

COMUNICADOS TODO ES MEJOR



2024



COMUNICADOS

TODO ES MEJOR

2024

Comunicados todo es mejor

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

Calle de la Prosa n.º 136, San Borja

Rafael Munte Schwarz

Presidente ejecutivo

Sergio Cifuentes Castañeda

Gerente general

Carmen Cárdenas Díaz

Directora de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

Revisión de contenidos:

Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia

Dirección de Fiscalización e Instrucción

Dirección de Atención y Protección del Usuario

Cuidado de edición:

Reynaldo Fernández Campos

Omar Herrera Villanueva

Producción general y edición:

Fábrica de Ideas

Fotografías:

Omar Lucas

Archivos: OSIPTEL, Diario El Peruano, Freepik Company S. L., Arkiv Perú

Primera edición

Diciembre 2023

Tiraje: 300 unidades

Hecho el depósito legal en la Biblioteca

Nacional del Perú n.º 2023-12211

Impresión:

Quad/Graphics Perú S. R. L.

Av. Los Frutales 344, Ate

Teléfono: 205 3700

Todos los derechos reservados.

Queda rigurosamente prohibida, sin la autorización de los titulares de los derechos, bajo las sanciones establecidas en las leyes vigentes sobre la materia, la reproducción parcial o total de los artículos, fotografías e infografías de esta publicación por cualquier medio o procedimiento electrónico, mecánico, fotocopia, grabación, etc., y la distribución de ejemplares mediante alquiler o préstamo público.





En el **OSIPTEL** creemos que donde se coloca una nueva antena, una torre, llega un mensaje de esperanza y desarrollo. Gracias al avance de las telecomunicaciones podemos cubrir las necesidades emocionales, educativas, laborales, médicas o de entretenimiento.

Ha pasado el **TIEMPO** y la combinación del **TALENTO** de muchos peruanos y la **TECNOLOGÍA** ha logrado que todos estemos más y mejor comunicados. Nuestro trabajo, ejercido con **TRANSPARENCIA** contribuye a esta búsqueda de **TRASCENDENCIA** que impacte positivamente en las personas, dinamice el sector e incluso sea referente más allá de nuestras fronteras.

Este libro busca plasmar el destacado papel desempeñado por el OSIPTEL en las últimas tres décadas de transformación de las telecomunicaciones. Cada relato presentado en estas páginas, refleja la esencia de nuestra organización, la valiosa contribución de nuestro equipo y su proactivo enfoque de trabajo orientado a impactar positivamente en la calidad de vida de los peruanos.

ÍNDICE

Capítulo 1: TIEMPO	8
UNA APUESTA CONSTANTE: INTEGRAR A LOS PERUANOS	10
El poder es de los usuarios	24
<i>Cambiando la historia de las telecomunicaciones en el Perú</i> (Jorge Kunigami)	32
Capítulo 2: TALENTO	34
NO UNO, SINO MUCHOS: EL VALOR DE UN EQUIPO QUE CONECTA A LAS PERSONAS	36
Tres pasos que mejoraron la comunicación	54
Conectar la experiencia con la innovación: una pedagogía particular	60
Ayacucho doblemente conectado: con el arte y con el mundo	64
<i>Un compromiso con el conocimiento y la excelencia</i> (Gonzalo Ruiz Díaz)	70
Capítulo 3: TECNOLOGÍA	72
UNA CRUZADA MÓVIL QUE BENEFICIÓ A TODO UN PAÍS	74
El retador camino de la interconexión	82
Herramientas al servicio de los usuarios	88
<i>Una institución que entiende las necesidades de los usuarios</i> (Guillermo Thornberry)	92

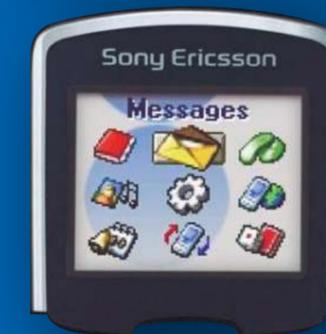
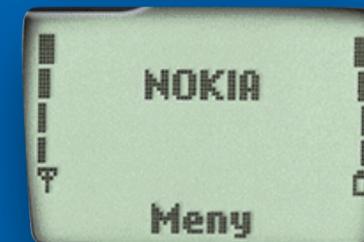
Capítulo 4: TRANSPARENCIA	94
UN ECOSISTEMA DIGITAL BASADO EN LA CONFIANZA	96
De la batalla por las tarifas a la victoria por la calidad del servicio	106
El multiplicador efecto de escuchar todas las voces	110
Conectando oportunidades en San Martín	116
El guardián de las telecomunicaciones en la selva	124
<i>Ser transparentes: la clave de nuestro éxito</i> (Edwin San Román Zubizarreta)	130
Capítulo 5: TRASCENDENCIA	132
EL PODER DE GENERAR UN CAMBIO: TRES DÉCADAS DE CRECIMIENTO	134
Cuando nos comunicamos, nos sentimos más cerca	154
El verdadero costo de una llamada: el valor de estar seguros	160
Camino a la excelencia regulatoria en telecomunicaciones	164
<i>Transformando vidas a partir de las telecomunicaciones</i> (Rafael Munte)	168
DESAFÍOS PASADOS Y FUTUROS	172

CAPÍTULO 1



Si en 1994 el Perú miraba desde la cola el despegue tecnológico regional,

hoy en día es uno de los protagonistas más innovadores. Con la aparición del OSIPTEL, hace 30 años, el país ha sabido convertir esta amenaza en una gran oportunidad: aprendió de los errores, asimiló los aciertos y ha construido un modelo propio que es referente internacional. El tiempo de adaptación ha sido crucial.



Ese mismo tiempo es el que hoy juega en favor de miles de usuarios quienes, acompañados del regulador, se han convertido en los verdaderos protagonistas de uno de los mercados más dinámicos y competitivos en Latinoamérica.



UNA APUESTA CONSTANTE:

INTEGRAR A LOS PERUANOS

Hace 30 años se inició la transformación de las telecomunicaciones en el Perú. Con un enfoque centrado en ofrecer mejores servicios a las personas, surgió el OSIPTEL.

La creación de este organismo fue el punto de partida para impulsar la apertura del sector a las inversiones y permitir el ingreso de nuevas tecnologías para generar oportunidades a millones de peruanos.

Luis Enrique Yabar Silva tenía solo 25 años en 1994. Había concluido sus estudios de ingeniería electrónica en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) y necesitaba hacer sus prácticas profesionales cuando, en el mismo campus de su universidad, se topó con un aviso que requería practicantes en su especialidad.

En esos años, contar con un teléfono fijo en casa era una misión casi imposible para millones de peruanos. El caso de Luis no era la excepción, así que cuando postuló, dio como referencia el número

telefónico de un amigo. Cuando este recibió la llamada que citaba a Luis a una entrevista, no entendió el nombre de la institución, pero anotó la dirección de su oficina en Miraflores.

Se trataba del OSIPTEL, un organismo que solo tenía dos meses de creado y en el que Luis comenzaría su carrera profesional, donde tendría una primera tarea muy especial: elaborar un plano de las redes de telecomunicaciones que tenía el Perú en ese momento, el cual hoy ilustra los inicios de la labor de la institución. "Tuvimos que recopilar la información que estaba en papeles, formar una base de datos y luego hacer el plano que consistía en un mapa de 2 metros por 1 metro y medio que se puso en una pared de la oficina para que tengamos a la vista dónde estaban las redes y dónde faltaban", detalla Luis. Hizo ese encargo con otros dos practicantes. Les llevó casi seis meses.

Su creación en 1994 forma parte de una década que se caracterizó por cambios sustanciales para el Perú.

Desde entonces, han pasado más de treinta años. Hoy con la sabiduría que da mirar las cosas en perspectiva, Luis Yabar, actual supervisor principal de la Dirección de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL, recuerda ese plano no solo como su primera misión en la institución, sino con el profundo significado detrás del encargo de construir un mapa del Perú para que los profesionales de este organismo tuvieran siempre a la vista todos los puntos a nivel nacional que estaban inco-

Inicio de funciones Con la instalación de su primer consejo directivo, el OSIPTEL surgió como un ente regulador y agencia de competencia para promover el desarrollo de más y mejores servicios públicos de telecomunicaciones para los peruanos. Además, inició su función reguladora, supervisando el cumplimiento del contrato ley suscrito por Telefónica del Perú para el servicio de telefonía fija e implementó un sistema de atención al usuario, un desafío que impulsó la creación de un marco regulatorio para la protección y defensa del usuario de telecomunicaciones, la definición de sus derechos y los procedimientos.



Si bien han transcurrido tres décadas del inicio de actividades del OSIPTEL, el 26 de enero de 1994, las bases de creación de este organismo se establecieron tres años antes, el 5 de noviembre de 1991, cuando se promulgó la "Ley de Telecomunicaciones". Esta permitió al Estado transferir al sector privado la responsabilidad del desarrollo de las telecomunicaciones, pero manteniendo bajo su responsabilidad la función reguladora. "Esta norma buscaba que las telecomunicaciones sirvan para el bienestar de los ciudadanos del país, desde el inicio ese fue el objetivo", precisa Rafael Muelle, actual presidente ejecutivo de la institución.

La "Ley de Telecomunicaciones" que fue aprobada a través del Decreto Legislativo 702, declara de necesidad pública el desarrollo de telecomunicaciones y aprueba normas que regulan la Promoción de Inversión Privada en telecomunicaciones.

Desde 1970 hasta 1990, las telecomunicaciones se centraban casi de manera exclusiva en la telefonía fija. En ese periodo, este servicio estuvo a cargo de Entel y CPT, es decir, un solo proveedor monopólico que ofrecía una cobertura limitada y deficiente. La inversión en el sector dependía de los recursos públicos disponibles, pero como estos eran exiguos, la infraestructura estaba paralizada.

La norma creó, además, el OSIPTEL como una entidad adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), a la que se le encargaron seis funciones claves. Al mismo tiempo, empezó la desmonopolización progresiva de la telefonía fija local y de los servicios portadores de larga distancia nacional e internacional, lo que llevaría a una subasta pública internacional de un paquete de acciones de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (Entel) y la Compañía Peruana de Teléfonos (CPT) en febrero de 1994.

Esta subasta fue ganada por Telefónica Internacional de España. Y se tradujo en una serie de cambios para las telecomunicaciones en el país. Por ejemplo, se fusionaron ambas empresas y se creó Telefónica del Perú (TdP), con la cual el Estado peruano firmó un contrato para la venta de líneas y para brindar el servicio local y de larga distancia nacional e internacional de telefonía fija en régimen de concurrencia limitada por cinco años. Desde 1994 hasta 1999, Telefónica del Perú fue la única operadora en el mercado nacional.

En ese periodo también se establecieron compromisos de expansión y modernización del servicio telefónico, lo que incluyó aumento de líneas, reducción del tiempo de espera para la instalación de nuevas líneas, teléfonos públicos en 1500 centros poblados, entre otras obligaciones.

Uno de los logros destacados de la gestión de Jorge Kunigami, quien lideró al OSIPTEL desde 1993 hasta el 2002, fue la fiscalización y supervisión del cumplimiento de las metas de expansión de líneas y mejoras en la calidad de servicio de Telefónica.



LA COMPAÑÍA PERUANA DE TELÉFONOS brindaba el servicio de telefonía local para Lima Metropolitana.



Tras cumplir con su primer encargo, Luis Yabar pasó a integrar el equipo que supervisó la calidad del servicio en el país, lo cual era parte del cumplimiento del contrato ley. "Prácticamente no había redes de teléfono fijo en el Perú, era un bien escaso a nivel nacional, y la instalación de teléfonos públicos era poquísima. Al firmar el contrato, TdP se comprometió a la instalación de más teléfonos públicos y a mejorar la calidad del servicio porque, por ejemplo, solo para reparar un teléfono, pasaba mucho tiempo, entonces se implementaron indicadores de calidad", comenta.

La supervisión era complicada porque no había mucha información sistematizada y disponible en computadoras, la mayor parte



EN LA DÉCADA DE 1970 se registraba una limitada cobertura del servicio: hasta el 40% de llamadas telefónicas no se llegaban a concretar.



CON ESTA PORTADA, el diario *El Peruano* informaba sobre el ganador de la subasta pública y su impacto en el país.

estaba en papeles. “Cuando íbamos a supervisar, debíamos ubicar manualmente a quién le pertenecía una línea de teléfono. Se iba a una mesa donde estaban las fichas de cada línea, como las fichas de las bibliotecas, donde se registraban todo, hasta las fallas”, recuerda Luis. Se fijaron metas progresivas para TdP. Y poco a poco fueron mejorando sus redes y pasando toda la información proveniente de estas a las computadoras.

También se supervisaron las instalaciones de teléfonos públicos, lo que llevó a Luis a los pueblos más alejados del Perú, donde Telefónica debía instalar el servicio. La tarea del OSIPTEL fue verificar el correcto funcionamiento de estos nuevos equipos. “En esos años, la meta era que hubiera un teléfono cada 500 personas, pero en los lugares más alejados no había nada. Si el único teléfono se malograba, las personas tenían que caminar hasta el siguiente pueblo, que podrían ser 5 o 10 km, para hacer una llamada de emergencia. En ese sentido, soy testigo directo de que el desarrollo de las telecomunicaciones ha servido bastante al país y OSIPTEL ha contribuido a que Telefónica cumpla con lo que eran sus obligaciones, porque si llegábamos y el servicio no era bueno o no se reparaba a tiempo, se le iniciaba procesos sancionadores”, señala Luis.



Entre 1994 y 1998 se aplicaron tarifas de telefonía fija como parte del cumplimiento del Programa de Rebalanceo Tarifario, que estaba estipulado en el contrato con TdP. Se buscaba que las tarifas de telefonía local y de larga distancia se nivelaran en forma gradual con los costos de cada servicio, eliminando los subsidios que hacían que las tarifas de llamadas locales fueran baratas y las de larga distancia, las más caras.

El rebalanceo consistió en llevar las tarifas a su nivel de costos en un programa de ajustes trimestrales. Sergio Cifuentes, actual gerente general del OSIPTEL, tuvo en sus manos esta difícil misión en 1997. Ese año daba sus primeros pasos en este organismo, al ingresar como economista junior.

EL PRIMER CONSEJO DIRECTIVO DEL OSIPTEL, encabezado por Jorge Kunigami, se instaló el 26 de enero de 1994.



TdP cumplió con lo estipulado en el contrato ley un año antes de la fecha fijada, por lo que se acordó que el periodo de concurrencia limitada finalizara en agosto de 1998.

A partir de 1998, cuando finalizó el monopolio legal de Telefónica, se abrió el mercado de telefonía fija, promoviendo la inversión privada, la generación de competencia, así como el acceso universal a los servicios. Así se amplió la labor del OSIPTEL, ya que se necesitaba la supervisión de la calidad de los servicios y la atención de cada vez más usuarios.

Dado que el fin de periodo de concurrencia limitada con TdP, prevista para el 27 de junio de 1999, se adelantó once meses, el Gobierno inició un proceso de estudio y consultas con expertos nacionales e internacionales para establecer el marco legal adecuado para preparar el terreno hacia la apertura del mercado de telecomunicaciones.

Se creó la Comisión Técnica de Telecomunicaciones (CTT), en 1997, que debía proponer un cronograma de actividades, criterios técnicos y modificaciones al marco legislativo que se requería para iniciar el régimen de libre competencia en los servicios públicos de telefonía fija y los servicios de portadores de larga distancia nacional e internacional. El OSIPTEL tuvo a cargo la secretaría técnica de la CTT. Todo ello se plasmó en un documento denominado “Modelo Perú”, el cual, después de un proceso de consulta pública, dio paso a la norma marco “Lineamientos de Políticas de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones”, que fue publicado el 5 de agosto de 1998 a

Desde sus inicios, el OSIPTEL se ha centrado por promover un mercado competitivo que priorice brindar un servicio de calidad a sus usuarios.

SEIS FUNCIONES CLAVES

FUNCIÓN REGULADORA

Puede fijar las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones, establecer sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades y dictar las disposiciones que sean necesarias para ello. Esta facultad se ejerce previa evaluación de las condiciones del mercado que justifiquen su intervención, garantizando la calidad y eficiencia económica en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

FUNCIÓN NORMATIVA

Dicta los reglamentos o normas que regulan los procedimientos a su cargo, así como 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. Adicionalmente, tiene la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, así como por el incumplimiento de las disposiciones regulatorias y normativas. Esto comprende la potestad de aprobar su propia escala de sanciones.

FUNCIÓN FISCALIZADORA Y SANCIONADORA

Califica infracciones e impone medidas correctivas según corresponda a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como de las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.

FUNCIÓN DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Debe conocer y resolver toda controversia que afecte o pueda afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque solo una de las partes tenga la condición de empresa operadora. Concilia y resuelve, en vía administrativa, los intereses entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre entidades o empresas y sus usuarios, así como los conflictos y controversias entre estos. Asimismo, resuelve controversias en la vía arbitral cuando las partes hayan acordado someter sus discrepancias a arbitraje administrativo.

FUNCIÓN DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Resuelve los reclamos de los usuarios en segunda instancia, siempre que estos se encuentren en las materias señaladas en la normativa correspondiente.

FUNCIÓN SUPERVISORA

Verifica el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia; así como el cumplimiento de cualquier mandato, resolución o norma emitida por el OSIPTEL.

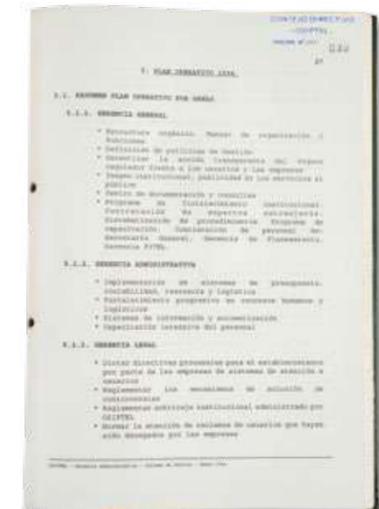
través del Decreto Supremo 020-98-MTC. El periodo de apertura del mercado de telefonía fija se extendería hasta el 2005. “El documento ‘Modelo Perú’ marcaba cuáles iban a ser las reglas de la industria para pasar del monopolio privado a un escenario de industria abierta. Tenía pautas en varias temáticas como numeración, interconexión, en definitiva, lo que tenía que pasar en el país para consolidar la industria abierta”, explica Sergio Cifuentes.



El servicio de acceso a internet se brinda en el Perú desde febrero de 1991. La primera empresa en ofrecerlo fue la Asociación Red Científica Peruana (RCP) y, desde entonces, el número se ha incrementado: hay más de 800 empresas inscritas en el Registro de Empresas de Valor Añadido para brindar este servicio. A la par fue creciendo el mercado de operadoras de telefonía fija y móvil.

La innovación de los servicios de voz, video y datos sobre redes de telecomunicaciones que utilizan el Protocolo de Internet (IP) permitió que estos se ofrezcan de forma integrada o conjunta. A este proceso se le denomina convergencia y ha supuesto un gran impacto en el modelo regulatorio de las telecomunicaciones. A partir de 2006, este sector en Perú ingresa a la aceleración de la convergencia.

Se requirió un marco normativo claro para permitir a los operadores ofrecer servicios integrados y desarrollar redes convergentes, así como garantizar la transparencia en la oferta y calidad de servicios, la portabilidad numérica y la atención al cliente. Todo lo anterior con la finalidad de generar confianza en los servicios convergentes. Más jugadores en el campo de las telecomunicaciones impulsaron el desarrollo de tecnologías inalámbricas, que demandaban menores costos de expansión, y la presencia de empresas portadoras de larga distancia con la capacidad para prestar servicios de acceso con sus propios recursos, sin necesidad de contratar los servicios de interconexión de TdP.



ENTRE LOS ARCHIVOS DEL OSIPTEL, se conserva su primer plan de gestión que data de enero de 1994.



La portabilidad numérica es abordada en el capítulo Talento pág. 54



Desde el 2006, las telecomunicaciones en el país iniciaron una etapa de aceleración de la convergencia, es decir, el crecimiento constante en la oferta de servicios de voz, videos y datos.

En abril de 2008, Claro lanza el servicio 3G o tercera generación de transmisión de voz y datos a través de la telefonía móvil. A partir del 2014, se suman más competidores en la carrera por conectar al país: Viettel se convierte en el cuarto operador de telefonía móvil en el Perú. “La competencia en móviles comienza a ser dura y empiezan dinámicas interesantes de las empresas para obtener el recurso esencial que necesitan, que es el espectro radioeléctrico y que está administrado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). Desde el OSIPTEL recomendamos al MTC cómo gestionar el espectro radioeléctrico de forma que garantizara una mayor competencia en el futuro”, recuerda Luis Pacheco, director de Fiscalización e Instrucción (DFI) de la institución, que anteriormente dirigía el área de análisis regulatorio.

En paralelo, surgía la necesidad de comunicación de datos a alta velocidad en todo el país, lo que hizo necesario que el MTC elaborase un Plan Nacional de Banda Ancha. A Luis Pacheco también le tocó representar al OSIPTEL en dicho plan. “Se apuntaba a que hubiera mayor oferta de servicios en general y que no estuvieran concentrados en unas pocas empresas; en buena medida, se ha logrado y actualmente, sobre todo en las comunicaciones móviles y en el internet fijo, hay una serie de empresas que ofrecen fibra al hogar que hace 2 o 3 años no estaban en el mercado. Esto, evidentemente, genera retos para la fiscalización porque ahora no son solamente las cuatro empresas, ahora son muchas más”, comenta Pacheco.

Entre 2002 y 2017, el centro de la labor del OSIPTEL fue la promoción de la competencia. La meta se logró en el primer trimestre del 2023, cuando Claro pasó a tener una mayor participación en el mercado del servicio móvil en comparación a Movistar.

En la expansión de las telecomunicaciones, fue crucial el desarrollo de un marco normativo que permitió que se usaran las torres eléctricas para instalar la fibra óptica de los operadores entrantes, como Bitel y Entel Perú, que tenían complicaciones para llegar a las zonas rurales alejadas. “Se elaboró un marco normativo para obligar a los que tienen infraestructura instalada a compartirla para evitar su duplicación, lo cual abarca incluso a la infraestructura eléctrica, porque hay muchos postes que pueden ser utilizados por las redes de telecomunicaciones, pero los operadores eléctricos se resistían”, recuerda Tatiana Piccini, directora de Atención y Protección del Usuario (DAPU) del OSIPTEL.

Y así, el mandato de compartición de uso de infraestructura del servicio de energía eléctrica permitió el despliegue de las redes y servicios de telecomunicaciones, tanto para el sector privado como para los proyectos para masificar la banda ancha en zonas rurales. Estas normas fueron impulsadas por el OSIPTEL desde el 2005 y continúan vigentes y en constante evolución, tal y como este organismo que, en 30 años de historia, ha sabido adaptarse a la dinámica y demandas cambiantes del sector. ●

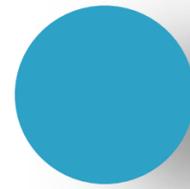
Entre el 2012 y el 2015, la inversión en el sector alcanzó niveles sin precedentes. Esta provino no solo de operadores que ya tenían presencia en el mercado, sino de empresas entrantes, como resultado de las reformas regulatorias implementadas durante la gestión de Gonzalo Ruiz Díaz (2012 – 2017).

EL PASO DEL TIEMPO DE LOS TELÉFONOS PÚBLICOS En 1993 se debían hacer colas para usar estas cabinas. En el 2009, los teléfonos públicos tenían una mayor presencia en la capital y el interior del país.

Crecimiento de usuarios

La evolución de las telecomunicaciones en el Perú ha sido notable en las últimas décadas. Esta expansión se visualiza a través de las siguientes escalas, que ilustran el número de operadores y su participación en el mercado, desde la etapa previa a la creación del OSIPTEL hasta la actualidad.

1970



Compañía Peruana de Teléfonos (CPT)
y Empresa Nacional de
Teléfonos del Perú (Entel)



140 000

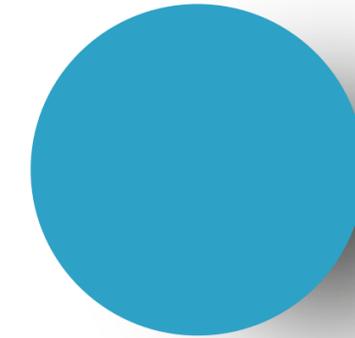
Líneas de teléfono fijo

Había una época en la que apenas el 1.1 % de la población del país contaba con servicio telefónico. El Perú se encontraba bajo un régimen militar y el mercado era dominado por dos empresas estatales: la Compañía Peruana de Teléfonos (CPT) y la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (Entel). Era evidente la necesidad de un cambio en un servicio claramente limitado.



LÍNEAS DE
TELÉFONO FIJO

1994



Telefónica
del Perú



772 390

Líneas de teléfono fijo

Tras la promulgación de la nueva Ley de Telecomunicaciones y, con ello, la constitución del OSIPTEL, un operador privado entra en juego. Telefónica de España gana la subasta pública por cuatro años de concesión, fusiona ambas empresas estatales y crea Telefónica S.A.A.. El servicio empezaba a expandirse a más rincones del país.



EL PODER ES DE LOS USUARIOS

Tras la expansión de las redes de telecomunicaciones en el Perú, el OSIPTEL concentró sus esfuerzos en la implementación de normas y medidas que empoderan a los usuarios, quienes cada vez son más conscientes de sus derechos y de la calidad de los servicios que merecen.

En la década de 1970, Jesús Villanueva Napurí, actual miembro del Consejo Directivo del OSIPTEL, recuerda que tener teléfono fijo era una odisea. Era necesario ir a las oficinas de Entel, registrarse y esperar un largo turno hasta que una línea le fuera asignada. Lo último dependía de la disponibilidad de recursos, ya que para suscribir el contrato por el servicio había la obligación de comprar acciones.

La infraestructura deficiente en redes de telecomunicación y los altos costos de las llamadas hacían que tener teléfono fijo fuera un privilegio de pocos. Con el inicio de la promoción de la inversión privada en el sector, los servicios fueron accesibles a más usuarios, lo que fue el punto de partida para reconocer sus diversos

derechos. Uno de los aspectos cruciales en la consolidación de estos derechos ha sido la portabilidad numérica, el mecanismo para cambiar de operadora sin perder el número, ya sea en telefonía móvil o fija.

“La portabilidad numérica ha sido un hito importantísimo porque permitió dinamizar la competencia. Siempre se pensó que el número de teléfono que uno usaba, ya sea en la casa o en la telefonía móvil, era propiedad y de uso del operador; pero con la portabilidad hay un cambio, porque se entiende que el usuario tiene el derecho de tener un número de teléfono independientemente del operador y lo puede usar con cualquiera de las cuatro empresas que hay en el mercado”, señala Jesús Villanueva.

Aunque este mecanismo se implementó el 1 de enero del 2010, se realizaron cambios en la norma porque se detectó que las operadoras efectuaban un traslado muy lento de la línea o interponían obstáculos burocráticos que retrasaban el trámite y desanimaban a los usuarios. El Reglamento de Portabilidad Numérica fue modificado en 2014: se relanzó para la telefonía móvil y se implementó para la telefonía fija. Las modificaciones continuaron en 2018 y 2023.

La portabilidad numérica contribuyó también a promover la competencia entre las empresas de servicios móviles y fijos, ya que estas deben esforzarse por retener a sus clientes mediante promociones, mejores tarifas y servicios de calidad.

Durante la gestión de Guillermo Thornberry (2007-2012) se impulsó la portabilidad numérica. Un año después de su aplicación, un total de 153 000 abonados de líneas móviles ejercieron su derecho a cambiar de proveedor sin perder su número telefónico.

Desde 2012, el OSIPTEL evalúa la satisfacción de los usuarios de servicios móviles, telefonía fija, internet fijo y televisión de pago mediante encuestas telefónicas. El objetivo es conocer cómo perciben la calidad del servicio, su valor, nivel de satisfacción, comportamiento de quejas, fidelidad y otros aspectos.

En respuesta al creciente mercado de los servicios de telecomunicaciones, el 17 de setiembre de 2013, el OSIPTEL aprobó el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de telefonía fija y servicios móviles, el cual estableció estándares mínimos de atención para los trámites que realicen los usuarios.

A partir del 2017, con un mercado tan competitivo, la gestión del organismo regulador se centra en la búsqueda de usuarios cada vez más satisfechos por la calidad de los servicios en telecomunicaciones. “A la fecha, se trata de un mercado creciente de más de 41 millones de líneas móviles. La telefonía móvil tiene presencia en casi todo el país, en realidad, en más de 1500 distritos de 1800 a nivel nacional. Actualmente, alrededor de 51 000 centros poblados, que representan cerca del 93 % de la población, tienen servicios de telecomunicaciones, y sobre todos ellos tenemos que hacer nuestra fiscalización”, indica Luis Pacheco, director de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL.



En el proceso de empoderamiento de los usuarios, la evolución de la tecnología y de los servicios de telecomunicaciones han tenido un impacto significativo en el ahorro del tiempo desde diversas áreas. La más evidente ha sido la comunicación de manera instantánea a través de llamadas de voz, mensajes de texto, aplicaciones de mensajería y redes sociales. Todo ello se generó gracias a la llegada al país de las redes de comunicación móvil de alta velocidad, principalmente de tecnología 4G, que en el futuro será potenciada por la tecnología 5G, cuyo despliegue de infraestructura se encuentra en reciente adopción en nuestro país. Además, ha sido posible el acceso a la información en tiempo real gracias a la expansión de internet y a la mejora de la conectividad, así como a servicios bancarios y al comercio electrónico. Este acelerado desarrollo, que apenas tiene tres décadas, ha transformado la forma en que nos comunicamos y





EL PERFIL DE LOS USUARIOS EMPODERADOS

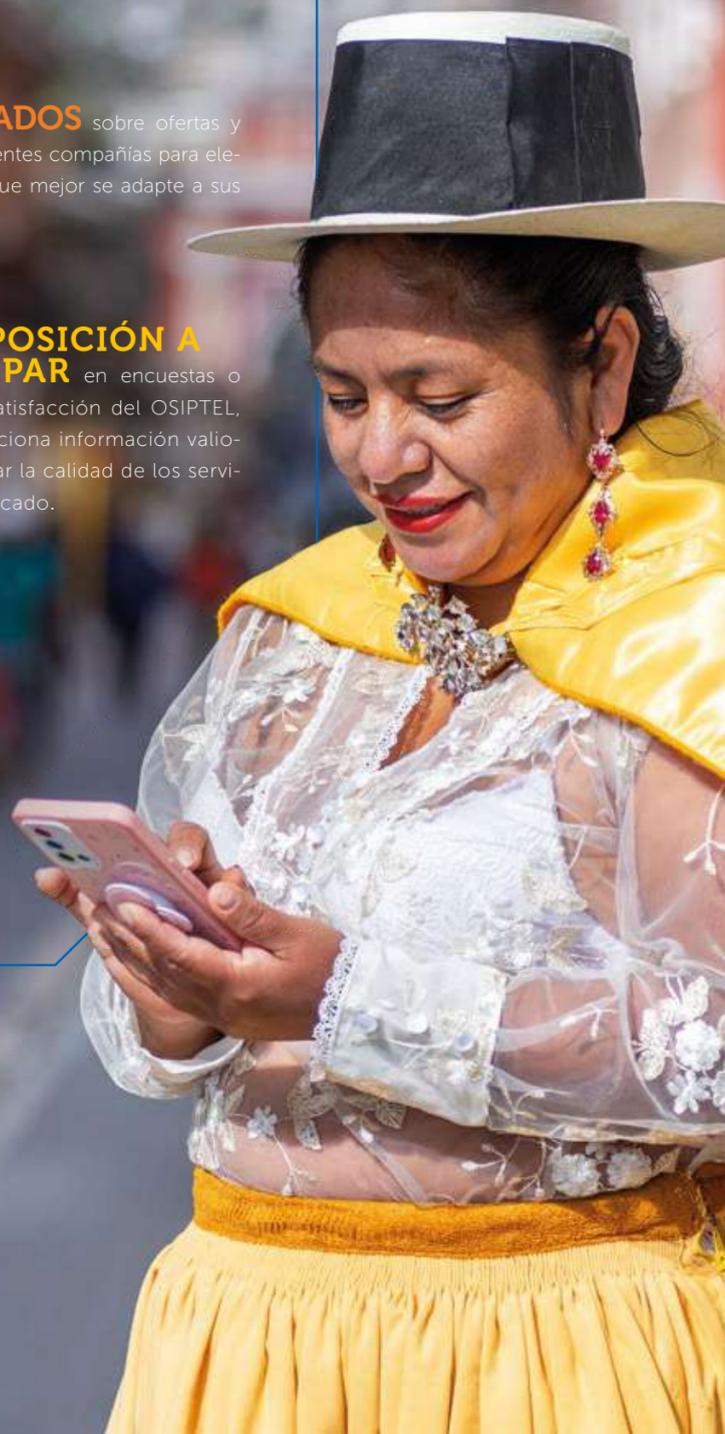
SE TRATA DE **PERSONAS QUE CONOCEN** sus derechos básicos establecidos por la regulación y la ley en materia de telecomunicaciones, lo que les permite tomar decisiones acertadas y exigir un trato justo por parte de las empresas.

DEMANDAN **UNA ALTA CALIDAD** en términos de velocidad, cobertura, estabilidad y atención al cliente. También hacen uso consciente y responsable de los servicios de telecomunicaciones y conocen las implicaciones de sus contratos y términos de servicio.

PRESENTAN **RECLAMOS O QUEJAS** si enfrentan inconvenientes con los servicios ante el OSIPTEL o directamente a las compañías para buscar una solución adecuada.

ESTÁN **INFORMADOS** sobre ofertas y tarifas de diferentes compañías para elegir la opción que mejor se adapte a sus necesidades.

TIENEN **PREDISPOSICIÓN A PARTICIPAR** en encuestas o estudios de satisfacción del OSIPTEL, lo que proporciona información valiosa para mejorar la calidad de los servicios en el mercado.



El universo de los Checa es abordado en el **capítulo Tecnología** pág. 88

El papel decisivo que jugó el OSIPTEL durante la pandemia en el país es abordado en el **capítulo Trascendencia** pág. 134



ha influido en la atención que diversas instituciones públicas ofrecen a las personas para atender sus reclamos y proteger sus derechos. El caso del OSIPTEL no ha sido la excepción.

En sus esfuerzos por realizar acciones de monitoreo y fiscalización permanentes, el organismo ha desarrollado aplicativos que empoderan a los usuarios como **los Checa**, que les ayudan a reducir el tiempo a la hora de hacer reclamos o pedir orientación. También ha desarrollado “expedientes”, donde se puede consultar sobre el estado de apelaciones o quejas que se hayan realizado en el TRASU (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios).

Adicionalmente, se creó la “Guía de información” para saber cómo presentar un reclamo y la plataforma Punku para encontrar datos estadísticos sobre el sector de las telecomunicaciones.

El estado de emergencia por la **crisis sanitaria de la covid-19** puso a prueba la gestión del OSIPTEL, centrada en el bienestar del consumidor. Gran parte de nuestras vidas transcurrieron frente a pantallas de nuestros dispositivos electrónicos. Frente a ello, se emitieron nueve normas para

evitar la interrupción de los servicios por deuda, incentivar el uso de los canales digitales y aplicaciones de autogestión (Mi Movistar, Mi Claro, Mi Bitel, Mi Entel), asegurar la supervisión y la fiscalización remota, entre otras acciones.



