



Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Acciones de los Organos Reguladores de los Servicios Públicos a Favor de los Usuarios

Reunión Preparatoria de la IV Conferencia Regional
de Consumidores y Usuarios

Nuevo Rol Regulador del Estado

- El Estado deja el rol de empresario en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y lo transfiere al sector privado.
- El Estado asume el rol de regulador, estableciendo reglas claras y velando por su cumplimiento. Asume, asimismo, una nueva posición ante los usuarios, para transmitirles la “Cultura del Derecho” y la competencia.



Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Misión del OSIPTEL

Regular y supervisar el acceso de más personas a servicios modernos de telecomunicaciones, a través de un marco de libre y leal competencia.

Objetivos del OSIPTEL

- Promover la inversión privada - nacional y extranjera - garantizando seguridad jurídica.
- Velar y promover el desarrollo del mercado de telecomunicaciones garantizando la libre y leal competencia.
- Controlar el abuso de posición de dominio.
- Fijar políticas para la protección de los derechos de los usuarios.
- Administrar el Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL).

Política de Usuarios de OSIPTTEL

- Definir el **marco normativo** para la protección de los derechos de los usuarios, a fin de equilibrar su posición en el mercado.
- **Supervisar** a las empresas operadoras de servicios públicos con el objeto de asegurar que los principios que recoge el marco normativo sean aplicados en la práctica.
- **Resolver los reclamos** denegados por las empresas, como última instancia administrativa.
- **Informar, orientar y educar** a los usuarios para que éstos ejerzan plena y conscientemente sus derechos, y hagan uso responsable de los servicios que contratan.
- **Investigar** con el fin de comprender las necesidades de los usuarios, los problemas que enfrentan y evaluar el impacto de las medidas regulatorias.



Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Acciones Implementadas: Marco Normativo

Normas para la Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (I)

- Vigentes:
 - Condiciones de Uso para las Series 80C:
Se establece los derechos y obligaciones mínimos en las relaciones entre las empresas que ofrecen servicios a través de la serie 80C y los usuarios de este servicio.
 - Directiva Procesal para la Atención de Reclamos por Empresas:
Se regula el procedimiento de reclamos en las empresas operadoras.
 - Directiva Procesal para la Atención de Reclamos por Calidad del Servicio:
Establece el procedimiento en las empresas operadoras para la tramitación de reclamos por problemas en la calidad del servicio.
 - Reglamento para la Solución de los Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones:
Se regula la actuación del Tribunal como última instancia administrativa en los procedimientos de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

Normas para la Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (II)

- Vigentes:
 - Condiciones de Uso del Servicio de Telefonía Fija Bajo la Modalidad de Abonado:
Se establecen los derechos y obligaciones mínimos en las relaciones entre los usuarios del servicio de telefonía fija y las empresas que lo prestan.
 - Cláusulas Generales de Contratación del Servicio de Telefonía Fija Bajo la Modalidad de Abonado:
Condiciones generales que se incorporan automáticamente al contrato de telefonía fija.
 - Régimen de Infracciones y Sanciones de las Condiciones de Uso del Servicio de Telefonía Fija Bajo la Modalidad de Abonado:
Establece los supuestos de infracción y las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones contenidas en la norma de condiciones de uso del servicio de telefonía fija.

Normas para la protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (III)

- Publicada:
 - Nueva Directiva Procesal para la Atención de los Reclamos de los Usuarios (**entra en vigencia el 23 de Octubre de 1999**).
Se establece un nuevo procedimiento para el trámite de los reclamos de usuarios. Se reducen las instancias, los plazos, se agiliza la atención y solución de los reclamos.
- Proyectos:
 - Condiciones de Uso para Comunicaciones Móviles
Se definen los derechos y obligaciones de abonado y las empresas de telefonía móvil.
 - Condiciones de Uso para Televisión por Cable. Se establece los derechos y Obligaciones mínimas en las relaciones entre los usuarios del servicio de televisión por cable y las empresas que lo prestan.

