



Usuarios esperarán menos para ser atendidos

Medida del OSIPTEL obliga a que las empresas operadoras mejoren la atención en oficinas y por vía telefónica. Pág. 4

Los beneficios de la venta de celulares desbloqueados. Págs. 6-7

Hacia la mejora de la cobertura en telecomunicaciones. Págs. 8-9

Un regulador más cercano a los usuarios. Págs. 12-13

ÍNDICE

BOLETÍN 4 -2014

- 4 Menor espera, mayor servicio
- 6 El OSIPTEL propone liberar la venta de celulares.
- 8 Mejoras en la cobertura móvil en el Perú
- 10 Calidad de los servicios: es el momento para lograr mejoras
- 12 Más cercano a los usuarios: OSIPTEL inaugura oficina en el Centro de Lima
- 14 WI FI

Boletín N°4



Presidente del Consejo Directivo:
Gonzalo Ruiz Díaz.

Gerente de Comunicación Corporativa:
Lenka Zajec Yelusic.

Edición General:
Lenka Zajec Yelusic.

Redacción y Coedición:
Alberto Limache Ramirez.

Colaboración: Evelyn Aranda / Christian López / Roger Guzmán

Diseño - diagramación:
destaco.pe

Cada día más cerca de nuestros usuarios

GONZALO RUIZ
Presidente del OSIPTEL



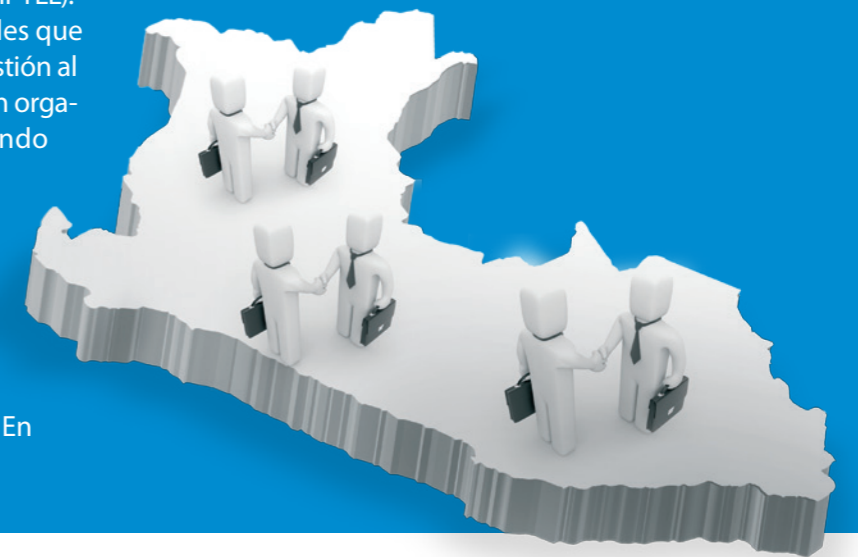
Desde su creación, OSIPTEL ha venido desarrollando mecanismos que buscan acercar a la institución a sus diversos usuarios. Este esfuerzo se hace evidente, por ejemplo, con la presencia física en las regiones del país mediante las Oficinas Desconcentradas (23 en todo el país) así como con los Centros de Orientación (5 a nivel nacional, incluido el VRAEM). Asimismo, en Lima y Callao contamos además de nuestra sede central con 5 Centros de Orientación ubicados en San Juan de Miraflores, Los Olivos, Callao y San Juan de Lurigancho y el recientemente inaugurado local en el centro de Lima.

Por otro lado, en la actualidad existen canales alternativos de atención como la página web (www.osiptel.gob.pe), nuestro fonoayuda (0800 12121), nuestro correo usuarios@osiptel.gob.pe y más recientemente nuestra presencia en las redes sociales (www.facebook.com/OsIPTelOficial o twitter.com/OSIPTEL).

Creemos que uno de los retos centrales que enfrenta el OSIPTEL es el de acercar su gestión al usuario y ser reconocido por este como un organismo que protege sus derechos haciendo cumplir sus reglamentos, así como supervisando y fiscalizando de manera objetiva los contratos de concesión. Dicha protección está dirigida no sólo al usuario actual de los servicios sino también al usuario futuro, razón por la cual esta labor debe ser consistente con la sostenibilidad de los servicios en el largo plazo. En

este sentido, la existencia de canales de comunicación con los usuarios resulta fundamental y esperamos que este Boletín se constituya como un canal importante de información.