Una piedra angular en el proceso de empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones ha sido la implementación en el año 2020 de un nuevo modelo de contrato corto. Este tenía un objetivo concreto: que los usuarios entiendan con más claridad los servicios de telefonía móvil (prepago y postpago), telefonía fija, internet fijo y móvil, así como televisión de paga que adquieren. Se emitió una norma que obliga a las empresas operadoras a usar un contrato corto, el cual es aprobado por el OSIPTEL, para cada uno de los servicios mencionados.

La institución también ha llevado a cabo otras medidas para que los usuarios puedan manifestar su poder de decisión sin ningún tipo de condicionamientos. Una de esas acciones fue la exigencia para que las empresas operadoras implementen un aplicativo web y móvil que facilite a las personas contar con información personalizada sobre sus servicios y la gestión de trámites digitales.

Con ello, los usuarios tienen en sus manos una poderosa herramienta para contratar y finalizar servicios adicionales, migrar a otros planes tarifarios, dar de baja o suspender temporalmente sus servicios, y solicitar el cambio de número y domicilio, y la facturación detallada, principalmente. Además, con el aplicativo pueden acceder y descargar información de los

El OSIPTEL se esfuerza por elevar la satisfacción del usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, proporcionándoles información sobre sus derechos y obligaciones, además de ofrecerles una atención y orientación de calidad.



El OSIPTEL ha puesto a disposición de los usuarios una serie de herramientas digitales diseñadas en un entorno amigable.

contratos de servicios suscritos y de los contratos asociados al equipo terminal o dispositivos adquiridos a la operadora. “Así como trabajamos por mejorar la comunicación interna, también pusimos mucho empeño en crear un diálogo más claro, cercano y amigable con los usuarios”, sostiene Rafael Munte, presidente ejecutivo del OSIPTEL.

En diciembre de 2021, se lanzó el Portal de Información de Usuarios, que permite conocer y comparar el desempeño de las empre-

sas operadoras respecto a la atención de reclamos, quejas, averías, entre otros procedimientos, en los servicios de telefonía fija y móvil, televisión por cable e internet. También se enfoca en las acciones de atención, orientación y protección al usuario ejecutadas por el OSIPTEL.

Ese mismo año, la institución presentó la herramienta, basada en tecnología de Big Data, Panel de Monitoreo de Internet Móvil del OSIPTEL que permite la comparación de la ca-

lidad de experiencia del usuario en el uso del servicio móvil de las operadoras en diversos indicadores como cobertura, velocidad promedio, latencia, entre otros. También está en marcha la implementación del sistema automatizado de medición para la verificación de la calidad del servicio de acceso a internet fijo y móvil. En definitiva, desde la institución se han diseñado normas y procesos centrados en los usuarios y en la mejora de la convivencia con las empresas proveedoras que están al servicio de los peruanos. ●

LOS ÉXITOS CONSEGUIDOS POR EL OSIPTEL nacen a partir de su total compromiso con los usuarios.

En los noventa,

las líneas telefónicas fijas apenas comenzaban a tener presencia en el país, pero con un acceso muy limitado por sus elevados costos.



Líneas telefónicas fijas limitadas a llamadas de voz.



Algunos ofrecían identificador de llamadas y contestador automático.

4828 18

Solo presentaban una pequeña pantalla para mostrar números marcados y funciones básicas.

K
Peso:
Entre 1 a 2 kg.

\$ Hasta US\$1500 solo por la línea fija.

📅 9 años podía demorar la instalación del equipo.

Actualmente,

con el rápido avance de la tecnología la mayoría de peruanos carga con un teléfono en el bolsillo. Los dispositivos móviles, con sus múltiples funcionalidades, han desplazado al teléfono fijo.

K
Peso:
Entre 150 a 250 g.



GPS



Música



Asistentes virtuales



Sensores de movimiento



Juegos



Fecha y clima



Pantalla táctil interactiva de alta resolución



Amplia gama de herramientas y servicios.



Cámara de alta resolución para fotos y videos



Agenda virtual



Aplicaciones y más.



Navegación por Internet



Mensajes de texto



Llamadas de voz.

\$ Desde S/30 en promedio se puede acceder a un teléfono postpago.

🕒 Solo unos minutos toma la activación de la línea.



Conectividad: Conexión a través de redes móviles y Wi-Fi.



JORGE KUNIGAMI
EXPRESIDENTE DEL OSIPTEL (1993 – 2002)

CAMBIANDO LA HISTORIA DE LAS **TELECOMUNICACIONES** **EN EL PERÚ**



A lo largo de estos 30 años de vida institucional, el OSIPTEL ha logrado consolidarse como una organización modelo, tanto en su forma de trabajo como en su comunicación con los usuarios, las empresas del sector y las entidades del Gobierno. Su autonomía, independencia y transparencia le han permitido cumplir su misión de regular y supervisar el acceso a los servicios de telecomunicaciones a más personas, promoviendo, a su vez, un marco regulatorio justo y competitivo. No obstante, su historia no ha estado exenta de desafíos.

Durante los años noventa, el Perú estaba sufriendo de una crisis que lo había convertido en un país inelegible para nuevas inversiones. Esta situación propició una serie de reformas

constitucionales para garantizar la estabilidad jurídica de las empresas nacionales y extranjeras. En el ámbito de las telecomunicaciones, la creación del OSIPTEL fue una respuesta a la necesidad de fomentar la inversión privada. De manera conjunta con la CEPRI Telecom y el MTC, emprendimos un plan de reestructuración del sector que comenzó con un diagnóstico del mercado y la formulación de metas, y cómo podían lograrse.

En aquellos tiempos, el Perú enfrentaba una baja densidad telefónica, una calidad de servicio deficiente y tarifas distorsionadas. La penetración del servicio promediaba apenas el 2 %, lejos del 20 % necesario para considerarse un país bien conectado. Era esencial, entonces, aprender de

otras experiencias, lo que nos llevó a reunirnos con reguladores de Argentina, Chile, Venezuela, Estados Unidos, Reino Unido, España, y Suiza, además de consultores de la Unión Internacional de Telecomunicaciones.

Tras este intercambio de conocimientos, fuimos conscientes que la privatización de los servicios básicos del sector no era nuestro mayor reto, sino solo el primer paso. Nuestro enfoque se dirigió a lograr la expansión, modernización y mejora de los servicios de telecomunicaciones, la transición del periodo de exclusividad a la libre competencia, la fijación de tarifas basadas en los costos del servicio y la ampliación de la cobertura en áreas rurales y pueblos de interés social.

La gestión del OSIPTEL también ha servido como modelo en otros países de la región. Un caso particular es el manejo del Fondo de Inversión para Telecomunicaciones (FITEL), diseñado para atender con servicios básicos de telecomunicaciones, como telefonía pública y acceso a internet, a zonas rurales y pequeños pueblos, que no son prioritarios en un mercado en competencia.

Uno de los factores que ha caracterizado al OSIPTEL, desde sus inicios, ha sido la capacitación permanente de su personal, a través de becas, participación en foros y eventos internacionales, sobre nuevas tecnologías, enfoques legales y económicos. Esos aprendizajes luego son compartidos en todas las áreas de la institución.

La expansión y la modernización de las telecomunicaciones trajeron consigo nuevos servicios, mayor cobertura geográfica y más opciones para los peruanos. Además, propició la creación de una cultura diferente entre los usuarios y las empresas.

Esta actualización permanente del personal, ha permitido que el OSIPTEL mantenga una labor regulatoria eficiente, para hacer frente a la aparición de nuevos servicios cada vez más modernos y con mayores retos de supervisión, regulación, control de la calidad y la protección de los derechos de los usuarios.

En resumen, estas tres décadas han demostrado que aquellos que iniciaron la tarea de crear y poner en funcionamiento el OSIPTEL, así como quienes lo han dirigido desde entonces, han logrado una importante contribución al desarrollo y modernización del país, integrándolo de manera efectiva a la economía global a través de las comunicaciones. ●

CAPÍTULO 2

TALENTO



El equipo comparte una idea clara: trabajar no solo para ser los mejores del país, sino los mejores para el país. La garantía con la que enfrentan los grandes retos del sector de las telecomunicaciones es su carácter técnico y multidisciplinar. Ingenieros, abogados y economistas se han esforzado en trabajar juntos y de manera sinérgica. Es un talento que se gesta en las aulas universitarias, se perfecciona en la institución y regresa actualizado y vivo a la academia de la mano de sus profesionales.





NO UNO, SINO MUCHOS:

EL VALOR DE UN EQUIPO QUE CONECTA A LAS PERSONAS

Si existe una cualidad que retrata con precisión a las personas que trabajan en el OSIPTEL, es el compromiso por crear valor y bienestar en los usuarios. Superar las barreras de la distancia es uno de sus principales objetivos.

Para escribir la frase “supimos entendernos” bastan unos pocos segundos. Sin embargo, llevar su significado a la práctica requiere años, pero sobre todo compromiso, empatía y mucha voluntad. Desde sus inicios, el OSIPTEL ha sabido conformar equipos multidisciplinarios con un perfil profesional y académico. Un grupo humano que puso al ciudadano al centro de su labor y que, desde esa posición, supo innovar para obtener los mejores resultados. “Esa ha sido su principal fortaleza”, sostiene el economista Geoffrey Cannock, quien en 1993 fue convocado por José Escaffi —por ese entonces gerente general de la institución— para diseñar el esquema de gobernanza, privatización y regulación de las telecomunicaciones.

Cuando el OSIPTEL entró oficialmente en funciones, el reto que tenía por delante era enorme: ser el ente regulador de un sector que, durante más de veinte años (1970- 1994), había estado exclusivamente en manos del sector público. Eso había traído consecuencias que perjudicaban al usuario. El sistema sencillamente no funcionaba: a inicios de la década del noventa, uno podía llegar a pagar hasta US\$ 1500 por la instalación de un teléfono fijo y esperar hasta nueve años por su instalación. Ese alto costo impedía que el servicio se masificara tanto en los centros urbanos como en las zonas rurales. Lo mismo sucedía con la telefonía móvil: en 1994, cuando el país superaba los 20 millones de habitantes, solo existían 52 000 líneas móviles.

Tres décadas más tarde, el sector de las telecomunicaciones ha tenido un crecimiento exponencial. En la actualidad, los peruanos preferimos comunicarnos, principalmente, a través de WhatsApp o Telegram para mandar mensajes, audios e incluso crear y compartir *stickers*. Y las cifras confirman ese panorama: en un país que supera los 33 millones de habitantes, existen 41 millones de líneas móviles. Eso quiere decir que cerca de 45 000 centros poblados (lo que representa, aproximadamente, el 94 % del territorio nacional) cuentan con dicho servicio.

Esa evolución fue paulatina, firme y constante. “Había mucha teoría, pero pocas experiencias en materia de regulación de privados. En Europa y América Latina, las telecomunicaciones estaban dentro del sector público”, explica Geoffrey Cannock que, en medio de libros, documen-



Programa de Extensión Universitaria (video)



Programa de Extensión Universitaria

SIN IMPORTAR CRUZAR RÍOS, desafiar las variaciones de temperatura o llegar a pueblos en altura, el personal capacitado del OSIPTEL siempre estará presente para salvaguardar el derecho de los usuarios.

tos y una pizarra que utiliza para desarrollar sus esquemas económicos, recuerda con satisfacción esos primeros años del OSIPTEL.

En ese periodo, ya se había establecido una característica que marcaría el perfil del regulador: una alta especialización en un equipo multidisciplinario en el que destacan economistas, abogados e ingenieros. Un grupo que intercambia ideas, que analiza la información cuantitativa y cualitativa, y que toma en cuenta las experiencias de otros países. “Cuando elaborábamos los reglamentos, se juntaban todas las áreas. Trabajábamos hasta las ocho o nueve de la noche. Había mucha motivación porque sabíamos que estábamos generando un cambio en el país. Las personas se sentían orgullosas de formar parte del OSIPTEL”, afirma Geoffrey Cannock desde su oficina en Apoyo Consultoría, donde es socio del área de Consultoría Económica.

Esa complicidad del equipo es la misma que resalta Carlos Barreda, integrante del Consejo Directivo de la institución. “Aunque ocupábamos distintos cargos, al momento de reunirnos alrededor de una mesa podíamos expresarnos con total libertad. No existían diferencias entre el gerente, el presidente o el secretario general”, relata. Estos encuentros técnicos también contaban con la moderación de un consultor externo. “Trabajamos con diversas consultoras del Reino Unido o de Estados Unidos”, explica Carlos, haciendo hincapié en la constante búsqueda de las mejores prácticas por parte del ente regulador.

Para Tessy Torres, exgerente de Supervisión y Fiscalización, un entorno de estrecha colaboración abre el camino para promover iniciativas innovadoras. “Cuando ingresé al OSIPTEL encontré una institución que destaca por su comunicación efectiva, la coordinación constante y una visión compartida. Esto me brindó la oportunidad de implementar cambios en la gerencia orientados hacia la modernización”, detalla.



Si existe un reto permanente en la gestión del Estado en el Perú, es la continuidad de los programas y las políticas públicas. De acuerdo con un informe del periodista Diego Pajares, publicado en





78 %

de hogares contaban con al menos un dispositivo móvil para conectarse a internet en el Perú hasta el 2019.



150

millones de mediciones mensuales de calidad de internet móvil se realizaron en el 2021.



noviembre del 2021, el promedio más bajo de permanencia de un ministro corresponde al titular del Interior con seis meses; el de un presidente del Consejo de Ministros, ocho meses. En cambio, en el OSIPTEL, la dinámica fue completamente distinta: durante sus 30 años de vida ha implementado una cultura de movilidad profesional interna, lo cual ha generado una labor más integral entre todos sus órganos, direcciones y oficinas.

Uno de los casos más emblemáticos es el de Sergio Cifuentes, actual gerente general. Él empezó su vínculo laboral con el OSIPTEL cuando tenía poco más de veinte años. En ese entonces, estudiaba Economía en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) y laboraba en un banco. “Ingresé a través del primer Curso de Extensión Universitaria. Siempre quise trabajar haciendo políticas públicas, pero en ese tiempo tenía muchas responsabilidades económicas y las prácticas del Estado eran mal remuneradas”, recuerda. Después de ello, ingresaría como practicante a la Gerencia de Estudios Económicos (la actual Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia). El caso de Sergio, más que una excepción, es una tendencia e incluso una regla.

Una mirada a su organigrama lo confirma. Sus tres direcciones —Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC), Fiscalización e Instrucción (DFI), Atención y Protección del Usuario (DAPU)— están dirigidas por funcionarios que se han ‘formado’ en el OSIPTEL. Tatiana Piccini, por ejemplo, ingresó como analista técnico en 1995. Posteriormente, luego de veinte años de labor en normas y políticas regulatorias, asumió la jefatura de la DAPU. “Mi crecimiento personal y profesional está estrechamente ligado al del OSIPTEL. He trabajado con los especialistas que diseñaron los lineamientos para desarrollar el mercado peruano para la entrada de los nuevos operadores”, comenta la ingeniera electrónica.

A esa capacidad técnica se le suma un fuerte compromiso por empoderar a los usuarios para que conozcan sus derechos. Una labor fundamental porque las telecomunicaciones son esenciales para estrechar vínculos entre las personas. Pensemos, por ejemplo, en el periodo previo a la masificación del internet y la telefonía celular, cuando las tarifas de las llamadas en telefonía fija eran onerosas, imposibles de solventar por la mayoría de los peruanos. “Mi papá era



militar. En los primeros años de los noventa, lo habían destacado a la selva. Como no teníamos teléfono fijo, íbamos a la casa de un conocido que sí tenía el servicio para comunicarnos con él. Previamente, se coordinaba la hora de la llamada”, relata Lennin Quiso, al frente de la DPRC. Como Sergio, él también es egresado del Curso de Extensión Universitaria del OSIPTEL.

La anécdota que comparte es una escena que miles de peruanos vivieron por muchos años. Y refleja el impacto que tuvo la privatización de las telecomunicaciones en la población. Por supuesto, la apertura del mercado requería allanar un camino que no siempre fue en línea recta, casi un calco del territorio nacional. Por ejemplo, en plena década de los noventa, miles de peruanos que vivían en el área rural no tenían acceso a la telefonía fija. “Por eso es importante recordar nuestro punto de partida. Otros países de la región empezaron desde un punto más alto. A nosotros, por ejemplo, nos ha costado consolidar el internet fijo”, enfatiza Lennin. Hoy, esa carrera ya tiene importantes victorias: hasta el 2019, más del 78 % de hogares peruanos contaban con al menos un dispositivo móvil para conectarse a internet. Y en el ámbito rural, el internet creció de 2 % a 45 % entre el 2012 y el 2020.

Esas cifras son el resultado del conocimiento desarrollado dentro de las oficinas del OSIPTEL. En esos espacios, la exigencia es un componente esencial. Tal como se ha sugerido, muchos de los ser-

LA DIRECCIÓN DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA, liderada por Lennin Quiso, ha sido clave en el diseño de normas y medidas regulatorias que han dinamizado el mercado y han beneficiado al usuario.

Las direcciones de línea del OSIPTTEL, tales como Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC), Fiscalización e Instrucción (DFI), y Atención y Protección del Usuario (DAPU), están encabezadas por profesionales que han forjado su experiencia dentro de la institución.



vidores públicos del organismo regulador han desarrollado líneas de carrera en diferentes áreas. Eso les ha permitido tener un conocimiento global de un sector que evoluciona rápidamente. A su vez, esa característica los ha impulsado a potenciar sus conocimientos de manera recurrente. “La mayoría de nuestro personal técnico proviene del Curso de Extensión Universitaria. Internamente, también hay capacitaciones, pero lo más importante es el propio impulso por crecer a través de especializaciones y maestrías”, afirma Luis Pacheco, quien además de estar al frente de la DFI es docente en la maestría de Regulación del Servicio Público de la Pontificia Universidad Católica del Perú y en la maestría de Ingeniería de las Telecomunicaciones de ESAN.

El tener funcionarios involucrados en la labor docente crea un círculo virtuoso: muchos estudiantes, que no conocían a profundidad al OSIPTTEL, deciden dar un giro a sus carreras y participar en sus convocatorias laborales. Ese fenómeno le ha tocado personalmente a Luis, que ha tenido la oportunidad de codictar, junto con Sergio Cifuentes, cursos como Fundamentos Técnicos y Económicos del Sector Telecomunicaciones y Regulación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. “Entre el 2014 y 2015, un buen número de estudiantes de la maestría ingresaron a trabajar al OSIPTTEL. Una de ellas me dijo que su razón para postular fueron aquellas clases. Le gustaron muchos los temas trabajados”, relata. Esa persona, afirma Luis, es una de las más brillantes en cuanto a análisis del mercado dentro de la institución.

A 3229 metros de altitud, se encuentra el Tambo Pitecc, en el centro poblado del mismo nombre de la provincia de Accomarca (Ayacucho). Para llegar hasta ahí, hay que atravesar caminos sinuosos de curvas pronunciadas. Es la prueba de manejo más exigente para cualquier conductor. Justamente, para acercar sus servicios a los peruanos que viven en las zonas más alejadas del país o de difícil acceso, el Estado ha creado los tambos. En esos espacios, los ciudadanos pueden, por ejemplo, tramitar su DNI o acceder a Pensión 65.



AL SERVICIO DEL USUARIO El OSIPTTEL orienta a las personas a través de talleres organizados en todo el país, como es el caso de la provincia de Accomarca, en Ayacucho.



COMUNICAR PARA EMPODERAR

A Macky Merino su deseo por servir a las personas la llevó a estudiar la carrera de Traducción e Interpretación. “En esa profesión, tienes que entender a las personas no solo a través de su lengua, sino también de su cultura. Saber qué es lo que dicen, por qué lo dicen y cómo lo dicen te permite conocerlos más y tener un trato directo con ellas”, menciona.

Esa es la visión que la empuja en sus labores como coordinadora del Consejo de Usuarios en la Dirección de Atención

y Protección del Usuario. Un encargo que le ha permitido coordinar y desarrollar en la DAPU actividades de carácter intercultural, como el desarrollo de talleres, *flyers*, *podcast* en lenguas originarias como el quechua. “Hoy en día, si no tienes acceso a la telefonía o al internet, no puedes trabajar o estudiar, menos comunicarte con tus familiares. Por ello, es importante que los usuarios accedan a servicios públicos de telecomunicaciones de calidad y conozcan cuáles son sus derechos. Solo así, cumplimos con nuestra misión que es empoderar a los ciudadanos”, afirma.



LOS COMPROMISOS DE MEJORA HAN INCREMENTADO EL CUMPLIMIENTO DE LAS EMPRESAS OPERADORAS EN UN 64 %

” **LUIS PACHECO**
DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN
E INSTRUCCIÓN

Hasta esa zona ha llegado un equipo del OSIPTEL, liderado por Tatiana, para implementar un taller sobre los derechos de los usuarios en los servicios de telefonía móvil e internet. La misión principal de ese viaje puede resumirse en una idea: escuchar a las personas. “Una de nuestras fortalezas es que tenemos oficinas en todo el país. No estamos sentados en nuestros escritorios, sino que salimos a hacer visitas a los centros de atención de los operadores. Es una práctica que los usuarios siempre agradecen. Nos dicen que cuando estamos presentes, los operadores contestan con mayor celeridad sus inquietudes o reclamos”, explica la directora de la DAPU.

Siendo el Perú un país con geografía accidentada, la movilidad de las entidades públicas es importante y requiere de una cuidadosa logística, que incluye coordinaciones con diferentes entidades del Estado. En aquel viaje, antes de arribar a Pitecc, el equipo del OSIPTEL estuvo previamente en Huamanga y Huanta. En esas ciudades recogieron las preocupaciones de los usuarios, principalmente referidas al corte de la señal telefónica o del internet. “Algunas veces no entra la llamada”, dice una mujer huantina. “Me han subido el plan de mi celular sin avisarme”, reclama otro usuario. “Para hablar con mis hijos que viven en Lima, tengo que subir al cerro” se queja un vecino de Pitecc.

Los miembros del equipo de la DAPU escuchan con atención y anotan las demandas. Cuando detectan que la atención a los usuarios no es la adecuada de acuerdo con la normativa, levantan un acta. “Este documento es firmado por el encargado de la tienda del operador y después se deriva a la DFI. Eso empodera al personal de la DAPU porque tienen la seguridad de que el acta elaborada será parte de un proceso sancionador”, explica Tatiana.

Esa fiscalización puede derivar, efectivamente, en una sanción. No obstante, en el OSIPTEL han desarrollado un mecanismo que produce un doble efecto positivo: mejorar el servicio para los usuarios y evitar cuantiosas multas para las empresas operadoras. Se llama Compromisos de Mejora y ofrece a las empresas operadoras la posibilidad de corregir las fallas en su servicio en un plazo de seis meses. “Este mecanismo se aplica desde el 2015 y hasta el momento ha dado buenos resultados: el porcentaje de cumplimiento alcanza el 64 %. Si hubiéramos sancionado desde el principio, las sumas de las multas habrían sido de S/270 millones y no S/82 millones”, señala Luis para después

(Continúa en la página 48)



Panel de
Monitoreo
Móvil

UN EQUIPO COMPROMETIDO.

De izquierda a derecha.

De pie: Carlos Maesaka (STSR), Kelly Minchán (PP), Lennin Quiiso (DPRC), Wendy Chávez (RR. HH.), Sergio Cifuentes (GG), Rafael Muenta (PE), Cecilia Sobrino (OAF), Luis Pacheco (DFI), Rosario Dongo (OPPM) y Andrés Aguayo (OTI). **Sentados:** Carlos Giles (OAJ), Zaret Matos (STSC), Carmen Cárdenas (OCRI), Gustavo Villegas (asesor de PE) y Tatiana Piccini (DAPU).





La transformación digital de OSIPTEL es abordada en el capítulo **Transparencia** pág. 96

(Viene de la página 45)

destacar el beneficio que reciben los usuarios: más de 18 millones de personas obtuvieron un mejor servicio de las operadoras.

Bajo esa misma lógica enfocada en el bienestar del usuario, la DFI ha llevado sus mecanismos de supervisión hacia la **transformación digital**. Así, en la actualidad, el OSIPTEL cuenta con herramientas tecnológicas que le permiten monitorear las redes de las empresas operadoras. Eso ha contribuido a obtener información valiosa. En el 2021, por ejemplo, obtuvo 150 millones de mediciones mensuales de calidad de internet móvil, a través de la contratación de un servicio de información basado en Big Data. Con esos datos, el organismo regulador implementó el Panel de Monitoreo Móvil que detecta las zonas con problemas de conexión. Toda esa información está disponible para el usuario a través del mecanismo digital Checa tu Internet Móvil. “Siempre estamos incorporando el componente tecnológico a nuestras labores. Ahora se vienen nuevos retos como el Big Data y la Inteligencia Artificial. De hecho, estamos implementando herramientas colaborativas para que los *smartphones* emitan sus datos hacia un centro de información, donde son recogidos determinados parámetros de calidad que podemos aglutinar para evaluar el servicio móvil”, explica Luis.



Las acciones continuas del OSIPTEL, tanto en el recojo de la información como en la observación del funcionamiento de las operadoras, están respaldadas por las políticas regulatorias y de competencia que se han implementado en tres décadas. Se trata de un sistema que se ha modificado de manera progresiva, a la par de la evolución del sector de las telecomunicaciones.

Entre 1994 y 1998 —cuando Telefónica fue el único operador por contrato con el Estado— la principal labor fue de regulación; es decir, calcular las cifras y cargos de acceso del servicio de telefonía. Posteriormente, con el ingreso de nuevas compañías operadoras que ofrecen los mismos servicios (telefonía móvil, internet, etc.), el organismo regulador pasó a la siguiente etapa: diseñar un marco normativo que promueva la competencia y, al mismo tiempo, proteja al usuario.



Regumatel

En ese nuevo escenario, cuando las empresas operadoras competían unas con otras —a través de ofertas y planes novedosos— para aumentar el número de sus afiliados, la DPRC se propuso reducir los costos de cambio de operador. Y lo hizo con un enfoque distinto al usual. “Tradicionalmente, las medidas para promover las competencias están centradas en las tarifas y los cargos de acceso. No obstante, gracias al conocimiento que tenemos de otras industrias, identificamos que los costos de cambio son relevantes. A pesar de ser un mercado con productos homogéneos, las compañías pueden fijar los costos de cambio de manera endógena. Por eso, es importante regular la salida del usuario de un operador”, explica Lennin.

A ese tipo de medidas se han sumado otras que, en conjunto, han beneficiado a los ciudadanos, sin dejar de lado la promoción de la competencia. Una de las más importantes es la llamada portabilidad numérica que permite al usuario conservar su número telefónico en caso quisiera cambiarse de operador. La norma, que se implementó primero en el 2010 (telefonía móvil) y luego en el 2014 (telefonía fija), dinamizó el mercado porque obligó a las empresas operadoras a desarrollar mejores servicios y estrategias para fidelizar a los usuarios. Fue una verdadera transformación al punto que hoy miles de peruanos continúan con su mismo número desde hace una década.



El 16 de diciembre del 2022, el OSIPTEL recibió la presidencia del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de las Telecomunicaciones (Regumatel), una plataforma fundada en 1998 y que agrupa a 23 organismos reguladores de América Latina. En el ejercicio de este encargo dirigenal, el regulador peruano se ha propuesto cinco objetivos, entre los que destacan promover la integración de la región mediante la armonización de las telecomunicaciones, así como abordar temas estratégicos que contribuyan al fortalecimiento del sector.

Esta responsabilidad muestra el reconocimiento internacional que tiene la institución en la actualidad. Lo llamativo es que, antes de convertirse en un referente, el regulador peruano fue un aplicado apren-

NUEVO PERFIL DEL SERVIDOR PÚBLICO

Verónica Zambrano pertenece a esa generación de peruanos que asumieron un compromiso con el país en un momento crítico: los inicios de los noventa, cuando el Perú empezaba a reconstruirse tras una severa crisis económica y social. Pocos años después de concluir sus estudios de Derecho, iniciaría una exitosa carrera en el sector público, especialmente en el ámbito de las regulaciones. “El OSIPTEL tuvo una labor pionera dentro del Estado. Le dio un perfil más moderno al servidor público. En mi caso, por ejemplo, expandió mi mirada como abogada. A ir más allá de la norma, a orientarme a buscar soluciones para problemas concretos”, afirma.

Hoy, ella es la presidenta del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran), donde ha implementado un nuevo enfoque, inspirado en su paso con el OSIPTEL: “Anteriormente, se priorizaba a los usuarios intermedios, es decir, a aquellos que utilizan la infraestructura de transporte para ofrecer un servicio. Ahora buscamos la satisfacción del ciudadano cuando utiliza dicha infraestructura”, explica.

“

REALIZAMOS UN PROCESO DE BENCHMARKING CON REGULADORES DE OTROS PAÍSES Y ESTUDIAMOS EN QUÉ SE EQUIVOCABAN PARA APRENDER Y NO CAER EN LOS MISMOS ERRORES

”

TATIANA PICCINI

DIRECTORA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

diz de las experiencias de otros países. “Hemos tenido mucho apoyo de consultores internacionales. También tomamos como punto de referencia experiencias de los reguladores de otros países de América Latina. Por ejemplo, cuando México abrió su mercado de llamadas de larga distancia con el mecanismo de preselección, analizábamos sus fortalezas y debilidades. Aprendíamos de esa experiencia y creábamos nuestro propio modelo”, detalla Tatiana.

Poco a poco, el OSIPTEL fue acumulando mayor conocimiento e implementó medidas innovadoras en la región. Ese enfoque –que continúa hasta el día de hoy– fortalece su institucionalidad y sobre todo ofrece seguridad al usuario en un contexto particular, mencionado anteriormente: el impacto de nuevas tecnologías como la Inteligencia Artificial y el Big Data en el sector de las telecomunicaciones, tanto en el manejo de datos como en la evolución de los servicios digitales. “Siempre estamos analizando el marco normativo y las agendas reguladoras de los Estados Unidos o de los países de la Unión Europea. Eso nos permite estar actualizados de lo que sucede en el sector a nivel global”, finaliza Lennin. ●



LA RETADORA RESPONSABILIDAD DE **SER UN REFERENTE EN LATAM**



En el ámbito de las relaciones internacionales, el OSIPTEL se apoyó durante sus primeros años en la cooperación y experiencia de otras entidades reguladoras. En ese camino, hubo un momento crucial en el que asumió el desafío de convertirse en un proveedor activo de colaboración y sobresalir como un referente en América Latina.

Esta evolución no se materializó inmediatamente; fue precedida por un proceso de aprendizaje a partir de otros modelos regulatorios. "Cuando llegué al organismo en el 2009, nos encontramos aún en un nivel de demandante; es decir, nuestros técnicos eran constantemente capacitados en los viajes de eventos. Luego, desde la alta dirección, se planteó una nueva visión: priorizar también aquellos espacios en los que podíamos compartir nuestra experiencia", señala Vanessa Castillo, coordinadora de Relaciones Internacionales de la institución.

Estas acciones tuvieron un impacto en el exterior, ya que otras organizaciones percibieron al OSIPTEL como un modelo a seguir. "Empezamos a participar como oradores en diversas conferencias sobre temas especializados. Había un interés genuino de otros países por conocer la estrategia del OSIPTEL para los próximos periodos", reconoce Vanessa. La gestión del ente regulador había llegado a un grado de madurez que comenzaba a ser reconocida en la región.

Debido a esa labor sostenida, la institución ejerció la presidencia hasta en cuatro oportunidades del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de América Latina (Regulatel). La más reciente fue en el 2023, mostrando así su institucionalidad y su impulso por tener un mayor conocimiento del sector. "El elemento más valioso de pertenecer a organismos internacionales es el contacto más directo con diversos reguladores. Intercambia-



mos ideas sobre distintas problemáticas que son comunes. De igual forma, nos permite reconocer nuestras diferencias con otros países", explica Sergio Cifuentes, gerente general del OSIPTEL.

Es importante destacar que el Regulatel es un encuentro que se caracteriza por su flexibilidad. Al ser un espacio de debate exclusivo para reguladores, facilita un intercambio eficaz, ágil, y libre de cualquier carga política. "Ante los retos que enfrentamos para el desarrollo de las telecomunicaciones, es fundamental considerar el rol de los organismos reguladores de adoptar decisiones sobre una base imparcial, objetiva y consistente, sin conflicto de intereses y ajena a alguna influencia", destaca Rafael Muelle, presidente ejecutivo del OSIPTEL. En esa misma línea, Vanessa Castillo subraya el compromiso y la inmensa responsabilidad de liderar este foro, situando a la entidad en una búsqueda continua de la excelencia.

Ese propósito ha impulsado que a nivel regulatorio esta colaboración entre países se refleje en ejemplos notables. Uno de ellos, resalta Vanessa, es la exitosa implementación del *roaming* internacional. "Esta fue una propuesta de hace muchos años en la Comunidad Andina, la cual demandó incansables jornadas de trabajo y hoy es una realidad", afirma. Esa misma trascendencia es la que el OSIPTEL está demostrando en la actualidad, no solo por su presencia internacional, sino por el reto de seguir presentando sus prácticas de manera sólida y transparente al mundo. 🌐

EL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL OSIPTEL, RAFAEL MUELLE, lidera un encuentro sobre buenas prácticas para el desarrollo del servicio de internet móvil en el marco del Regulatel.

TRES PASOS QUE MEJORARON LA COMUNICACIÓN

La expansión y el fortalecimiento de las telecomunicaciones en el Perú, se apoyó –en gran parte– en tres innovadoras medidas implementadas por el OSIPTEL: la tasación de tarifas de tres minutos a uno, el Modelo Perú y la portabilidad numérica.

Aunque han pasado más de 25 años, aún puede recordarlo con claridad. Por ese tiempo, ya había iniciado sus labores como practicante en el OSIPTEL. Entonces, se presentó el que sería uno de los retos más importantes de su carrera profesional: integrar el equipo encargado de elaborar la emblemática norma del cambio de tasación de tres minutos a uno en las llamadas telefónicas. Era 1997 y Sergio Cifuentes, hoy gerente general del OSIPTEL, tenía 23 años. “Trabajábamos hasta la madrugada con un equipo de especialistas. Todos muy preparados”, precisa.

Probablemente, para las generaciones más jóvenes, los llamados nativos digitales, saber el costo de una llamada telefónica sea un asunto

sin importancia. Principalmente, porque prefieren comunicarse a través de mensajes —vía WhatsApp— a un costo mínimo. Sin embargo, a finales de los noventa, cuando el teléfono era el medio más popular para comunicarse a distancia, saber cuánto valía hablar con tus familiares y amigos era fundamental. Era un ítem importante en el presupuesto mensual. Por esa razón, muchos hogares guardaban sus teléfonos en una cajita especial con llave.

Sucede que, antes de 1997, las llamadas se cobraban por cada tres minutos y no por segundos (el sistema actual). Ese cambio tenía que implementarse porque así lo estipulaba el contrato de concesión con Telefónica del

Perú. Por ello, el OSIPTEL realizó una evaluación minuciosa. “El cálculo final debía asegurar que el modelo estadístico ofreciera el verdadero divisor que permitiera que los ingresos de la empresa operadora fueran similares, bajo las nuevas condiciones”, explica. Después de recoger un muestreo de llamadas, ensayar patrones estadísticos y metodologías, hallaron la solución adecuada. “Primero, planteamos un divisor de 2.04, pero este representaba una reducción de ingresos del 30 % para la Telefónica. No obstante, encontramos una solución que, en la práctica, presentaba un divisor de 2.40”, explica Sergio. Para aplicar esta nueva tasación, el OSIPTEL creó la figura del cargo inicial. En otras palabras, una cuota por el uso que financiara el costo de conexión. “De esa forma, se podía cubrir el costo de llamada sin contradecir lo estipulado en el contrato de concesión”, resalta.