Normas para la protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (IV)

- Normas sobre el servicio de **Casilla de Voz**:
 - Publicada:

Se establece que la casilla de voz de los usuarios de **telefonía móvil** tendrá un mensaje previo el cual le avisará al usuario que realiza la llamada que será transferido a dicha casilla.
 - En estudio para la publicación del proyecto de resolución:

Los usuarios que realicen una llamada a un usuario cuyo servicio de **telefonía fija** tenga activado la casilla de voz, accederá a una locución previa que le avisará que su llamada será transferida a dicha casilla.

Nueva Directiva de Atención de Reclamos (I)

Contexto (1997-1999)

Estudio “Análisis de las Reformas Planteadas en el Proyecto de Directiva para el Procedimiento de Atención de Reclamos”:

- El porcentaje de reclamos declarados procedentes en las empresas operadoras disminuía (de 26% a 15%), y se incrementaba en el Tribunal (de 48% a 60%).
- El porcentaje de usuarios que desertan del proceso del reclamo es de 70%aprox.

Estudio “Evaluación sobre la Satisfacción de los Servicios de la Secretaría Técnica del TRASU”:

- El malestar por los costos directos e indirectos que implica el reclamar contribuye con el 33% de la insatisfacción sobre el procedimiento de reclamos.
- La insatisfacción de los usuarios sobre las instancias que funcionan en las empresas operadoras influye sobre la imagen del Tribunal en un 29%.

Nueva Directiva de Atención de Reclamos (II)

Objetivos de la Directiva

Disminuir la tasa de deserción de los usuarios con reclamos potencialmente procedentes.

De esta forma se requiere:

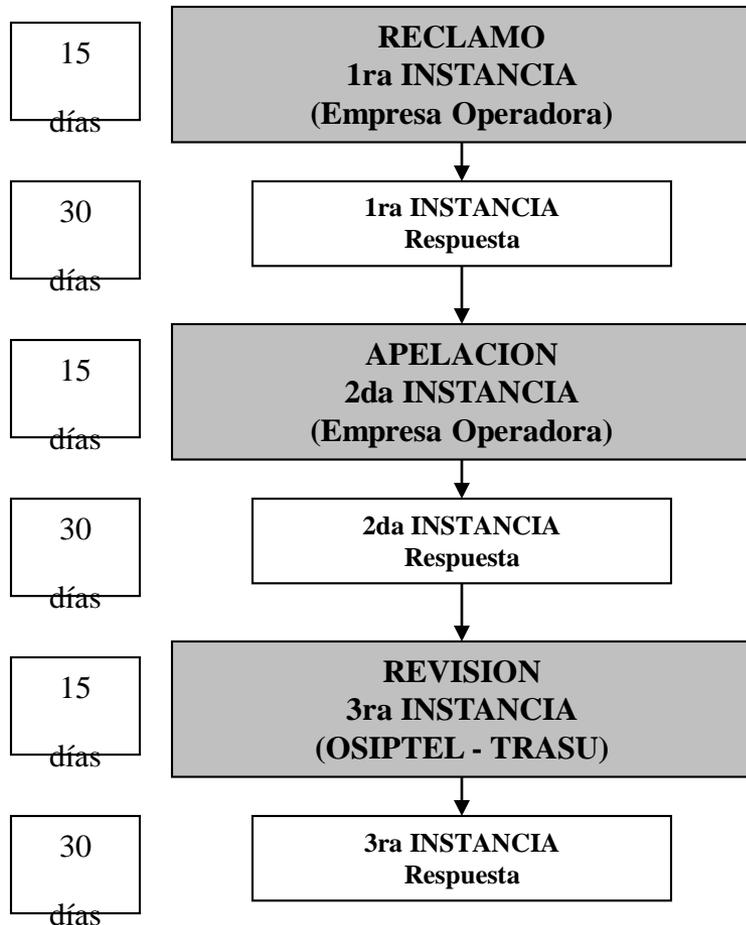
- Reducir el número de instancias por la vía administrativa (de 3 a 2)
- Disminuir los costos indirectos del reclamo, así como los costos de información.
- Aumentar la confianza en el sistema de solución de reclamos por la vía administrativa.