De manera consistente con este objetivo, en el presente número del Boletín Institucional se explican los resultados del recientemente aprobado Reglamento de Calidad de Atención de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones así como el Reglamento de Cobertura Móvil. Asimismo, se presentan dos iniciativas que actualmente se encuentran en etapa de comentarios y evaluación: la venta de celulares desbloqueados y el proyecto de reglamento de calidad. Con relación a estas dos últimas iniciativas, resulta importante difundir los objetivos regulatorios que se buscan alcanzar, así como recibir los comentarios e inquietudes de todos los interesados. ■



Menor espera, mejor servicio

Este año se inicia la vigencia de un nuevo reglamento propuesto por el OSIPTEL, que obligará a que las empresas atiendan en menos tiempo a los usuarios.

En setiembre del año pasado, el OSIPTEL aprobó el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles. La medida responde a un álgido problema que venía ocurriendo en las oficinas de atención de las empresas operadoras, pero del que no se discutía abiertamente: los usuarios esperaban largos periodos de tiempo en cola interminables para hacer trámites tan simples como plantear un reclamo, o hacer consultas.

Estas dificultades representaban barreras para que los usuarios ejercieran sus derechos. Hasta el cierre de este boletín, más del 40% de los usuarios que acuden

No más pretextos

Uno de los argumentos más usados por las empresas operadoras para no atender a los usuarios, por ejemplo, en reclamos y/o cancelaciones de líneas, es que sus sistemas de gestión han colapsado.

A consecuencia de ello, el reglamento también establece que las operadoras lleven un registro de eventos de inoperatividad, de modo que sea medible el tiempo y el número de veces en los que sus sistemas dejan de funcionar, impidiendo atender a los usuarios.

En los siete meses de vigencia del reglamento se han registrado menos ocurrencias que no superan el 3,7% del total de atenciones.

A su vez, el reglamento puso en la mira la calidad de la atención de las centrales telefónicas para usuarios implementadas por las empresas operado-

ras. El número de llamadas por consultas y reclamos atendidos por los operadores que no eran finalizadas satisfactoriamente (el cliente perdía comunicación o la llamada se cortaba por parte del operador antes de atender el reclamo o consulta) llegaba en algunos casos al 50%.

La propuesta determina que las atenciones realizadas por llamadas que no son concluidas deberán representar el 10% del total al cierre del presente año. La reducción en este indicador es paulatina, por lo que al final del 2016 no deberá exceder el 5%.

Cabe anotar que una reciente medición sobre las llamadas no concluidas en atenciones para las tres empresas operadoras indica que actualmente este indicador fluctúa entre 26.7% y 0.6%.

Una forma de remediar esta situación es que “las empresas operadoras amplíen las capacidades de atención para los usuarios”, argumenta Gonzalo Ruiz, presidente del OSIPTEL.

a una empresa operadora para presentar un reclamo o pedido de baja del servicio, pueden tardar hasta hora y media en ser atendidos.

Indicadores

La norma aprobada por el ente regulador establece, entre otras medidas, el cumplimiento de un Indicador de Tiempo de Espera que obligará a que más usuarios sean atendidos en menos de quince minutos.

La respuesta de OSIPTEL es que este objetivo se

logre escalonadamente, pues requiere de la realización de inversiones grandes por parte de los operadores.

En tal sentido, al cierre de este año, el porcentaje de usuarios atendidos en menos de 15 minutos deberá superar el 55% del total de atenciones en un mes. En el año siguiente, el porcentaje de usuarios atendidos en 15 minutos o menos, deberá llegar a 65%, y para el cuarto año de aplicación de la norma, las empresas deberán atender al 80% de los usuarios que acuden a sus oficinas en no más de 15 minutos. ■



La portabilidad numérica podría potenciarse con la iniciativa del OSIPTEL que daría a los usuarios la propiedad inmediata de sus equipos.