Este nuevo sistema provocó que las tarifas telefónicas subieran. Muchos usuarios, salieron a las calles a protestar y no faltó quien acusara al OSIPTEL de no saber dividir correctamente. Los medios de comunicación no tardaron en cubrir la noticia. Fue un contexto con mucha presión. Sin embargo, para Sergio esta etapa significó muchos aprendizajes. “El proceso nos llevó cerca de un año y era el único practicante en el equipo. Fue emocionante”, recuerda.



Desde que inició su vida institucional, el año 1999 era clave para el OSIPTEL. Para ese tiempo, el mercado de las telecomunicaciones se abriría. El fin del monopolio privado permitiría el

arribo de nuevas compañías operadoras y ese nuevo escenario de competencia, provocaría consecuencias positivas para los usuarios, como tarifas telefónicas más bajas.

Ante ese panorama, el organismo regulador decidió elaborar un documento que planteaba las principales directrices para transitar hacia una industria abierta. “Fue un encargo de la entonces llamada Gerencia de Políticas Regulatorias. El propósito era poner reglas claras para la apertura del mercado”, explica la economista Roxana Barrantes, asesora de dicho documento que fue bautizado con un nombre que recogía la visión de futuro del OSIPTEL: Modelo Perú. Se trataba de un oficio que abordaba aspectos importantes del sector como la [interconexión](#).

Su elaboración tomó alrededor de un año, y significó la revisión de casos, el análisis de procesos similares de otros países, la organización de seminarios regionales y el intercambio de ideas con especialistas. “Un detalle fundamental era que sus disposiciones no podían entrar en conflicto con las disposiciones del contrato ley de la concesión. Al tener esa naturaleza no iba a modificarse”, recalca Barrantes.

Para Ena Garland, quien por ese entonces lideraba la Gerencia de Políticas Regulatorias, se trataba de un documento completo, basado en la promoción de la inversión privada. “Hay lugares, como las zonas rurales, donde la inversión no llegaba por sí sola porque no era rentable. Entonces, el Modelo Perú contaba con políticas de acceso universal para abordar este desafío”, destaca.

Su detallada elaboración permitió que el Gobierno de ese entonces tuviera la base técnica adecuada para adelantar la liberalización del

La interconexión es abordada en el **capítulo Tecnología** pág. 82

mercado. De esa manera, en agosto de 1998, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones publicó en el diario oficial *El Peruano* el Decreto Los Lineamientos de la Apertura del Mercado de Telecomunicaciones. Fue un hito histórico, ya que esos delineamientos fueron las bases de una competencia saludable y beneficiosa para los usuarios.

“Cuando preparamos el documento pensábamos que iba a durar aproximadamente cinco años, sin embargo, aunque experimentó ciertas modificaciones, hoy continúa siendo relevante”, sostiene Ena Garland, quien luego se encargaría de su implementación como viceministra de Comunicaciones del MTC tras la apertura del mercado.



Para el 2010, el uso de celulares ya era habitual en miles de peruanos. A su vez, la conexión a internet estaba avanzando progresivamente por el territorio nacional. Así, en grandes y pequeñas ciudades, los comercios de cabinas de internet todavía eran un negocio rentable. Cuatro años después, Bitel y Entel ingresaron al país. Con ello aumentaría el uso del internet móvil. Fue en ese periodo en que los usuarios conquistaron un beneficio más: la portabilidad numérica. En otras palabras, el derecho de todo ciudadano a conservar su número telefónico, en caso decidiera migrar a otra empresa operadora.

“Para implementar este dispositivo nos preparamos mucho: analizamos las experiencias de otros países como Chile y España, e inclu-

so organizamos un encuentro internacional con especialistas en el tema”, explica Tatiana Piccini, quien por ese entonces laboraba en la Dirección de Políticas Públicas y Competencia. De esa forma, la portabilidad numérica se empezó a aplicar para la telefonía móvil y fija, a partir del 2010 y 2014, respectivamente. “El tiempo del procedimiento para conservar el numérico telefónico fue variando con el paso de los años. Al principio era cinco días hábiles, luego se fue acortando hasta llegar a las 24 horas”, precisa Tatiana.

Aunque uno podría pensar que esta medida benefició únicamente a los usuarios, lo cierto es que provocó una mayor competencia entre las empresas operadoras. En esa línea, Lennin Quiso, actual director de la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia, sostiene que, al implementar la portabilidad numérica, se anuló una importante barrera. “Antes de implementar esta medida los usuarios perdían su número automáticamente. Eso les generaba incomodidad y más de un problema”, afirma.

En ese escenario, el funcionario asegura que mucho del éxito de la portabilidad numérica recae en el trabajo coordinado entre las tres direcciones del OSIPTEL. De esa forma, la Dirección de Fiscalización e Instrucción permitió estimar el tipo de monitoreo que requería la aplicación de la norma. En tanto, la Dirección de Atención y Protección del Usuario puso en evidencia los problemas que pueden afectar a las personas al momento de ejecutar la portabilidad numérica. “Todo ello nos permitió enriquecer la versión final”, destaca Lennin.

“Evidentemente, no se trata simplemente de establecer un derecho. Desde su implementa-

SERGIO CIFUENTES, gerente general del OSIPTEL, cuenta con 27 años de experiencia en la institución. Ha estado presente en los momentos claves de la evolución de las telecomunicaciones en el Perú.



LA PORTABILIDAD NUMÉRICA impulsada por el OSIPTEL contribuyó a equilibrar la competencia entre empresas operadoras, beneficiando a los usuarios en todo el país.

Y TÚ, ¿A QUÉ RED PERTENECES?

Podía preguntarse en las afueras de un salón de clases, en una reunión de amigos o incluso en una cena familiar. Era, ciertamente, una consulta recurrente: ¿Eres Red Claro o Red Movistar? Durante los primeros años del siglo XXI, la competencia comercial en las telecomunicaciones era entre dos compañías operadoras.

Si uno navega por YouTube, puede encontrar más de un comercial —tanto de Claro como de Movistar— que promociona sus redes privadas. No era un tema menor para

los usuarios, ya que, en esos años, las tarifas de telefonía móvil eran altas, especialmente si se llamaba desde un operador a otro. Por ese motivo, las campañas de marketing para captar más clientes destacaban el sentimiento de pertenencia, de formar parte de un grupo selecto, en donde se encontraban tus familiares o amigos. Ese lado emocional tenía un complemento comercial: entre los miembros de una misma red había diferentes beneficios como mensajes de texto gratuitos, y descuentos de hasta el 50 % en llamadas. Y eso hizo que los miembros de muchas familias optaran por un mismo operador para así comunicarse con mayor frecuencia, sin preocuparse del costo. Eran las características de una época que terminó para abrir la puerta a un mejor escenario.

Disfruta nuestra cobertura

Revisa tu cobertura en cobertura.claro.com.pe



MÁS DE 2.72 MILLONES DE LÍNEAS MÓVILES cambiaron de operador al primer semestre de 2023.

ción se ha hecho un seguimiento constante”, agrega. En esa línea, hay que recalcar que en los últimos cinco años, el OSIPTEL ha realizado varias modificaciones en la portabilidad numérica con el propósito de hacer más eficiente su implementación. Hoy, por ejemplo, durante el proceso de migración, la interrupción de la línea del usuario no supera las tres horas.

Comprobar la efectividad de la medida es muy sencillo: es común que las operadoras llamen

a los usuarios para ofrecerles tarifas especiales, planes con promociones de llamadas libres, y paquetes de datos con acceso gratuito a redes sociales. Y si queremos enfocarnos en el aspecto cuantitativo, estas cifras pueden ayudarnos: en el 2019, tan solo en el mes de mayo, casi un millón de líneas móviles cambiaron de operador; y entre el 2014 y el 2021 se efectuaron más de 32 millones de portaciones. Aunque haya tardado, la libertad de decidir ahora es exclusiva de los usuarios. ☺

UNA
PEDAGOGÍA PARTICULAR

CONECTAR

LA EXPERIENCIA CON LA INNOVACIÓN

A lo largo de tres décadas, el OSIPTEL ha sido un espacio de aprendizaje para profesionales que optaron por el servicio público como una oportunidad de crecimiento personal. Muchos de ellos ahora son líderes en gestión pública y se dedican a formar nuevos talentos.

Si el OSIPTEL fuera una persona, su voz se parecería a la de un docente universitario: clara, firme y empática. Aunque esta propuesta podría parecer inverosímil, lo cierto es que dentro de las oficinas del regulador de las telecomunicaciones se ha generado mucho conocimiento que luego se ha trasladado a las aulas universitarias. A lo largo de tres décadas, sus funcionarios han generado diagnósticos e investigaciones que luego han derivado en normas y políticas para fomentar la competencia y asegurar la calidad de los servicios, desde la ya anacrónica telefonía fija hasta la futurista televisión por *streaming*. "Fueron años de muchos aprendizajes. Si bien tenía experiencia en economía pública, no estaba muy familiarizada con el tema de la regulación. Tuve la oportunidad de ir más allá de lo

teórico, de estudiar casos concretos de otros países. Conversaba mucho con los ingenieros para tener un mejor entendimiento. No puedes regular un sector, si no lo conoces a fondo", comenta la economista Roxana Barrantes, exasesora de la alta dirección del OSIPTEL y docente desde 1983.

Esa exigencia es un sello del OSIPTEL. De hecho, es uno de sus pilares como institución junto con la innovación y la excelencia. Y eso, más que un conjunto de palabras abstractas, son prácticas cotidianas. Por ejemplo, cada año el regulador convoca a su reconocido Curso de Extensión Universitaria que hasta el momento lleva 27 ediciones. Se trata de un programa dirigido a estudiantes del último año de las carreras de Derecho,

Economía e Ingeniería. Muchos jóvenes optan por postular porque saben que ingresar al OSIPTEL significa cumplir dos propósitos de vida: contribuir al desarrollo del país e impulsar su carrera hacia lo más alto. Nuevamente, esto no es una abstracción. Sergio Cifuentes, el actual gerente general de la institución, puede dar fe de ello: él fue alumno del primer Curso de Extensión Universitaria del OSIPTEL que fue coordinado por Barrantes.

Un caso similar es el de Lennin Quiso, quien es egresado de la cuarta promoción y actualmente lidera la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia. "En ese aspecto, la evaluación del OSIPTEL es positiva. Ha sabido formar y mantener un capital humano de calidad", reflexiona Barrantes, asesora del programa Modelo Perú, el documento que estableció los lineamientos para la apertura del mercado peruano a finales de los años noventa.



En el año 2005, el OSIPTEL tenía dos puntos urgentes por atender: el mecanismo regulatorio de telefonía fija y el cargo de interconexión de dos lados para la telefonía móvil. José Gallardo lo recuerda muy bien porque en ese momento era gerente de Políticas Regulatorias. Previamente, había sido gerente de Estudios Económicos del Organismo Supervisor de la Energía y la Inversión Minera (Osinergmin). "Fue un momento bastante particular. A pesar de que teníamos más de diez años de reforma estructural, la población aún no estaba satisfecha con el sector. En ese tiempo, las tarifas para las llamadas eran altas", recuerda.

El servidor público del OSIPTEL destaca por su compromiso en impulsar el desarrollo de políticas públicas eficientes que contribuyan al bienestar de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en el país.



Esos retos fueron superados, en buena medida, a partir del trabajo en equipo, una característica que tiene una valoración especial para Gallardo. Para quien fuera ministro de Transporte y Comunicaciones (2014- 2016), lo que distingue al servidor público del OSIPTEL es su visión por promover un desarrollo económico que genere bienestar en las personas. Una perspectiva que el economista implementa tanto en las aulas universitarias como en una oficina del sector público. "El recuerdo que tengo del OSIPTEL está relacionado con haber coincidido con personas competentes y talentosas, que quieren estar en el punto más alto de sus carreras y, al mismo tiempo, tienen un interés por desarrollar políticas públicas eficientes", afirma Gallardo con entusiasmo.

Ese ánimo impulsa su labor como docente. Se trata de un sello distintivo de quienes han trabajado en el OSIPTEL. Hay un compromiso por difundir el conocimiento que han adquirido sobre la gestión pública; que nuevos profesionales entiendan cómo funciona el Estado y cuyo enfoque sea obtener resultados concretos. "Imagínate a un padre de familia que, desde su localidad, puede llamar a sus hijos que viven en otra región. O un escolar que tiene acceso a internet para hacer sus tareas. Van a sentirse realizados como personas", comenta Gallardo.

Si se quisiera imaginar a un servidor público peruano, se debería tener en cuenta algunas cifras. Para empezar, no podríamos pensar en un espacio exclusivo para hombres: de

EN LO MÁS ALTO DE LA ECONOMÍA

Roxana Barrantes y José Gallardo tienen mucho en común. Ambos son docentes del Departamento de Economía en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), que recientemente alcanzó el top ten en América Latina en el ranking QS Mundial 2024, consolidando así su primer lugar a nivel nacional. Asimismo, sus nombres están relacionados con el Banco Central de Reserva del Perú, la institución estatal y autónoma que regula con sus políticas la moneda y el crédito financiero, y administra nuestras reservas internacionales: Gallardo fue uno de sus directores (2011 -2014) y ahora Barrantes ejerce el mismo cargo. De hecho, entre los miembros del actual directorio de la entidad financiera se encuentra José Távora, exmiembro del Consejo Directivo del OSIPTEL, exvice-ministro de Comunicaciones e impulsor de la Maestría en Regulación de los Servicios Públicos de la PUCP.

acuerdo con el Informe de las Características del Servicio Civil Peruano 2021 de Servir, en el Estado peruano trabajan un millón 427 mil personas; de ellos, 53 % son hombres y el 47 % son mujeres. Y si quisiéramos dar un mayor detalle a las facciones de su rostro, este otro dato es relevante: el 45 % de la planilla estatal corresponde a personas cuya edad oscila entre 45 y 64 años; y el 17 % son jóvenes.

Más allá de los números, los servidores públicos son aquellas personas que echan a andar el Estado en sus tres niveles (nacional, regional y local) a lo largo del territorio nacional. Una labor que requiere conocer las necesidades y las capacidades de los ciudadanos, y, al mismo tiempo, establecer un vínculo de confianza con ellos. “Por eso, un buen servidor público siempre debe recordar que es la cara visible del Estado. La credibilidad del Estado está en él (o en ella)”, afirma Barrantes.

Esa credibilidad tiene dos efectos. En principio, si los ciudadanos tienen confianza en una institución pública, tendrán una mayor predisposición a involucrarse en sus actividades.

Pensemos, por ejemplo, en las **audiencias públicas del OSIPTEL** en las que se recogen las observaciones de los usuarios a propuestas de normativa en torno a la telefonía (fija o móvil) o el acceso a internet; o su toma de iniciativa para presentar una queja o una denuncia. Todo ello permite que el regulador mejore sus procesos internos para cumplir sus labores con mayor eficiencia.

El segundo efecto está relacionado con la mirada que se tiene del Perú desde el exterior. Y en ese aspecto, los organismos reguladores, al tener un perfil técnico, de conocimiento especializado y con una visión de largo plazo,



EL PROGRAMA DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA (PEU) busca formar cuadros profesionales de alto potencial que contribuyan con el desarrollo del sector de las telecomunicaciones.

El proceso de evaluación de la OCDE es abordado en el capítulo **Trascendencia** pág. 164

tienen un fuerte impacto a nivel global. “Pensemos que los inversionistas quieren colocar su dinero en países que encargan el manejo de sus políticas públicas a sus profesionales más capacitados. Por ello, mientras más autónomos y técnicos sean los organismos reguladores y entidades como el Banco Central de Reserva o la Superintendencia Nacional de Banca y Seguros, mayor será la confianza”, destaca Gallardo.

Precisamente, uno de los principales logros del OSIPTEL es el reconocimiento de importantes instituciones multilaterales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), que agrupa a 38 países entre los que figuran Alemania, Francia, Estados Unidos y Canadá. En ese marco, en el año 2019, la institución se convirtió en el **primer regulador peruano evaluado por dicho organismo**. Ese sería el preámbulo de lo vendría

después: a raíz de la pandemia por la covid-19, Cullen Internacional, un importante proveedor global de inteligencia regulatoria, reconoció la labor del OSIPTEL por tomar las medidas más adecuadas para garantizar la continuidad de los servicios que están bajo su supervisión. Un conjunto de acciones clave en un periodo de obligado distanciamiento físico.

Ese es el efecto integral que produce la labor de un servicio público bajo un liderazgo innovador, que implementa eficientemente un conjunto de conocimientos provenientes de diversas especialidades. En la actualidad, esos profesionales continúan formando personas con un alto perfil técnico en las aulas universitarias. De esos espacios, saldrán aquellos que diseñarán las políticas públicas del mañana. “Por ese motivo, formar jóvenes para el futuro es mi actividad más importante”, concluye Gallardo. ©

Los procesos participativos del OSIPTEL es abordado en el capítulo **Transparencia** pág. 110

AYACUCHO
DOBLEMENTE CONECTADO:
CON EL
ARTE
Y CON EL
MUNDO

Considerada la capital del Arte Popular y la Artesanía en el Perú, en el 2019 Ayacucho fue nombrada ciudad creativa por la Unesco. Hoy, sus artesanos han sabido aprovechar las ventajas que ofrecen la transformación digital y la modernización de las telecomunicaciones.

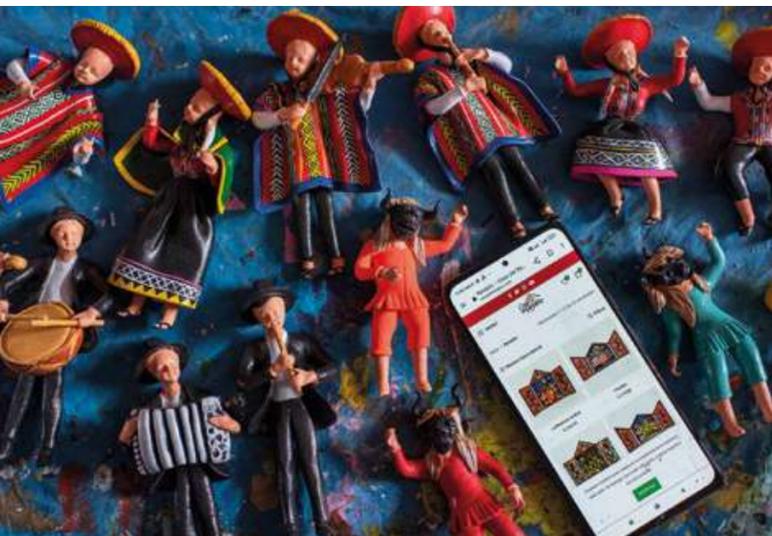
A la artesanía peruana se le suele asociar con la tradición: técnicas ancestrales, memorias familiares y materiales autóctonos como la piedra de Huamanga. Es una relación legítima. Por estos días, en el primer tramo de la segunda década del siglo XXI, las conexiones se han multiplicado. Ahora podemos relacionarla con más elementos. Por ejemplo, con el personaje animado Optimus Prime, protagonista de *Transformers*. Esto se debe a que, además de rodar por las calles cusqueñas en la séptima entrega de la saga fílmica, el famoso alienígena fue la figura estelar de un retablo ayacuchano, elaborado en los talleres de la Casa del Retablo del

maestro Silvestre Ataucusi, condecorado con la medalla Joaquín López Antay por el Congreso de la República.

Gracias a la creciente masificación del internet —hasta el 2021, el 87.7 % de hogares peruanos tenía acceso a ese servicio— cualquier connacional puede ser testigo de la elaboración de tan peculiar objeto artístico. Tan solo necesita ingresar a la cuenta TikTok de la mencionada organización y apreciar el video que registró parte del proceso. “Las redes sociales son una gran herramienta para nosotros. Nos han permitido hacer más conocida nuestra marca”, comenta



JHON ATAUCUSI, ADMINISTRADOR DE LA CASA DEL RETABLO, es consciente que gracias al desarrollo de las telecomunicaciones en el Perú ahora su marca es conocida por más personas. Su estratégico uso de las redes sociales le brinda la oportunidad de acercar su arte a cada rincón del país.



EL COMERCIO ELECTRÓNICO HA SIDO CLAVE para el aumento de ventas en diversos negocios de artesanías en Ayacucho. A través de aplicaciones, los emprendedores pueden enviar su catálogo y recibir los pagos en cuestión de segundos con las billeteras electrónicas.

Jhon Ataucusi, hijo de Silvestre y administrador de la Casa del Retablo. “En los videos también participan los trabajadores artesanos. Es una forma de mostrar un ángulo diferente de la artesanía. Normalmente, conocemos el producto final, pero no a las personas que están detrás de su elaboración”, agrega. En realidad, es la continuación de un proceso que cobró fuerza durante la pandemia de la covid-19. En ese periodo, la Casa del Retablo encontró una forma de conectar a las personas con la artesanía peruana y, al mismo tiempo, aligerar el estrés que generó el estado de emergencia. Decidieron hacer en vivos por Facebook. Mostraban el proceso de elaboración de un retablo con materiales que las personas pueden encontrar en su cocina. “Si tienes harina, puedes hervirla y obtienes engrudo”, explica Jhon. El siguiente paso estaba trazado con claridad: dictar talleres a través de Google Meets y Zoom. Llegaron a tener 240 estudiantes en salas de 30 personas, entre adultos, jóvenes y niños. “Para ellos era una forma de entretenerse, de aliviar las tensiones en un momento crítico”, reflexiona.

Las palabras de Jhon reflejan el impacto positivo que han tenido las telecomunicaciones en la artesanía peruana. No debería sorprendernos. Hoy en día, la tecnología digital ha generado una verdadera revolución en las actividades económicas. El uso de *apps* para hacer transferencias bancarias en pocos minutos, el trato directo con potenciales clientes a través de las redes sociales y el uso de billeteras electrónicas en diferentes negocios son una prueba de ello. “Muchos artesanos están aprovechando las facilidades que brinda el comercio electrónico para aumentar sus ganancias. Ya no necesitas un intermediario para vender tus productos. Tienes un trato directo con el cliente. Le puedes enviar

tu catálogo por WhatsApp Business o Telegram. Y te puedan pagar por Yape, Plin o transferencia electrónica”, explica Adolfo Ascarsa, maestro orfebre y presidente del Patronato Cultural de Arte Popular y Artesanía del Perú, cuya sede se encuentra en Ayacucho.

Ese es el caso de Jhon, que durante sus jornadas laborales siempre está pendiente del celular para coordinar pedidos o entregas. Paralelamente, supervisa la producción de los retablos en los talleres de la Casa del Retablo. Estos pueden tener diferentes motivos, desde los más tradicionales a los más innovadores. Basta una mirada por la cuenta oficial de Instagram para darse cuenta de ello: músicos tocando y bailando en el carnaval ayacuchano, una reunión familiar con sus integrantes vestidos con elegantes prendas, o una escena con Neo y Morfeo, protagonistas de *Matrix*, un clásico contemporáneo del cine de ciencia ficción. “Algunos de nuestros clientes son inmigrantes y nos solicitan retablos que muestren una fusión de culturas. Por ejemplo, desde Estados Unidos nos encargaron un retablo con el motivo de la Santa Muerte, un culto muy popular en México”, detalla Jhon.



Dos veces al año, en Fiestas Patrias y en la temporada navideña, los interiores del Ministerio de Cultura cambian por completo. En esas épocas cientos de artesanos provenientes de todo el Perú se reúnen en la Feria Ruraq Maki, una iniciativa ministerial que tiene como objetivos proteger el patrimonio inmaterial del país



3700

artesanos ayacuchanos se han beneficiado con el desarrollo de las telecomunicaciones en la región.



y promover la comercialización de la artesanía peruana para generar más ingresos económicos para sus productores. En su décimo sexta edición —en julio del 2023— contó con la presencia de 140 colectivos de artesanos, artesanas y artistas tradicionales.

Al ser considerada por la Unesco como ciudad creativa, la ciudad de Ayacucho tiene una representación importante. Ese es el caso de Marcelino Pomataylla del Taller Awaq Ayllus, quien ha participado en tres ocasiones en la feria. Cultor de la textilería tradicional que recoge los motivos de culturas prehispánicas como Nasca o Wari, ha sabido adaptarse a las nuevas exigencias de un mercado cada día más exigente y digital. Por eso, cuando participa en eventos como Ruraq Maki, planifica su itinerario con anticipación. “Elaboro nuevos diseños para mis bolsas, tapices y fundas. También preparo mis tarjetas para que las personas puedan contactarme con facilidad”, explica Marcelino, un convencido de que los artesanos no deben perder su creatividad. Solo así, afirma, la artesanía continuará creciendo. “Somos una industria. Nosotros hemos llegado a trabajar hasta con cien personas”, recalca el maestro tejedor que en el 2016 fue reconocido como Personalidad Meritoria de la Cultura y es uno de los más de 3700 artesanos que alberga la región de Ayacucho.

Una visión similar comparte Adolfo Ascarsa. Para él, la modernización de las telecomunicaciones, al conectar a los artesanos con más

clientes, promueve la innovación en la creación de sus productos. “Se mejoran las técnicas de elaboración. Se desarrollan diferentes temáticas: unas más realistas y otras que pueden estar relacionadas con personajes animados”, explica. En términos económicos, los números confirman las palabras de Marcelino y Adolfo. Según la Asociación de Exportadores (Adex), en el 2022 los envíos de artesanías del Perú alcanzaron los US\$ 42 millones 608 mil, lo que significó un crecimiento de 3.2 % con respecto al 2021, el año en que las actividades productivas empezaron a reactivarse, tras los estragos de la covid-19. El destino más importante de esos despachos fue Estados Unidos con US\$ 27 millones 84 mil.

Al revisar estas cifras, uno puede darse cuenta de la importante evolución que ha tenido la artesanía nacional en los últimos treinta años. Una época en la que los peruanos empezábamos a reconstruir una sociedad fragmentada por la crisis social y las carencias económicas. Muchos artesanos ayacuchanos, por ejemplo, se vieron afectados por la violencia causada por el terrorismo. Eso, sin embargo, no los derrotó. Con mucha perseverancia y grandes dosis de resiliencia, iniciaron un nuevo camino, uno que los llevaría más lejos de lo que habían imaginado. Hoy, miles de personas alrededor del mundo reconocen la artesanía ayacuchana y valoran la originalidad de sus técnicas ancestrales. “Es parte de nuestra identidad cultural y todos los peruanos deberíamos sentirnos orgullosos de ella”, reflexiona Adolfo. ☺



UN HOMBRE DE FORMAS, MEMORIA Y MÁS DE UNA LÍNEA

Juan Licas, además de un hábil escultor de la piedra de Huamanga, tiene una memoria prodigiosa, como si su mente tuviera menos de 70 años. Recuerda, por ejemplo, que después de la privatización de las telecomunicaciones, el servicio de telefonía fija se ofrecía casa por casa. Los tiempos estaban cambiando. Ya no era el muchacho que empezó su vida laboral un 30 de agosto de 1970. “Era ayudante para cortar piedra”, cuenta desde su taller en la Urbanización María Parado de Bellido en la ciudad de Ayacucho, rodeado de esculturas que transportan a los visitantes a la vida del campo: un hábil jinete en su caballo, unos músicos en plena ejecución de sus instrumentos, o una mujer campesina que lleva agua acompañada de sus hijos.

Con el paso de los años fue perfeccionando sus habilidades. Pronto, destacaría por su atención al detalle de las formas y su puntualidad en la entrega de sus productos. “Uno tiene que cumplir con sus compromisos. No puedes fallar, especialmente si son extranjeros”. Y conforme aumentaba el número de sus pedidos —y su prestigio— las maneras de comunicarse con sus clientes también cambiaron. Pasó de recibir encargos por Telefax a enviar fotos por WhatsApp para coordinar el avance de sus esculturas. La forma de pago también varió. “La mayoría utiliza Yape o Plin. Ya no tengo que hacer cola en el banco para depositar mis ganancias”, menciona Juan que, por estos días, traza su próximo proyecto: hacer una escuela de talladores de piedra de Huamanga en Ayacucho.



GONZALO RUIZ DÍAZ
EXPRESIDENTE DEL OSIPTTEL (2012-2017)

UN COMPROMISO CON EL CONOCIMIENTO Y LA EXCELENCIA



Si tuviéramos que explorar el interior de una institución como el OSIPTTEL, descubriríamos un equipo líder que ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, y que nunca perdió su brillo distintivo. Más allá de su función principal como regulador, la entidad ha demostrado ser un verdadero generador de conocimiento en el sector. Esta afirmación se refleja en sus políticas públicas y en su capacidad de adaptarse a un entorno en constante cambio.

Una de las contribuciones del OSIPTTEL radica en su papel como formador de talento. La mayoría de los técnicos que hoy se desempeña en posiciones clave del sector público y privado, tanto en el ámbito de las telecomunicaciones como en otros organismos reguladores, se ha formado en esta institución. Los diagnósticos y estudios reali-

zados por este equipo han servido de base para la mejora de políticas públicas, teniendo como atributos claves al tecnicismo y la rigurosidad.

Otro aspecto crucial es su capacidad para fomentar el diálogo multidisciplinario. En un mundo donde los problemas regulatorios a menudo requieren soluciones integrales que abarquen aspectos legales, económicos y técnicos, esta habilidad es esencial. Y en la entidad se ha comprobado que se puede unir diferentes disciplinas para encontrar respuestas sólidas a los desafíos de la época.

En ese contexto, también es indispensable la inversión constante en la capacitación y actualización de los cuadros técnicos del regulador. La autonomía presupuestaria que permite asignar recursos a esta tarea, incluyendo intercambios



RECONOCIMIENTO AL OSIPTTEL. El Premio Nacional de Calidad 2016 destacó el desempeño sobresaliente en la implementación del Modelo de Excelencia en la gestión (MEG).

de experiencias con sus pares, pasantías, entre otros, ratifica un compromiso serio con el aprendizaje continuo.

Finalmente, convencidos de que el desempeño de un ente regulador como el OSIPTTEL va a depender no solo de la capacidad, sino de la iniciativa de su personal, durante mi gestión tuvimos grandes retos económicos —como los desequilibrios salariales—, la necesidad de una integración laboral y el alineamiento de la cultura organizacional con los objetivos institucionales. En el primer caso se realizó un reajuste para nivelar la pirámide de ingresos, gracias a la labor del área de

planeamiento y presupuesto y la gerencia. En segundo término, se fomentaron buenas prácticas para mejorar esta integración en el trabajo. Aquellas acciones nos permitieron ser reconocidos con el premio Great Place to Work. Por último, una de las mayores satisfacciones de mi mandato fue la implementación del método de gestión Malcolm Baldrige, que llevó al OSIPTTEL a recibir el Premio Nacional de la Calidad en el 2016, evidenciando así su capacidad para movilizar a todo su equipo hacia la excelencia y la sostenibilidad. Un esfuerzo que se ha mantenido en estas tres décadas y que demuestra la labor constante por contar con una organización orientada a un mismo propósito.

CAPÍTULO 3

TECNOLOGÍA

En las últimas tres décadas, el desarrollo de las telecomunicaciones ha sido, sin lugar a dudas, el fenómeno más disruptivo y transformador en la vida de los peruanos. La tecnología ha revolucionado la implementación de medidas, acciones y herramientas que han facilitado el diseño de políticas de desarrollo e inclusión social.

Las acciones coordinadas entre el Estado, el OSIPTEL, las empresas operadoras y la participación de los usuarios están logrando que la expansión de las redes inalámbricas y el mundo celular sea una realidad en todo el país.



UNA
**CRUZADA
 MÓVIL**
 QUE BENEFICIÓ
**A TODO
 UN PAÍS**

El avance de la telefonía móvil y el internet se concentran en un equipo que hoy es casi una extensión nuestra: el *smartphone*. Detrás de su correcta masificación estuvo el OSIPTEL, impulsando la competencia entre diversos operadores que se adaptaron a las reglas de juego que este organismo regulador estableció para beneficio de los peruanos.

Si nos remontamos al pasado, resulta curioso pensar que en 1994 solo existían 52 000 líneas móviles en todo el Perú. Apenas tres décadas más tarde, en 2023, ese número ha quedado solo como un pequeño recuerdo. Hoy, en el país existen más de 41 millones de líneas con este servicio. La adopción masiva de la telefonía móvil y el uso del *smartphone* tiene como base el crecimiento de las redes inalámbricas, lo que ha sido posible gracias a las acciones coordinadas entre el Estado, el OSIPTEL y las empresas operadoras. No es un dato menor que para 1997, después de que el organismo regulador comenzara sus actividades, el sector de la telefonía móvil en Perú experimentó una significativa expansión con la entrada de nuevas operadoras extranjeras.

La empresa estadounidense Bellsouth ingresó, precisamente, en ese año al país. Unos meses después, le siguió los pasos Nextel, también de origen norteamericano, con una oferta en soluciones de comunicación para el sector empresarial-corporativo. Ambos ingresos dinamizaron la competencia y mejoraron las alternativas para los usuarios que, en esos años, se concentraban en los servicios que ofrecía Telefónica del Perú.

La expansión del sector continuó en la primera década del siglo XXI. En 2001, Telecom Italia Mobile (TIM) se convirtió en el tercer operador de telefonía móvil en competir en el mercado peruano. Era la apuesta en el país de TIM, una de las principales empresas de telecomunicaciones en Europa.

Un año después, el panorama de las telecomunicaciones a nivel nacional se había transformado. La presencia de cuatro operadores principales —Nextel, Telefónica, TIM y Bellsouth— tenía su propia estrategia y enfoque para atraer a los usuarios y ganar una cuota de mercado, en esos años dominada por Telefónica.

Las empresas operadoras ofrecían una variedad de servicios, incluyendo telefonía móvil, telefonía fija, servicios de datos e internet. La competencia entre ellas se tradujo en ofertas competitivas y promociones para los usuarios, que incluían descuentos en llamadas y mensajes, tarifas especiales para ciertos horarios y servicios gratuitos para atraer y retener clientes.

Esta suerte de alianza empresarial permitió que Telefónica fortaleciera su posición en el mercado y ampliara su cobertura.

“Nextel era una empresa que estaba enfocada en clientes corporativos. TIM, por su parte, hizo muy pocos esfuerzos por la expansión de la red en el país, pero se dedicó a ejercer un poco de presión comercial a Telefónica y Bellsouth, con algunos planes novedosos y equipos que no tenían los grandes competidores. Sin embargo, su aparición en el mercado no cambió los indicadores macro de la industria de ese momento”, precisa Sergio Cifuentes, gerente general del OSIPTEL.

La adopción de tecnologías móviles innovadoras contribuyó a dinamizar el sector de la telefonía móvil. En ese período, se introdujeron en el Perú la tecnología GSM (Sistema Global para Comunicaciones Móviles) y las redes 3G (tercera generación), las cuales permitieron una mejora en la calidad de los servicios de telefonía móvil y una mayor capacidad para servicios de datos e internet móvil.

Hacia finales de 2005, se produjeron dos acontecimientos que marcaron un punto de inflexión en el mercado de telecomunicaciones en Perú. Primero, se llevó a cabo la fusión de Bellsouth con Telefónica Móviles S.A.C., una subsidiaria de la compañía española Telefónica, lo que resultó en la consolidación de dos importantes operadoras bajo el nombre de **Movistar**. En segundo lugar, América Móvil, una empresa del magnate mexicano Carlos Slim, adquirió TIM, convirtiéndose así en otro actor clave en el mercado peruano de telecomunicaciones bajo la marca Claro.