Nueva Directiva de Reclamos

Ventajas :

- Las normas relativas a reclamos (03) se encuentran en un (01) sólo documento.
- Se mantiene la gratuidad del procedimiento.
- Se aplica a todas las empresas que prestan servicios públicos de telecomunicaciones.
- Pueden presentar reclamos: abonados, usuarios, solicitantes y asociaciones de usuarios.
- Se establecen dos instancias: una en la empresa y otra en OSIPTEL (TRASU).
- Incluye una Guía para el Usuario y Formularios de Reclamos (simplificación).

Procedimiento Vigente



Nuevo Procedimiento de Reclamos



Criterios Uniformes en los Procedimientos de Reclamos de Servicios Públicos Domiciliarios

	OSINERG	SUNASS	OSIPTEL
Instancias en el Procedimiento de Reclamos	02	02	02
Plazo para Resolver en 1ra Instancia (Empresa)	30 días hábiles	30 días hábiles	30 días hábiles
Silencio Administrativo en 1ra Instancia (Empresa)	Positivo	Positivo	Positivo
Plazo para Resolver en 2da Instancia (Organismo Regulador)	30 días hábiles	30 días hábiles	30 días hábiles

Beneficios de las Normas de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

ANTES

- No existían instancias definidas.
- No se informaba adecuadamente.
- Se exigía el pago previo para la tramitación del reclamo
- No se respetaban los plazos.
- Se percibía al Estado como regulador, juez y parte simultáneamente.

AHORA

- Existe un marco regulatorio con instancias definidas en las empresas.
- Está asegurado el derecho a la información y el acceso de los usuarios a sus expedientes.
- No se condiciona la atención del reclamo al pago previo del monto reclamado.
- Se establecen plazos definidos y garantía al usuario de la atención de su reclamo dentro del plazo.
- El Estado deja de ser parte y se convierte en regulador, orientador y en juez, como última instancia.



Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

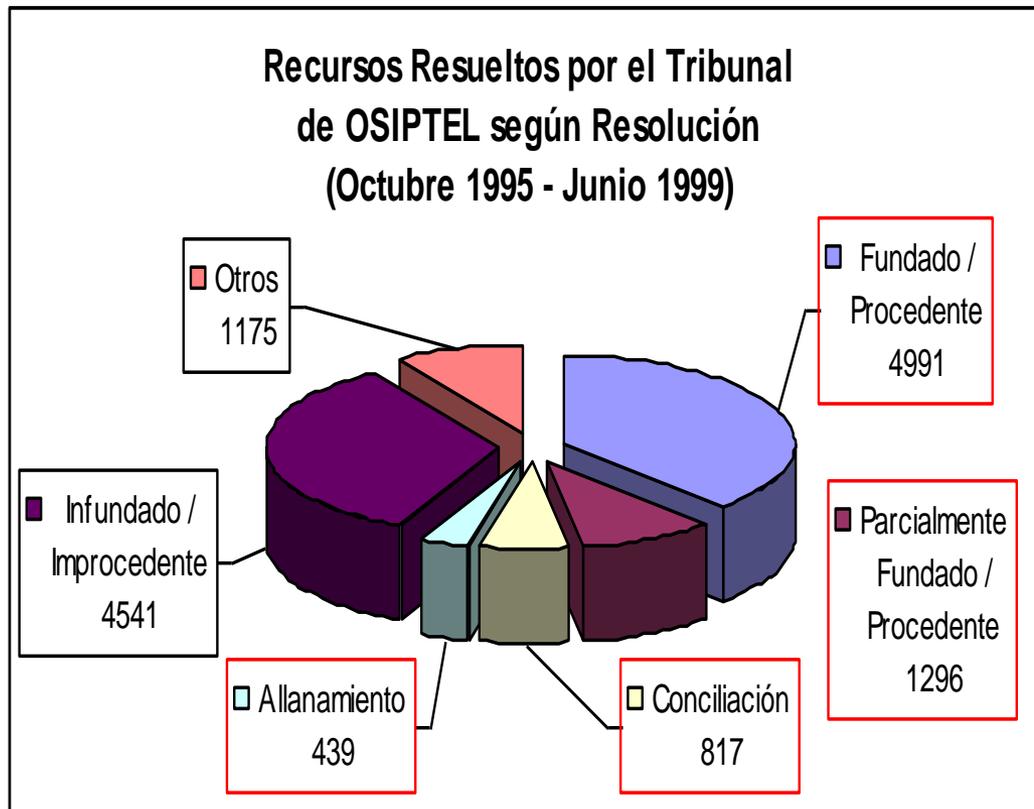
Acciones Implementadas: Solución de Reclamos