Para seguir alentando la competencia entre los distintos operadores de telefonía móvil, el OSIPTEL ha propuesto eliminar el bloqueo que cada operador aplica a los equipos móviles (denominada "SIM-lock" en el sector) que venden a sus clientes. El objetivo de estos bloqueos es que esos equipos no puedan ser utilizados a través de otro operador, en tanto culminen los plazos de los contratos de financiamiento firmados por sus usuarios cuando

fueron adquiridos.

La propuesta del regulador se complementa con la iniciativa que se aplicará desde este año, por medio de la cual se reducirán sensiblemente los plazos para la realización efectiva de la portabilidad numérica.

El proyecto está aún en discusión y permitirá que cualquier persona que adquiriera un terminal con el operador A y que luego quiera pasarse al operador B, podrá hacerlo llevándose su número y su equipo, incluso si lo ha financiado. Ello debido a que se ha propuesto prohibir el "SIM-lock", y se permitirá que pese al traslado a la operadora B, el usuario pueda continuar el plan de financiamiento del

equipo cuando lo compró en la operadora A (o cancelar toda la deuda al momento de decidir el cambio).

Competencia

Además de la portabilidad, esta propuesta del OSIPTEL incentivaría la competencia en la venta de equipos celulares. Según una evaluación del ente regulador, actualmente existen equipos que son ofrecidos por algunos operadores con precios que superan el 250% del costo de importación.

En tanto, existe una reducida oferta de equipos desbloqueados, que se pueden hallar en algunas tiendas por departamentos presenciales y virtuales, y centros especializados, pero a precios bastante elevados aunque menores a los ofrecidos en las empresas operadoras.

Por ejemplo, un equipo Samsung Galaxy S4 desbloqueado en una conocida tienda virtual (Linio) puede costar S/. 1.699; mientras que el mismo celular (bloqueado) ronda los S/. 2.270 en plan prepago, es decir, 33% más caro. Un chip prepago solo cuesta S/. 5.

Además, en las tiendas oficiales de proveedores de tecnología móvil tales como Samsung o Sony, por ejemplo, se puede adquirir cualquier equipo en mostrador (tabletas, accesorios de todo tipo y para todo uso) pero no teléfonos celulares. Las tiendas señalan que estos deben ser adquiridos directamente de los operadores dentro de un plan de servicio.

Mantener una situación como esta va en detrimento de los consumidores, y una solución como la planteada por OSIPTEL no afectaría a las empresas operadoras. "Con esta iniciativa, podemos esperar que las casas comerciales aumenten su oferta de equipos móviles desbloqueados, con lo que se reducirían estos precios", explica Gonzalo Ruiz, presidente del ente regulador. ■

Opinión empresarial

Algunas empresas operadoras –y sus representantes gremiales, como la Asociación de Fomento a la Inversión (AFIN)– han alzado la voz en contra de esta iniciativa. Su argumento es que la propuesta tendrá un impacto negativo en los precios de los equipos, pues el subsidio que dicen aplicar sobre los precios de lista a que son vendidos dentro de planes de permanencia desaparecería. Es decir, los costos extra (si los hubiera) serían trasladados íntegramente al consumidor.

Sin embargo, la opinión del sector privado no es uniforme. El Gerente Central Legal, Regulatorio y Relaciones Institucionales de Nextel del Perú, Nino Boggio, explica que tanto en Chile como en Colombia se implementaron medidas similares (eliminación del SIM-lock) que tuvieron un efecto beneficioso para los usuarios. "Los operadores debieron mejorar sus ofertas y promociones para mantener y atraer a cada vez más, además de tener un impacto a la baja en los precios de los equipos. Es decir, la competencia entre operadores se ha dinamizado y se ha trasladado a los servicios adicionales que pueden brindarle a los usuarios", señala.



Hacia la mejor difusión de los servicios de telecomunicaciones

El OSIPTEL propone mejoras en la cobertura móvil en el Perú.

Un usuario lee un aviso publicitario de una empresa operadora móvil que anuncia que sus servicios ya llegaron a su pueblo natal (una zona rural en el departamento de Junín). Interesado, hace una llamada al teléfono comunitario del pueblo para confirmar la noticia, y sus familiares le informan que efectivamente, la telefonía móvil llegó al pueblo. Pero que solo hay cobertura en una cuadra de la plaza de armas.

Este es uno de los tantos casos de escasa cobertura e información errónea que se corregirán con el "Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con acceso Inalámbrico", aprobado por el OSIPTEL en setiembre del año pasado.