Para Sergio Cifuentes las compras de Bellsouth y TIM por parte de Telefónica y América Móvil, respectivamente, significaron la reconfiguración del mercado de forma radical. “Al ser una empresa mexicana con un centro de operaciones ya establecido en la región, América Móvil venía a pelear en el mercado y Telefónica tuvo que reaccionar”, señala. En adelante, ambas compañías empezaron a realizar nuevas inversiones, lo que se tradujo en una **ampliación de la cobertura** y en nuevas ofertas para los usuarios.

Estos cambios marcaron el inicio de un crecimiento masivo en la red celular peruana y una mayor competencia en el mercado de telecomunicaciones. Con más operadores en juego, se intensificó la lucha por atraer y retener a los clientes, lo que propició la

Al cierre del 2006 se incrementó la cobertura a más de 7.5 millones de usuarios de líneas móviles. Durante la gestión de Edwin San Román al frente del OSIPTEL (2002-2007), se impulsó un ambiente dinámico y competitivo para los inversionistas del sector.

mejora de la calidad de los servicios y una mayor oferta de planes y promociones para los usuarios.



Para fomentar la expansión de la telefonía móvil en el país, el OSIPTEL buscó corregir el esquema conocido como “el usuario móvil paga”, que consistía en que los usuarios de móviles debían pagar tanto por las llamadas realizadas como por las recibidas.

Tras estudios técnicos y consultas públicas con las empresas operadoras y usuarios, en mayo de 1996, el organismo regulador aplicó un nuevo sistema tarifario que se denominó “el que llama, paga”. El objetivo era impulsar el incremento del tráfico en la telefonía móvil, el crecimiento del mercado y menores tarifas. Un mayor número de usuarios móviles y la expansión de las redes hizo que las empresas operadoras redujeran sus costos unitarios. “Se buscaba que las redes celulares tuvieran incentivos para desarrollarse. Fue una norma pionera en la región para lograr que la telecomunicación despegara en el país, pero, lamentablemente, no tuvo todo el efecto esperado porque la tecnología de esa época no estaba todavía lo suficientemente madura. Lo estaría unos cinco años después”, reflexiona Sergio Cifuentes. En ese momento, la telefonía móvil era muy incipiente, pero ya existía la lectura del OSIPTEL sobre un hecho: lo inalámbrico iba a terminar de madurar.

A partir del 2011, el regulador estableció mecanismos para corregir distorsiones en el sistema de tarifas. Fue el fin de “el que llama, paga”, el cual hacía que las llamadas desde líneas fijas o teléfonos públicos a líneas móviles fueran más caras que las llamadas entre líneas móviles. Esto generaba que quienes usaban teléfonos fijos no llamaran a teléfonos móviles, limitando su expansión. Las llamadas de móviles costaban S/0.30 y las de fijo a móvil, S/1.

Frente a ello surgieron personas, a las que se les conocía como “chalequeros”, que ofrecían tarifas de llamadas a teléfonos celulares más bajas que las establecidas oficialmente. Cobraban de

El que llama paga fue un esquema que estableció que quien realizaba la llamada es quien debía pagar su costo, eliminándose así los cargos que las empresas cobraban a quienes recibían las llamadas. De esta manera, se incrementó el tráfico móvil y fijo, y se disminuyeron las tarifas.



UN "CHALEQUERO" OFRECIENDO LLAMADAS en los exteriores del estadio Nacional en el 2007. Con el tiempo fueron desapareciendo de escena cuando se empezaron a regular los precios de las llamadas.

S/0.20 a S/0.30 por llamada, cuyo costo era de S/0.10 porque compraban paquetes de minutos. Tenían gran demanda si se tiene en cuenta que las llamadas por las cabinas públicas costaban S/1.

Era una época en la que cambistas y "chalequeros" invadían las calles de la capital. Ello, además de interferir con la expansión de la telefonía celular, generaba una percepción de inseguridad en la vía pública y la imagen de que las tarifas de telefonía se regulaban en la calle.

"Tuvimos que corregir este fenómeno, regulando los precios de las llamadas. Las tarifas bajaron a precios razonables, primero a S/0.50 y luego fueron disminuyendo paulatinamente hasta que los 'chalequeros' dejaron de tener razón de ser y desaparecieron", comenta Cifuentes.

La regulación implicó la fijación de tarifas máximas que las empresas de telecomunicaciones podían cobrar por las llamadas realizadas desde líneas fijas o teléfonos públicos hacia líneas móviles. Esto permitió establecer una mayor transparencia y asegurar que los usuarios no fueran afectados por costos excesivos. Además, la regulación buscó incentivar el uso de la telefonía móvil, ya que al reducir las tarifas de llamadas desde líneas fijas a móviles se generó un estímulo para que más personas optaran por utilizar la telefonía móvil en lugar de las líneas tradicionales.



EN LA ACTUALIDAD los usuarios disponen de una amplia gama de planes tarifarios que ofrecen llamadas ilimitadas a precios accesibles.

La implementación de esta regulación contribuyó con una mayor competencia en el mercado de telecomunicaciones y favoreció a los usuarios al brindarles tarifas accesibles y competitivas. Otro impacto positivo de esta medida fue que, al facilitar el acceso a servicios de telefonía móvil, también se promovió una mayor adopción de tecnologías móviles y el desarrollo del mercado de telecomunicaciones en el Perú.



Entre el 2005 y el 2012, el OSIPTEL terminó de desarrollar todos los cargos de interconexión con modelo de costos, mientras se producía una contienda entre Telefónica Móviles y América Móvil por garantizar su expansión en el mercado. Esta medida contribuyó a la expansión geográfica de las redes, ya que se regularon las tarifas que las compañías de telecomunicaciones debían pagar entre sí por el uso de sus redes y servicios para interconectar llamadas y mensajes entre diferentes operadores.

"Pasamos de unos 1000 centros poblados conectados a más de 20 000; y de 4 millones de líneas a casi 40 millones. Todos los trimestres publicábamos quien tenía la red más extensa; el OSIPTEL

“
**CON LOS
 INGRESOS DE
 BITEL Y ENTEL
 EL MERCADO
 SE CONVIRTIÓ
 EN UNO
 MUCHO MÁS
 INTERESANTE
 PORQUE SE
 TRATABAN
 DE DOS
 OPERADORAS
 DISPUESTAS
 A GENERAR
 UN NEGOCIO
 MASIVO.**

” **SERGIO CIFUENTES**
 GERENTE GENERAL DEL OSIPTEL



(promovió esa competencia) que benefició a todos los peruanos a través de promociones y ofertas muy competitivas, logrando que un montón de centros poblados comenzaran a tener servicio”, sostiene el gerente general de la institución.

En este contexto, llegan al mercado local Bitel y Entel Perú, que tenían el objetivo de desarrollar un negocio masivo de telefonía móvil en el país. Bitel, una subsidiaria de Viettel Group, una empresa estatal de telecomunicaciones de Vietnam, se convirtió en el cuarto operador móvil con licencia para operar en el país. A través de una fuerte inversión en infraestructura y tecnología, se propuso extender su cobertura a diversas regiones, incluyendo zonas rurales donde la conectividad era limitada.

Con una estrategia centrada en ofrecer tarifas competitivas, Bitel se ganó gradualmente un lugar en el mercado peruano. La compañía buscó atraer a una amplia base de clientes, incluyendo aquellos que estaban en busca de planes de telefonía móvil más asequibles.

Entel Perú, por su parte, es la marca comercial de Entel Perú S.A., empresa que es una filial de Entel Chile, una compañía de servicios públicos que cuenta con una larga trayectoria en el sector de las telecomunicaciones en el país del sur. Entel Perú comenzó sus operaciones en el país en 2014, lo que representó su primera expansión internacional. Con su llegada, la compañía buscó competir con fuerza en el mercado de telecomunicaciones del Perú, aprovechando su experiencia y los conocimientos adquiridos en el mercado chileno.

Ese mismo año se realizó la subasta de la banda 4G AWS (Advanced Wireless Services), ya que hasta entonces el sector había crecido sobre la base de las tecnologías 2G y 3G. La 4G necesitaba una banda especial y el Estado se preparó para subastarla y hacer del internet móvil un servicio que permitiera comunicación móvil de alta velocidad y mayor capacidad de transmisión de datos.

Otro aspecto relevante en el mercado es la implementación en 2018 de un cargo único de interconexión móvil para todas las empresas operadoras. Dichos cargos son definidos como el precio que cobran los operadores por terminar una llamada en la red de otro operador



EL OSIPTEL REALIZA VISITADAS INOPINADAS a los centros de atención de empresas operadoras a nivel nacional para recabar información sobre la atención que reciben los usuarios.

móvil, lo que impacta en las tarifas que se cobra a los usuarios. La medida propuesta por el OSIPTEL implicó que el valor del cargo de interconexión tuviera una reducción del 67 % para Entel y Bitel, y del 63 % para Telefónica y Claro con relación a los cargos del 2017. Esto fortaleció la libre elección del usuario y logró la reducción de las tarifas del servicio móvil. De esta manera, se disminuyeron los costos de las llamadas a redes móviles que terminan en otro operador.

Es importante destacar en la historia de evolución de las telecomunicaciones en Perú, el proyecto de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, una infraestructura que será fundamental para mejorar la conectividad, la comunicación y el acceso a servicios de telecomunicaciones en el país. Pese a su importancia, aún se espera que se tomen decisiones para resolver errores de diseño y la falta de integración entre la red de acceso y las redes de transporte locales, como ha resaltado Rafael Muelle, presidente ejecutivo del OSIPTEL. ●

+

La Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica es abordada en el **capítulo Trascendencia** pág. 154

EL RETADOR CAMINO DE LA INTERCONEXIÓN

El OSIPTEL promueve la interconexión de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para consolidar el éxito del proceso de apertura de este mercado.

Frente a un escenario de las telecomunicaciones más amplio, se requería que las empresas operadoras interconectarán físicamente sus redes y servicios. Por ello, se establecieron reglas de interconexión para permitir a nuevas empresas competir en el mercado y fue necesario regular los cargos de interconexión y establecer contratos. "El objetivo era facilitar la conexión de las nuevas empresas operadoras con Telefónica. Las primeras que llegan son AT&T, Americatel e Infoductos y Telecomunicaciones del Perú; y en el mundo móvil, Nextel y TIM. También aparecieron varios operadores pequeños

como Convergía y La Peruanita", recuerda Sergio Cifuentes, gerente general del OSIPTEL.

Entre 2002 y 2005 se produjo el primer cargo de interconexión por modelo de costos, lo cual implicaba no solo la firma de un contrato, sino definir las tarifas de interconexión entre operadores de telecomunicaciones. Antes de ello, estas tarifas se basaban en acuerdos bilaterales entre los operadores, lo que llevó a prácticas anticompetitivas.

En agosto del 2002, el OSIPTEL emitió el mandato de interconexión entre FirstCom con



UNO DE LOS OBJETIVOS DEL PROCESO DE INTERCONEXIÓN fue garantizar las condiciones necesarias para una competencia que genere bienestar a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y al sistema económico del país.





FACILIDADES ESENCIALES

Se trata de las múltiples prestaciones que se dan entre dos empresas que se tienen que conectar. Implica compartir el uso de la misma infraestructura entre dos o más operadores de telecomunicaciones ya que invertir en infraestructuras separadas resultaría ineficiente y costoso para cada operador.

El OSIPTEL reguló y supervisó el acceso a las facilidades esenciales para garantizar

que las tarifas y condiciones para su uso fueran justas y razonables, tanto para las empresas operadoras propietarias como para las empresas que solicitan acceso. Una de las regulaciones más emblemáticas en este aspecto fue la "Terminación de llamada" o cargo de acceso. "Era muy importante porque si el cargo era muy alto, no había espacio para la competencia", explica Sergio Cifuentes. También estaba la denominada "Larga distancia a puntos", en donde la segunda operadora necesitaba la red de la operadora principal.

Telefónica del Perú y Telefónica Móviles, en el que se establecieron las condiciones legales y técnicas que permitieron a esta empresa iniciar sus operaciones en el mercado de telefonía fija. Fue el inicio de un marco jurídico que propició el incremento del acceso y cobertura de los distintos servicios.

El Texto Único Ordenado (TUO) de las Normas de Interconexión fue aprobado el 2 de junio de 2003. Este documento sistematiza las disposiciones técnicas, económicas y legales para los contratos entre operadores de telecomunicaciones similares. Su objetivo es permitir que los usuarios se comuniquen entre sí o utilicen los servicios de otras empresas interconectadas. La interconexión se convirtió en una condición importante en los contratos entre el gobierno peruano y las empresas operadoras. Entre 2008 a 2009 se terminaron de establecer todas las facilidades esenciales sobre un modelo de costos.



José Gallardo Ku, gerente de Políticas Regulatorias del OSIPTEL entre 2005 y 2009, recuerda que ingresó a la institución en 2005, cuando se inició la regulación de los cargos móviles. Ello, explica, hizo descender los cargos de interconexión a nivel de costos de manera gradual, de tal manera que permitiera la expansión de la industria. "En el 2005, solo 450 distritos del país tenían telefonía móvil, pero en la medida que los cargos de interconexión permitían la expansión de las redes por todo el país, y al mismo tiempo se daba la convergencia, esto

aseguraba que a mediano plazo los precios de las llamadas bajarán", refiere.

En 2018, se implementó un cargo único para todas las empresas operadoras (0.00661 US\$/min), lo que dinamizó la competencia en el mercado móvil; asimismo, fortaleció la libre elección del usuario y logró la reducción de las tarifas del servicio móvil. De esta manera, se alcanzó una reducción del 80 % en su último proceso de revisión en el año 2022 (0.00129 US\$/min), reduciendo los costos de las llamadas a redes móviles que terminan en otro operador.

"La regulación de la telefonía móvil y el conjunto de políticas económicas alrededor de este servicio han sido un gran acierto del regulador y han hecho que hoy en día las personas sientan que la industria de telecomunicaciones funciona bien", indica Gallardo Ku.

En este periodo también se dio la ley que obligó a los Operadores Móviles de Red (OMR) a brindar a los Operadores Móviles Virtuales (OMV) el acceso e interconexión a sus redes. Estas empresas, que no cuentan con una red propia de infraestructura de telecomunicaciones, ofrecen planes y servicios de telefonía móvil ayudando al mercado a bajar los precios y a mejorar la atención al usuario.

Además, se establecen acuerdos de interconexión entre empresas de telecomunicaciones y las entidades financieras para permitir el uso de servicios financieros a través de dispositivos móviles. Esta interconexión es crucial para el desarrollo de la banca móvil, que es un servicio que permite a los usuarios realizar transacciones financieras y acceder a servicios bancarios utilizando sus teléfonos móviles. ●



LAS TARJETAS 147 FUERON MUY POPULARES EN LOS 2000. Desde S/3 podías adquirirla para realizar llamadas con ese saldo desde algún teléfono público o fijo.

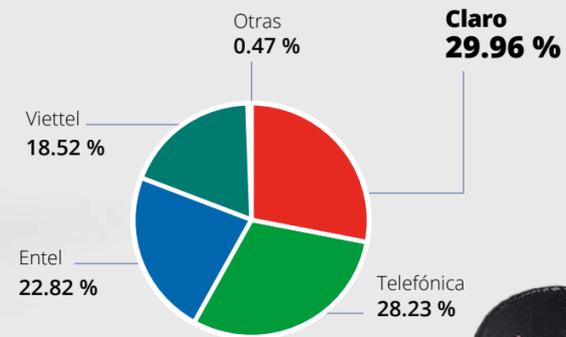
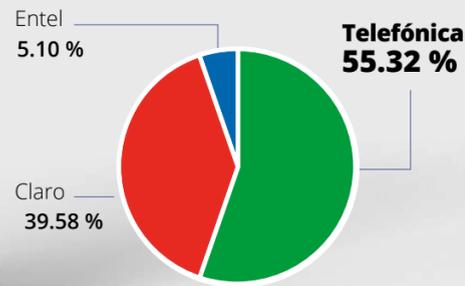
Las cifras del mercado peruano

En una década, el panorama de las telecomunicaciones en el país experimentó un gran cambio. Las líneas móviles registraron un incremento cercano al 40%, mientras que las conexiones de internet se duplicaron. En contraste, la telefonía fija disminuyó en más del 30%, marcando una clara tendencia hacia la conectividad digital.

LÍNEAS MÓVILES

2013
29.95 mills.

2023
41.14 mills.

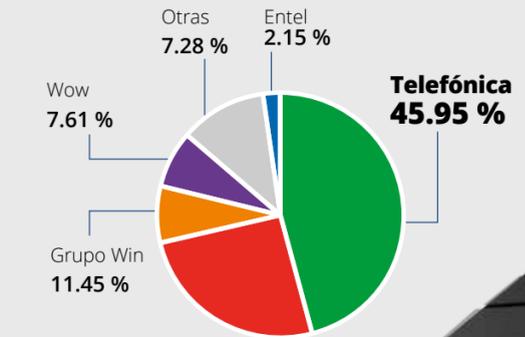
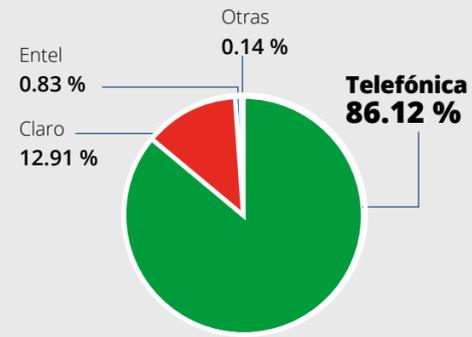


Participación de mercado

INTERNET FIJO (CONEXIONES)

2013
1.63 mills.

2023
3.36 mills.

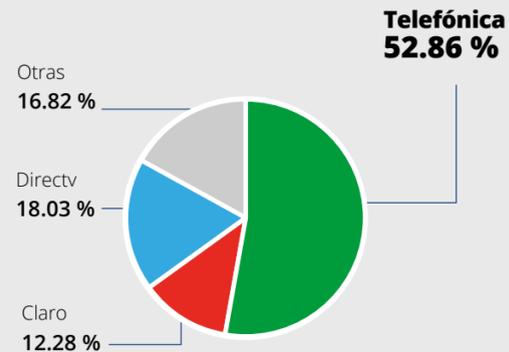
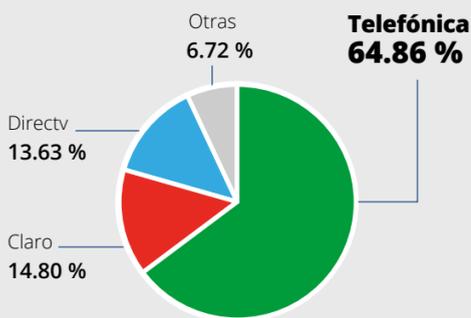


Participación de mercado

TELEVISIÓN DE PAGA (CONEXIONES)

2013
1.42 mills.

2023
1.78 mills.

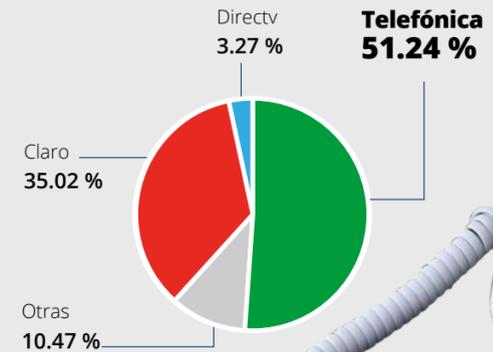
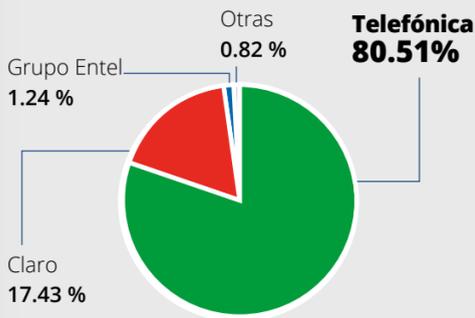


Participación de mercado

TELÉFONO FIJO (LÍNEAS)

2013
3.08 mills.

2023
1.63 mills.



Participación de mercado

HERRAMIENTAS AL SERVICIO DE LOS USUARIOS

El OSIPTEL ha desarrollado diversas aplicaciones digitales que promueven que los usuarios puedan encontrar información de utilidad, realizar consultas y autogestionar sus servicios públicos de telecomunicaciones con solo un clic.

Con una oferta más amplia de operadores en el mercado peruano de las telecomunicaciones, el OSIPTEL buscaba que los usuarios accedan a la mayor información posible sobre los servicios que deseaban adquirir. Por ello, entre el 2019 y 2020 se abocó al desarrollo e implementación de diversas herramientas digitales que empoderaban a los usuarios, ofreciéndoles información oportuna y confiable en tiempo real sobre las líneas celulares registradas por persona, planes tarifarios, nivel de cobertura, registro de celulares robados. “En Checa tus líneas colocas tu número de DNI y aparecen todas las líneas que tienes registradas a tu nombre en las empresas operadoras y si hay alguna línea que no reconoces haber contratado, puedes hacer tu reporte”, explica Macky Merino, coordinadora del Consejo de Usuarios del OSIPTEL.

Lo mismo ocurre con Checa tu caso, que permite registrar desde el celular o la web los

problemas que pueden presentar los servicios de telecomunicaciones. Esto favorece a que las personas ahorren tiempo y dinero al no estar en obligación de ir hasta las oficinas de las empresas para presentar su problema. “En medio de la inmensidad de alternativas que hay en el mercado peruano de telecomunicaciones, el objetivo de esta plataforma es brindarle al usuario las herramientas necesarias para optimizar su búsqueda”, detalla el presidente ejecutivo del OSIPTEL, Rafael Munte.

Checa tu IMEI también ofrece información relevante para las personas interesadas en comprobar el estado real de su dispositivo, en caso este haya sido robado, esté perdido o figure como bloqueado al haber sido recuperado. Además de estas herramientas que son un soporte para los usuarios, Macky destaca que el OSIPTEL haya generado información relevante para estudiantes que investigan sobre el

Durante la gestión de Rafael Munte, que comenzó en el 2017, se fortaleció la digitalización del OSIPTEL, así como la mejora de sus herramientas virtuales. Esto tiene como objetivo facilitar a los usuarios el acceso a la información de manera más eficiente.

mercado de telecomunicaciones y el público en general. “Tenemos un portal de información que permite conocer todas las acciones que realiza la entidad, como estadísticas sobre orientaciones, gestiones, capacitaciones, entre otros aspectos, así como la información sobre el desempeño de las empresas operadoras, incluso, se puede conocer los puntos de venta o centros de atención de estas, en caso requieran realizar algún trámite”, destaca.



La tecnología puede ser un puente de conexión entre las personas cuando está bien desarrollada y apunta al bienestar. Por ello, desde el 2012 hasta el 2022 se registró un aumento significativo en el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones. En 2012, el 10.6 % de los hogares declaraba no tener ningún servicio de telecomunicaciones contratado, mientras que en 2022 esa cifra se redujo notablemente, alcanzando el 1.3 %.

El crecimiento del servicio de internet, ya sea fijo o móvil, ha sido notable en la última década en los hogares peruanos. Pasó del 19.8 % al 87.7 %, lo que, según estimaciones del OSIPTEL, significa que 8 779 988 familias peruanas están conectadas a internet.

En línea con esta evolución, el uso masivo de los servicios de telecomunicaciones en Perú ha permitido que los usuarios desarrollen habilidades para localizar, organizar, entender, evaluar y analizar información utilizando tecnología digital. Estas capacidades se cono-

cen como alfabetización digital. Al respecto, el OSIPTEL ha promovido diversas iniciativas que han contribuido a “alfabetizar” a los usuarios en sus derechos y obligaciones con relación a los servicios de telecomunicaciones.

También incentiva la inclusión digital con medidas que impulsan la implementación de programas de acceso a internet en zonas rurales y de bajos ingresos, así como la reducción de las tarifas de servicios de telecomunicaciones para sectores vulnerables de la población. Estas iniciativas permiten que más personas tengan acceso a la tecnología y puedan desarrollar habilidades digitales. En total, 19 828 375 personas en todo el país navegan por internet, y el mayor aumento de usuarios se ha registrado en las zonas rurales, con un 50.1 % en el 2021 en comparación con el 19.4 % del 2012.

El área rural también ha experimentado un aumento significativo en el acceso a internet, pasando del 2 % al 68.7 %, lo que representa un incremento de más de 66 puntos porcentuales en comparación con el 2012.

Además, en el 2021 el número de personas mayores de 12 años, que utilizaban internet, aumentó notablemente a nivel nacional, alcanzando el 72.2 %. Esto representa un incremento de más de 27 puntos porcentuales en comparación con el 2012, cuando el porcentaje era del 44.9 %.

El rol de supervisión constante que cumple el OSIPTEL, así como la verificación de la cobertura de las redes, la velocidad de internet y otros aspectos relevantes para los usuarios, contribuyen a que las personas aprovechen plenamente las tecnologías de telecomunicaciones disponibles en el país. ●



Checa tus líneas



Checa tu plan

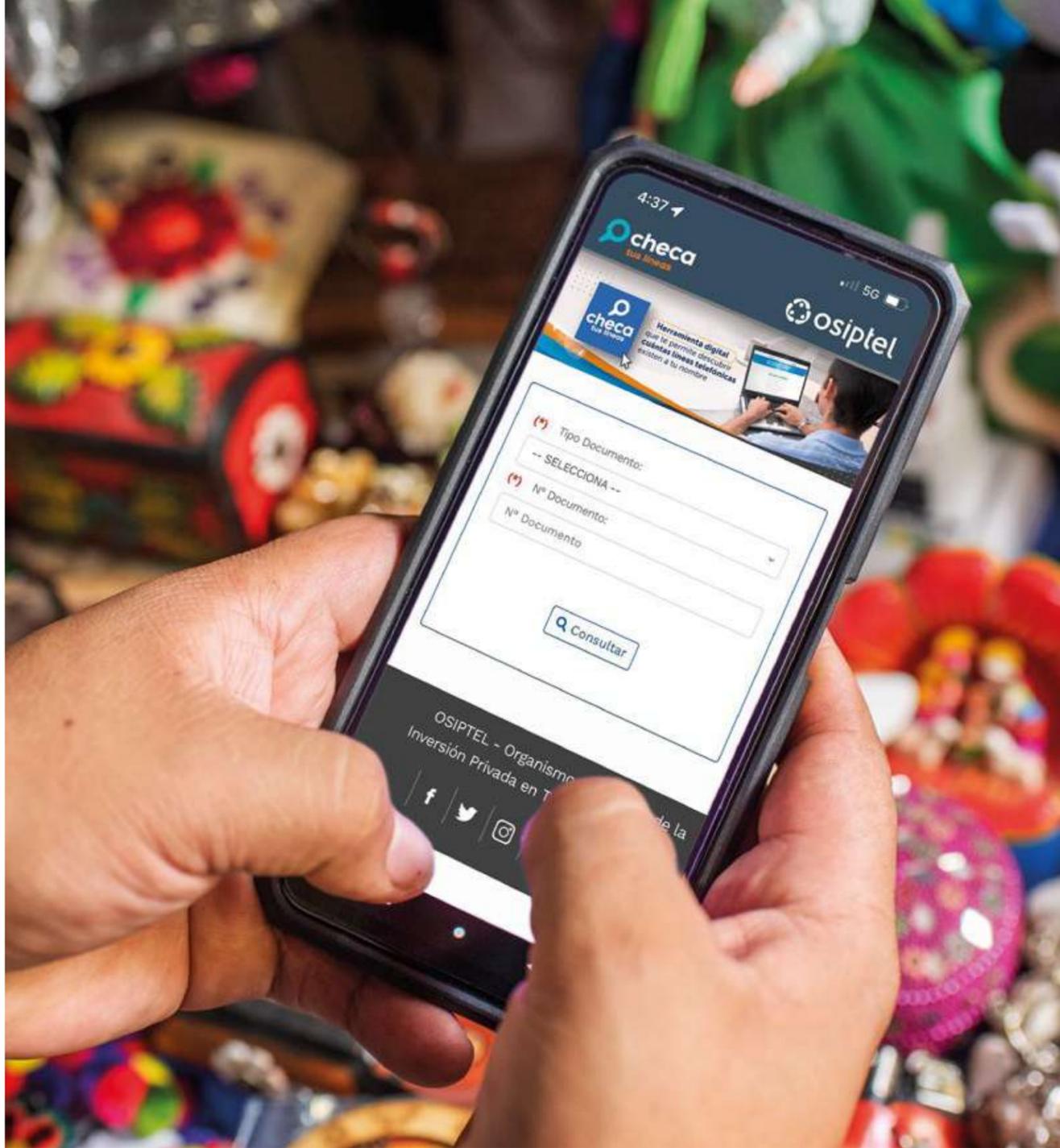


Checa tu equipo móvil



Checa tu IMEI





GRACIAS A LA VARIEDAD DE HERRAMIENTAS DIGITALES DEL OSIPTEL, los usuarios pueden acceder a información de manera sencilla y tomar la mejor decisión.



Checa tu señal



Checa tu internet móvil



EL UNIVERSO DE LOS CHECAS

CHECA **TUS LÍNEAS:**

el usuario puede conocer cuántas líneas celulares tiene a su nombre. De esta forma previene casos de suplantación de su identidad y línea móvil.

CHECA **TU PLAN:**

contiene los datos tarifarios de 4 operadores móviles, 22 proveedores de internet y 11 operadores de TV paga. Muestra las tarifas y principales atributos de los servicios de forma comparativa, para que un usuario pueda elegir el que más le conviene. Además, cuenta con calculadoras virtuales de cantidad de datos y velocidad de navegación que permiten saber qué plan se ajusta más a su perfil de consumo.

CHECA **TU EQUIPO MÓVIL:**

facilita comparar entre marcas y modelos de los equipos celulares que ofrecen las cuatro empresas operadoras y diversos comercios. Esta información le permitirá decidir si migra de plan o elige un determinado plan.

CHECA **TU IMEI:**

permite saber si un teléfono está registrado como robado, perdido o recuperado. Se coloca el código IMEI (el número de 15 dígitos que identifica a los equipos móviles a nivel mundial) para comprobar el estado real de un dispositivo.

CHECA **TU SEÑAL:**

tiene información sobre el nivel de cobertura que las operadoras ofrecen en las distintas localidades del país.

CHECA **TU CASO:**

sistema de gestión de usuarios en donde se registra directamente cualquier problema con respecto a los servicios de telecomunicaciones.

CHECA **TU INTERNET MÓVIL:**

permite comparar el desempeño de las empresas de telecomunicaciones.



GUILLERMO THORBERRY
EXPRESIDENTE DEL OSIPTEL (2007-2012)

UNA INSTITUCIÓN QUE ENTIENDE **LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS**



Cuando ingresé a dirigir al OSIPTEL, tuve la suerte de encontrarme con un cuerpo técnico excepcional y heredar los notables avances de quienes me antecedieron en el cargo. En aquel tiempo, nos enfrentamos al desafío de reducir las tarifas de las llamadas desde teléfonos públicos a celulares. Esa ardua tarea implicó realizar un estudio exhaustivo, liderado por un equipo de una calidad extraordinaria, en el que se determinó el nuevo costo de las llamadas. El resultado de este esfuerzo sobresaliente se tradujo en un ahorro de S/1.434 millones para los usuarios entre los años 2008 y 2011.

Junto a esa medida, también se redujo el costo para hacer llamadas a móviles nacionales en un 36 % y a móviles internacionales en un 61 %. Estas tarifas más accesibles generaron el aumento del tráfico de llamadas en la red pública de Tele-

fónica del Perú en más del 50 %. El impacto en la vida de los ciudadanos fue notable y se logró gracias a la visión de futuro que ha perdurado en todos estos años en el OSIPTEL.

También asumimos el reto de llegar a todo el Perú ante la necesidad de los usuarios de ser atendidos en sus propias regiones tras el crecimiento de las telecomunicaciones. Mientras en 1994, solo existían 56 000 usuarios de líneas móviles, para el 2012 ya se registraban más de 30 millones de clientes. Desde nuestra gestión, implementamos un plan estratégico que comenzó en el 2007 con la desconcentración de las funciones de nuestras oficinas. Unos años más tarde, estábamos en cada región del país, con nuestras 25 oficinas que cumplieron doble función: orientar a los usuarios y supervisar la calidad de los servicios de este sector.



Entre los objetivos estratégicos de la gestión de Guillermo Thornberry se encuentran promover una mejor calidad y mayor cobertura en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, además de impulsar su acceso universal y mayor competencia del mercado.

Hoy, como reguladores, debemos seguir fomentando la competencia en el mercado y manteniéndonos al ritmo vertiginoso del cambio tecnológico. En ese sentido, es esencial conservar una regulación eficiente, con mucha claridad y sensatez, la cual ha estado siempre presente en esta evolución de las telecomunicaciones en el país, así como contar con cuadros altamente capacitados.

Durante estos cinco años al frente del OSIPTEL, aprendimos que no es posible desempeñar una función tan relevante y compleja sin un auténtico compromiso con los usuarios. Estamos convencidos de que en estos treinta años transcurridos y en los que vendrán, la institución continuará demostrando la misma dedicación y profesionalismo que le ha permitido ponerse al servicio de los peruanos. ●

GUILLERMO THORBERRY y la plana gerencial del OSIPTEL se enfocaron en consolidar y acelerar el proceso de desarrollo del sector en armonía con la política de Estado.

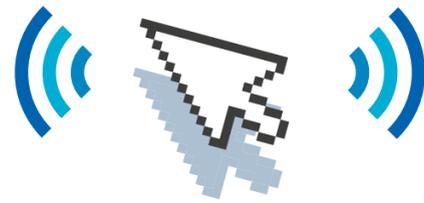
CAPÍTULO 4

TRANSPARENCIA



El trabajo del OSIPTEL se refuerza con una comunicación clara, sencilla y asequible. Es la mejor manera de empoderar a los usuarios y capacitarlos en sus derechos y obligaciones. El actual proceso de transformación digital y gobierno de datos no hace sino reforzar su transparencia. Esa misma característica que exige al resto de actores del mercado de las telecomunicaciones es aplicada a cabalidad en todas sus áreas.

La publicación del *ranking* de desempeño, el desarrollo de herramientas digitales o la trazabilidad de sus acciones de fiscalización han convertido al OSIPTEL en un referente a nivel nacional e internacional.



UN
ECOSISTEMA
 DIGITAL
BASADO
 EN LA
CONFIANZA

A lo largo del tiempo, el OSIPTEL ha construido un entorno seguro y cercano para los usuarios, enfocado en una gestión cada vez más efectiva y atenta a sus necesidades. La evolución interna y cultural de la institución ha sido fundamental para dar paso a la transformación digital de sus servicios.

Sin un clima de confianza en las instituciones públicas, será difícil construir una relación sólida y sostenible con los ciudadanos. Por eso, el OSIPTEL siempre tuvo claro que la transparencia y la eficacia en sus procesos eran estratégicas para crear un entorno de credibilidad. Así, decidió dar el gran salto hacia la transformación digital, siendo consciente que, para hacerlo posible, se requería mucho más que solo adoptar nuevas tecnologías.

Cambiar la manera de pensar es el primer paso para modificar la forma en la que se hacen las cosas. Esa fue la premisa bajo la cual el OSIPTEL se embarcó en este proceso, realizando cambios desde su interior, desde su cultura organizacional. Este nuevo ADN fue impulsado durante la primera gestión de Rafael Munte, y se construyó sobre tres pilares fundamentales: integridad, innovación y trascendencia. Con estos cimientos, la institución buscaba convertirse en un ente más ágil y eficiente, y estar preparada para enfrentar con determinación los desafíos de la era digital.

