



USUARIOS CON MAYOR PODER DE DECISIÓN

**MEDIDAS DEL OSIPTEL POSIBILITAN
QUE HOY PUEDAN PREMIAR O CASTIGAR
A LAS EMPRESAS OPERADORAS DE
TELECOMUNICACIONES, BUSCANDO UN MEJOR
SERVICIO DE ACUERDO A SUS NECESIDADES.**

Págs. 4-5-6



ÍNDICE

- 4. EL PODER EN TUS MANOS

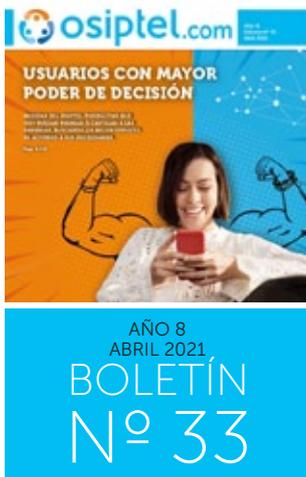
- 7. MONITOREO REMOTO EN 16 REGIONES

- 8. FORTALECIMIENTO NORMATIVO

- 10. NUEVO RÉCORD EN PORTABILIDAD MÓVIL

- 12. OPTIMIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

- 14. OSIPTEL PRESENTE EN LAS REGIONES



Rafael Munte Schwarz
Presidente del Consejo Directivo

Carmen Cárdenas Díaz
Edición General
Gerente de Comunicación
Corporativa

Reynaldo Fernández Campos
Marcela Saavedra Palomino
Coordinación

OSIPTEL Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

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

DESTACO Diseño y Comunicación
Diseño – Diagramación

UN USUARIO BIEN INFORMADO ES UN USUARIO CON PODER

Más opciones y mejores servicios están al alcance de los ciudadanos ante sana competencia entre jugadores del mercado y medidas del OSIPTEL.

A diferencia de diez años atrás, el mercado de servicios de telecomunicaciones presenta un escenario más favorable de cara a los usuarios.

Como sustento de esta afirmación, podemos decir que, en nuestro país, las regulaciones emitidas en este sector han permitido que hoy exista una mayor competencia en el mercado. Con más competidores, el usuario tiene una diversidad de opciones y puede elegir aquella que se ajuste a sus necesidades y condiciones económicas. Con más competencia, las empresas operadoras hacen mayores esfuerzos por conservar a sus abonados, conseguir nuevos o “jalarse” a los de otras empresas. Esto se refleja en planes más atractivos y con mejores beneficios para el usuario.

Para que esta dinámica genere reales beneficios, ha sido fundamental la participación del regulador dictando medidas que posibiliten el acceso de los usuarios a una mayor y mejor información: un usuario informado es un usuario con poder.

Como anunciamos en nuestra edición anterior, este año aprobamos la norma del empoderamien-

to digital, por la cual los usuarios podrán acceder a aplicativos web o móvil, de implementación obligatoria para las empresas, a fin de autogestionar sus servicios, pero también genera un gran cambio en la información que éstas brindan a través de sus distintos canales de atención.

Por nuestra parte, estamos intensificando las acciones de orientación a nivel nacional, fortaleciéndola en medios digitales y alianzas estratégicas, como el trabajo articulado que venimos desarrollando con el Programa Nacional País, que nos permite hacer uso de los Tambos en distintas regiones, para así llegar a los usuarios de los centros poblados rurales, mediante charlas virtuales, de lo cual informamos en esta edición.

En los últimos años también hemos puesto a disposición herramientas como Comparatel, que permite a los usuarios conocer la oferta actual de servicios de manera sencilla y fácil, para compararla y tomar una decisión más informada.

Una de las medidas que generó una mayor intensidad competitiva es sin duda la de portabilidad numérica, mediante la cual un usuario puede cambiar de operador sin perder su número telefónico. En estas páginas damos cuenta que este mecanismo registró en marzo 456 191 líneas telefónicas portadas, la cifra más alta de portaciones móviles durante los últimos 12 meses.