Solución de Reclamos

- Las propias empresas operadoras deben en primer lugar procesar los reclamos de los usuarios.
- La intervención del OSIPTEL se da cuando el usuario no se encuentra satisfecho con la solución planteada por las empresas.
- Conformación del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), con autonomía funcional (Octubre de 1995).
- El Tribunal está conformado por seis vocales (tres abogados y tres ingenieros).

Recursos Resueltos Por el Tribunal de OSIPI TEL

- Desde Octubre de 1995 a Junio de 1999 se han resuelto 13259 recursos, 10652 recursos de revisión y 2583 recursos de queja, 17 por calidad y 7 nulidades.
- El **59%** de los recursos han sido resueltos a favor de los intereses de los usuarios.



Lineamientos del TRASU : Objetivos

- Basada en la predictibilidad a los agentes.
- Desincentivar a las empresas operadoras a que eleven recursos que serán declarados procedentes en el Tribunal.
- Desincentivar a los usuarios a que eleven recursos que serán declarados improcedentes en el Tribunal.
- Instrumento que permite conocer los criterios resolutivos del Tribunal.
- Incentivar conductas diligentes y eficientes en los agentes que participan en el mercado del servicio de telecomunicaciones.

Lineamientos Aprobados por el TRASU

- Lineamientos Resolutivos para la Solución de Reclamos por **Facturación de Servicio Local Medido** en Telefonía Fija:
 - Consumo promedio y su variación,
 - Acta de inspección técnica,
 - Informe de averías,
 - Analizador de llamadas, etc.
- Lineamientos Resolutivos para la Solución de Reclamos por **Facturación de Larga Distancia Nacional e Internacional** en Telefonía Fija:
 - Acta de inspección,
 - Informe de averías,
 - Informe de investigación de llamadas,
 - Record histórico de llamadas, etc.



Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Acciones Implementadas Supervisión

Supervisión de la Normativa

- Primera Etapa:
 - Verificar el cumplimiento de los contratos de concesión de la Compañía Peruana de Teléfonos y Entel Perú.
- Segunda Etapa:
 - Reglamento General de Acciones de Supervisión (Res. 034-97-CD, Enero 1998). Extiende al resto de empresas la realización de inspecciones, verificaciones o auditorías. Permite ejercer supervisión de los servicios de atención de reclamos en las empresas operadoras.

Supervisión del Marco Normativo de Usuarios

- Programa de supervisión preventiva a las empresas operadoras para comprobar el cumplimiento de los procesos internos de atención de reclamos de usuarios.
 - 201 acciones de supervisión.
 - Verificación de la información proporcionada por las empresas a los usuarios sobre sus derechos y el procedimiento de reclamos.
- Supervisión del Tiempo de Espera Máximo para la Conexión (TEC) establecidos en los contratos de concesión.
 - En 1998: cumplir con el 80% de las solicitudes de instalación en tres meses.
 - En 1999: cumplir con el 90% de las solicitudes de instalación en dos meses.



Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

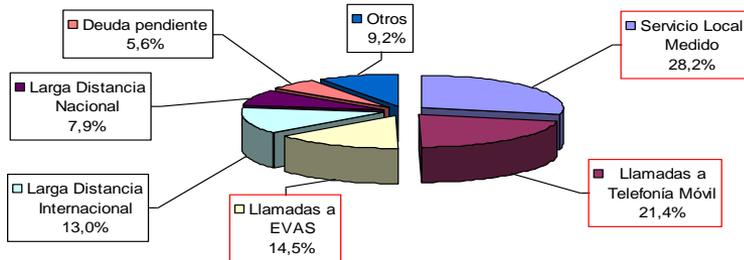
Acciones Implementadas: Información y Orientación