En ese objetivo, el OSIPTEL se encaminó a mejorar la interacción entre las empresas operadoras y los usuarios, así como fortalecer su labor fiscalizadora, a través de la modernización de sus procesos. Todas estas acciones se enmarcan en el Plan de Gobierno Digital, un instrumento integral —elaborado por el Comité de Gobierno, Transformación Digital e Innovación— a través del cual se gestiona y planifica de manera efectiva la implementación de sus estrategias digitales.

Este Plan de Gobierno Digital se centró en cinco objetivos estratégicos:

- OEGD1:** Incrementar la satisfacción de los usuarios usando los servicios digitales.
- OEGD2:** Incrementar la eficiencia de los procesos automatizados y la interoperabilidad.
- OEGD3:** Implementar el gobierno de datos.
- OEGD4:** Modernizar de manera óptima la infraestructura tecnológica de apoyo a los servicios digitales.
- OEGD5:** Desarrollar la agilidad como valor transformacional.

Como parte de este plan se impulsó el cambio cultural en los colaboradores, lo cual implicó desarrollar capacidades en la adopción



de nuevas metodologías como *Design Thinking*, *Scrum* y *Legal Design*. En paralelo, el personal fue capacitado con cursos como Inteligencia Artificial, *Big Data*, *Business Intelligence*, en el marco de su Plan de Desarrollo de Personas.

A esas acciones se suma la implementación de *Create! Lab*, un espacio dedicado a la realización de talleres de ideación y a la mejora de prototipos presentados por los equipos interdisciplinarios. En este laboratorio se promueve la cocreación y el aprendizaje a través de la experimentación. Estos esfuerzos están dirigidos a generar soluciones innovadoras que se centren en las necesidades y experiencias de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.



En esta revolución digital, el OSIPTEL ha presentado avances importantes que se traducen en mejores beneficios para los usuarios, quienes ahora cuentan con una serie de herramientas digitales que brindan información precisa y cercana sobre los servicios de telecomunicaciones. "Implementamos el gobierno de datos; es decir, contamos con una gran variedad de servicios digitales. Esta oferta es única en las entidades del Estado", afirma Sergio Cifuentes, gerente general de la institución.

Una de las primeras plataformas que se lanzó al mercado fue Comparatel, un portal que permitía comparar los planes y tarifas de los postpago móviles; posteriormente, se incluyó también el servicio de internet fijo, solo o empaquetado. Además, se puso a disposición de los usuarios una calculadora para estimar la cantidad de datos que le convenía incluir en su plan móvil o la velocidad que quería contratar para el internet fijo del hogar, según el perfil de consumo de cada uno. De esta manera, el OSIPTEL buscaba contribuir a la mejor toma de decisiones y generar un impacto positivo en las personas. Y lo logró. En el 2020, este novedoso instrumento fue premiado como Buena Práctica en Gestión Pública y, un año después, fue el ganador del Premio Internacional de la Cumbre Mundial de Sociedad de la Información.

EL LABORATORIO DE INNOVACIÓN CREATE! LAB es un espacio que facilita el diseño de soluciones en beneficio de los usuarios.



EL OSIPTEL HA IMPULSADO el desarrollo de una serie de herramientas digitales que representan un paso adelante en la transparencia y en el acceso de información relevante para los usuarios.





VALORES DEL OSIPTEL

INTEGRIDAD: todos los funcionarios del ente regulador están comprometidos a trabajar en beneficio de los intereses genuinos de la institución y del Estado, bajo un enfoque transparente, honesto y sin ganancias individualistas.

INNOVACIÓN: el OSIPTEL se esfuerza por ser una institución ágil y adaptable, capaz de aprovechar al máximo las TIC para optimizar sus resultados.

Los trabajadores están constantemente evaluando y proponiendo nuevas ideas para mejorar su labor.

EXCELENCIA: el ente regulador y sus funcionarios están comprometidos a ofrecer servicios de la más alta calidad a los usuarios y a las empresas operadoras. El equipo mantiene el impulso de hacer mejor las cosas, incluso cuando se obtienen buenos resultados.

Además de Comparatel, el OSIPTEL también desarrolló **Comparamóvil**, una herramienta que tiene la capacidad de comparar precios de todos los dispositivos móviles —asociados a un plan o no—. Su plataforma ofrece la posibilidad de aplicar filtros según la marca, la empresa operadora y el plan asociado.

En el 2021, el equipo de la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) diseñó el Portal de Información de Usuarios, una plataforma dinámica que brinda acceso al público sobre las atenciones y orientaciones a los usuarios que realiza el OSIPTEL, así como también muestra información estadística sobre el desempeño de las empresas operadoras en cuanto a la atención de reclamos, quejas, averías y otros procedimientos sobre los servicios de telefonía fija y móvil, televisión por cable e internet. Adicional a ello, se muestran también los resultados de las encuestas anuales sobre la satisfacción de los usuarios con los servicios de telecomunicaciones y las encuestas trimestrales sobre la calidad de atención que brindan las operadoras. “Todo este insumo nos permite analizar el comportamiento de las empresas y conocer cuál es la problemática que tienen los usuarios. Entonces, podemos sustentar nuestras decisiones”, indica Tatiana Piccini, directora de la DAPU.

A inicios del 2021, **Comparatel** y **Comparamóvil** se potenciaron y pasaron a llamarse **Checa tu Plan** y **Checa tu Equipo Móvil**.



Hasta el 2019, era difícil imaginar un portal que reúna reportes estadísticos de los indicadores del mercado de las telecomunicaciones de las últimas tres décadas. el OSIPTEL lo hizo posible con el lanzamiento de su **aplicativo Punku**, el cual además ofrece datos financieros del sector y es actualizado periódicamente. Esta plataforma surgió como respuesta a la política de datos abiertos de la institución y se convirtió así en el portal con la data más completa del Estado.

Para la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC) se trata de una herramienta clave en el desarrollo de sus funciones. Su director, Lennin Quiso, es consciente de la “riqueza” de información esencial que brinda Punku, la cual permite “medir el impacto de una política” y tomar decisiones acertadas en el ámbito de la regulación.

Punku genera automáticamente reportes y gráficos en formatos como PDF, Word y Excel. Esto facilita su uso en diversos ámbitos, como el económico, académico, y de investigación, tanto a nivel nacional como internacional, y es accesible para el público en general. Los datos también se pueden visualizar a través de un mapa, si la información ingresada es georreferenciada.

“OSIPTEL se destaca por su sólida cultura estadística: guarda y recopila información relevante, la procesa con precisión y la presenta de manera transparente al público”, enfatiza.



El siguiente paso que encamina al ente regulador hacia la modernidad fue el diseño de un innovador centro de monitoreo remoto. Esta valiosa herramienta revolucionó la forma de evaluar la señal de las empresas operadoras, sin tener que trasladarse hasta la sede de cada una de ellas. El panel de control surgió también como una respuesta a los desafíos impuestos por la covid-19. La Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) tuvo que buscar nuevas soluciones para continuar fiscalizando la calidad de los servicios brindados por los operadores. De esta manera, se aceleró el impulso de herramientas tecnológicas, mediante las cuales el OSIPTEL fomentó la capacidad de medir los indicadores de calidad de forma remota.

“Este Centro de Monitoreo de Redes cuenta con gestores de alarmas, con una granularidad de actualización de alarmas con un tiempo máximo de 60 minutos cada vez que se registran interrupciones en las estaciones base de telefonía móvil. Somos los únicos que tenemos esta herramienta en casi toda Latinoamérica”, sostiene Luis Pacheco, director de la DFI. Su funcionamiento se da a partir de la conexión remota mediante una red privada virtual (VPN) desde el centro de monitoreo a los sistemas de las diversas empresas operadoras de redes móviles.

Como parte de su política de datos abiertos, el OSIPTEL también ha desarrollado una herramienta de fiscalización pionera: un *dashboard* que consolida todo este proceso de forma completa. En este portal se encuentran las principales estadísticas de la fiscalización del ente regulador a las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones. Al ingresar se podrá acceder a la evolución de expedientes y sus resultados, así como también a las multas impuestas. “La historia de un expediente sancionador es larguísima y puede tomar hasta cinco años. Nuestro panel tendrá todas las instancias en un mismo sistema

EL OSIPTEL EN UNA DE SUS PRESENTACIONES ANTE EL CONGRESO para compartir los resultados de su labor en la protección de los usuarios de las telecomunicaciones.

El Centro de Monitoreo implementó una herramienta gráfica (*dashboard*) con métricas y gráficas de las estaciones base (BTS), con afectación de servicio a nivel de centro poblado de la red móvil de las 4 empresas operadoras Bitel, Claro, Entel y Movistar. El *dashboard* visualiza las estadísticas históricas de las BTS a nivel nacional y las BTS activas con afectación de servicio. En la actualidad se desarrolla la segunda etapa de la implementación del acceso a las alarmas del servicio de Internet Fijo del Centro de Monitoreo de Redes del OSIPTEL para las empresas Movistar, Claro y Winet.



UNIDOS POR LA TRANSPARENCIA

La integridad es uno de los baluartes del OSIPTEL y representa una poderosa herramienta para combatir la corrupción. Desde el 2018, la institución llevó a cabo la implementación del Sistema de Conflicto de Interés, convirtiéndose así en un referente entre las entidades públicas al promover este instrumento de gestión.

Mediante esta plataforma, el regulador garantiza la imparcialidad de las acciones de sus trabajadores durante el desarrollo de sus funciones, quienes tendrán que presentar también la declaración jurada de conflicto de interés de manera digital. En el 2020, estableció un nuevo canal de denuncias en el que se puede alertar sobre posibles casos de irregularidad en algún servidor de la institución, lo cual podría afectar el normal desempeño de sus labores.

Un año después, el ente regulador pone en marcha el “Plan de Integridad y Lucha contra la Corrupción del OSIPTEL 2021-2023”. Para su ejecución, se brindaron capacitaciones en temas clave como transparencia, acceso a la información pública, ética y lucha contra la corrupción. Estas formaciones buscaron fortalecer una cultura de integridad en sus funcionarios y servidores. En ese contexto, también se aprueba la política antisoborno, consolidando así el firme compromiso del OSIPTEL en promover prácticas éticas y transparentes en todas sus acciones.



EL CENTRO DE MONITOREO DE REDES permite contar con información rápida sobre las interrupciones del servicio de telefonía móvil, mejorando así la supervisión y fiscalización que realiza el OSIPTEL.

y se le podrá hacer seguimiento hasta que llegue al Poder Judicial”, explica Sergio Cifuentes, gerente general de la institución.

La implementación de este *dashboard* de gestión de expedientes de la DFI, se ha extendido además a los procesos relacionados con la primera y segunda instancia de sanciones de la gerencia general, así como al trámite de las impugnaciones de sanciones atendidas en la procuraduría pública.



En esa constante búsqueda para que los servicios de telecomunicaciones garanticen al usuario una prestación correcta que satisfaga sus necesidades, el OSIPTEL está en proceso de implementar un sistema de medición único que se centrará en la calidad del servicio de acceso a internet fijo y móvil. Esta herramienta funciona a través de sondas embebidas que recopilan información desde los *routers* del servicio de internet fijo y los *smartphones* de los usuarios del servicio de internet móvil. “Anteriormente, se utilizaba un dispositivo externo junto al *router* de la empresa mediante el cual se realizaban las mediciones, pero no era la opción más adecuada. Ahora se ha optado por un enfoque

más avanzado. Se ha integrado un *software* dentro del propio *router*, lo que permite pasar de una sonda externa a una sonda incrustada embebida”, detalla Luis Pacheco, director de la DFI.

Con este procedimiento, se pretende obtener una amplia y representativa cantidad de información en diversas áreas geográficas, como centros poblados, distritos, provincias, departamentos y a nivel nacional. A partir de la recopilación de estos datos, de manera idónea, se podrá generar reportes comparativos sobre la calidad de este servicio y ponerlos a disposición de los usuarios, además de solicitar a las empresas operadoras las mejoras del servicio en los casos que corresponda. “Este proyecto marcará un antes y un después en el ámbito de la fiscalización. Va a ser revolucionario por su impacto”, señala.

En la región, existen varios países interesados en la implementación de este sistema de medición del servicio de acceso a internet. Hasta el momento, Brasil es el único que lo ha aplicado, pero solo con un enfoque de comparación. “Nosotros creemos que eso no basta. Vamos establecer medidas concretas para una correcta prestación de los servicios. Primero, a través de los compromisos de mejora y, en caso de incumplimientos, se aplicarán las acciones correspondientes”, afirma el director de la DFI. El futuro de esta innovadora herramienta de fiscalización está en territorio peruano. 🌐

LOS SUPERVISORES DEL OSIPTEL realizan mediciones de los indicadores de calidad de los servicios de telecomunicaciones con equipos sofisticados.

DE LA BATAJLLA POR LAS TARIFAS A LA VICTORIA POR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Después de dos décadas de regular el mercado de las telecomunicaciones y fomentar la competencia, el OSIPTEL había allanado el camino para un nuevo desafío: elevar el estándar y priorizar la calidad del servicio para los usuarios.

Si intentáramos resumir las acciones concretas del OSIPTEL desde la apertura del mercado de las telecomunicaciones en el Perú, en 1998, y la posterior llegada de nuevos actores, se podrían identificar claramente dos etapas diferenciadas: la nivelación de las tarifas y una mejor calidad de los servicios. Cada una de estas fases cuenta con características y desafíos propios,

pero con un equipo igual de comprometido con los objetivos de sus gestiones. “Las luchas han ido cambiando en el tiempo y constantemente surgen nuevos retos”, sostiene Tatiana Piccini, directora de la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU), quien ha seguido de cerca esta transición que marcó un precedente en la evolución del organismo regulador.

En una primera etapa, el OSIPTEL se centró en generar una sana competencia en el mercado, donde los usuarios sean los más beneficiados. Para hacerlo posible, se implementaron diversas medidas como la nivelación de las tarifas de los servicios de telecomunicaciones. Por ejemplo, entre 1994 y 1998 las tarifas que se aplicaron respondían al Programa de Rebalanceo Tarifario del contrato de concesión de Telefónica del Perú, pero a partir del 2001, el regulador fue reduciendo trimestralmente esas tarifas.

Se vivían tiempos en los que contestar una llamada implicaba un costo, o para comunicarse con algunos distritos de Lima se debía pagar una tarifa tan alta como la de un destino nacional. De esta manera, en 1996, el OSIPTEL estableció el sistema de tarifas “el que llama paga” y, en el 2010, crea una “área virtual móvil” en la que todas las llamadas móvil-móvil a nivel nacional empiezan a ser consideradas bajo una tarifa local. “También nos preocupamos por garantizar que el usuario del servicio móvil tuviera la opción de cambiar a otro operador, sin que tenga que modificar su número. Por eso implementamos la portabilidad numérica móvil”, recuerda Tatiana, quien durante varios años se desempeñó en el área de políticas regulatorias. Con estas acciones, el Perú se convirtió en uno de los cinco países pioneros de la región en otorgarle mayor poder de decisión a los usuarios.

Pero en toda historia de éxito, siempre hay un instante en el que es necesario ir más allá. Y así fue como, en una segunda etapa, la institución se enfocó en impulsar la mejora de la calidad del servicio. Se estaba ante un nuevo escenario: no solo interesaba reducir las tari-

fas, sino también garantizar que los operadores ofrezcan una atención adecuada. Resultaba necesario, entonces, que las operadoras ahora compitan por una mejor atención en todos sus canales disponibles: presencial, vía telefónica, por aplicativo, entre otros. Es decir, que se brinde una buena experiencia postventa.

En palabras de Rafael Munte, presidente de la institución, había llegado el momento de que los usuarios cosechen el fruto de una incansable labor de dos décadas. De esta forma, las acciones del OSIPTEL tomaron un nuevo enfoque, en el que se puso aún más énfasis en los usuarios.



Para priorizar a las personas en el impacto de las próximas medidas de la institución, se debía empezar por comprender sus necesidades más urgentes. Una de ellas fue brindarle información clara y sencilla sobre los servicios que quisiera contratar. Por ejemplo, hasta inicios del 2021 era común recibir entre cinco a trece hojas de contrato con un contenido bastante técnico que limitaba la comprensión sobre las condiciones del servicio. Impulsar este cambio implicó un arduo trabajo con los operadores, el cual tomó un tiempo importante para llegar a una versión única que sea utilizada por todos: un contrato corto de solo dos páginas y con un lenguaje ágil y amigable.

Este documento se implementó en abril de aquel año y hasta la fecha (mediados del 2023) se han entregado más de 57 millones de contratos cortos en español para los servicios



Ranking de la Calidad de Atención al Usuario



Ranking de Desempeño de la Atención de Reclamos

móviles y fijos en todo el país. A estos se suman otro grupo de documentos elaborados en lenguas originarias, como parte de la política del OSIPTEL de llegar a toda la población. “Contamos con más de 13 000 usuarios que tienen contrato corto en quechua, cerca de 9000 en shipibo-konibo, 10 000 en aimara y casi 7000 usuarios en ashaninka”, precisa la directora de la DAPU. “Para nosotros, esto es un logro significativo y un esfuerzo conjunto con el Ministerio de Cultura, que nos brindó su respaldo con traductores oficiales”, señala.



¿Es posible incentivar la mejora en la calidad de atención sin una sanción económica de por medio? El OSIPTEL encontró una forma eficaz de hacerlo mediante la implementación del “Ranking de la Calidad de Atención al Usuario” y el “Ranking de Desempeño de la Atención de Reclamos”. En ambos casos se considera un esquema escolar, en el cual las cuatro grandes operadoras son calificadas con notas de 0 a 20. Así los usuarios tienen la posibilidad de comparar los resultados y elegir mejor al operador que contratarán.

En la primera categorización, enfocada en la calidad de atención, se busca mejorar los procedimientos de atención a los usuarios y se lleva a cabo mediante una metodología que se basa en seis dimensiones: accesibilidad, innovación, capacidad de respuesta, empatía, cumple lo prometido y veracidad. Respecto al desempeño de la atención de reclamos, también se toma en cuenta seis indicadores: incidencia de reclamos, solución anticipada de reclamos, motivación de

las resoluciones, oportunidad de la resolución, apelaciones fundadas y quejas fundadas.



Atender los diversos reclamos que llegan a diario desde cada rincón del país se ha convertido en una tarea esencial para el OSIPTEL. Su preocupación por resguardar los derechos de los usuarios se resume en uno de los puntos de su decálogo de cultura institucional y ahora trabajan para continuar fortaleciendo esta relación. Precisamente, la entidad busca tener una mayor participación en los procedimientos de reclamos. “Nosotros acompañamos en una segunda instancia, pero queremos hacerlo también en la primera etapa y facilitar que se resuelva el problema ante el operador de una forma más dinámica”, precisa Tatiana.

A nivel de primera instancia, el ente regulador se hace presente en el tema informativo. Por ejemplo, han desarrollado una herramienta virtual denominada el ABC de los reclamos en telecomunicaciones. Con términos fáciles y sencillos, la plataforma explica el paso a paso para la presentación de un reclamo o una queja.

En el OSIPTEL están convencidos de que este es el camino que deberán seguir para lograr usuarios más satisfechos, por ello impulsan una cultura de calidad y excelencia en el servicio. Cada acción está enfocada en el empoderamiento de las personas y consideran que esta es la clave para continuar con el desarrollo del sector de las telecomunicaciones en el Perú. Como decía Rafael Munte, el usuario es el verdadero propósito y sentido de un ente regulador. ☉

El punto seis del decálogo de cultura laboral está referido a la cultura de servicio: “Buscamos entregar siempre el mejor servicio y convertir lo bueno que hacemos en excelente.”

LOS USUARIOS HAN AMPLIADO SU ENFOQUE MÁS ALLÁ DEL PRECIO. Centrándose también en la calidad de los servicios de telecomunicaciones.

TATIANA PICCINI Y SU EQUIPO de la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) lideraron acciones destinadas a empoderar a llas personas.



EL MULTIPLICADOR EFECTO DE ESCUCHAR TODAS LAS VOCES

Colocar a los usuarios en el centro de las decisiones, mediante propuestas que se comparten en audiencias públicas, podría ser la forma más efectiva de destacar la transparencia, la honestidad y el compromiso con el aprendizaje, que siempre han sido parte fundamental del OSIPTEL. Esta encomiable estrategia no solo ha permitido crear regulaciones que se ajustan a lo que las personas necesitan, sino que también ha posicionado a la institución como un referente a nivel nacional.

En el ámbito de las telecomunicaciones, siempre habrá avances y cambios relevantes, especialmente cuando provienen del acuerdo entre diferentes actores con enfoques diversos, pero con un objetivo común: la satisfacción y el bienestar del usuario. Por esta razón, en el OSIPTEL llevan a cabo audiencias públicas donde individuos, operadores, asociaciones y otros organiz-

mos estatales puedan expresar sus opiniones y argumentos sobre temas muy específicos.

Para Lennin Quiso, quien lidera la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC), estas audiencias se realizan en diversos contextos de regulación de tarifas o cargos. "Todas las tarifas reguladas por el OSIPTEL y los cargos de

interconexión y acceso pasan por un proceso de audiencia pública descentralizada, incluso en diferentes regiones al interior del país", precisa.

Aunque no existe una obligación explícita de llevar a cabo audiencias públicas para las normas, el OSIPTEL, como parte de su política de transparencia, también organiza audiencias para aquellas normas que consideran estratégicas o con un impacto trascendente en la sociedad, lo que podría despertar el interés del común de los usuarios.

Tatiana Piccini, directora de la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU), sostiene que esta buena práctica es constante en la institución y contribuye al conocimiento y el entendimiento de las demandas de la sociedad y su entorno. Además, se aplica en casos muy distintos, específicos, como en el tema de seguridad. Algo que ocurrió en 2021.

En ese año, el OSIPTEL detectó que muchos usuarios llegaban con denuncias sobre problemas relacionados con sus cuentas bancarias, las cuales habían sido intervenidas por delincuentes y estaban vinculadas con sus líneas telefónicas. Tatiana recuerda que "ellos nos contaban que, de pronto, les habían suspendido el servicio, iban a la empresa operadora, pero esta lo reportaba como una avería". Los usuarios pensaban que se trataba de simples fallas técnicas, pero luego se daban cuenta de que habían sido víctimas de robos en sus cuentas de ahorros del banco.

A partir de esta situación, el OSIPTEL siguió de cerca el problema y elaboró una propuesta normativa basada en evidencia. "Elaboramos un informe que describía la problemática y analiza-

ba si la propuesta que estábamos planteando sería realmente beneficiosa para los usuarios. Siempre buscamos que los beneficios superen a los costos. Para nosotros, como OSIPTEL, esto es muy importante", reconoce Tatiana.

Una vez compartida la propuesta, los operadores y usuarios podían comentarla, incluso se llevaron a cabo reuniones con las operadoras para responder a sus consultas más técnicas. Hubo total apertura de escuchar todas las voces involucradas y brindar los sustentos y argumentos de la propuesta.

Esta interacción técnica y la apertura a escuchar también se extendió al Consejo de Usuarios del OSIPTEL, permitiendo que entiendan y, si es necesario, comenten la propuesta. Después de considerar todas las voces, se elaboró una norma que abordó el problema desde diferentes enfoques y permitió establecer varios candados de seguridad en el proceso de contratación de una línea móvil, reposición de chip y cambio de titularidad. Entre estas medidas, se incluye la identificación biométrica mediante la huella dactilar tanto del ciudadano como del vendedor y la utilización de una contraseña única.

¿Cómo contribuye todo este proceso a la gestión del OSIPTEL? Lennin Quiso comenta que esta apertura no solo reafirma la transparencia de la institución, "otra razón muy importante es que a nosotros nos ayuda a perfeccionar nuestras normas". También puntualiza que las modificaciones, producto de las audiencias, no se realizan de manera apresurada, sino que involucran procesos técnicos y plazos definidos, según la ley. Los involucrados pueden solicitar extensiones para revisar la propuesta si lo requieren. Y el OSIPTEL siempre está presto a dialogar con cada uno

El Consejo de Usuarios del OSIPTEL facilita la participación de los actores interesados en la regulación de las telecomunicaciones. Los miembros son seleccionados para un periodo de dos años y, a través de su función consultiva, aseguran una participación efectiva de las asociaciones de consumidores y usuarios.



AUDIENCIA PÚBLICA REALIZADA EN FEBRERO DEL 2018

El OSIPTEL propuso eliminar los toques de consumo que se aplican sobre los planes de telefonía móvil, prohibiendo el cobro por ese concepto.

de ellos. Tatiana lo resume en una idea clara: “Una regulación toma su tiempo. Y hay que ser muy transparentes y escuchar a todos”.

Para Ana Rosa Martinelli, excolaboradora del OSIPTEL, esta política de apertura ha sido permanente desde los primeros años de la entidad, incluso antes de que existiera una ley en el Perú que lo exigiera. “El enfoque de trabajo basado en esta apertura ha estado presente en estas tres décadas. Aunque en los años noventa no existió una ley al respecto, la institución ya se destacaba por su disposición a recibir comentarios y realizar audiencias públicas”, recuerda. Vale subrayar que los

comentarios, respuestas y decisiones finales que se dan en estos espacios se publican, y las audiencias se graban y archivan para mantener la transparencia en todo momento. De esta manera, el proceso regulatorio se enriquece al involucrar a todos sus actores, garantizando que las políticas y regulaciones reflejen las necesidades de los operadores y usuarios de telecomunicaciones.

Adicionalmente, puede afirmarse que las audiencias han tenido un impacto medible en la labor del OSIPTEL. En palabras de Lennin Quiso, un estudio estadístico que llevaron a cabo reveló que cerca de la mitad de las normas

experimentan modificaciones en sus textos como resultado de los comentarios previos. “Vimos que casi la mitad del articulado cambia como resultado de las consultas previas. Al margen de todo el objetivo de transparencia, predictibilidad y rendición de cuentas, también nos sirve para mejorar la calidad de nuestras normas”, destaca.

De todo lo expuesto, tiene mucho que ver la calidad regulatoria que se impulsa constantemente desde el OSIPTEL. Es decir, la institución se adhiere a principios claves de consulta pública, transparencia, rendición de cuentas y toma de decisiones basada en datos. Como

resultado de esa responsabilidad, ha implementado con éxito el sistema de análisis de impacto regulatorio (AIR), aplicándolo de manera efectiva desde el 2018. Al cierre del 2022, el organismo había emitido 88 normas bajo este enfoque.

En resumen, esa excelente práctica de involucrar a diversos actores y promover la transparencia, mediante audiencias públicas, han sido una constante en la evolución de OSIPTEL, demostrando su compromiso con la toma de decisiones regulatorias y normativas informadas y orientadas hacia el beneficio de los usuarios. ●

El AIR establece también una revisión ex post a efectos de determinar si la regulación establecida cumplió su propósito. A la fecha, la revisión normativa ex post de las regulaciones implementadas muestra resultados positivos, tanto para el mercado como para los usuarios.

MÁS QUE COMUNICAR, CONECTAR CON EL PÚBLICO



“Saber hacer” y “hacer saber” son dos conceptos claves en la gestión del OSIPTEL. El primero aborda el cumplimiento de sus funciones bajo el propósito por el que fue creado, y el segundo implica dar a conocer su día a día, sus avances regulatorios y acciones de fiscalización a diversos grupos, que van desde la opinión pública hasta el Congreso o el Gobierno. En esta última dimensión, la oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales (OCRI) desempeña un papel central.

Para Carmen Cárdenas, directora de la OCRI, los esfuerzos siempre están dirigidos a conectar con las personas. “Uno de los objetivos en nuestro Plan Estratégico Institucional se evalúa mediante el índice de reputación del OSIPTEL. No hablamos solo de percepción, sino de comprender qué piensa y qué espera la sociedad de nosotros como organización”, explica.

Bajo esta premisa, es fundamental contar con profesionales comprometidos y, sobre todo, con una estrecha colaboración entre sus diversas direcciones. “Tenemos un gran equipo de especialistas que se ha engranado perfectamente. Aquí las ideas surgen de cualquier integrante”, destaca Carmen. Para enfrentar los distintos retos del ente regulador ha sido primordial trabajar con estrategia, inteligencia y sagacidad.

Un ejemplo de este enfoque es la labor que se realizó en la gestión relacionada con la venta ambulatoria de chips. Mediante estrategias de comunicación, se buscó convencer a los grupos de interés sobre los riesgos que esta actividad representaba. “Queríamos sensibilizar y concientizar para que la ciudadanía dejara de comprar en la calle”, subraya la directora de la OCRI. Gracias a este esfuerzo, se logró posteriormente impulsar una ley desde el Congreso para prohibir esta práctica.



Esa esencia también ha estado presente desde la creación de esta oficina en el 2000, por aquel tiempo bajo el nombre de Gerencia de Comunicación Corporativa y Servicio al Usuario. Johnny Kadena fue el responsable de conformar el primer equipo en una época marcada por la modernización de las instituciones públicas del país: “Nuestra misión era acompañar al OSIPTEL en la apertura del mercado de las telecomunicaciones, lo que demandaba un factor comunicacional muy fuerte”. Para conseguirlo, garantizaron que las personas estuvieran debidamente informadas para elegir entre las nuevas alternativas de operadoras.

Hoy, esa dedicación por estar cerca de los usuarios continúa siendo una prioridad; y esto es posible gracias a una escucha activa a través de diversos canales, que incluye a las redes sociales. Una muestra es Línea Directa, una secuencia

en *RPP* que se transmite todos los martes y que aborda las consultas que llegan de todo el país, o las participaciones en la Feria Internacional del Libro, donde se educa de manera interesante sobre los derechos de los usuarios.

La presencia de 23 gestores de prensa del OSIPTEL a nivel nacional es otra prueba del alcance que ha logrado la OCRI para difundir las acciones del regulador. De esta manera, se convierte en un área estratégica que, además, participa activamente en la toma de decisiones en la alta dirección, impulsando el liderazgo y la buena reputación del organismo. ☉

EL EQUIPO DE LA OCRI tiene la responsabilidad, entre otras funciones, de la conducción estratégica de las comunicaciones del OSIPTEL.

CONECTANDO OPORTUNIDADES EN SAN MARTÍN

En la tierra del café, el cacao y de talentosos artesanos, se ha abierto un horizonte prometedor con el avance de los servicios de telecomunicaciones. ¿Cómo diversos emprendedores de la región encontraron nuevos mercados para compartir su riqueza y tradiciones con más personas?

Bajo una temperatura que bordea los 30 °C., en una vistosa cafetería rústica ubicada en pleno centro de Lamas, Hildebrando Cárdenas recibe un mensaje de WhatsApp a su celular y responde inmediatamente. Minutos más tarde, muestra la conversación desde su pequeña pantalla: un cliente belga, con quien mantuvo contacto durante algunas semanas, le ha confirmado un pedido. El siguiente paso será formalizar el contrato por correo electrónico. Hildebrando es gerente general de Oro Verde Foods, una empresa dedicada a la producción y comercialización de café y cacao, y es un claro ejemplo de lo

que están logrando emprendedores de San Martín gracias a la conectividad.

Según Hildebrando, este tipo de situaciones se ha vuelto cada vez más común en los últimos años para su negocio “por el gran avance de las telecomunicaciones en nuestra selva”. Pero recuerda también aquellos tiempos en los que mantener una comunicación ágil y eficiente con los clientes extranjeros demandaba una fuerte inversión. “A finales de los noventa, solo había telefonía fija en Lamas. Conectarnos a internet era difícil, por lo que nuestras relaciones comerciales dependían principalmente del fax”, relata.

En el 2020 y 2021, San Martín se posicionó como el primer productor de café a nivel nacional. Según el estudio elaborado por la Junta Nacional de Café, la región concentra el 25 % de la producción en el país.



UN CAFÉ DE EXPORTACIÓN. Arriba: Hildebrando ha sido testigo del gran avance de las telecomunicaciones en Lamas. Junto a un colaborador revisa las metas de producción del café en el año. Abajo: La cafetería Oro Verde comparte su carta a los clientes a través de código QR.

Oro Verde Foods nació con una misión clara: dar valor agregado a los productos de los más de 1200 agricultores asociados en la cooperativa que lleva el mismo nombre. Todos ellos trabajan en fincas agroforestales totalmente orgánicas, generando un impacto positivo en las comunidades agrícolas y en el medio ambiente. “Hace un par de décadas, era compleja la comunicación entre los socios porque la señal de telefonía estaba limitada en ciertas partes de la región. Ahora con antenas por todos lados, hay un contacto más fluido”, comenta Hildebrando.

Durante la última década, el notable mejoramiento de la señal de internet ha generado también un impacto en la forma en que empresas, como Oro Verde, gestionan sus operaciones. La compañía ha digitalizado sus procesos a través de un moderno sistema de gestión, con el cual pueden tener acceso a información clave de manera inmediata. El siguiente paso para Oro Verde es continuar promoviendo el consumo del café de Lamas en el país y posicionarse en el top 10 de empresas exportadoras a nivel regional.



El cacao y el café son cultivos alternativos que han generado empleo, mejorado los ingresos de los agricultores y contribuido a la erradicación de la violencia asociada a las plantaciones ilícitas de hoja de coca.

Era el año 2011 y San Martín empezaba a posicionarse como el principal productor de cacao en el país; sin embargo, la oferta local de chocolate aún era limitada. En este escenario, nace un emprendimiento familiar que buscó cubrir ese vacío a través de Exotic, la cual se iba a convertir en la primera *boutique* de chocolatería fina en la región. En aquella década iniciaba también en el Perú el despegue progresivo del internet en dispositivos móviles.

“Empezábamos con un capital muy pequeño y no podíamos darnos el lujo de invertir en campañas publicitarias en medios tradicionales. Como había cada vez más personas con sus dispositivos conectados a internet, impulsamos nuestros productos a través de las redes sociales”, recuerda Alexandra Mori, subgerente de la empresa. Para ella, el desarrollo de las telecomunicaciones en San Martín ha impactado positivamente en las ventas de su chocolatería artesanal.