En definitiva, hoy los usuarios tienen el poder de decidir qué hacer con sus servicios, en caso no estén de acuerdo con las condiciones establecidas por la empresa. En otras palabras, tienen en sus manos el poder de premiar o castigar a la operadora, de acuerdo a la satisfacción que tengan por la prestación del servicio.

Y vamos por más. Buscando incrementar la satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, hemos presentado un proyecto normativo cuyo propósito es promover la atención oportuna de las solicitudes de bajas del servicio y cambios de planes tarifarios (migraciones); además, que los abonados puedan conocer el estado de estas solicitudes a través de un sistema en línea. También hemos planteado modificaciones al Reglamento de Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Ambas propuestas normativas fueron publicadas con el objetivo de recibir los comentarios de los interesados. Es decir, seguiremos teniendo buenas noticias pensadas en el beneficio de los usuarios y el crecimiento sostenible del sector. ■

RAFAEL MUENTE SCHWARZ

Presidente del OSIPTEL



PORTAR, MIGRAR, SUSPENDER Y DAR DE BAJA

EL PODER EN TUS MANOS



Una comunicación telefónica fallida, problemas de velocidad de Internet o pérdida continua de la señal de cable sin explicación. Estos son algunos de los malestares que aquejan a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones del país. ¿Qué hacer ante ello?

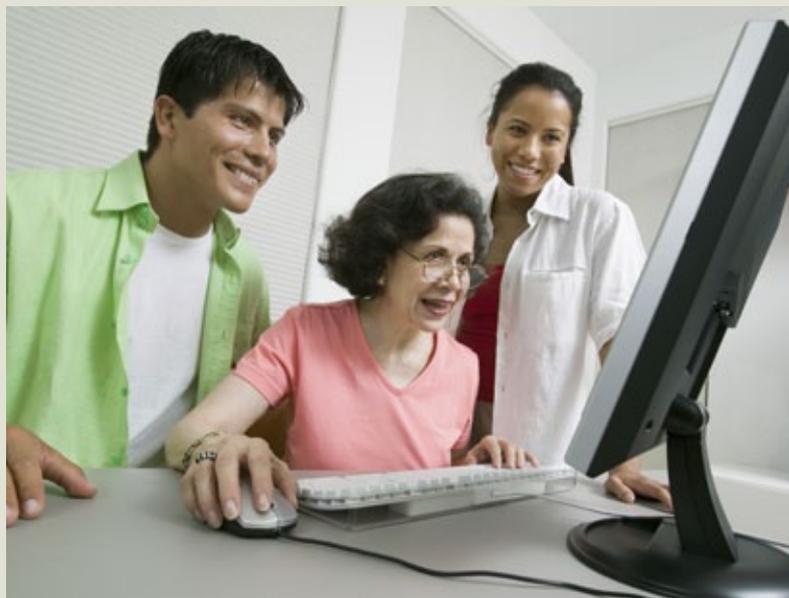
Los usuarios de telecomunicaciones tienen el derecho de elegir el servicio, plan o promoción que más se ajuste a sus necesidades. También de exigir que se les entregue los atributos contratados. Como recuerda el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), ese poder de decisión puede ser manifestado con el cambio de plan (migración), la baja del servicio o traslado de empresa operadora en cualquier momento, sin condicionamientos ni explicaciones.

Comparar las ofertas de diversas empresas

Los usuarios tienen la oportunidad de analizar y comparar a detalle los planes y las ofertas que lanzan las empresas de telecomunicaciones. Para ello, pueden consultar el COMPARATEL, potente herramienta tecnológica gratuita del regulador que contiene información tarifaria de cuatro operadores móviles, 17 proveedores del servicio de Internet y siete operadores de TV paga. La plataforma contrasta las tarifas según el precio y la velocidad que el usuario elija como más conveniente. Ya ha recibido más de 800 000 visitas desde su puesta en operación.

Migrar o cambiar a un plan o promoción que más te convenga

¿La operadora publicó una promoción para líneas telefónicas más ventajosa? Los usuarios tienen el derecho a solicitar la migración del plan tarifario, inclusive a cambiar



la modalidad (pospago a prepago y viceversa) según sus requerimientos. Esta migración es gratuita y una vez solicitada se hace efectiva en el siguiente ciclo de facturación, luego de aceptada la solicitud.