La norma propone una obligación que beneficiará a los pobladores de áreas no urbanas del Perú: el mínimo de cobertura que debe ofrecer una operadora en una zona determinada deberá ser de 60% del área territorial en los tres años siguientes a la aplicación de la norma. De no cumplirse con tal condición, dicha localidad no podrá ser considerada bajo cobertura.

Supervisión

Esta medida determinará además que los operadores entregarán reportes trimestrales del avance que vayan realizando en términos de la cobertura alcanzada, para atacar el problema expuesto inicialmente: evitar la información de que ciertos poblados ya cuentan con servicios de telecomunicaciones, cuando en realidad no es así -o solo lo es parcialmente-.

Cabe indicar que según las cifras y condiciones vigentes hasta antes de la aprobación del reglamento, casi el 90% del territorio nacional estaba cubierto por uno o varios servicios de telecomunicaciones de las empresas del sector. En muchos casos, bastaba con que la cobertura llegase a una cuadra o un área específica de los pueblos del interior del país, para que la empresa operadora anunciase que tenía cobertura allí.

La desventaja de esa forma de medir el alcance de dichos servicios es visible incluso en Lima. En la capital, pese a que las redes de telecomunicaciones son más densas que cualquier otro lugar del país, existen puntos muertos en varias avenidas y calles en los que la señal de todos los operadores prácticamente desaparece.

Algunos de estos puntos muertos varían en tamaño

y pueden extenderse desde unos pocos metros hasta varias cuadras. Uno particularmente notorio es el que se ubica a lo largo de la Vía Expresa del Paseo de la República, que cruza varios distritos de la capital.

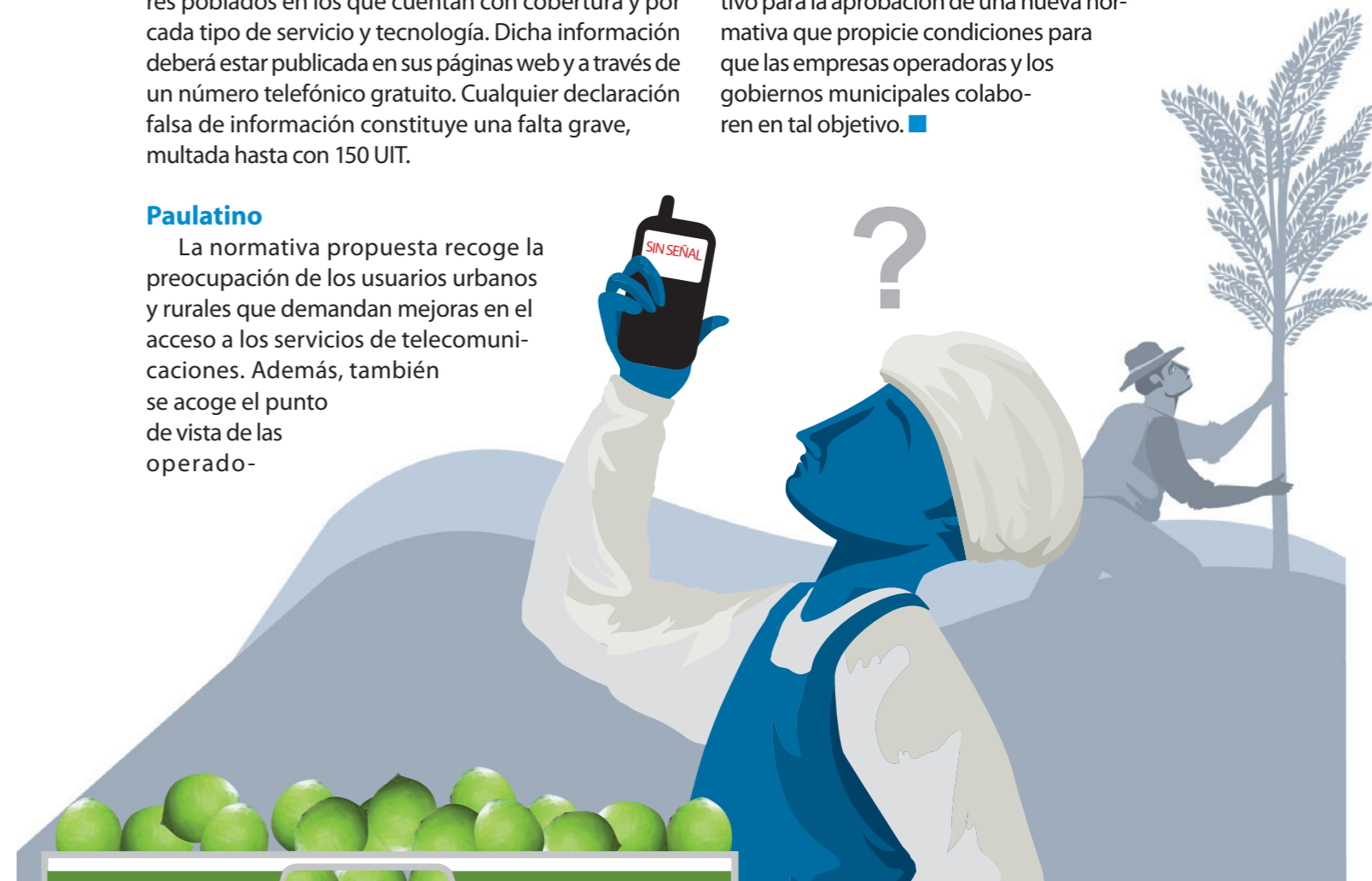
En tal sentido, las operadoras deberán informar al público y trimestralmente al OSIPTEL sobre los lugares poblados en los que cuentan con cobertura y por cada tipo de servicio y tecnología. Dicha información deberá estar publicada en sus páginas web y a través de un número telefónico gratuito. Cualquier declaración falsa de información constituye una falta grave, multada hasta con 150 UIT.