Difusión de Información y Orientación

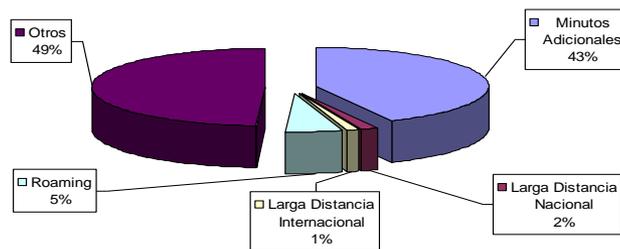
- Notas de prensa, campañas de información.
- Publicaciones especializadas.
- Sistema de Atención y Orientación (SAO). Aprox 38 mil consultas personales (1995 - 1999)
- Programa radial “Osipitel Responde” (Enero - Diciembre 1998).
- Fonoayuda (Julio 1998) de cobertura nacional (**0-801-121-21**). Además de brindar información permite:
 - Captar los rubros donde los usuarios tienen problemas o requieren información.
 - Detectar casos que requieren ser regulados o supervisados.
 - Hace posible la realización de encuestas.
 - Hace posible el “mailing directo”.

Estadísticas SAO

Porcentaje de Consultas Realizadas según Conceptos Facturados en el Servicio de Telefonía Fija (Enero - Julio de 1999)



Porcentaje de Consultas Realizadas según Conceptos Facturados en el Servicio de Telefonía Móvil (Enero - Julio de 1999)

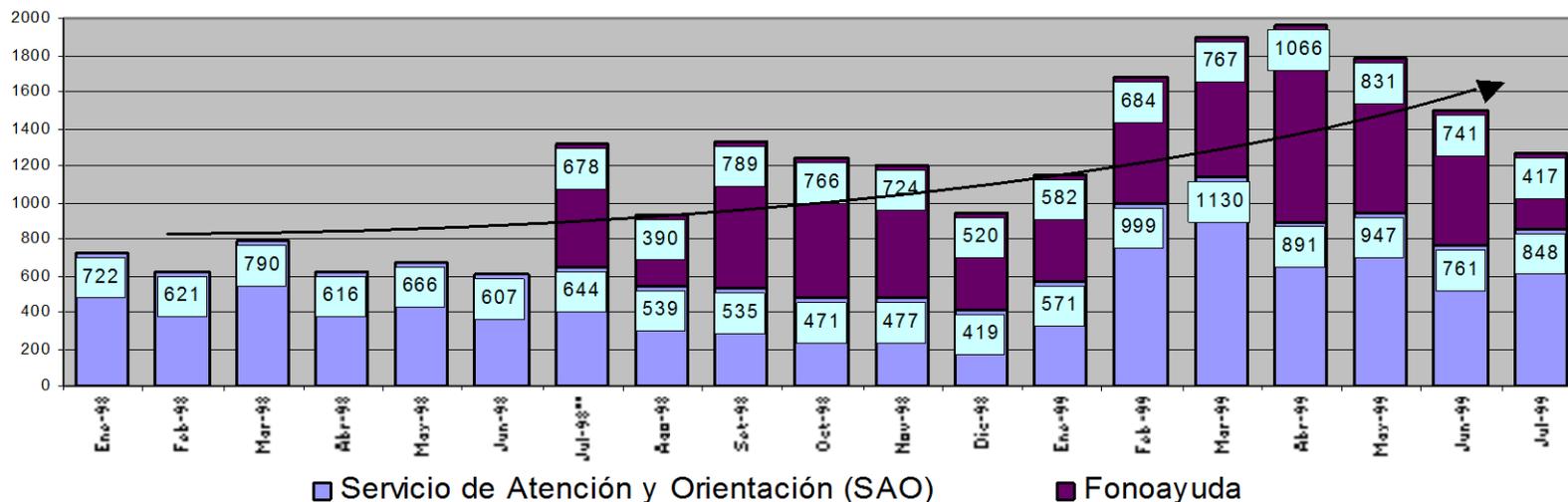


Entre los conceptos facturados en el servicio de telefonía fija sobre los cuales se realizaron un mayor número de consultas, de Enero a Julio de 1999, figuran los referidos al Servicio Local Medido, llamadas a Telefonía Móvil, llamadas a Empresas que brindan Servicios de Valor Añadido y llamadas de Larga Distancia Internacional.