Si el cambio no cumple con las expectativas, se tiene el derecho a regresar al plan anterior dentro de 40 días hábiles, contados a partir de la fecha que se hizo efectiva la migración. La empresa debe retornar al usuario a su plan anterior, incluso si dejó de ser comercializado.

Llevar el número telefónico al operador que desees

Con ofertas, descuentos y lanzamientos permanentes en el mercado de la telefonía móvil, los usuarios tienen la libertad de cambiar de empresa operadora y mantener el número telefónico sin ningún condicionamiento. A este derecho se le llama portabilidad numérica. En el caso de los servicios



móviles, se efectúa en un plazo máximo de 24 horas de presentada la solicitud a la operadora. La portabilidad numérica también se aplica a la telefonía fija y su plazo de ejecución dependerá de la fecha de instalación del servicio.

Solicitar la suspensión temporal del servicio

Como usuario, puedes solicitar la suspensión temporal del servicio que tengas (Internet fijo o móvil, de telefonía o cable) por un mínimo de 15 días o un máximo de dos meses por año de servicio. La empresa no podrá cobrarte durante ese periodo. Sin embargo, recuerda que la reactivación del servicio es automática y la empresa podrá aplicar una tarifa por ello.

Dar de baja al servicio

¿No se quiere seguir con el servicio? Se puede solicitar la baja, sin condicionamientos ni explicaciones del operador. Para este procedimiento se debe exigir una constancia o código correspondiente. La solicitud de baja se ejecuta automáticamente luego de cinco días hábiles contados desde la fecha de comunicación respectiva.

Es importante mencionar que si la baja corresponde a Internet fijo u otros productos empaquetados con ese servicio de Telefónica del Perú, el plazo máximo se ejecuta en un día hábil posterior a la presentación de la solicitud, que también puede presentarse a través de la aplicación móvil de la empresa. ■

RECLAMAR SI SE HAN VULNERADO LOS DERECHOS

Las empresas deben recepcionar los reclamos que presenten los usuarios a través del teléfono, por medio escrito, de manera presencial o virtual. En caso la operadora no conteste dentro del plazo señalado, se puede

presentar una queja por la no contestación oportuna, solicitando que se aplique el silencio administrativo positivo (es decir, que acoja la solicitud de reclamo). La empresa tendrá tres días hábiles para enviar esta queja al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del OSIPTEL.

Todo usuario que considere que sus derechos han sido vulnerados, puede acudir a OSIPTEL a través de la línea telefónica FonoAyuda 1844, el correo electrónico usuarios@osiptel.gob.pe o los canales de atención presencial para la orientación que requiera. ■

MONITOREO REMOTO EN 16 REGIONES

La verificación de la calidad del servicio de Internet fijo se mantiene imparable a través del monitoreo remoto que ejecuta el OSIPTEL.

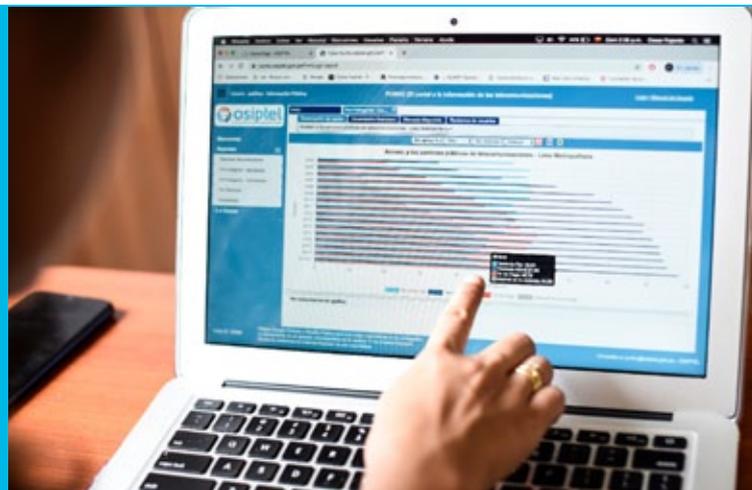
■ Las empresas están cumpliendo con entregar el servicio de internet fijo ofrecido a sus usuarios? Para verificarlo, el OSIPTEL viene ejecutando monitoreos remotos a la calidad de los sistemas, en los que se prevé supervisar el servicio desplegado en 20 centros poblados de 16 regiones del país durante el primer semestre del año.