Paulatino

La normativa propuesta recoge la preocupación de los usuarios urbanos y rurales que demandan mejoras en el acceso a los servicios de telecomunicaciones. Además, también se acoge el punto de vista de las operado-

ras, dado que determina una elevación paulatina de la cobertura del servicio: 30% al cierre del primer año, y 45% en el segundo.

Este último punto se conjuga con la necesidad de ampliación de la infraestructura de las redes de telecomunicaciones y los esfuerzos del Poder Ejecutivo para la aprobación de una nueva normativa que propicie condiciones para que las empresas operadoras y los gobiernos municipales colaboren en tal objetivo. ■



Calidad de los servicios: es el momento para lograr mejoras.

Mayor velocidad y menos llamadas ininterrumpidas son parte de la iniciativa del OSIPTEL para favorecer la calidad de los servicios.

Un sector de telecomunicaciones que ofrezca servicios de calidad que satisfagan a usuarios, empresas operadoras y Estado no es un objetivo inalcanzable en el Perú. Como un esfuerzo para hacer viable esta posibilidad, el OSIPTEL ha propuesto el proyecto de reglamento de la Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que implementaría nuevos indicadores y elevaría los existentes a estándares internacionales.

La iniciativa permitirá mejorar la transparencia de la información que brindan las empresas a los usuarios. Así, el reglamento ha definido nuevos valores objetivos de los indicadores de calidad de obligatorio cumplimiento, los cuales generarán incentivos a los operadores para la mejora de sus servicios, pudiéndose aplicar sanciones a las empresas que los incumplan.

Indicadores

Una de las propuestas más comentadas en el proyecto es la mejora en la velocidad efectiva de navegación en Internet. El OSIPTEL propone una velocidad mínima garantizada de 40% de la velocidad contratada, la misma que actualmente es del 10%.

También se incorporaría un indicador de velocidad promedio, que permitiría que los usuarios puedan medir el nivel real del servicio que han contratado a las empresas proveedoras de Internet.

Además, un beneficio adicional para los usuarios será la mejora de la disponibilidad de los servicios, pues se busca medir y evaluar las interrupciones de servicio y en especial, aquellas de alto impacto que afectan a múltiples departamentos. Esta iniciativa disminuirá la intensidad de las interrupciones y obtener información, de manera más rápida, sobre las razones que han determinado las caídas del servicio.

En cuanto a la calidad del servicio de voz, el OSIPTEL propone solicitar la mejora del 100% de las estaciones base de las empresas operadoras, que tengan un inadecuado funcionamiento comprobado. Asimismo, se evaluará la tasa de llamadas no establecidas y llamadas interrumpidas ya no solo a nivel nacional sino a nivel departamental y provincial y distrital en el caso de Lima.