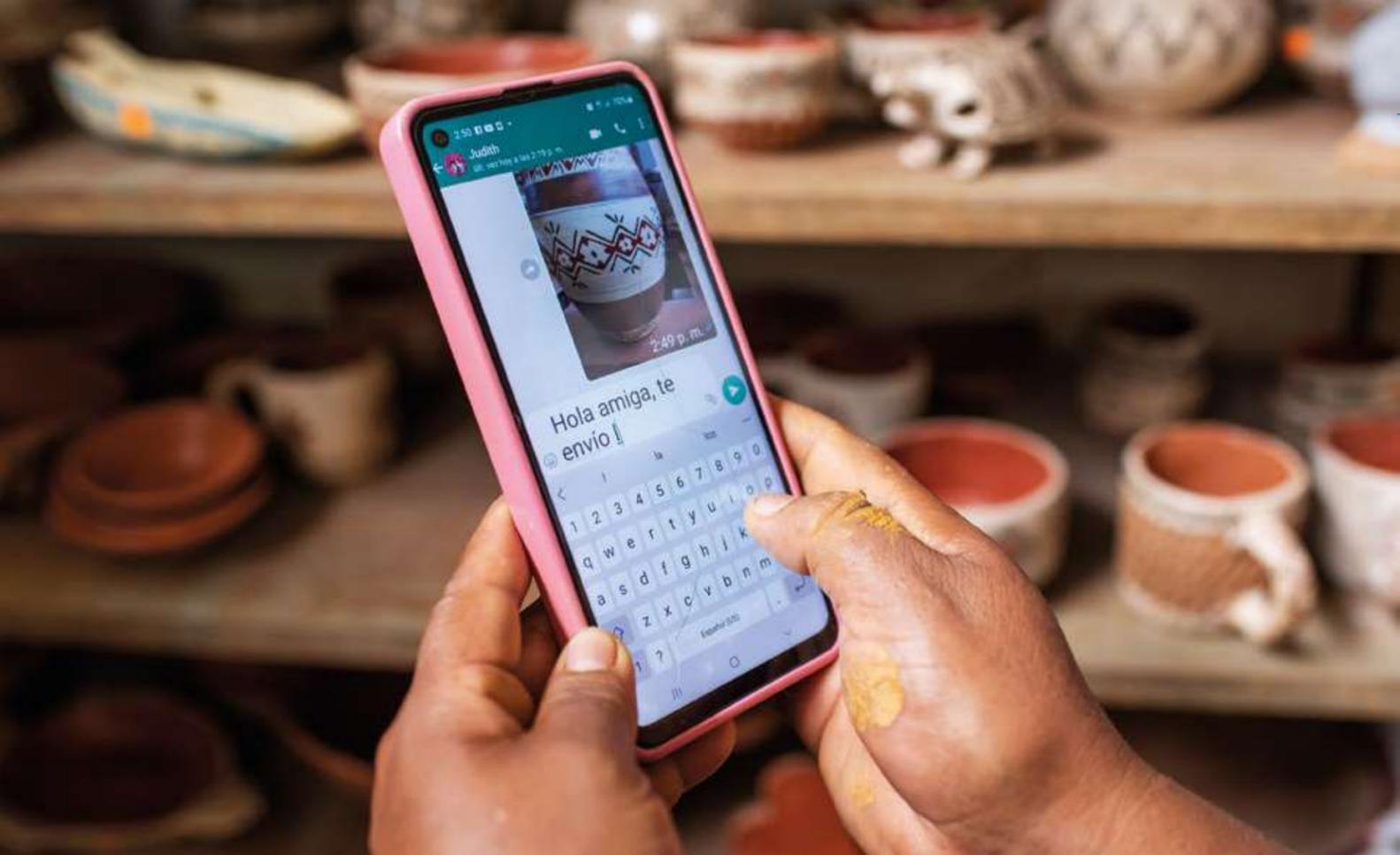
Así, Exotic se fue abriendo paso a la par de empresas que contaban con más tiempo en el mercado, incluso en Lima. “Hay muchas personas interesadas en tu producto y empiezan a seguir tu contenido. Ahora podemos enviarles a los clientes fotos de nuestros chocolates en todas sus presentaciones para que decidan su pedido”, señala Alexandra, mientras da la bienvenida a unas personas que ingresan a su moderno local ubicado al frente de la remodelada y colorida Plaza de Armas de Tarapoto.

El equipo de Exotic también es muestra de empoderamiento: está conformado exclusivamente por mujeres, en respuesta a las pocas oportunidades que históricamente se les ha presentado en algunas zonas del interior del país. Cada una de ellas, guarda un compromiso con el desarrollo sostenible de la comunidad y la Amazonía. Su dedicada y paciente labor en la elaboración de su chocolate artesanal, con cacao procedente de pequeños productores locales, cierra una importante cadena de valor que beneficia a muchas familias en la región.

El desafío más grande que les tocó vivir fue en el 2020, cuando tuvieron que detener sus operaciones por más de seis meses a raíz de la pandemia. Apenas unos meses antes se había



CUANDO EXOTIC FUE CREADO, HACE MÁS DE DIEZ AÑOS, el internet aún era limitado en la ciudad. Hoy esta evolución está también presente en la forma cómo se gestiona la empresa, desde campañas por redes sociales hasta pagos por aplicaciones como Yape o Plin.



HABÍA UNA ÉPOCA en la que las ventas de artesanías en Chazuta estaban vinculadas principalmente a la visita de turistas. Ahora surgen nuevas oportunidades por el avance de las telecomunicaciones, el cual ha sido clave en el crecimiento económico de la comunidad.

En 2012, la cerámica de Chazuta fue declarada Patrimonio Cultural de la Nación por el origen milenario de sus técnicas, la iconografía de su decoración, la transmisión generacional de sus saberes, sus valores estéticos y su significado social.

relanzado la marca. “Si la pandemia hubiera golpeado en un momento en el que el internet no estaba desarrollado, era difícil que un negocio como el nuestro haya sobrevivido”, reconoce Alexandra.



nuestro local. Luego se habilitó una página web donde se muestran las artesanías, y así logramos que más personas conozcan nuestro trabajo”, comenta William Ojanama, profesor y guía de este recinto cultural.

Hace un año se dio un paso importante para sus operaciones al habilitarse los pagos a través de una billetera electrónica. Con esta implementación, tienen la posibilidad de realizar transacciones más seguras y eficientes. “Era importante tener una alternativa al dinero en efectivo. Es más rápido”, destaca con entusiasmo Próspero Panaijo, quien recientemente asumió la presidencia de la Asociación de Ceramistas de Chazuta.

En este taller de cerámica trabajan alrededor de diez mujeres. Cada una de ellas ofrece también sus productos a través de las redes sociales. “Hacemos los primeros contactos cada vez que nos visitan los turistas. Luego por WhatsApp les enviamos los modelos para que ellos elijan o les mostramos el avance de sus pedidos”, explica Maritza Chaznamote, mientras le da los últimos retoques de pintura a una de las vasijas de arcilla que están por entregar en solo unos días.

En medio de un pasado marcado por el narcotráfico y el terrorismo, hoy se abre un camino de oportunidades en esta parte de la selva peruana gracias al espíritu emprendedor de su gente y la creciente expansión del acceso a internet. ●



LOS ARTESANOS DE CHAZUTA ofrecen a través de sus redes sociales una variedad de piezas de cerámica como sus tradicionales vasijas y tejidos de algodón.

A orillas del río Huallaga, se encuentra Chazuta, considerada el epicentro del arte de la región San Martín. Este pueblo pintoresco guarda en cada uno de sus rincones una historia que contar. Su pasado cobra vida a través de su cerámica, un arte milenario que se ha convertido en la expresión de su identidad cultural. No por nada, Chazuta es tierra de talentosos artesanos, quienes han sabido adaptarse a las nuevas tecnologías y hoy disfrutan de los beneficios que esta les brinda para difundir su arte a más personas.

En el centro cultural Wasichay, donde se concentra la colección más grande de cerámica con más de 600 iconografías, un grupo de artesanos da vida a maravillosas piezas como tinajas, poncheras, mocahuas, ollas, tinajones, mediante el uso de técnicas ancestrales. “A finales de los noventa, los productos se comercializaban principalmente a turistas que llegaban hasta



LOS ARTESANOS DE LA ASOCIACIÓN DE CERAMISTAS DE CHAZUTA continúan aprendiendo y perfeccionando sus técnicas gracias a diversos talleres virtuales.

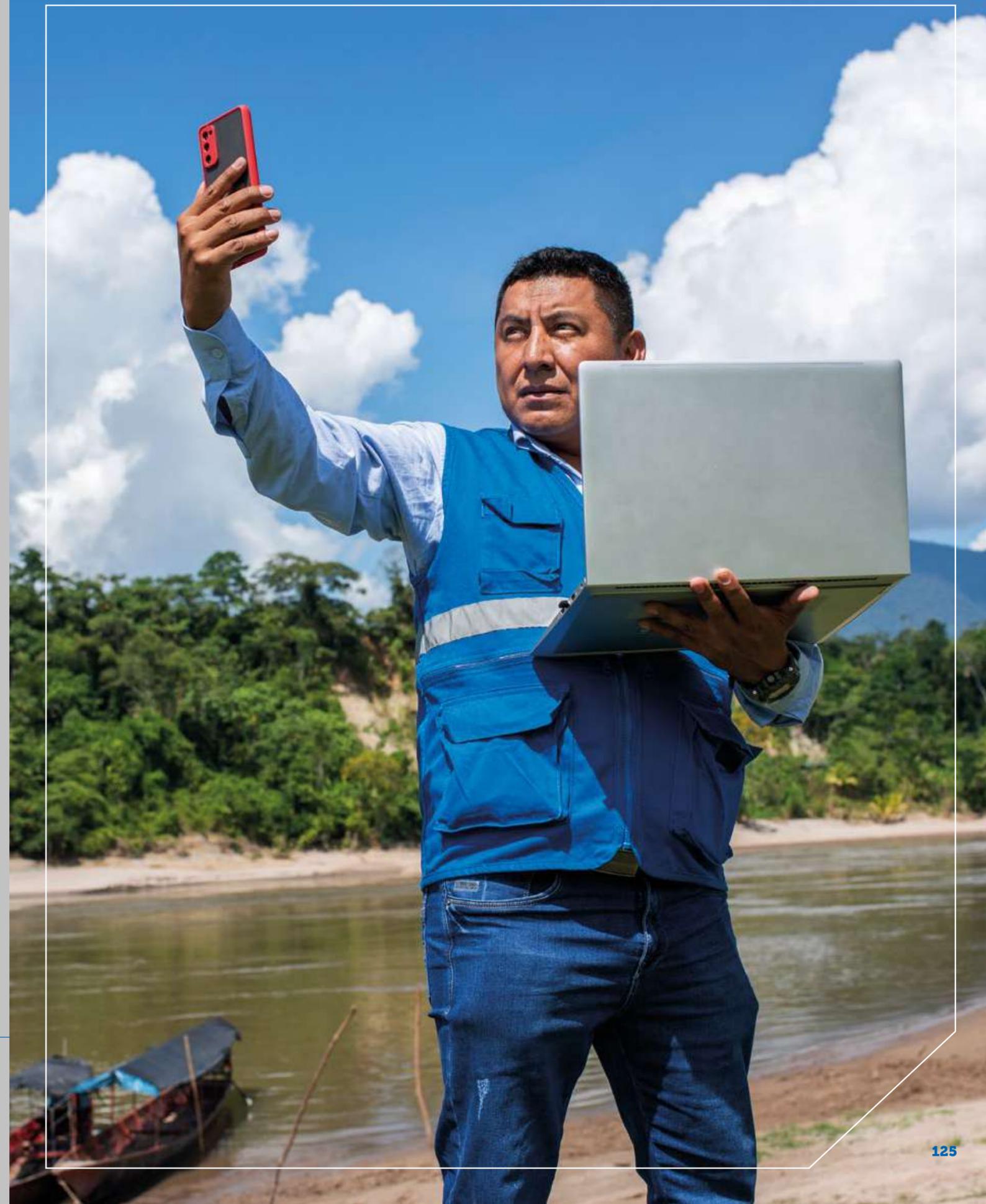
EL GUARDIÁN DE LAS TELECOMUNICACIONES EN LA SELVA

La loable tarea de los supervisores del OSIPTEL en los centros poblados remotos refleja el firme compromiso del organismo regulador por asegurar un servicio de telecomunicaciones adecuado y eficiente en todo el país.

César Lozada nació en Piura, pero parece mantener un vínculo especial con la selva. Conoce gran parte de la región San Martín como la palma de su mano: ha visitado cada una de sus diez provincias y, sobre todo, ha recorrido la mayoría de sus centros poblados. Esta conexión natural no es una casualidad. Se forjó durante los últimos ocho años que lleva desempeñándose como supervisor del OSIPTEL en este impresionante paraje, un retador territorio para la institución.

Antes de llegar a San Martín, el ingeniero electrónico, especializado en telecomunicaciones, ya había experimentado lo que es el trabajo de campo y el de oficina en el organismo regulador. “Estuve tres meses en Tumbes como orientador y ocasionalmente apoyaba al supervisor. Luego en Pucallpa, las salidas se hicieron más constantes”, recuerda César, quien no duda ni un segundo cuando se le consulta sobre cuál es su mayor interés. “Definitivamente, el trabajo de fiscalización es para lo que me preparé”, afirma.

LA DESAFIANTE GEOGRAFÍA DE LA SELVA PERUANA no ha sido impedimento para el desarrollo de las labores de supervisión del OSIPTEL. César Lozada es prueba de ello. Su entrega y compromiso con la institución contribuyen a contar con mejores servicios de telecomunicaciones en la región San Martín.





Cada oficina regional del OSIPTEL dispone de un supervisor para garantizar el cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio en todo el territorio nacional.

Para garantizar una mejora constante en la calidad de los servicios de telecomunicaciones, el OSIPTEL ha desplegado un fiscalizador en 19 oficinas regionales en todo el país. Estos colaboradores tienen la misión de realizar las mediciones de los indicadores de calidad, beneficiando así a todas las familias peruanas.

Esta labor va más allá que recopilar información; su ejecución implica enfrentar diversos desafíos. César ha tenido que sortear, por ejemplo, climas intensos, zonas de difícil acceso, personas poco amigables y hasta un enemigo silencioso. “La camioneta en la que nos trasladábamos, la habíamos estacionado junto a unos arbustos, aprovechando la sombra de los árboles. De pronto, una serpiente apareció por una de las ramas dirigida hacia una de las ventanas

del vehículo. Con mucho cuidado empecé a subir la luna lentamente hasta que logré cerrarla por completo. El conductor que me acompañaba me confirmó que se trataba de una especie venenosa”, relata con una sonrisa nerviosa.



Es miércoles y faltan apenas unos minutos para las ocho de la mañana. En la Oficina Regional de Servicios de San Martín, en el centro de Tarapoto, César se encuentra listo para una nueva jornada laboral. Previamente, preparó todos los equipos de medición —una *laptop* y ocho teléfonos celulares—, mientras el sol empieza

a calentarse en la ciudad. Por el momento, la temperatura se mantiene por debajo de los 25° C., pero César sabe que, al llegar al distrito de Chazuta, su destino próximo, sobrepasará los 30° C.

La ruta desde Tarapoto hasta Chazuta abarca unos 46 kilómetros —poco más de una hora de viaje—. Gran parte de este recorrido bordea el imponente río Huallaga, que marca la transición de la zona urbana a la exuberante selva de San Martín. Al ingresar a este encantador pueblo, César se detiene cada cierto tramo para realizar las mediciones con precisión y cuidado, teniendo en cuenta las cuadrículas trazadas, que son establecidas desde la oficina del OSIPTEL en Lima. El fiscalizador explica que periódicamente recibe información de la Dirección de Fiscalización e

Instrucción (DFI) sobre los centros poblados que debe visitar. Lo siguiente es elaborar un cronograma de actividades de las próximas semanas.

Para definir la ruta de la fiscalización en todo el país, Luis Pacheco, director de la DFI, afirma que existe un trabajo de planificación previa para optimizar el uso de los recursos. “La programación en determinados lugares va a depender del tipo de inspección que desarrollaremos”, sostiene. Por ejemplo, en estas pruebas de campo, para el caso del internet, se miden los parámetros de Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM), Velocidad Promedio (VP), Tasa de Transferencia de Datos (TTD), Tasa de Pérdidas de Paquetes (TPP), Latencia (L) y Variación de Latencia (VL o jitter). Mientras que, para el servicio de voz, se realiza la medición de los in-

SON LAS 9 DE LA MAÑANA Y A LA ORILLA DEL RÍO HUALLAGA, una camioneta del OSIPTEL se desplaza rumbo a Chazuta. César anticipa un día despejado y caluroso en contraste con las intensas lluvias de otras jornadas.

dicadores de Calidad de Voz (CV), Calidad de Cobertura de Servicio (CCS) y el Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT). Luis agrega que también se supervisa las cláusulas del contrato de renovación de Telefónica Móviles, la red dorsal nacional de fibra óptica de las redes regionales y los contratos de banda de 700 y AWS.



La tecnología ha sido una gran aliada en las labores de fiscalización, lo que se traduce en una acción más eficiente. Por ejemplo, en los centros poblados urbanos donde el alcance es masivo se cuenta con equipos de medición sofisticados, como los Benchmarking. “Estos aparatos se colocan en las unidades móviles y durante el recorrido van realizando mediciones de los parámetros de calidad a todas las empresas operadoras de forma simultánea”, explica el director de la DFI. Posteriormente, toda esa data es filtrada, consolidada y validada, para después generar una estadística que proporcione información valiosa para los fines fiscalizadores de la institución.



En las primeras tomas de muestra en el distrito de Chazuta, César hace un balance del servicio de internet en la localidad. “Movistar y Entel se encuentran por debajo del indicador; es decir, no cumplen con la velocidad mínima que debe garantizar la empresa”, reporta de forma preliminar. “Por ejemplo, si algún poblador cuenta con uno de esos dos operadores y desea ingresar a YouTube, experimentará una demora al momento de cargar la plataforma”, explica César, mientras guarda los equipos móviles para continuar con el último tramo del recorrido.

En la actualidad, existe una cobertura de la red móvil 3G y 4G en Chazuta. Aquí, ofrecen sus servicios las cuatro operadoras: Movistar, Claro, Entel y Bitel.

Otra de las tareas que un fiscalizador tiene a su cargo es medir el respaldo de energía de las empresas operadoras, cuya información se recaba en las antenas. “Imagínate que en estos momentos se presenta un corte de energía eléctrica en toda esta zona. Las compañías deben garantizar que el servicio de telecomunicaciones continúe para sus usuarios, porque se han presentado casos que la señal también se ve interrumpida”, precisa, mientras señala una torre ubicada en la parte más alta de este pueblo, rodeada de abundante vegetación.

En esa línea, el OSIPTEL tiene previsto implementar equipos de medición avanzada en al menos cada oficina regional para una mayor cobertura y precisión de estas labores. “Todos los años la institución está adquiriendo nuevos dispositivos. Trabajamos para contar con la última tecnología, tanto en equipamiento de campo como de gabinete”, comenta Luis. El centro de monitoreo de redes es un ejemplo de la innovación tecnológica del organismo regulador. A través de esta herramienta, se puede rastrear los principales indicadores del servicio de internet móvil de manera remota y pronto se contará con el sistema automatizado de medición para la verificación de calidad del servicio de internet móvil y fijo.



Una vez culminada la jornada de fiscalización, se debe entregar en un plazo determinado —dependiendo de la urgencia— las actas y todo el levantamiento de información. “En la DFI se encargan de procesar y analizar la data y en caso de incumplimiento elaboran un informe para presentar a las empresas operadoras”, detalla César.

El siguiente paso es que se subsanen esas deficiencias a través de los Compromisos de Mejora, que establecen un acuerdo con las empresas operadoras para el cumplimiento de los estándares de calidad. Luego de un tiempo, el fiscalizador regresa a la zona para constatar que efectivamente existan las condiciones técnicas para la cobertura del servicio.

Falta poco para las seis de la tarde y César retorna a la oficina. Luego en casa lo espera su esposa y sus dos pequeños hijos, de ocho y dos años. Ellos han aprendido a adaptarse al ritmo del trabajo de un fiscalizador del OSIPTEL. “Cuando el recorrido incluye zonas alejadas, muchas veces te quedas en esos centros poblados para cumplir con el cronograma. Puedes estar hasta dos semanas fuera de tu hogar”, indica.

El mayor de sus hijos es el que pregunta más por su padre y no pierde la oportunidad, cada vez que se reúnen, para conocer sobre la labor que realiza. “Si en un futuro le llega a apasionar tanto como a mí, estoy aquí para brindarle todo mi apoyo”, reconoce César, quien sabe que en casa podría tener al próximo fiscalizador del OSIPTEL en la región. ●

ADEMÁS DE SU ROL DE FISCALIZADOR, en ocasiones César ha asumido el papel de “orientador” cuando las personas se acercan a él en busca de asesoramiento sobre problemas en sus servicios de telecomunicaciones.





EDWIN SAN ROMÁN ZUBIZARRETA
EXPRESIDENTE DEL OSIPTEL (2002-2007)

SER TRANSPARENTES: LA CLAVE DE NUESTRO ÉXITO



En el mundo de la regulación de las telecomunicaciones, la transparencia se convierte en el ingrediente secreto para alcanzar la excelencia. Desde sus primeros pasos, el OSIPTEL ha sido consciente de que la comunicación efectiva va más allá de las simples palabras. Cada medida regulatoria adoptada se basa en informes técnicos sólidos, y estos se comparten con el público a través de su sitio web. En esta plataforma, cualquier usuario puede acceder a información relevante, como tarifas y condiciones de prestación de servicios de manera ágil y sencilla.

En línea con los tiempos actuales, esta práctica de transparencia se refleja en una presencia activa en diversas plataformas de comunicación. Además del sitio web, que era una herramienta destacada durante mi gestión, hoy se ha adop-

tado también un enfoque en redes sociales y programas radiales regionales para mantener un diálogo constante con los usuarios. Cuando un organismo está seguro de su conocimiento técnico y de cómo sus acciones benefician a la población, la transparencia se convierte en una poderosa aliada.

Durante mi administración trabajamos también en el fortalecimiento de la presencia del OSIPTEL a nivel nacional e internacional. Desde la expansión de centros de atención hasta el establecimiento de locales de orientación, buscamos llegar a todos los rincones del país, tanto en localidades urbanas como rurales. Este esfuerzo no solo nos permitió comprender mejor sus realidades, sino también desarrollar la valoración y credibilidad de los ciudadanos hacia nuestra institución.



A nivel internacional, consolidamos la posición del OSIPTEL en organizaciones como el Regulatel, donde ejercimos la presidencia, y también en el foro del CITEI. De esta forma, elevamos nuestro prestigio global, respaldando así nuestra capacidad para servir de manera efectiva a la población. Nuestros proyectos de telecomunicaciones rurales, financiados con fondos del FITEI, incluyendo el despliegue de teléfonos públicos con tecnología satelital en todos los centros poblados con más de 300 habitantes, fueron tomados como modelo y replicados en el mundo. Lo mismo sucedió con nuestros proyectos rurales de acceso a internet mediante tecnología satelital.

Además, pocos organismos públicos comparan sus herramientas técnicas de la manera en que lo hace OSIPTEL. En una época en la que

la interconexión de redes era un tema crucial, sentamos las bases de la regulación por costos de las principales facilidades esenciales. Unimos los conocimientos locales con el apoyo de especialistas internacionales para desarrollar los primeros modelos de costos, y tomamos la decisión de que estos fueran completamente públicos. Este enfoque no solo beneficia a la entidad, sino que también impulsa la competitividad en este sector.

En el OSIPTEL, creemos firmemente que la transparencia es fundamental para construir un futuro más sólido y confiable en las telecomunicaciones en el Perú. Juntos, seguiremos avanzando hacia un horizonte de innovación y excelencia en beneficio de todos los ciudadanos. 🌐

DURANTE LA GESTIÓN DE EDWIN SAN ROMÁN se impulsó el desarrollo del mercado, se fortaleció la institucionalidad y se propició una regulación para una sana y adecuada competencia entre los diversos operadores privados.

Hola, hijo, ¿cómo estás? Estoy con tu tía a mi lado que quiere saludarte.

Que bueno!! Ahora me pongo los audífonos =)



LISTO!!



CAPÍTULO 5

TRASCENDENCIA

En el OSIPTEL, la expansión de las telecomunicaciones no está pensada únicamente en términos de redes, sino también de contenidos que generen desarrollo. La preocupación del regulador por analizar las tendencias y anticiparse a los hechos ha sido constante y con resultados significativos como, por ejemplo, durante el estado de emergencia. El hecho de tener una red inalámbrica consolidada, sumado a un paquete de normas emitidas con rapidez durante la covid-19, evitaron que cualquier peruano quedara desconectado.

En estos 30 años, los documentos, normas y herramientas desarrolladas por el OSIPTEL han contribuido a ensanchar los límites de las telecomunicaciones y son inspiración y ejemplo para otros.





EL PODER DE GENERAR
UN CAMBIO:

TRES DÉCADAS DE CRECIMIENTO

El OSIPTEL ha implementado normas innovadoras que promovieron el crecimiento de las telecomunicaciones en el Perú. Eso permitió que aún en situaciones críticas, como la pandemia de la covid-19, los peruanos continuaran conectados.

Tiene tan solo cinco letras y dos dígitos. Su nombre, sin embargo, genera en las personas diferentes sensaciones tan complejas como contradictorias: temor, angustia, miedo, esperanza, resiliencia, solidaridad. El virus de la covid-19 cambió la vida de las personas para siempre. En el Perú nunca olvidaremos aquel 15 de marzo del 2020. Ese día, el Gobierno decretó el Estado de Emergencia y por consiguiente el aislamiento obligatorio para disminuir los contagios y así evitar la mayor cantidad de muertes. Al día siguiente, el OSIPTEL emitió la Resolución n.º 35 -2020-PD/OSIPTEL que prohibía a las operadoras suspender los servicios de telecomunicaciones por falta de pago. Asimismo, se solicitaba a las mismas compañías realizar la “gestión de tráfico necesaria para priorizar el funcionamiento de las aplicaciones orientadas al trabajo remoto, la teleeducación y la telesalud”.

Aquellas disposiciones fueron adecuadas para aligerar un proceso de adaptación sin precedentes: la entrada a un sistema mayoritariamente digital. De un día para otro, cientos de oficinas ‘desaparecieron’. Los trabajadores laboraban desde casa y se comunicaban con sus compañeros a través de WhatsApp o Telegram. Pronto, servicios de videoconferencia —como Google Meets, Teams y Zoom— ganaron popularidad y sus nombres se hicieron más familiares, al punto que hoy ya forman parte de nuestro lenguaje cotidiano. A su vez, miles de usuarios se refugiaron en las series y películas que ofrecían los *streaming*, al no poder realizar actividades al aire libre.

Todo ello generó nuevas problemáticas en el servicio de las telecomunicaciones. “Las redes estaban diseñadas para manejar un determinado patrón. Cuando se implementó el aislamiento obligatorio, eso cambió considerablemente”, recuerda Lennin Quiso, director de Políticas Regulatorias y Competencia. Eso significó, entre otros aspectos que —durante el segundo trimestre del 2020— el tráfico de datos se incrementara en más de 30 % con respecto al mismo periodo del año anterior. Ante ese escenario, el OSIPTEL implementó un nuevo sistema de labores acorde a la nueva normalidad. En principio, el 88 % de sus funcionarios trabajó desde sus hogares con el propósito de proteger su salud y la de sus familiares. Asimismo, a partir de la implementación del



EL AISLAMIENTO SOCIAL

no frenó las labores de fiscalización y control. Por el contrario, se mejoraron los sistemas y las herramientas tecnológicas para el monitoreo remoto.

Centro de Monitoreo de Redes, se favoreció la conexión remota a los sistemas de redes de las empresas operadoras. De esa forma, se mantuvo una adecuada y eficiente fiscalización. “Desde el punto de vista de la calidad de los servicios, hubo una exigencia muy alta porque se nos exigió respuestas muy rápidas para abordar casos de regulaciones específicas y el acceso a nuevos servicios”, reconoce Lennin.

Precisamente, cinco meses después del inicio del Estado de Emergencia, el OSIPTEL emitió nueve normas para garantizar la continuidad y la calidad del servicio, así como para establecer mecanismos adecuados de interacción –entre los usuarios y las empresas operadoras– que cumplieran con las medidas de bioseguridad. Eso también implicó acciones concretas. Una de ellas fue fortalecer la atención de los usuarios a través de las redes sociales. Como era previsible, las consultas a través de formularios web y correspondencia electrónica aumentaron considerablemente. Así, en promedio se recibieron 5000 de manera mensual, más de la mitad que en el periodo pre-pandemia. De igual manera, las atenciones por vía telefónica crecieron en 85 % en comparación con el año anterior al inicio de la pandemia. A su vez, las orientaciones al consumidor tuvieron un incremento importante: en el año 2020, superaron las 300 000.

“Cuando comenzó la pandemia, realizar nuestras labores fue todo un reto. Debíamos actuar rápido, con la misma exigencia y sin omitir pasos. Hicimos muchos análisis y revisamos documentación técnica en tiempo récord. Trabajábamos hasta sábados y domingos”, recuerda Lennin. “Al final, toda esa labor fue muy importante porque ayudó a muchas personas”, sostiene con firmeza.



Fueron muchas las formas en que la transformación digital ayudó a las personas a sobrellevar la pandemia. Quizás, la principal fue mantener una comunicación medianamente fluida. Muchos adultos mayores aprendieron a usar las redes sociales o servicios de

“

DURANTE LA PANDEMIA, HABÍA UNA EXIGENCIA MUY ALTA Y TUVIMOS QUE ACTUAR RÁPIDO. REVISAMOS DOCUMENTACIÓN TÉCNICA EN TIEMPO RÉCORD PARA ABORDAR REGULACIONES ESPECÍFICAS.

” **LENNIN QUISO**
DIRECTOR DE POLÍTICAS REGULATORIAS
Y COMPETENCIA.

videoconferencia para comunicarse con sus hijos y nietos. Fue una manera de paliar las preocupaciones, de mantenerse unidos ante la imposibilidad de darse un abrazo o un beso en la mejilla. Entre el 2020 y el 2021 también fue el año en que la salud mental cobró mayor relevancia ante el incremento de casos de ansiedad, estrés y depresión. De hecho, muchos psicólogos y psiquiatras encontraron en las nuevas tecnologías de comunicación una herramienta valiosa. Así, ante la imposibilidad de la cercanía física, implementaron consultas de manera remota y compartieron material informativo —en formato escrito o audiovisual— con recomendaciones para tener una mejor regulación de las emociones.

Todas estas experiencias cambiaron a las personas. Se dieron cuenta —de manera más directa— que la telefonía y el acceso a internet son fundamentales para el desarrollo de sus actividades cotidianas. “Eso generó un cambio en el perfil de los usuarios. Ahora son más exigentes y recurren de manera más frecuente al OSIPTEL”, explica Tatiana Piccini, directora de Atención y Protección del Usuario. Por ese motivo, destaca la elaboración de los rankings por comparación, tales como el Ranking de desempeño en la atención de los reclamos y el Ranking de la calidad de atención a usuarios. Sus resultados semestrales permiten escoger la mejor opción de servicio de acuerdo con las necesidades y posibilidades de cada persona. “Al tener esa información, los usuarios pueden tomar mejores decisiones”, recalca.

El acceso al desempeño de las empresas operadoras provoca que estas realicen un mayor esfuerzo por atraer a más clientes a través de mejores paquetes de servicios. De hecho, en el tercer trimestre del 2020 se registró un empate histórico en el sector de las telecomunicaciones: a las compañías Claro y Movistar —las de mayor participación en dicho mercado— solo las separó un 0.2 %. Lo que demostró que, aun en circunstancias difíciles, la labor del OSIPTEL continuó promoviendo la competencia.

Para afianzar ese esfuerzo, una herramienta clave fue el Panel de Monitoreo de Internet Móvil que el regulador implementó en el 2021. Gracias a este dispositivo, se puede medir el servicio de los operadores a partir de distintos parámetros, entre los que destacan el tiempo de la cobertura y la velocidad promedio. Son datos esen-



ciales que el OSIPTEL analiza para luego implementar las acciones pertinentes dentro de un sector que cambia constantemente.



“Dentro del mercado de los servicios públicos, las telecomunicaciones son las que más han crecido. El salto ha sido inmenso. Tenemos tecnologías fijas y móviles, y banda ancha para múltiples servicios. En la pandemia eso nos ayudó mucho”, comenta Gonzalo Tamayo, exministro de Energías y Minas y exmiembro del Consejo Directivo del OSIPTEL. En ese contexto, afirma, el regulador ha sido una entidad fundamental en el crecimiento del sector en el Perú. “Ha sabido mantener un perfil técnico e independiente tanto en la regulación como en la supervisión, aún en situaciones políticamente complicadas”, agrega.

Esa imagen positiva es la consecuencia de una serie de acciones que se han implementado a lo largo de treinta años. Desde su creación, el OSIPTEL se propuso darle un enfoque moderno a la función pública, siempre con una orientación hacia el bien común, al beneficio del ciudadano, y con una visión de largo plazo. Es así como, luego de una fase inicial de fiscalización del monopolio legal de inicios de los años

DURANTE EL 2020 el OSIPTEL realizó 317 202 atenciones y orientaciones al consumidor, superando en un 23 %, la meta proyectada antes de la pandemia.



EL VALOR DE ESTAR CONECTADOS

1. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), durante el segundo semestre del 2020, el 94.2 % de los niños de 6 a 11 años (educación primaria) recibió clases de manera remota mediante una tecnología de comunicación e información. En el caso de los menores de 12 a 16 años de edad (educación secundaria), el 82.1 % recibió clases a distancia a través de medios virtuales.

2. Un estudio del Instituto de Estudios Peruanos, elaborado a partir de dos encuestas (una en diciembre del 2020 y la segunda en abril del 2021), señaló que solo 8 de cada 100 peruanos de las áreas urbanas no están conectados a internet. Sorpresivamente, en la población adulta mayor (60 años a más), el porcentaje de 'desconectados' era de 13.5 %.

3. Durante el 2020, se realizaron más de 14 millones de atenciones a través de la telemedicina, según reportó el Ministerio de Salud. De las 25 regiones, las que más consultas registraron fueron Lima Metropolitana, Áncash, Junín, Arequipa, Piura y Callao.

noventa, el regulador se preparó para la apertura del mercado con la elaboración de un documento —llamado Modelo Perú— que sentaría las bases de esa nueva etapa. “Contenía todos los componentes necesarios para garantizar un escenario más competitivo”, señala Sergio Cifuentes, gerente general del OSIPTEL. En esa lista de elementos destaca un aspecto de interés público: la interconexión de redes. “Nosotros, como organismo regulador, teníamos que fiscalizar los acuerdos entre las nuevas operadoras y Telefónica. Había que manejar un costo de facilidades esenciales para garantizar un servicio de calidad entre diferentes operadores”, detalla. Parte de eso implicaba establecer un plazo para que las compañías se pusieran de acuerdo. “En el documento también había recomendaciones en relación con las numeraciones que iban a tener los operadores entrantes. Un tema especial era el servicio de llamadas a larga distancia, ya sea nacional o internacional”, complementa Sergio.

Resolución n.º 043-2003-CD/OSIPTEL. Textos Únicos Ordenados de las Normas de Interconexión.

Esa base cognitiva permitió que —una vez abierto el mercado de las telecomunicaciones— el OSIPTEL implementara, de manera oportuna, un conjunto de normas para construir un ecosistema que favorezca la competencia y asegure la calidad del servicio. Ciertamente, los contratos de interconexión fueron uno de los primeros temas en atenderse. Normalmente, estos acuerdos tienen tres secciones: en la primera, se detallan todos los aspectos de la ingeniería; en la segunda, se exponen los puntos legales; y en la última, se establecen las prestaciones que deben darse entre las redes. Justamente en este último punto, el OSIPTEL tuvo un rol protagónico. “Si no existiera un regulador, el operador establecido nunca hubiera tenido los incentivos para negociar los acuerdos. Por eso, en todos los países, la interconexión está regulada”, explica Sergio. En ese contexto, los primeros mandatos de interconexión fueron implementados por el regulador. Al ser un punto clave en la industria de las telecomunicaciones, el OSIPTEL estudió procesos similares en otros países. En ese proceso, se concluyó que la manera adecuada de fijar los cargos de interconexión era a través de la estimación de costos. De esa forma, en el 2001, el OSIPTEL desarrolló su propio modelo de costo. “Las empresas operadoras también podrían presentar su propia propuesta. Cuando Telefónica presentó la suya, la modificamos en base al conocimiento que habíamos adquirido. Fueron varios meses de trabajo y en el 2003 publicamos la resolución que aprobaba la primera facilidad esencial que era el cargo por terminación”, destaca.