El regulador ya ha concretado las acciones de monitoreo remoto en las regiones de Ica, Moquegua, Tacna, Lambayeque, Lima y Cusco. Estas actividades forman parte de la supervisión y fiscalización que ejecuta el regulador de manera permanente.

¿Cómo se ejecuta el monitoreo remoto?

Conforme el Reglamento General de Calidad y los instructivos técnicos de medición del servicio de acceso a Internet, el monitoreo remoto se ejecuta de manera aleatoria, inicialmente con los usuarios de las empresas operadoras con mayor cantidad de abonados.

Un supervisor autorizado del OSIPTEL se comunica con los abonados a fin de solicitar su consentimiento para el acceso a sus redes domésticas, además de pactar fecha y hora para esta acción. El usuario deberá



PARTICIPA EN EL MONITOREO REMOTO

Cualquier usuario puede participar en el monitoreo remoto a través del enlace:

<https://www.osiptel.gob.pe/voluntarios/>

con el fin de verificar si la velocidad ofrecida por las empresas operadoras cumple lo contratado.

comunicarse a la línea 1844 del OSIPTEL para constatar la veracidad de la información.

Durante el monitoreo, el supervisor de OSIPTEL realizará pruebas de velocidad y todo durará, como mínimo, 30 minutos. Culminadas las mediciones, se informará al abonado los resultados obtenidos.

De detectarse casos de bajo desempeño o valores por debajo a lo contratado, OSIPTEL solicitará a las empresas operadoras las mejoras respectivas en el servicio prestado a los usuarios y centros poblados. ■

FORTALECIMIENTO NORMATIVO: BAJAS Y MIGRACIONES



Con la mirada puesta en incrementar la satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones, el OSIPTEL presentó un proyecto normativo que busca promover la atención oportuna de las solicitudes de bajas del servicio y migraciones del plan tarifario en los servicios de telefonía fija, móvil, Internet y televisión de paga.

Próximamente, los usuarios podrán acceder, en cualquier momento y lugar, al estado de las solicitudes de cancelación o migración de sus servicios de telecomunicaciones a través de un sistema en línea que estará disponible en la página web del OSIPTEL.

Este sistema será implementado como parte del planteamiento normativo del regulador para incorporar un sistema de seguimiento, monitoreo y supervisión de solicitudes de bajas y migraciones, aplicable a las empresas operadoras que cuenten con más de 500 mil usuarios.

La medida, planteada a través de la Resolución de Consejo Directivo N°057-2021-CD/OSIPTEL, se adopta tras una evaluación de los procedimientos actuales, con el propósito de asegurar una mejor atención y ejecución oportuna de las solicitudes de bajas y migración efectuadas ante los diferentes canales de atención de las operadoras. ■



OTRAS MEDIDAS

> INSTRUCTIVO TÉCNICO

Como parte de la implementación del sistema, OSIPTEL elaborará un instructivo técnico que contendrá, a detalle, los datos sobre el pedido, fecha y canal de presentación, estado de servicio, fecha programada de baja o migración, motivo de la ejecución, entre otra información. Será de aplicación obligatoria por parte de las empresas operadoras.

> PLAZO PARA COMENTARIOS

La propuesta estuvo sometida a comentarios de los interesados, que enviaron sus sugerencias en un periodo de 15 días hábiles posteriores a la publicación de la resolución.

NUEVO RÉCORD EN PORTABILIDAD MÓVIL

Un nuevo máximo histórico quedó marcado en la portabilidad del segmento pospago nacional producto de la intensa oferta, en la que los usuarios premiaron o castigaron a las empresas con su permanencia.