Para la calidad de la voz se implementaría un valor objetivo mínimo aceptable de 3% de llamadas no esta-

Sanciones

La iniciativa del OSIPTEL contempla también nuevas metodologías de medición para determinar posibles sanciones a las empresas operadoras. De aprobarse la propuesta habrá mediciones de campo tomando muestras -usando equipamiento de usuarios- y sondeo de datos de red proporcionadas por los operadores, etc. La frecuencia de las mediciones serán diarias, mensuales, semestrales y anuales, y las faltas por incumplimientos detectados podrían estar tipificadas de leves a graves, en función del impacto que generen en el mercado y por tanto a los usuarios.

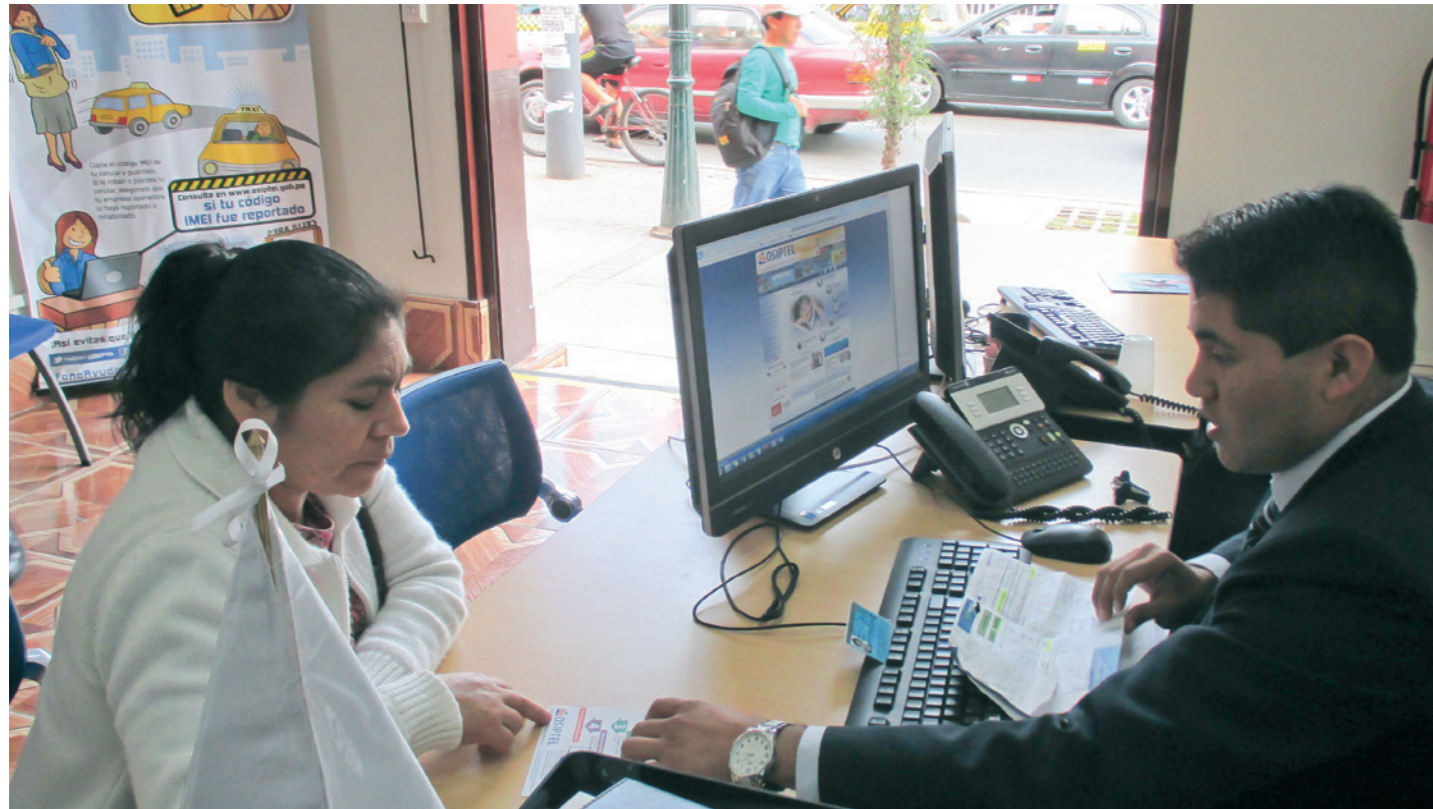
La aprobación del Reglamento General de Calidad considerará los comentarios de las empresas operadoras y demás actores del mercado.

blecidas (de cien intentos de llamadas la operadora sólo puede fallar en 3, caso contrario será sancionada).