El OSIPTEL se convirtió en el primer organismo regulador en adoptar medidas concretas durante la pandemia de la covid-19 para garantizar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones.



LA DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN (DFI)

liderada por Luis Pacheco, es la encargada de cumplir con el desafío de supervisar y monitorear la calidad de los servicios brindados por los operadores.



Siendo las telecomunicaciones un sector cambiante, el OSIPTEL ha sabido adaptarse a esas transformaciones globales que tuvieron un fuerte impacto en la vida de millones de peruanos. De esa manera, se puede decir que la vida institucional del regulador está asociada al desarrollo del país durante las tres últimas décadas. Pensemos que, durante los años noventa, la atención estaba fijada en la variación de las tarifas de telefonía. El propósito era que más peruanos pudieran comunicarse con mayor regularidad con sus familiares, especialmente con aquellos que estaban lejos, ya sea en otras regiones u otros países. Por ello, normas que prohibieron el llamado 'redondeo' de minutos o una reglamentación para garantizar la continuidad del servicio de los teléfonos públicos en zonas rurales, tuvieron un efecto concreto en la vida de millones de usuarios. "Todo lo que elaboramos en la parte reglamentaria es en beneficio de los usuarios. Por eso somos muy exigentes. Antes de convertirse en normas, nuestras propuestas son publicadas para recibir comentarios de cualquier entidad", afirma Tatiana Piccini, directora de Atención y Protección del Usuario. "Además tenemos

un Consejo Directivo que siempre nos formula cuestionamientos. Y cuando no tomamos en cuenta un aporte en la versión final de una normativa, explicamos el motivo", agrega la funcionaria con más de 25 años en el OSIPTEL.

Esa transparencia es una cualidad que siempre es saludada por los usuarios, especialmente en una sociedad que, desafortunadamente, no confía en sus instituciones públicas. Bajo esas circunstancias, el OSIPTEL ha destacado por su profesionalismo y la continuidad de sus políticas públicas. Así, en sus treinta años de vida institucional, ha tenido solo cinco presidentes. Si bien es cierto que cada gestión tuvo un sello distintivo, las labores del regulador se han sustentado en sus valores institucionales: integridad, innovación y excelencia.

Esas palabras tienen una fuerte influencia en los funcionarios del OSIPTEL. A la conocida movilidad laboral dentro de la institución se le suma la responsabilidad, el compromiso y la empatía con el usuario. "Existe mucha sinergia entre nosotros que se basa en la confianza entre los diferentes equipos. Trabajamos de forma muy estrecha porque todos tenemos un mismo fin: generar satisfacción en los usuarios", reflexiona Tatiana. Esa labor comprometida se nutre con los resultados que se observan en la cotidianidad de la calle y que han reforzado su labor, tras la experiencia de la covid-19. "Sentimos

EL OSIPTEL ATENDIÓ 2692 DENUNCIAS

durante el 2020. La mayoría ligada a problemas con el servicio de internet.



¿DÓNDE QUEDA TU OFICINA?

Puede ser desde una casa, desde un café e incluso desde una cabaña frente al mar. Debido al desarrollo de las telecomunicaciones y la transformación digital, hoy existe la posibilidad de trabajar de manera remota, es decir, desde un lugar distinto al centro de labores.

A nivel mundial, la pandemia de la covid-19 aceleró la implementación de esta nueva modalidad con el propósito de mantener el distanciamiento físico, una medida fundamental para prevenir los contagios. Así, de acuerdo con la Organización Mundial del Trabajo, en América Latina 23 millones de personas cambiaron la oficina por el teletrabajo. Tras el fin de la pandemia, muchas compañías notaron los beneficios de tener menos trabajadores en sus oficinas: disminución del estrés, aumento de la productividad, captación de profesionales mejores calificados, etc. Se trata de una tendencia que continúa creciendo velozmente. De hecho, un informe de la revista Forbes reveló que –para el 2025– 32.6 millones

de estadounidenses trabajarán de manera remota, lo que representará el 22 % de su fuerza laboral.

En el Perú también existe un cambio con relación al teletrabajo. De acuerdo con el Ministerio del Trabajo, hasta noviembre del 2022 más de 12 000 empresas del sector privado reportaron tener al menos un colaborador bajo esa modalidad. Este cálculo fue hecho a partir del registro de la planilla electrónica que –hasta junio del 2023– contaba con 351 583 empresas. En relación con la proporción de los sectores productivos, se destaca que el 80.7 % de los teletrabajadores pertenecen al rubro de servicios, es decir, personas que se desempeñan como asistentes virtuales, traductores, asesores financieros, etc. Le siguen los profesionales del comercio (8 %), industria (6.7 %), minería (2.3 %), construcción (0.9 %) y agricultura (0.8 %).

Estas cifras muestran que, aunque de manera progresiva, el trabajo remoto está avanzando en el Perú. Con ello aparecen nuevos retos: expandir el acceso a las telecomunicaciones y garantizar la calidad de su servicio. Al mismo tiempo, abre nuevas oportunidades. Por ejemplo, el teletrabajo es un mecanismo que puede promover una mayor inserción laboral de las personas que tienen algún tipo de discapacidad física.



9

normas en solo 5 meses se emitieron durante la pandemia para evitar la interrupción de servicios, incentivar el uso de canales digitales, y garantizar una supervisión y fiscalización efectiva de manera remota.



11 706

supervisiones y monitoreos se realizaron durante el 2020 en 8730 localidades a nivel nacional.



una gran satisfacción cuando vemos a una mamá con su hijo viendo un video en un celular, o a un pequeño comerciante pagar a sus proveedores a través de una billetera electrónica. Es una recompensa emocional”, complementa Lennin.



Hace 30 años, cuando el OSIPTEL iniciaba sus operaciones, había mucho por hacer en el sector de las telecomunicaciones. Paso a paso –y siempre con una mirada en el plano internacional– puso los cimientos de un entorno competitivo. En el inicio, el principal propósito era bajar las tarifas de la telefonía fija, luego vino un reto aún mayor: regular un mercado que se abría a la competencia. Hoy, que existen múltiples servicios, la misión principal es mejorar su calidad y, evidentemente, la atención a los usuarios.

Todo ello repercute en la capacidad de gestión del OSIPTEL. Tal como se ha mencionado anteriormente, las telecomunicaciones crecen a pasos agigantados. Por estos días, muchas oficinas han implementado un sistema híbrido de trabajo. Los profesores hacen uso de diferentes herramientas digitales (Google Classroom, Prezi, Kahoot, etc.); y la mayoría de las personas realizan sus operaciones bancarias desde un dispositivo móvil. Todo eso conlleva a que las actividades de regulación también deban transformarse. Por ese motivo, resulta fundamental saber qué políticas y normas se implementan, y –más importante aún– cuáles son sus efectos en la calidad de los servicios y la atención al usuario. “Eso también nos permite tener argumentos sólidos al momento de explicar a la sociedad civil o a las autoridades políticas por qué implementamos ciertas normas y otras no”, resalta Sergio. Ese monitoreo permanente genera una mayor confianza hacia la labor del OSIPTEL. Un valor clave si tenemos en cuenta los retos que se presentarán en los siguientes años. “Nos interesa mucho continuar desarrollando nuestras herramientas digitales. Queremos que los usuarios nos identifiquen como una entidad 100 % digital”, finaliza. ●

Resolución n.º 043-2003-CD/OSIPTEL. Textos Único Ordenado de las Normas de Interconexión.

CONTEXTO

Nueva Ley de Telecomunicaciones

El Estado se convierte en regulador e ingresa el sector privado para desarrollar las actividades productivas y los servicios.

Creación del Fitel

Se crea el Fondo de Inversión en Telecomunicaciones para implementar la política de acceso universal a las telecomunicaciones.

1991

1993



Inicio del contrato

Entran en vigencia los contratos de concesión suscritos entre Telefónica y el Estado Peruano, tras la privatización de las compañías Entel y CPT.

→ 1970

1970 - 1994
Monopolio estatal CPT y Entel dominan el mercado en el país.



Creación del OSIPTEL

Se constituye el primer ente regulador del país.



El Regulador de las Telecomunicaciones

→ 1994

OSIPTEL

1994

PRIMER CONSEJO DIRECTIVO
El OSIPTEL instaló este grupo de trabajo antes de la subasta de acciones de Entel y CPT.

1995

Solución de reclamos
Se aprueba el Reglamento para la solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

1996

Redondeo al minuto
Se prohíbe el redondeo al minuto de las llamadas realizadas por los usuarios.

El que llama paga
Aplicación de este sistema tarifario en teléfonos móviles.

1997

Reglamento General de Acciones de Supervisión
Se aprueba el reglamento para la supervisión del OSIPTEL, con el objetivo de asegurar que las empresas operadoras cumplan con la normativa legal, contractual o técnica para los servicios públicos de telecomunicaciones.



Facturación por minuto
Se establece la facturación por minuto para llamadas del servicio telefónico local

1998

Apertura del mercado
Se publican los Lineamientos de la Apertura del Mercado de Telecomunicaciones.



FonoAyuda
Implementación de un call center, que años más tarde cambió a un número de cuatro cifras: 1844.

1999

Larga distancia
Para la apertura del mercado de larga distancia, se establecen las modalidades de preselección y llamada por llamada.



Primera concesión de telefonía fija local a una nueva empresa operadora.

2000

Cláusula de contratación
Se aprueban las condiciones de uso y cláusulas generales de contratación para la prestación de los servicios públicos móviles.



Treinta años impulsando la evolución de las telecomunicaciones en el Perú

Este resumen destaca los momentos clave en el desarrollo de las telecomunicaciones en el país, marcado por un crecimiento que ha ido de la mano del compromiso constante del OSIPTEL.



América Móvil compra TIM Perú y acentúa la batalla con Telefónica por la hegemonía en el mercado de telefonía móvil en América Latina.

Fondo intangible
El Fitel pasó a tener personería jurídica de derecho público y es administrado por un directorio presidido por el MTC.



OSIPTEL

- 2001
- 2002
- 2003
- 2004
- 2005
- 2006
- 2008
- 2010
- 2011
- 2012

Factor de productividad
La fijación de este valor, desde esta fecha, ha permitido una reducción promedio de 38 % de las rentas mensuales del servicio de telefonía fija de la empresa regulada Telefónica.



Se establece el Cargo de Terminación en Redes Fijas, primer cargo basado en modelos de costos.



Oficinas Regionales de Servicios
Implementación de oficinas descentradas en algunas capitales de departamento. A la fecha suman 23 oficinas regionales de servicios.

GSM
Se introduce en el Perú la tecnología GSM (Sistema Global para Comunicaciones Móviles).



Centros de orientación
Apertura en Lima Norte del primer centro de orientación. A la fecha son nueve oficinas al interior del país y seis en Lima.

BELLSOUTH
Telefónica adquiere la filial de Bellsouth en Perú y mantiene su dominio en el mercado de telefonía.

Implementación del **primer Consejo de Usuarios**, órgano consultivo del OSIPTEL instaurado como un mecanismo de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector.

Cargos de interconexión en redes móviles para promover mejoras en las condiciones de competencia del mercado móvil entre las empresas operadoras y las entrantes.

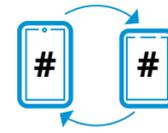
Se aprueba el **Reglamento de calidad de los servicios públicos** de telecomunicaciones, en el que se establecen indicadores de la calidad del servicio de telefonía fija.

Creación del **Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT)** para que las operadoras comuniquen sus tarifas al regulador y las pongan a disposición del público en general.

Se desarrolla **Señal OSIPTEL**, herramienta digital para identificar la cobertura celular, internet móvil y teléfonos públicos rurales.

Regulación de llamadas
La fijación de tarifas tope para las llamadas desde teléfonos públicos de Telefónica a las redes de móviles permitió una significativa reducción en los precios.

Se elabora el **Plan Nacional para el Desarrollo de la Banda Ancha** en el Perú



La portabilidad permitió a los abonados móviles **mantener su número al cambiarse de operador**.



Se inicia la prestación del servicio de internet móvil, a la fecha el más expandido.

Se aplica el **cambio del sistema tarifario fijo-móvil**, pasando a ser una tarifa cuyo valor es establecido por el operador que origina la llamada. En el caso de la empresa Telefónica se fijó una tarifa tope para estas llamadas fijo-móvil.



Se determina que el primer proveedor importante en el mercado de internet mayorista es **Telefónica del Perú S.A.A.**

Encuestas a usuarios
A partir de este año se realizan mediciones de los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones a través de encuestas.

ERESTEL
Desde este año se realiza la caracterización de la demanda a partir de la **Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones**.

2012-
2021

Más servicios

En este periodo se incrementó la tenencia de servicios de telecomunicaciones. La tasa de acceso a internet pasó de 19.8 % en 2012 al 87.7 % en 2021.



● 2012 ● 2013 ● 2014 ● 2015 ● 2016 ● 2017 ● 2018 ● 2019

- Entrega de información al OSIPTEL de **equipos reportados como sustraídos, perdidos y recuperados** de las empresas concesionarias del servicio público móvil.
- Se aprueba el **reglamento de la portabilidad numérica** en el servicio público móvil y de telefonía fija.
- Se aprueba el **reglamento de calidad de la atención** por parte de las operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles.
- Se publica la Ley que establece **medidas para fortalecer la competencia en el mercado de los servicios públicos móviles**, a través de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) y los Operadores de Infraestructura Móvil Rural (OIMR).



Telefónica y Americatel Perú obtienen la licitación de las **frecuencias 4G LTE** bajo la banda de 1700 MHz y 2100 MHz.

Ingresan nuevas operadoras Bitel y Entel dinamizan el mercado y aumenta la conectividad a internet móvil.



Se aprueba el **Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos** de Telecomunicaciones.



Se regula la obligación de utilizar la **verificación biométrica** en contrataciones móviles prepago.

Relanzamiento de la portabilidad
El proceso se hace más ágil al reducirse el plazo de traslado en un día; ello genera una mayor competencia entre empresas operadoras, lo que se tradujo en precios más bajos para los usuarios.



Desbloqueo de equipos de telefonía móvil
Prohibición de la venta de equipos móviles bloqueados para que los usuarios utilicen sus equipos con otras redes sin incurrir en costos de cambio.

Atención de reclamos
Se emite el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.



Reglamento General de Supervisión
Se aprueba el Reglamento General de Supervisión que reemplaza al Reglamento General de Acciones de Supervisión.

Distribuidores autorizados
Se dispone que la comercialización del servicio móvil por parte de distribuidores autorizados se realice a través de puntos de venta habilitados y ubicados en una dirección específica.

● 2016

Control biométrico
Se dispuso la utilización del mecanismo biométrico para validar la identidad de los abonados de los servicios públicos prepago.

Neutralidad de Red
Con el Reglamento de Neutralidad de Red se busca proteger el derecho de acceder, de manera legal, a cualquier aplicación, protocolo, servicio o tráfico disponible en su servicio de acceso a Internet.



Banda baja
Se asigna la banda de 700 MHz, que favorece la prestación de servicios móviles soportados en tecnologías 4G.

● 2017

RENTESEG
Se crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG), el cual recopila la información sobre teléfonos robados para evitar su reactivación.

Espacio para reclamos
Creación del Comité Especial de Gestión de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

● 2018

Ranking de calidad distrital móvil
Índice comparativo de la calidad del servicio de internet móvil en Lima, Trujillo, Arequipa, Cusco, Junín, Piura, Chiclayo.

Bloqueos de IMEI
Desde setiembre del 2018 se han bloqueado más de 14 millones de equipos con IMEI inválidos.



El OSIPTEL se convierte en el primer regulador peruano en someterse a la evaluación de la OCDE bajo la metodología Pafer.

Fortalecimiento de la función supervisora
Se dispuso el fortalecimiento de esta función del OSIPTEL, a través del acceso remoto a los sistemas informáticos y las bases de datos de las empresas operadoras.

Lineamientos de Calidad Regulatoria
Se establece el marco para el fortalecimiento de la buena gobernanza y de la política regulatoria del OSIPTEL.

Creación de Punku
Esta plataforma permite acceder a diversas estadísticas del sector telecomunicaciones en el país de forma dinámica e interactiva.

Venta de chips
Se inicia la fiscalización contra la venta ambulante de chips. El OSIPTEL ha realizado más de 370 acciones de fiscalización desde el 2019 hasta el 2023.

Sistema de Registro de Requerimientos de Información de IMEI - SIGREI
Se implementó la herramienta digital SIGREI, que brinda información de la titularidad del servicio y/o del equipo terminal móvil (IMEI) requeridos por la PNP, Ministerio Público y Poder Judicial a nivel nacional.

● 2019

Guía de cálculo de multas
Se publica esta herramienta para determinar multas en los procedimientos administrativos sancionadores.

Monitoreo a la atención presencial
Seguimiento a la atención a los usuarios por parte de las empresas operadoras en sus centros de atención.



Informe OCDE
Se presenta informe que identifica los logros y buenas prácticas del regulador desde su creación. Asimismo, se propone una reforma integral para ayudar al regulador a prepararse para el futuro.



Claro

Nuevo líder del mercado móvil

Por primera vez desde su llegada al país, Movistar pierde el primer lugar de participación en el mercado móvil, siendo superada por Claro.

2020

Contratos cortos

Se estableció que las empresas operadoras implementen contratos cortos a fin de que sean más accesibles para los usuarios. Se aprobaron modelos por cada servicio, que incluyó una cartilla informativa de los principales derechos. Estos documentos también fueron elaborados en lenguas originarias.

Monitoreo a la atención telefónica

Seguimiento a la atención telefónica de las empresas operadoras con llamadas tripartitas y la escucha de audios de atenciones a los usuarios.

Línea Directa con OSIPTEL

Espacio radial de orientación para usuarios sobre sus derechos y obligaciones en los servicios de telecomunicaciones.

Medidas ante la pandemia por la COVID-19

Se garantizó la continuidad de los servicios de telecomunicaciones a través de la no suspensión o baja de los servicios ante la falta de pago. Se brindaron facilidades para el fraccionamiento de deuda e impulsaron aplicativos de autogestión para las contrataciones de servicios, entre otras medidas.

2021

Centro de Monitoreo de Redes

Se implementó el Centro de Monitoreo de Redes, el cual brinda información actualizada e histórica sobre las interrupciones en el servicio móvil.

Portal de Información de Usuarios

Herramienta informática que contiene las principales estadísticas vinculadas a los usuarios como reclamos, quejas, nivel de satisfacción con sus servicios, ranking de reclamos y oficinas de atención de las operadoras.

Rankings

El OSIPTEL lanzó el Ranking de Calidad de Atención al Usuario y el Ranking del Desempeño de la Atención de Reclamos, que miden de forma semestral el desempeño de Bitel, Claro, Entel y Telefónica para atender a sus usuarios.

Checa tus líneas

Permite conocer a los usuarios la cantidad de líneas móviles que están bajo su titularidad.

Aplicativos móviles

El OSIPTEL establece que las empresas operadoras implementen en sus aplicativos móviles y web distintas funcionalidades que permitan a los usuarios autogestionar sus trámites.

Reconocimiento a Comparatel

Esta herramienta digital (hoy Checatuplan) gana el Premio de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI).

Medición de internet

Norma técnica del sistema automatizado de medición de internet fijo y móvil, considerando un esquema de sondas embebidas.

Modificación del Reglamento de Supervisión

Se incorporan alertas preventivas para que las empresas informen las acciones para mejorar su gestión y reducir el incumplimiento de sus obligaciones. Adicionalmente, se complementa los mecanismos de fiscalización considerando a las conexiones remotas a los sistemas informáticos y bases de datos de las entidades fiscalizadas.

Guía metodológica para el estudio de la satisfacción del usuario

El OSIPTEL fue el primer regulador del país y el tercero en Latinoamérica en publicar una guía aplicable a las encuestas de satisfacción del usuario, en línea con estándares internacionales.

2022

Herramientas tecnológicas Implementación de Checa tu señal, Checa tu internet móvil, dashboard de expedientes de supervisión, Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Fiscalización de Bajas y Migraciones.

Oferta referencial de compartición

Reducción del plazo de negociación para implementar acuerdos de compartición de infraestructura entre las empresas de energía eléctrica y las de telecomunicaciones para el despliegue de redes.

Bajas y migraciones de usuarios

Se implementó un módulo fácil y amigable para los usuarios, que les permite consultar el estado del trámite de las solicitudes de baja del servicio y de migraciones de plan tarifario.

Actualización del Portal de Información

La plataforma ahora incluye los rankings de calidad de atención y desempeño en la atención de reclamos, y estadísticas de atenciones sobre el bloqueo y desbloqueo de equipos terminales, entre otros.

Checa tu caso

Aplicativo que permite a los usuarios registrar sus problemas respecto de los servicios de telecomunicaciones contratados.

Reevaluación de la OCDE Primer regulador en solicitar la evaluación del progreso de recomendaciones hechas por la OCDE. El informe final se presentó en abril de 2023.

Nuevo TUO del Reglamento de Reclamos

El Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, sistematiza y consolida las normativas relacionadas a la tramitación de reclamos, apelación y quejas.



Seguridad de trámites

Para mejorar la seguridad en los trámites de los usuarios de servicios móviles y mitigar suplantación de identidad, contrataciones fraudulentas y estafas, se establecieron reglas para los canales de contratación y se implementó la verificación biométrica para vendedores y el uso obligatorio de contraseña única.

Evaluaciones ex post

Como parte del ciclo regulatorio y en concordancia con las mejores prácticas de la OCDE, se realizaron informes de evaluación ex post.

2023

Estudio trimestral de calidad de atención al usuario

Inicia la publicación periódica sobre la percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención al usuario que brindan las empresas operadoras.

Informe OCDE

Se presenta informe de los cambios implementados por el OSIPTEL, desde la evaluación de desempeño realizada en 2018, para aumentar la eficacia de sus actividades regulatorias y mejorar los resultados finales para los consumidores y la economía.

El ABC de los reclamos

Se lanzó una nueva herramienta virtual que orienta de forma fácil y amigable a los usuarios sobre los pasos que deben seguir en sus reclamos, apelaciones y quejas.

Se prohíbe la venta ambulatoria Se publica la Ley 31839, que prohíbe y sanciona la comercialización y contratación de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones de forma ambulatoria o en la vía pública.

Compensación usuarios.

Se publica la Ley 31761, que otorga a los usuarios el derecho a recibir una compensación por interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones.



CUANDO NOS COMUNICAMOS, NOS SENTIMOS MÁS CERCA

A pesar de su geografía accidentada, en el Perú las telecomunicaciones se han expandido con éxito por todo el territorio. El OSIPTEL ha sido un componente esencial en esa evolución, empoderando, en paralelo, a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos como usuarios.

Su extensión supera la suma de los territorios de Alemania, Francia e Italia; puede dividirse en once ecorregiones, donde se reportan 38 climas; tiene más de 33 millones de habitantes y de ellos más de 4.4 millones hablan alguna de las 48 lenguas originarias registradas hasta la actualidad. El Perú es diverso, complejo y lleno de contrastes. Por eso, desde

que inició sus funciones, el OSIPTEL tuvo en claro que uno de sus primeros retos era tener la mayor cercanía institucional con los usuarios de las telecomunicaciones. Al principio no fue fácil, sin embargo, conforme se expandían los servicios —primero la telefonía (fija y móvil) y luego el internet— el número de oficinas del regulador aumentaba progresivamente. “Hoy

en día estamos en cada una de las regiones del país. Además, tenemos centros de atención en ciudades que no son capitales”, señala Tatiana Piccini, al frente de la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU).

Esa presencia territorial ha permitido que miles de usuarios puedan absolver sus dudas y recibir recomendaciones y/o indicaciones para presentar sus reclamos ante las compañías operadoras. Asimismo, todas las oficinas del OSIPTEL organizan campañas y talleres para informarles sobre sus derechos. De igual manera, realizan visitas a los centros de atención de las empresas operadoras para supervisar sus acciones de atención al cliente. “Nuestra Dirección nació de la unión de las gerencias de Servicio al Usuario y Oficinas Desconcentradas como parte de un proceso de reestructuración dentro del regulador”, detalla Tatiana. Un nuevo enfoque que moviliza recurrentemente a los servidores públicos del OSIPTEL. Todos los meses, cada oficina regional visita diferentes provincias y distritos de su jurisdicción. Eso permite generar un vínculo de confianza con los usuarios, especialmente con aquellos que viven en zonas alejadas de los grandes centros urbanos. “Cuando viajamos podemos observar de manera directa cuáles son las necesidades de las poblaciones más vulnerables en torno a las telecomunicaciones”, afirma Macky Merino, coordinadora del Consejo de Usuarios de la DAPU.

Precisamente, la falta de solución a esas problemáticas dificulta que se establezca un diálogo fluido entre las entidades públicas y las personas. A ello, se suma otro aspecto: lamentablemente, debido a prácticas irregulares de funcionarios que se reportan en los medios de comunicación, muchos ciudadanos han perdido

la confianza en el Estado. Esa situación se agrava porque son cientos los distritos o comunidades que, debido a las difíciles condiciones geográficas y climáticas, no pueden acceder a todos los servicios públicos. “Muchos usuarios sienten que no son valorados. Por eso es importante explicarles cuáles son sus derechos como usuarios de los servicios de telecomunicaciones para que puedan ejercerlos con conocimiento y hacerlos valer ante las empresas operadoras”, sostiene Macky.

De esa forma, además de tener una comunicación continua con alcaldes provinciales y distritales, el OSIPTEL ha establecido importantes alianzas con otras entidades públicas como el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social (PAIS) que administra los llamados Tambos, ubicados en centros poblados de difícil acceso. A través de ellos, los ciudadanos se benefician de servicios esenciales (campañas de salud, programas sociales, etc.). En estos centros, el regulador implementa sus talleres informativos en ambientes cálidos, donde se fomenta la participación y el intercambio de ideas.



Desde 1993 hasta la actualidad, las telecomunicaciones en el Perú se han expandido progresivamente. En ese trayecto, una acción clave fue la firma del primer contrato de interconexión que estableció los cargos a pagar por las múltiples prestaciones que se tenían que dar entre dos compañías operadoras (2003). Una de esas fue el cargo de acceso. “Este era un punto clave porque si tenía un costo elevado, no había espacio



EL OSIPTEL SE ESFUERZA POR AMPLIAR SU ALCANCE

a usuarios en zonas remotas del país. Abajo: John Luna, jefe de la oficina regional de Ayacucho, y su equipo aprovechan las reuniones en las comunidades para educar a las personas sobre sus derechos como usuarios.

para la competencia. Otro tema sensible eran las llamadas de larga distancia a zonas donde la segunda operadora no tenía red y necesitaba la red de la operadora principal”, explica Sergio Cifuentes, gerente general del OSIPTEL. A las acciones del regulador se sumó un fenómeno global: durante aquellos primeros años del siglo XXI, la tecnología de la telefonía móvil avanzaba y, como consecuencia, reducía sus costos. Eso conllevó a un despegue de ese servicio.

Precisamente, en el año 2005, América Móvil ingresó al mercado peruano tras la adquisición del 100 % de acciones de TIM Perú. A partir de ese año, se iniciaría una intensa competencia con Telefónica, lo que tuvo un impacto positivo en el país. Durante los siguientes siete años, conforme el OSIPTEL cerraba los contratos de interconexión faltantes, las redes se expandieron por las diferentes regiones del país: se pasó de más de 1000 a 20 000 centros poblados conectados y de cuatro millones a casi cuarenta millones de líneas móviles. “Todas las acciones que implementamos en favor de la interconexión favorecieron la competencia, siendo el usuario el principal beneficiado”, afirma Sergio.

En el 2014 se daría otro paso importante: se promulga la Ley 29904 (Ley de Promoción de la Banda Ancha) para impulsar la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica para garantizar el acceso a internet a una alta velocidad. Ese mismo año las compañías Entel y Bitel ingresan al Perú, lo cual dio un nuevo impulso a la expansión del internet móvil. Paralelamente, el OSIPTEL promueve una serie de acuerdos entre las empresas operadoras y las compañías eléctricas para compartir infraestructura; y así agilizar el proceso de expansión de las telecomunicaciones en las diferentes regiones del país.



LA OFICINA REGIONAL DE SERVICIOS DEL OSIPTEL DE SAN MARTÍN, liderada por Eduardo Moreno, cumple una función vital en la orientación de la población sobre los servicios de telecomunicaciones. Periódicamente, se organizan jornadas informativas y talleres en centros poblados o comunidades indígenas.

Inicialmente, la licitación del proyecto de la Red Dorsal de Fibra Óptica (RDFO) la obtuvo Azteca Comunicaciones. Luego de desplegar la infraestructura, solicitó retirarse el de proyecto en el 2020. Ahora, la RDFO es administrada por el Fondo Nacional de las Telecomunicaciones.



COMUNICACIÓN CON INCLUSIÓN

- 1.** En 1993, se creó el Fondo de Inversión Privada en Telecomunicaciones (FITEL) con el propósito de financiar servicios de telecomunicaciones en áreas rurales y lugares declarados de preferente interés social. Hasta el 2006, el OSIPTEL estuvo a cargo de diseñar e implementar las estrategias para fomentar una política de acceso universal, así como del uso de sus recursos.
- 2.** La tarifa social es un mecanismo que se aplica a los miembros del personal de salud, funcionarios rurales, profesores, beneficiarios de programas sociales y personal de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional. Cada año, el OSIPTEL limita la tarifa máxima que Telefónica puede cobrar a ese grupo de personas.
- 3.** Entre abril y diciembre del 2021, se emitieron más de 20.3 millones de contratos cortos (máximo de dos páginas y con un lenguaje amigable y sencillo). De ellos, cerca de un millar estaban redactados en quechua.

Hoy en día, si uno recorre los caminos que conectan los territorios del Perú, es posible observar los resultados de ese proceso: entre las montañas andinas se levantan antenas que llevan la telefonía y el internet; y en cada ciudad —grande o pequeña— los colores distintivos de las compañías operadoras ya son parte del paisaje urbano.



“Las personas que viven en las zonas rurales tienen un estilo de vida distinto al ciudadano. Son agricultores y ganaderos. Salen de sus casas a la cinco de la mañana y regresan en la noche”, comenta John Luna, jefe de la oficina del OSIPTEL de la región Ayacucho. “Por eso nuestro interés de llegar a ellos en los momentos en que se reúnen dentro de sus comunidades”, añade, un día después de haber participado en un taller informativo en el Tambo Pittecc, ubicado en el distrito de Accomarca. A través de ese tipo de actividades, los usuarios de las zonas altoandinas pueden recibir orientación para presentar sus reclamos, cuando fallan los servicios de telefonía o internet, o se presentan irregularidades (el aumento de las tarifas o el cambio de plan sin consentimiento del cliente, por ejemplo).

De lo que se trata es de acabar con la desinformación. Muchos, por ejemplo, creen que los reclamos son responsabilidad exclusiva del OSIPTEL, cuando es el propio usuario quien debe iniciarlo: el regulador actúa en una segunda instancia del proceso. “Por eso siempre tiene que haber un seguimiento.

Contactarlos vía telefónica y consultarles si ya iniciaron su procedimiento”, menciona Eduardo Moreno, a cargo de la oficina de OSIPTEL de la región San Martín. Al igual que John, destaca el enfoque proactivo del regulador. “Hacemos jornadas informativas tanto en zonas urbanas como en comunidades nativas. Siempre nos estamos moviendo. También realizamos charlas para personas con discapacidad”, complementa.

Ambos funcionarios saben lo importante que es generar confianza en los usuarios, que sientan que el OSIPTEL es cercano a ellos, y sobre todo que actúa con eficiencia. “Cuando los acompañas en sus procedimientos ante un operador, ellos mismos te recomiendan con sus familiares y amigos”, revela Eduardo. Para afianzar ese vínculo es primordial el modo de comunicación: un lenguaje sencillo, claro y empático. Mejor aún si es en su propia lengua. Así, de la misma manera en que el OSIPTEL ha dispuesto que los contratos cortos tengan una versión en quechua, aimara, ashaninka y shipibo-konibo, los funcionarios también se comunican en esas lenguas. “Cuando les hablas en su propio idioma, te escuchan con más atención. Cuando me siento con ellos, pienso que estoy hablando con un familiar”, reconoce Aparicio Cayllahua, un joven abogado, natural del distrito de Chuschi, que trabaja en la oficina regional de Ayacucho. Domina el español tanto como el quechua. Y ese bilingüismo es un componente esencial de su labor en el OSIPTEL. “Muchos usuarios reclaman con justa razón. Y a nosotros nos da mucho gusto poder ayudarles”, agrega. De esa forma, el regulador —de la mano de sus servidores públicos— transforma la vida de miles de peruanos que viven en los rincones más alejados del país. ●

EL VERDADERO
COSTO DE UNA LLAMADA:

EL VALOR DE ESTAR SEGUROS

Durante los últimos años, el robo de celulares ha aumentado considerablemente. Ante ello, el OSIPTEL ha implementado diferentes mecanismos y herramientas digitales que cumplen dos tareas: proteger y convertir a los usuarios en verdaderos aliados de la seguridad ciudadana.

Puede sucederle a un adulto camino a su oficina o a una niña al regresar del colegio a su hogar. Ciertamente, es una experiencia dolorosa, que deja secuelas que afectan la vida personal y profesional. En el Perú, el robo de celulares es una práctica común. Entre enero y julio del 2023, el OSIPTEL reportó más de un millón de robos de celulares. En otras palabras, diariamente —en promedio— se sustraen más de 4000.

Veinte años atrás, cuando la telefonía móvil iniciaba su masificación por el país, perder un celular debido a la delincuencia no traía tantas consecuencias como ahora. De alguna

manera, es el riesgo que ha surgido como resultado del sofisticado diseño y tecnología que traen consigo los *smartphones*. En el 2005, un robo de celular implicaba estar incommunicado por algunos días, y perder mensajes importantes o una agenda de contactos. En la actualidad, las pérdidas son mayores. Hay que pensar en toda la información que se puede extraer de un celular: datos personales y familiares, cuentas de correos electrónicos y redes sociales, accesos a aplicativos de entidades bancarias, etc. “Con esa información, se pueden cometer acciones delictivas como suplantación de identidad o fraude financiero. Por eso, en el OSIPTEL el tema de la seguridad

ciudadana es una prioridad”, afirma Sergio Cifuentes, gerente general de la institución.

Entre las acciones del regulador que más impacto han tenido en la población destacan las campañas *Celulares sin sangre* y *El Celular más caro del mundo* que hicieron incidencia en toda la cadena de daño y dolor que está detrás de la compra de un celular robado. En ese contexto, hay que recordar que el robo de estos aparatos móviles conlleva acciones violentas, en muchos casos con consecuencias fatales para las víctimas. Por eso, era necesario promover un mayor compromiso en los usuarios en la lucha contra la delincuencia, de combatirla con empatía y solidaridad. Ya lo dijo Isaac Asimov, uno de los grandes escritores de la narrativa anglosajona, interesado en la ciencia y el avance tecnológico: “Nos acostumbramos a la violencia y esto no es bueno para nuestra sociedad. Una población insensible es una población peligrosa”.



Una de las formas de combatir el robo de celulares es recabar y compartir información que facilite la prevención de este delito. Bajo esa perspectiva, en el 2017 el OSIPTEL lanzó el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG), una base de datos que incluye información —entre otros— sobre equipos robados, alterados y que no deben operar en las redes de telecomunicaciones. Las empresas operadoras se conectan a esta base para que dichos equipos queden inutilizados. Es así que el regulador, con el apoyo del Ministerio del Interior, ordenó el bloqueo

Código de identidad internacional del equipo terminal móvil.

de los celulares que tengan un IMEI inválido por tener un origen ilícito. Posterior a la creación del RENTESEG (2017), se implementaron tres fases para el bloqueo masivo de celulares.