Los principales conceptos por los cuales se solicita información son por Minutos Adicionales (cuyo valor depende del plan tarifario elegido por el usuario y el horario en que realiza la llamada), y Roaming.

Estadísticas FonoAyuda

Consultas Realizadas en el Servicio de Atención y Orientación (SAO)*
y FonoAyuda (Enero de 1998 - Julio de 1999)



* incluyen consultas telefónicas, escritas y personales.

** A partir de Julio de 1998 comenzó a brindarse el servicio de orientación telefónica a través de FonoAyuda (0-801-12121).

La implementación del servicio de Fonoayuda ha permitido incrementar el acceso de más usuarios a los servicios de información brindados por OSIPTEL en 97%



Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Acciones Implementadas: Educación y Capacitación

Educación y Capacitación

- Dirigida a grupos específicos, que cumplan un efecto multiplicador (capacitación a capacitadores): gobiernos locales, colegios profesionales, docentes universitarios, representantes de entidades de defensa del consumidor y agrupaciones civiles.
- Experiencia piloto en 1997: seminario “Las Nuevas Relaciones Estado-Usuarios en el Mercado de Telecomunicaciones” (más de mil participantes en 6 ciudades - AID/Papi).
- 1998 : Elaboración de material didáctico y encuesta nacional a instituciones interesadas:
 - Guía para orientadores /Manual de Curso /Video motivador.
 - Directorio de Instituciones
- 1999 Curso “Las Telecomunicaciones y los Servicios Públicos Domiciliarios: Derechos y Deberes de los Usuarios” (en cinco ciudades).

“Las Telecomunicaciones y los Servicios Públicos Domiciliarios: Derechos y Deberes de los Usuarios”

(Programa de Capacitación para la Difusión de los Derechos de los Usuarios)

- Resultados de investigación (Encuesta Nacional de Necesidades):
 - Desconocen
 - Descofían
 - Descentralización necesaria
- Propiciar la “cultura del derecho” sobre la “cultura del reclamo”.
- Capacitar para fortalecer (gobiernos locales, asociaciones de consumidores, ONGs, Gremios).
- Cobertura nacional : Coordinación y cooperación (instituciones pares).
- Excelencia en la atención : mejora permanente en el rol de “servidor público”.

Convenio de Cooperación InterInstitucional OSINERG - OSIPTEL - SUNASS

- Resultado del 1er evento de Noviembre de 1998.
- Naturaleza de los servicios públicos domiciliarios.
- Especialización.
- Funciones dentro de cada sector.
- Compartir la visión de calidad de atención a usuarios de servicios públicos domiciliarios.
- Primeros resultados:
 - Procedimientos administrativos de reclamos : criterios comunes
 - Central telefónica única para servicios domiciliarios
 - Cooperación en los programas de capacitación



Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Acciones Implementadas: Estudios e Investigaciones

Investigación: Estudios Realizados (I)

- **Estudios:**

- “Documento de Política de Usuarios del OSIPTEL”
- “Necesidades de Información en el Mercado de Telefonía Móvil”
- “Estudios de Benchmarking”
- “Metodología para la Medición de La Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Telefonía Fija y Móvil”
- “Evaluación sobre la Satisfacción de los Servicios de la Secretaría Técnica del TRASU”
- “Análisis de las Reformas Planteadas en el Proyecto de Directiva de para el Procedimiento de Reclamos”

Investigación: Estudios Realizados (II)

- **Focus Groups:**
 - “Necesidades de Información”
 - “Proceso de Preselección”
 - “Telefonía Celular”
- **Encuesta Nacional de Necesidades y Expectativas:**
 - 2463 encuestados a nivel nacional
 - Encuesta realizada en Arequipa, Cuzco, Iquitos, Juliaca, Lima, Piura y Trujillo