El reglamento establece también que la proporción de llamadas no establecidas del servicio móvil sea de 3% a nivel de departamento y ya no a nivel nacional.

Las iniciativas consideradas en la propuesta de reglamento se desarrollaron siguiendo recomendaciones de órganos internacionales como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), Instituto Europeo de Estándares de Telecomunicaciones (por sus siglas en inglés ETSI), regulaciones emitidas en países de la región, como Estados Unidos, y de otros continentes como España. ■





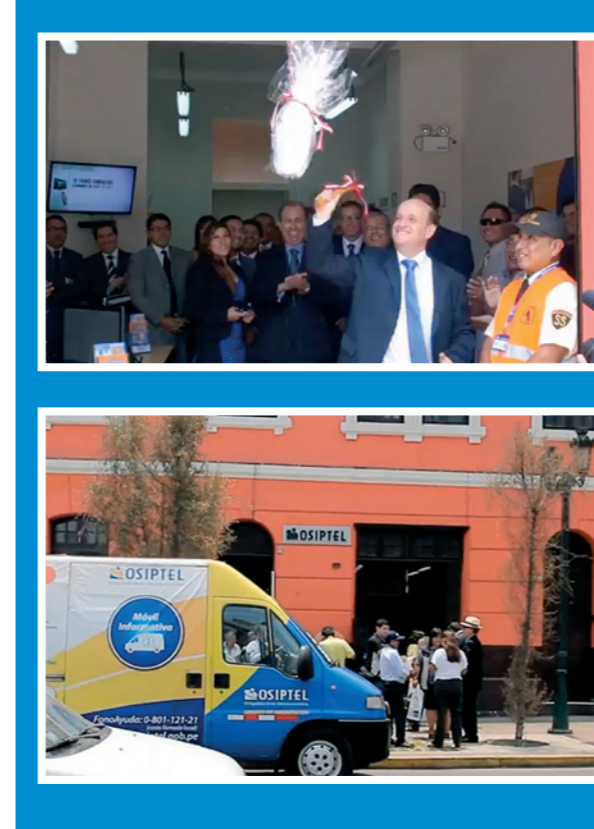
Un regulador más cercano a los usuarios

Osipitel inaugura nuevo centro de atención en el Centro de Lima

El Centro de Orientación del Cercado de Lima del Osipitel fue inaugurado el 13 de marzo pasado, y ya a pocos días de este acto se ha convertido en una de las sedes con mayor número de orientaciones personales junto con las de Los Olivos, San Isidro y La Libertad.

Sólo en marzo (mes de su inauguración) ya había efectuado 333 orientaciones “personales”, mientras que en abril realizó 622 orientaciones (618 personales y 4 telefónicas). En mayo, la cifra de orientaciones llegó a 650 (641 personales y 9 telefónicas).

Esta oficina destaca por la cantidad de orientaciones



personales efectuadas. En marzo, se ubicó en el cuarto lugar como la sede con el mayor número de orientaciones personales, luego de Los Olivos, San Isidro y La Libertad, mientras que en abril y mayo, ocupó el segundo lugar en atenciones personales (usuarios que visitan la oficina para ser orientados) a nivel nacional, luego de la sede de Los Olivos.

ELECCIÓN DE LA UBICACIÓN

El éxito logrado con la inauguración del Centro de Orientación del Cercado de Lima se debe a una estrate-

gia para acercar los servicios del Osipitel a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. En ese sentido, un criterio considerado es la cercanía a centros de atención de empresas operadoras y la cantidad de usuarios que residen o trabajan en la zona.