De esa forma, desde el 2018 hasta julio del 2023, se han bloqueado más de 14.5 millones de teléfonos móviles. A esa labor se le suma la suspensión automática semanal de líneas vinculadas a los IMEI invalidados más de una vez. En el referido periodo de tiempo, se han suspendido más de 178 000 líneas. Evidentemente, de la misma forma que la tecnología avanza, las técnicas de criminalidad se vuelven cada vez más sofisticadas. En la actualidad, los delincuentes cuentan con los mecanismos tecnológicos para ‘adulterar’ los IMEI y volverlos ‘aptos’ para un nuevo uso.

En esa misma ruta de seguridad, también se emitió la resolución del Consejo Directivo n.º 072-2022- CD/OSIPTEL, la cual establece que las compañías operadoras deben revisar la identidad de los usuarios que deseen contratar sus servicios. Para ello, están obligadas a utilizar el sistema de verificación biométrica. En otras palabras, comprobar que la huella dactilar corresponda con la registrada en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil. Asimismo, la normativa dispone la prohibición de la venta ambulatória de servicios móviles, la cual ha generado más de una incomodidad en las compañías operadoras.



Si existe un dato que debe considerarse al momento de fortalecer la seguridad ciudadana es el siguiente: aproximadamente, el 75 % de la

Según un estudio nacional urbano del Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI), doce de cada cien peruanos han sido víctimas de robo de dinero, cartera y celular (semestre noviembre 2022 – abril 2023).



MÁS INFORMADOS, MÁS PROTEGIDOS

- 1.** El 5 de julio del 2023, se promulgó la Ley n.º 31839 que modifica el Decreto Legislativo n.º 1338 y eleva a rango de ley la prohibición de venta de celulares de manera ambulatória.
- 2.** Desde setiembre del 2022, los usuarios pueden presentar una denuncia policial del robo de sus celulares de manera digital, gratuita y durante las 24 horas.
- 3.** Luego de reportar el robo de un celular ante una empresa operadora, el usuario debe recibir, de manera inmediata, el código de ese reporte y el código IMEI del celular que se bloqueará.

Esta información fue extraída del RENTESEG (programa emitido el 31 de julio de 2023)

venta de chips de telefonías móviles se realizan en la calle. Ese comercio irregular tiene múltiples riesgos. El primero es que no existe un control adecuado de las personas que contratan los servicios móviles. En ese escenario, el OSIPTEL dispuso que la comercialización del servicio móvil se realice en puntos de venta ubicados en una dirección específica y, desde ese momento, ha mantenido una constante batalla para erradicarla. Así, desde el 2020 los montos de las infracciones relacionadas a la venta callejera de chips de telefonía móvil han superado los S/20 millones. Como consecuencia, las compañías operadoras entablaron una serie de denuncias ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). No obstante, en el último tramo del 2021, el Indecopi falló a favor del OSIPTEL. Eso fue un enorme impulso a la labor del regulador contra la venta ambulatória de chips para móviles.

En paralelo a esa labor fiscalizadora, el OSIPTEL ha reforzado su estrategia comunicativa. De esa forma, si uno navega por sus redes sociales puede encontrar valiosa información sobre prevención y seguridad en torno a la adquisición de celulares. Por ejemplo, en una de las emisiones del programa *Conectados con OSIPTEL*, se menciona que la mayor cantidad de robo de celulares por hora se reportan los lunes, con 249 dispositivos en promedio.

Del mismo modo, el usuario puede visualizar videos cortos y didácticos para conocer y utilizar importantes aplicativos como Checa tu IMEI y Checa tus líneas. A través del primero, se puede averiguar si un celular adquirido tiene un origen ilícito o irregular; en tanto, con la segunda, un

usuario puede conocer cuántas líneas tiene a su nombre, y en caso exista una sin su consentimiento, puede acudir a la compañía operadora para solicitar un cuestionamiento de titularidad. Esta última acción es clave, ya que existe la posibilidad de que esa línea extra haya sido usada para un acto delictivo, como la extorsión.

Todas estas modernas herramientas tienen un propósito: fomentar una actitud más proactiva en los usuarios, convertirlos en verdaderos aliados de la seguridad ciudadana. Y es que el robo de celulares es un problema que nos afecta a todos. Cualquier día, en el momento menos esperado, un familiar o un amigo cercano puede ser víctima de ese delito.

Por su parte, desde su vocería institucional, el OSIPTEL continúa teniendo una incidencia recurrente en los medios de comunicación. De esa manera, Rafael Munte, presidente de esta entidad reguladora, ha ofrecido diversas entrevistas para abordar temas relacionados con las telecomunicaciones y la seguridad ciudadana. El mensaje principal ha sido bastante claro: el OSIPTEL siempre va a actuar en favor de la seguridad de los usuarios. ●



CAMINO A LA EXCELENCIA REGULATORIA EN TELECOMUNICACIONES

En búsqueda de su fortalecimiento institucional, el OSIPTEL decidió dar un paso importante: someterse a una evaluación a cargo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Las recomendaciones brindadas por este último han servido para mejorar sus procesos regulatorios, los cuales están a la par de las mejores prácticas de diversos organismos reguladores internacionales.

Un paso significativo en la trayectoria institucional del OSIPTEL ha sido evaluar su gobernanza y desempeño regulatorio. Más aún, cuando se trata de una iniciativa propia, fruto de la visión de estar siempre a la vanguardia. Y es que, como organismo regulador cuya visión es garantizar que los usuarios accedan al servicio de telecomunicaciones sin restricciones, resulta fundamental conocer los puntos fuertes y las áreas de mejora para continuar brindando una correcta labor reguladora en beneficio de los usuarios y el sector de telecomunicaciones.

Dicha tarea recayó sobre la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), un foro multidisciplinario compuesto por 35 países, entre ellos Estados Unidos, Alemania y Canadá, que destacan por sus buenas prácticas de gobernanza. “En el 2017 solicitamos a la OCDE hacer una evaluación de la gobernanza del OSIPTEL. Cuando un país solicita este servicio, el organismo elige a tres de sus países miembros para formar parte del comité revisor. Al final emite un documento que caracteriza y valora el tipo

de gobernanza de la entidad”, explica Sergio Cifuentes, gerente general del OSIPTEL.



A nivel internacional, la OCDE es un actor más que relevante. Su objetivo es promover el desarrollo integral y sostenible mediante el impulso de políticas públicas relacionadas con distintos temas: medio ambiente, gobernanza, biotecnología, política fiscal, entre otros, encaminados a mejorar el bienestar económico y social de las personas. De esta manera, brinda asistencia a los gobiernos para enfrentar retos económicos, sociales y de gobernabilidad. Así, por ejemplo, en Alemania contribuyó con significativas reformas en materia educativa, entre ellas, la introducción de estándares educativos en los centros de enseñanza. En México, a solicitud del Gobierno, realizó y publicó un informe sobre políticas y regulación de telecomunicaciones. Las reformas trajeron resultados positivos: estimularon la competencia, lo que generó una importante reducción de los precios de la banda ancha móvil. Esto, a su vez, resultó en una mayor demanda y un rápido crecimiento en el acceso a internet.

De igual importancia son los estudios que realiza, los cuales sirven para que otros gobiernos puedan comparar experiencias y contribuir a la solución de problemas comunes. “Esto permite nutrirnos de las mejores prácticas internacionales y establecer contacto con entes reguladores de países distinguidos por sus modelos de gobernanza. No solo aprendemos, también compartimos lo que hacemos en el OSIPTEL; porque

consideramos que lo avanzado está en un nivel bastante alto y queremos ese reconocimiento por parte de los países miembros. Muchos reguladores europeos nos reconocen, lo cual es un gran avance en términos de reputación”, agrega Cifuentes.



El arribo al Perú de un equipo de trabajo de la OCDE ocurrió en febrero del 2018 y marcó un hito en la historia del ente regulador, al ser la primera institución pública del país en iniciar un proceso riguroso y exhaustivo a cargo de un organismo internacional compuesto por funcionarios de alto nivel de agencias reguladoras de Italia, México y el Reino Unido.

La evaluación se realizó bajo la metodología Performance Assessment Framework for Economic Regulators (PAFER), que mide el desempeño institucional a través de aspectos como transparencia, entorno institucional y organizacional. Este fue un proceso que duró 16 meses y en el que la OCDE, además de recabar información, efectuó visitas técnicas y sostuvo reuniones con funcionarios del OSIPTEL y *stakeholders* (asociaciones y consejo de usuarios, empresas operadoras del sector, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Economía y Finanzas, el Congreso, entre otros).

El análisis de lo recopilado derivó en un informe denominado “Impulsando el desempeño del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones de Perú”, publicado en marzo de 2019. En este informe se



EL INFORME DE AVANCES DE LA OCDE evalúa los cambios puestos en marcha por el OSIPTEL, desde la evaluación previa de desempeño en el 2018.

El OSIPTEL fue el primer regulador peruano que se sometió a la evaluación de la OCDE bajo la metodología PAFER en 2018 y el primero en solicitar su reevaluación.



detalla una serie de recomendaciones que, en palabras de Cifuentes, “dan cuenta de manera positiva de cómo trabajamos en el OSIPTEL. Hay un altísimo nivel de reconocimiento de gobernanza de la entidad. En ese sentido, nos permite tener ese respaldo internacional por un tercero notable como lo es la OCDE”.

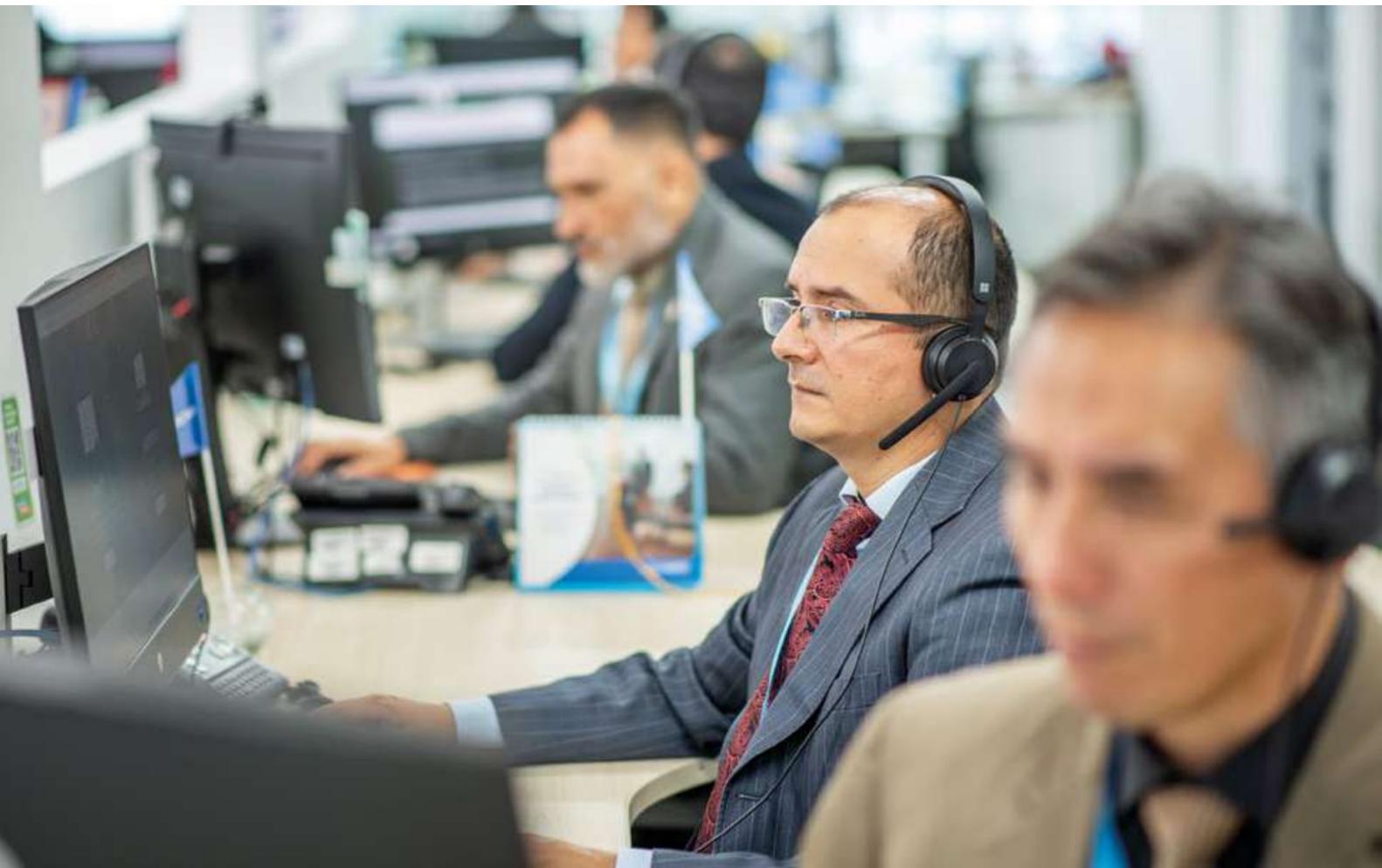
Algunas de las recomendaciones planteadas por el organismo internacional tienen que ver con mejorar los procesos con enfoques automatizados y digitales, desarrollar sistemas de datos abiertos y afianzar los mecanismos de transparencia y de rendición de cuentas, fortalecer la consulta y relación con los actores interesados, aprovechar la reputación del OSIPTEL, entre otros. Pero quizá, las recomendaciones de que se mantenga el impulso en la implementación del sistema de análisis de impacto regulatorio (AIR) y se evalúe también las revisiones ex post son las más significativas.

Así, entre enero de 2021 y junio de 2022, las normas especiales para el servicio de acceso a internet fijo de Telefónica del Perú, generaron un beneficio social de alrededor 21 millones de soles anuales, producto de las bajas, migraciones y suspensiones temporales, así como del efecto indirecto sobre la intensidad competitiva.

LAS GESTIONES DEL OSIPTEL ANTE LA OCDE buscan aumentar la eficacia de sus actividades regulatorias en beneficio de los usuarios y la economía del país.

Tres años después de la evaluación, el OSIPTEL solicitó a la OCDE una reevaluación para determinar los resultados alcanzados desde entonces. El informe de revisión de resultados se dio a conocer en 2023 “Este proceso tomó varios meses y nuevamente contó con la presencia de un comité revisor de la OCDE. En el documento, el organismo señala que hay recomendaciones que hemos implementado en su totalidad, otras que han sido aplicadas moderadamente y algunas que no han sido ejecutadas, ya que consideramos que legalmente no es posible implementarlas. Es necesario mencionar que las recomendaciones de la OCDE no son vinculantes, por lo que podemos discrepar de algunas de ser el caso. Pese a ello, el balance general fue positivo”, señala Cifuentes.

Someterse al escrutinio de un organismo del nivel de la OCDE, además de alcanzar la mejora continua y la excelencia, tiene un segundo propósito: alcanzar lo que la OCDE considera un regulador de clase mundial. Este es el objetivo al que apunta siempre el OSIPTEL y, además, como señala el presidente Rafael Munte: “se alinea a los esfuerzos del país para lograr su adhesión a la organización internacional”. ☉





RAFAEL MUENTE SCHWARZ
PRESIDENTE EJECUTIVO DEL OSIPTEL (2017- ACTUALIDAD)

TRANSFORMANDO VIDAS A PARTIR DE LAS TELECOMUNICACIONES



Hablar de telecomunicaciones puede parecer un tema abstracto. Normalmente se le vincula a la actividad empresarial o la eficiencia de los procesos productivos, sin embargo, estas redes son más que simples vehículos de intermediación. En un país como el Perú, caracterizado por su geografía diversa y desafiante, las telecomunicaciones se presentan como un motor de inclusión e impacta directa o indirectamente en la calidad de vida de las personas. Una mejor comunicación implica que los usuarios sean más productivos, puedan educarse mejor, y tengan la capacidad de acceder a información relevante. Y eso es, precisamente, lo más importante de la labor del OSIPTEL.

Desde la institución se han realizado esfuerzos significativos para elevar los niveles de eficiencia en el mercado, fomentando la libre

competencia y, por supuesto, asegurando que los usuarios tengan pleno conocimiento sobre las alternativas de servicios disponibles y sus derechos. Este es un enfoque que tiene como resultado un mercado en mejora constante. La asimetría informativa, o la falta de información, se considera una falla del mercado. Por esta razón, estamos promoviendo lo que nosotros denominamos como "el empoderamiento del usuario", para que entienda mejor las complejidades de las ofertas y servicios proporcionados por las empresas de telecomunicaciones. Esto, a su vez, contribuirá a una mejor toma de decisiones en beneficio propio.

Aunque el OSIPTEL no es el encargado de garantizar la accesibilidad de los servicios de telecomunicaciones en el país, nuestra contribución se da a partir de la creación de



incentivos a través de regulaciones que propicien un mejor desempeño por parte de los proveedores, una reducción de costos de las tarifas, entre otros aspectos. Como entidad también buscamos establecer estándares mínimos de calidad y servicio para los ciudadanos. Desde esa perspectiva, lograr una mayor conectividad en el país no recae solo en el sector privado, sino también en el Estado que, como en cualquier otro lugar, tiene la responsabilidad de promover el bienestar de la sociedad.

Las telecomunicaciones representan la columna vertebral de una serie de avances fundamentales y revolucionarios que van más allá de lo económico y se extienden a diferentes dimensiones de la vida humana. En un sector tan clave, el OSIPTEL se mantiene siempre atento a las distintas tendencias e

innovaciones tecnológicas. Nuestra intención no es intervenir en la dinámica del mercado, sino más bien observarlo, permitir que se desarrolle y estar preparados para actuar cuando sea necesario, para proteger los derechos de los usuarios y fomentar una competencia saludable. Lo que podemos garantizar es que nuestra institución continuará desempeñando un papel trascendental en la evolución de las telecomunicaciones en el Perú, como lo ha hecho en sus treinta años de existencia. ©

**LA ACTUAL
GESTIÓN
DEL OSIPTEL**
encabezada por Rafael Muenta y su equipo, ha impulsado iniciativas trascendentales para la institución como la transformación digital y con ello la creación de una serie de aplicativos para empoderar a los usuarios.



DESAFÍOS

PASADOS Y FUTUROS

En el transcurso de sus 30 años de existencia, el OSIPTEL ha sido liderado por cinco presidentes, cuyas gestiones han gozado de estabilidad, confianza y una visión de futuro. Esto ha permitido la continuidad de políticas y estrategias a largo plazo para asegurar el desarrollo y la regulación de las telecomunicaciones en el Perú.

Dirigir una institución estatal puede ser como llevar a cabo las riendas de un barco en un mar agitado. Esto se traduce en tomar decisiones sobre la marcha, pero sobre todo estar siempre buscando el norte correcto para cada nuevo viaje. De esto saben mucho Jorge Kunigami Kunigami (1993-2002), Edwin San Román Zubizarreta (2002-2007), Guillermo Thornberry Villarán (2007-2012), Gonzalo Martín Ruiz Díaz (2012-2017), quienes lideraron el OSIPTEL en periodos anteriores, y Rafael Eduardo Munte Schwarz (2017- actualidad), quien ha sido clave para la evolución de la entidad reguladora en los últimos años.

Por primera vez reunidos, reflexionan sobre los desafíos que enfrentaron en sus gestiones y analizan los retos futuros del organismo regulador para contribuir al desarrollo de una sociedad cada vez más conectada y digitalizada.

¿Cuáles fueron los principales retos que enfrentó durante su gestión en la presidencia del OSIPTEL?

Jorge Kunigami: El primer desafío al tomar las riendas del OSIPTEL, que era una institución nueva, era conseguir personal. En esa época los organismos públicos estaban muy mal reputados; los profesionales no querían entrar en el sector público y el OSIPTEL requería personal calificado y con experiencia.

Tuvimos que pedirle a Entel Perú y a la Compañía Peruana de Teléfonos (CPT) que su personal pase al OSIPTEL bajo la condición de que, si en tres meses no estaban conformes con sus labores, podrían regresar a esas instituciones. Felizmente, hubo muy buenos profesionales que ingresaron al equipo y se quedaron. Eso marcó el avance del OSIPTEL. Llegaron personas honestas, con capacidad de aprendizaje, y a quienes capacitamos en regulación. Luego, nuestra misión fue transformar radicalmente las telecomunicaciones en el Perú porque no había líneas telefónicas y las tarifas estaban distorsionadas. Así salió la idea de privatizar, porque en ese tiempo no había dinero, lo poco que había era para educación, salud, carreteras o puertos, entre otras prioridades. Estos retos me hicieron adquirir conocimientos en lo social, en política y economía.



**DE IZQUIERDA A
DERECHA:**

Jorge Kunigami,
Gonzalo Ruiz,
Rafael Muente,
Guillermo Thornberry y
Edwin San Román

“

CUANDO ASUMÍ LA PRESIDENCIA, DESDE LA SECRETARIA HASTA LOS GERENTES VINIERON A PONER SUS CARGOS A DISPOSICIÓN, PERO YO MANTUVE A TODOS. ERAN PROFESIONALES DE PRIMERA, SOLO LLEVÉ A UN PRACTICANTE, Y CON ESTE EQUIPO LOGRÉ CULMINAR LA APLICACIÓN DEL FACTOR DE PRODUCTIVIDAD.

”

EDWIN SAN ROMÁN
EXPRESIDENTE DEL OSIPTEL

Edwin San Román: Soy ingeniero electricista y, cuando asumí la presidencia del OSIPTEL, lo único que sabía de telecomunicaciones era llamar: no sabía de leyes del sector, de regulaciones o de economía. Recuerdo que vi un anuncio en un periódico de la convocatoria para asumir las presidencias de organismos reguladores. Leo los requisitos, así que postulé para ver hasta dónde llegaba en las evaluaciones. Cuando me llamaron para una entrevista con el ministro de Transportes, me preguntaron mi opinión sobre el Factor de Productividad y yo no sabía y es lo que respondí, pero sí fui parte de la introducción de la internet en el Perú, miembro de la Red Científica Peruana y viajé mucho por todo el país, promoviendo las cabinas públicas de internet.

Guillermo Thornberry: El desafío como presidente del OSIPTEL para mí ha sido pensar en medidas técnicamente bien sustentadas, bien motivadas, con visión de futuro y con una conciencia de la realidad en la que vivimos, porque van a tener un enorme impacto económico para las familias. Al respecto, tengo una historia que ilustra lo que digo. Cuando entré en funciones, el equipo técnico hizo un estudio sobre el problema de los teléfonos públicos, donde el costo mínimo de una llamada era de S/2, y establecen que el costo debería ser de S/0.50 por llamada mínima. La propuesta es aceptada contra la opinión de los operadores de aquel entonces, se bajaron las llamadas a S/0.50 y lo que pasó fue que los precios siguieron bajando porque las propias operadoras bajaron de S/0.30 a S/0.20 debido a que las llamadas se multiplicaron. Hicimos una revolución, aunque no creo que en ese momento fuéramos conscientes del impacto como medida de política pública nacional que habíamos logrado con una propuesta técnica bien fundamentada.

Gonzalo Ruiz: Soy de formación economista. He tenido 20 años como funcionario público y siempre vi al OSIPTEL con mucha admiración, como un referente importante en el sector de telecomunicaciones y un centro del conocimiento. Para mí, era un reto estar a la altura del OSIPTEL, una institución con prestigio, pero no necesariamente con popularidad entre los usuarios. Entonces, tomamos la decisión de que, sin dejar de ser un órgano

imparcial, el OSIPTEL pudiera ser un órgano que se preocupara por el consumidor, y eso formó parte del cambio de imagen de la institución para asegurar su sostenibilidad.

Cuando asumí la presidencia, el sector de telecomunicaciones estaba dividido en dos grandes empresas que controlaban prácticamente el mercado, y el gran reto que nos planteamos era abrir el mercado y promover más competencias. Estábamos en un proceso de transformación tecnológica, con el ingreso de la tecnología 4G, y eso dinamizó la competencia porque entraron dos operadores nuevos. Se acompañó este proceso con algunas medidas, como el lanzamiento de la portabilidad y extender la prohibición de los bloqueos que tenían los teléfonos celulares, porque no podías utilizarlo en otra red que no fuera la del operador que te lo vendió. También comenzamos a medir y a definir indicadores de calidad alineados a los cambios tecnológicos, como la velocidad de internet y las llamadas interrumpidas.

Rafael Munte: Soy heredero de la transformación de las telecomunicaciones en el país y me ha tocado un mercado más maduro, con una alta intensidad competitiva al punto que ha habido cambios respecto a quién lo lidera, algo impensado hace unos años.

La Ley de Telecomunicaciones de 1991 buscaba que las telecomunicaciones sirvan para el bienestar de los ciudadanos del país, y con los años se generaron incentivos a la competencia y al desarrollo de la rentabilidad de las empresas, pero consideramos que había llegado el momento de hacer un salto en la mejora en la calidad del servicio y de mayor satisfacción de los ciudadanos del país, que es, finalmente, el objetivo de un servicio público en general. Por eso, nuestro enfoque era que los usuarios accedieran a más calidad en los servicios y que tuvieran la mayor información posible en sus manos para tomar decisiones. También abordamos el tema de la libre competencia como medio para que los ciudadanos tengan mayor satisfacción en sus necesidades de comunicación, que es un servicio público y de titularidad del Estado, porque es el Estado el que presta el servicio a través de los concesionarios.

“

OTROS DESAFÍOS DE MI GESTIÓN HAN SIDO EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y EL AUMENTO DEL APOORTE POR REGULACIÓN Y DE LA CAPACIDAD SANCIONADORA. ESTA REBELDÍA DE LA INDUSTRIA DE CUMPLIR CON LAS DISPOSICIONES NOS HA LLEVADO A SACAR LA LEY QUE PROHÍBE LAS VENTAS AMBULATORIAS Y FORMALIZAR EL MERCADO.

”

RAFAEL MUENTE
PRESIDENTE EJECUTIVO DEL OSIPTEL



30 AÑOS DE HISTORIA EN UNA SOLA

IMAGEN Los líderes del OSIPTEL se reunieron por primera vez para intercambiar experiencias y reflexiones sobre sus roles durante su administración.

Señor Kunigami, se ha mencionado que la Ley de Telecomunicaciones, que data de 1991, busca el bienestar de los ciudadanos. Como primer presidente del OSIPTEL, ¿me podría contar cómo llevó esto a cabo?

Jorge Kunigami: Fue complejo, porque en ese tiempo el usuario era prácticamente inexistente. La única forma de hacer crecer las telecomunicaciones fue a través de la privatización, lo que implicó un periodo de exclusividad de cinco años para el operador que ganó la subasta, y luego se abrió la competencia en beneficio del usuario. Como regulador, el OSIPTEL estableció facultades, obligaciones y derechos para usuarios, empresas y el Estado en igual medida. Sin embargo, cuando teníamos dudas sobre si nuestras decisiones beneficiaban a alguien, nuestra guía era poner al país primero. Y así lo hicimos durante los nueve años que estuve al frente del OSIPTEL.

Con la creciente adopción de tecnologías como el 5G, internet de las cosas y la inteligencia artificial, ¿cuál debe ser el rol del OSIPTEL para satisfacer las necesidades de los usuarios?

Rafael Munte: En un escenario de aceleración de los cambios tecnológicos, el OSIPTEL debe cumplir con su misión reguladora, pero se tiene que regular lo mínimamente indispensable porque nos encontramos en un proceso de desregulación ya emprendido hace un tiempo, donde estamos eliminando normas que ya han quedado obsoletas. Tenemos que observar cómo las tecnologías van cambiando las relaciones entre los servicios de telecomunicaciones, los usuarios y las empresas proveedoras, porque la inteligencia artificial va a generar un cambio importantísimo que todavía no podemos avizorar, pero debemos estar atentos.

“

CUANDO TENÍAMOS DUDAS SOBRE SI NUESTRAS DECISIONES BENEFICIABAN A ALGUIEN, NUESTRA GUÍA ERA PONER AL PAÍS PRIMERO. Y ASÍ LO HICIMOS DURANTE LOS NUEVE AÑOS QUE ESTUVE AL FRENTE DEL OSIPTEL.

”

JORGE KUNIGAMI
EXPRESIDENTE DEL OSIPTEL

“

SER PRESIDENTE DEL OSIPTEL TUVO MUCHOS DESAFÍOS, PERO EN MI GESTIÓN AYUDÓ EL RODEARSE DE LO MEJOR, ESCUCHARLOS A TODOS, Y COMPRENDER LA NATURALEZA DE CADA PROBLEMA QUE SE ENFRENTABA ANTES DE TOMAR UNA DECISIÓN.

”

GUILLERMO THORNBERRY
EXPRESIDENTE DEL OSIPTEL

¿Qué se requiere para regular el impacto significativo que las nuevas tecnologías tendrán en la sociedad?

Jorge Kunigami: Debe formarse un grupo de alto nivel que vaya siguiendo todos estos cambios y proponiendo medidas que se deben tomar pensando en la seguridad y protección del usuario y del Estado. Hay que empezar a prepararse porque nadie va a poder parar el desarrollo de la tecnología y de la innovación.

¿Está de acuerdo con que, frente a las nuevas tecnologías y la necesidad de regularlas, una primera medida es tener profesionales capacitados en estos temas?

Guillermo Thornberry: Para tener un mercado equilibrado y una regulación eficiente que no cometa excesos en cuanto a la regulación, se requiere, efectivamente, gente muy capacitada y si no la tenemos ahora, hay que importarlos y que nos enseñen cómo hacerlo porque ya en otros países se están viendo estos temas. En estos tiempos, se requiere gente capacitada y que tenga la posibilidad de hacer propuestas y de regular sin excederse, manteniendo el delicado equilibrio entre lo que es la inversión privada, el derecho de los consumidores y las potestades del Estado.

¿Considera que en un contexto de aceleración de las tecnologías el derecho a la privacidad y la ciberseguridad serán dos aspectos importantes a ser regulados?

Gonzalo Ruiz: Hay dos áreas en donde probablemente el regulador va a ser más importante. Un área está vinculada con los desarrollos tecnológicos como la inteligencia artificial, en donde el derecho a la privacidad ya está emergiendo como un derecho del consumidor; ya no es un derecho de

“

PARA MÍ, ERA UN RETO ESTAR A LA ALTURA DEL OSIPTEL, UNA INSTITUCIÓN CON PRESTIGIO, PERO NO NECESARIAMENTE CON POPULARIDAD. ENTONCES, TOMAMOS LA DECISIÓN DE QUE, SIN DEJAR DE SER UN ÓRGANO IMPARCIAL, SE PREOCUPARA POR EL CONSUMIDOR.

”

GONZALO RUIZ
EXPRESIDENTE DEL OSIPTEL

segundo nivel. Tenemos una autoridad de datos personales, pero creo que el tema de la regulación de la privacidad va a ser algo que requerirá que se proteja como un derecho importante en los próximos años y probablemente esto va a trasladarse de alguna manera al regulador. El otro tema es el de la ciberseguridad, en donde aún hay una gobernanza débil, pero en un futuro va a tener que verlo un regulador.

¿Y qué políticas públicas se tendrán que desarrollar frente a la aceleración de estas tecnologías?

Gonzalo Ruiz: Desde la llegada del 5G, hay un cambio de paradigmas importante que va a generar espacios de cooperación entre empresas, porque las redes no pueden crecer sin que existan espacios de compartición de infraestructura y de espectro. Además, todavía hay espacios de crecimiento para el 4G a nivel rural. Entonces, el reto será evaluar dónde dirigir las políticas públicas e incentivos para generar nuevas tecnologías para los ciudadanos de la costa y expandir las tecnologías que todavía están vigentes.

¿Cuál es su opinión respecto a las brechas tecnológicas que aún quedan por superar pese a todo lo avanzando en las últimas tres décadas?

Edwin San Román: La tecnología de las ciudades no está llegando al interior del país. En San Isidro puedo, como persona natural, tener internet de alta velocidad

con fibra óptica y cuesta S/80, pero el mismo servicio como emprendedor en la localidad de Incatambo, distrito de Huayllopata, provincia de Quillabamba (Cusco), cuesta S/2500. Entonces, lo que veo es que hay un trabajo largo por hacer para superar brechas tecnológicas que se están abriendo cada vez más entre las ciudades y el interior. Pero el sector privado no va a cubrir todas las necesidades de comunicación del país, hay una labor que le corresponde al Estado, y ahí tenemos el tema de la red dorsal y los proyectos de Fitel que desaparecieron. Además, a nivel rural el problema no se resuelve simplemente con tener más infraestructura, sino que las personas no saben usarlo porque la tecnología es progreso cuando el regulador se encarga de que esto sirva para desarrollar el país y satisfacer al usuario.

Esto último siempre ha estado presente para el OSIPTEL y hoy puede experimentarse el gran resultado de un trabajo loable: los peruanos nos comunicamos mejor. ☺

“

En apenas unas décadas, **las telecomunicaciones han revolucionado nuestra manera de entender el mundo.** Hemos pasado de formar largas colas para hacer una llamada de dos minutos en un teléfono público a tener un *smartphone* con múltiples funcionalidades y beneficios.

Si la revolución fue total y los saltos tecnológicos permanentes, existe algo que se mantuvo constante en esta historia: **nuestra misión y compromiso como regulador de las telecomunicaciones en el Perú.** Y esto no es otra cosa que crear las condiciones adecuadas para que las empresas operadoras sigan invirtiendo, ofreciendo mejores servicios para que lleguen a más peruanos, y generando un impacto positivo en sus vidas.

Si miramos hacia atrás, podemos concluir que, al igual que el sector, en treinta años el OSIPTEL avanzó sostenidamente como institución, **empoderándonos y empoderando a quienes, al igual que nosotros, creyeron que el futuro del mundo estaría a un clic de distancia.** Y a pesar de ello, queda mucho por hacer.

Las telecomunicaciones son un universo dinámico y cambiante, un sector transversal y fundamental para continuar definiendo nuestra sociedad de cara a los próximos años. Y hacia allá caminamos, con la seguridad de que lo logrado en estas últimas tres décadas **será la base sobre la que seguiremos construyendo un país más conectado,** con servicios de calidad y con ciudadanos conscientes de sus derechos y obligaciones como usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

” **RAFAEL MUENTE**
Presidente ejecutivo del OSIPTEL







El OSIPTEL presenta su estampilla conmemorativa por sus 30 años, la cual rinde tributo al poder de la comunicación en la vida de todos los peruanos. En ella, se observa el rostro sonriente de una mujer peruana ejerciendo plenamente su derecho a comunicarse de manera efectiva.

La imagen muestra la tecnología en acción, pero también las emociones que se logran a través de la comunicación. Esto es un recordatorio de que las conexiones no solo se basan en dispositivos y señales, sino que se nutren de las historias, los sentimientos y los sueños que se comparten a través de ella.

La frase "Comunicados todo es mejor", destacada en la estampilla, resume la esencia misma del OSIPTEL y su misión. Todo ello parte de comprender que la comunicación es el hilo que teje la trama de la nación; une a familias separadas por la distancia, conecta a comunidades en los rincones más remotos del Perú y, sobre todo, fortalece la identidad nacional.



Este libro se terminó de imprimir
en el mes de diciembre de 2023,
en Quad/Graphics Perú S. R. L.
Av. Los Frutales 344, Ate
Teléfono: 205 3700

30@siptel
ANIVERSARIO