispuesto la publicación de la propuesta para modificar el artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso para establecer el Contrato Modelo, con la intención de recibir comentarios hasta abril próximo.

Una vez aprobada la nueva norma, la Gerencia General tendrá 90 días para preparar el nuevo contrato modelo, que se viene trabajando en coordinación con las empresas operadoras. "Calculamos que para este año, esperamos tener listo el contrato corto", puntualizó. ■



DETENER EL 'REFLASHEO' DE LÍNEAS MÓVILES

En el mes de febrero último, las empresas operadoras móviles suspendieron más de 5,700 líneas telefónicas de usuarios cuyos equipos fueron bloqueados por tener IMEI inválido, pero que habrían sido nuevamente alterados o "reflasheados" para continuar operando.

Estas acciones se realizaron en cumplimiento estricto de lo dispuesto por las Normas Complementarias del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad – RENTESEG, aprobado a comienzos de año por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.

Con ello se estableció las normas a aplicarse en la tercera fase del RENTESEG; asimismo se propone como novedad que las empresas operadoras realicen bloqueos semanales de equipos con IMEI inválidos, la suspensión de las líneas que se detecte reincidencia (reflasheo) e informar al Ministerio Público sobre aquellos abonados que utilizan equipos móviles "reflasheados", quienes podrían afrontar investigación fiscal.

Es así que las empresas operadoras bloquearon en el mes de febrero más de 5,700 líneas telefónicas de usuarios cuyos equipos fueron bloqueados por tener IMEI inválido, pero habrían sido activados alterando el código IMEI.

Investigación fiscal

Asimismo, de acuerdo con la norma vigente, el OSIPTEL podrá informar al Ministerio Público sobre aquellos abo-

nados que utilizan equipos móviles "reflasheados", para que proceda con las investigaciones del caso.

En varias oportunidades, el OSIPTEL ha invocado a la ciudadanía a que colabore con la seguridad ciudadana comprando equipos móviles en lugares formales que ofrezcan las garantías necesarias, e informándose adecuadamente a través de la herramienta COMPARAMOVIL: <https://sociedadtelecom.pe/compamovil/>.

El ente supervisor también ha reiterado la recomendación a los usuarios para, antes de adquirir un equipo móvil, verifique si el IMEI lógico (que aparece digitando *#06#) coincide con el IMEI físico, impreso en la parte posterior del mismo (debajo de la batería del equipo, bandeja de la SIM card, etc), porque de no ser así, se trataría de un IMEI alterado". ■

+ DATOS

A través del RENTESEG se han bloqueado 11'596,633 de equipos con IMEI inválido entre el periodo 2018-2019 de equipos con IMEI inválido en el periodo 2018 – 2019.

OSIPTEL DETIENE ALZA DE TARIFA DE INTERNET FIJO DE TELEFÓNICA



En enero de este año, la empresa Telefónica decidió subir un promedio de S/ 13,7 a sus tarifas de 524 planes de internet fijo, que afectó a 1,7 millones de usuarios, esto es, casi el 90% de su plana total de abonados. El hecho motivó la intervención del OSIPTEL, pero el presidente de la institución descartó que las medidas adoptadas respondan a un control de precios.

Aunque el aumento vino acompañado de una mayor velocidad de navegación, el usuario no valoró positivamente la decisión de la empresa, toda vez que la mayoría ya tenía planes con velocidades mayores a 30mbps y no le interesaba tener más. Por ello, el descontento se generalizó.

Luego de analizar el impacto del alza de la tarifa de Telefónica y evaluar el comportamiento de la oferta y la demanda, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL observó que la operadora –que tiene el 70,2% de la participación de mercado de internet fijo– estaría ejerciendo una posición de poder en perjuicio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Por ello, el 14 de febrero el ente supervisor emitió una medida cautelar que dejó sin efecto el incremento de tarifas y ordenó la devolución del monto cobrado por ese concepto y, adicionalmente, dispuso –a través del Consejo Directivo– un plazo de tres meses para la revisión de las tarifas de internet aplicadas por Telefónica.

Sobre el particular, el presidente del OSIPTEL, Rafael Muelle, aseguró que no se está pensando en una regulación o control de precios, ni tampoco habría por qué llegar a ese extremo si el mercado no lo amerita.

TARIFAS MÓVILES.

Este año, Telefónica no solo subió las tarifas de in-

ternet fijo, también incrementó las tarifas móviles. Pero hay que tener cuenta que se trata de mercados diferentes, por tanto, tienen tratamientos distintos. En telefonía móvil hay cuatro operadores, y Telefónica, si bien tiene mayor participación que las otras tres, ese porcentaje llega solo al 33.4%. La competencia es intensa y el costo de cambio es muy bajo.

En este caso, lo que el OSIPTEL hace es supervisar que la empresa cumpla con informar el alza de tarifas a los usuarios con diez días de anticipación, y al OSIPTEL con 15 días de antelación. Después de eso, el usuario tiene que saber que, si no está de acuerdo con el servicio que recibe, puede activar distintos mecanismos como por ejemplo, la migración de plan, la portabilidad numérica o, en caso extremo, la baja del servicio.

MULTA A TELEFÓNICA

Otro hecho relevante ocurrió en este primer trimestre. El OSIPTEL confirmó en segunda instancia 92 multas impuestas a Telefónica del Perú S.A.A. –por un total de S/31'764,000 (7,387 Unidades Impositivas Tributarias – UIT)–, por no remitir Compromisos de Mejora y por incumplir los compromisos de mejora presentados, conforme a lo establecido en el Reglamento de Calidad. Esta es la multa más alta impuesta a un operador en toda la historia del ente regulador. ■

¿Sabes qué es PUNKU?



INGRESA A:

<https://bit.ly/2MgG89L>



Descarga la información
en archivos Word, PDF y Excel



Es una novedosa herramienta del OSIPTEL
para acceder a datos estadísticos del
Sector Telecomunicaciones.



Datos de desempeño
por servicios



Estadísticas
de precios



Cobertura móvil
por tipo
de tecnología



Portabilidad,
entre otros