La sede de Lima Norte (Los Olivos), que tiene el mayor número de orientaciones “personales” a nivel nacional, se ubica al costado de un Multicentro de Telefónica del Perú S.A.A.. Teniendo en cuenta el resultado obtenido en este local, se optó por repetir este criterio para la sede de El Cercado, que está ubicada frente del Multicentro de Telefónica del Perú en la avenida Bolivia. Con ello se previó que el volumen de atenciones personales debía encontrarse cercano a las atenciones de la sede de Los Olivos.

Los principales temas consultados por los usuarios que acuden a la sede del Cercado de Lima son: facturación de servicios en telefonía fija que los usuarios aseguran no haber contratado, facturación en la renta mensual de telefonía móvil y descuento indebido del saldo de los servicios prepago. Mientras que en el caso de servicios de Internet y TV Cable, las orientaciones abordan principalmente problemas de calidad (averías, servicio intermitente, velocidad – caso internet y visualización incompleta de parrilla de canales – caso cable)

Asimismo, la inauguración de la sede del OSIPTEL en el Centro de Lima ha tenido otro tipo de impactos, como la agilización de la atención de los usuarios que acuden al Multicentro de Telefónica. Así, hoy ya no se observan las colas de usuarios en la parte externa del local de la empresa. También ha impulsado a que Telefónica habilite más módulos para la atención en el segundo piso de su sede.

Osipitel tiene previsto implementar e inaugurar una nueva sede en la ciudad de Lima para el 2015 utilizando la misma estrategia aplicada a las sedes de Los Olivos y Cercado de Lima. ■

WIFI



• En el año 2019 el número de suscripciones de teléfonos inteligentes será de **5.600 millones**

• Para el año 2018, Twitter contará con **400 millones** de usuarios en el mundo

• Los peruanos son los que más visitan sitios de noticias en toda la región. Consumen **94,3 minutos** al mes.

• En el año 2018, más de la mitad de todos los dispositivos conectados a la red móvil serán "inteligentes".

• A fines del año 2014 habrá **3.000 millones** de internautas, el 40% de la población mundial

+ DATOS



• Entre junio de 2013 y mayo del año 2014, el Osiptel atendió 100 017 consultas de los usuarios a nivel nacional. Sólo en mayo orientamos a 9 423 usuarios de los servicios de telecomunicaciones en Perú, siendo la atención personal (59.20% del total de casos) el mecanismo más solicitado, seguido del teléfono.



• Entre el 2011 y el 2013, el OSIPTEL ordenó a las empresas operadoras devolver un total de S/13.5 millones a sus usuarios, luego de comprobar que éstos fueron afectados por interrupciones en los servicios de telefonía fija, móvil e Internet; así como también por haber realizado cobros indebidos.



• Durante junio, el OSIPTEL desarrolló dos talleres descentralizados para periodistas de Ica y Madre de Dios con el fin de explicar nuestra labor reguladora, supervisora y fiscalizadora.

Actividades del OSIPTEL



El OSIPTEL, el OSINERGMIN, la SUNASS y el OSITRAN analizaron los aportes de 20 años de la regulación y su impacto en la economía nacional. El evento, liderado por los cuatro presidentes de los organismos reguladores, contó con la participación de conferencistas internacionales.



El OSIPTEL fue el anfitrión de la XXIV Reunión del Comité Consultivo Permanente de la CITEL. El acto inaugural estuvo a cargo del presidente del ente regulador, quien estuvo acompañado de Raúl Pérez-Reyes, viceministro de Comunicaciones y Clovis Baptista Neto, Secretario Ejecutivo de la CITEL.



El presidente del OSIPTEL, Gonzalo Ruíz presentó los resultados de Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones 2013, que mide los patrones de uso y la demanda de los servicios de telecomunicaciones de los peruanos, durante reunión informativa con periodistas.



OSIPTEL orienta. Los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de Arequipa recibieron información sobre la labor de atención de reclamos. Solo en lo que va del año, el organismo regulador orientó a 14,401 usuarios de esta ciudad.

¿CUÁNTAS INSTANCIAS TIENE EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO?

1

La empresa operadora es la primera instancia para la solución de los reclamos que presenten los usuarios.



2

El TRASU, Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos del OSIPTEL, es la segunda y última instancia en la vía administrativa.



Recuerda:

Es obligatorio presentar primero el reclamo ante empresa operadora. El TRASU no admitirá reclamos de usuarios que no hayan sido tramitados en la primera instancia.