La competencia entre operadoras por captar más líneas de telefonía móvil y retener a sus usuarios se reaviva y retoma en marzo los niveles de portabilidad experimentados antes de la pandemia al totalizar las 456 191 líneas telefónicas que cambiaron de operador, la cifra más alta de portaciones móviles registrada durante los últimos 12 meses.

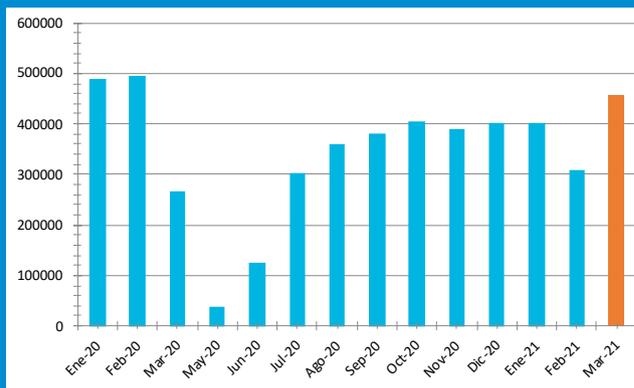
El resultado del tercer mes del año –la cifra más alta en lo que va del año– fue impulsado por las intensas promociones lanzadas por las empresas, que incluyeron desde descuentos en la renta mensual hasta duplicar los datos incluidos en el plan durante algunos meses, para líneas en el segmento postpago, en las que se registró un nuevo máximo histórico con 261 199 líneas telefónicas portadas, cifra no antes vista desde la incorporación del nuevo procedimiento de portabilidad en julio de 2014.

A la par, en el segmento prepago se ofrecieron prestaciones adicionales, como llamadas ilimitadas o uso de redes sociales ilimitadas durante algunos días o meses, condicionado a un mínimo de recarga mensual.

¿Qué operador ganó más líneas?

Los operadores Claro y Cuy Mobile consiguieron la mayor cantidad de portaciones netas (es decir, la dife-

EVOLUCIÓN DE LÍNEAS MÓVILES PORTADAS



(*) El nuevo procedimiento de portabilidad móvil se inició el 16 de Julio de 2014. Fuente: PUNKU-OSIPTTEL

rencia entre líneas ganadas y pérdidas) positivas en el mes marzo con 25 840 y 1100 líneas, respectivamente.

En simultáneo, a pesar de que los operadores Telefónica, Entel, Bitel y Flash registraron líneas ganadas –con hasta 115 198 líneas en el caso de Entel y 111 139 líneas en Telefónica–, las portaciones netas de dichas empresas resultaron negativas. ■

¿QUÉ PASOS DEBO SEGUIR PARA PORTAR MI NÚMERO MÓVIL?

1. En el caso de la telefonía móvil, la portabilidad numérica se ejecutará en un máximo de 24 horas contadas desde la presentación de la solicitud.
2. Como parte del procedimiento, la empresa operadora realizará la verificación biométrica de la hue-

lla dactilar y, de manera adicional, enviará un mensaje de texto (SMS) con un código de validación para asegurar que se está de acuerdo con la portabilidad.

3. La solicitud procederá si no existe deuda exigible del último recibo vencido, se tiene al menos un mes de servicio contratado con la anterior operadora (previa a la solicitud de portabilidad) y el servicio no se encuentra suspendido por algún motivo.

OPTIMIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

Presentar reclamos sobre los servicios de telecomunicaciones será mucho más sencillo tras las modificaciones propuestas por el OSIPTEL al procedimiento de atención de gestiones y reclamos, con el único objetivo de darle más poder a los usuarios en el ejercicio de sus derechos.



Ya no es una opción aceptar el mal funcionamiento de alguno de los servicios de telecomunicaciones contratado. Cada vez más usuarios reconocen y ejercen su derecho a reclamar ante las operadoras en la búsqueda de una solución satisfactoria que les permita seguir disfrutando de su servicio.

Como parte de ese empoderamiento, el OSIPTEL planteó un proyecto normativo para modificar el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Con enfoque integral, los cambios propuestos por el regulador revisan y ordenan el procesamiento de los reclamos, apelaciones y quejas registradas por los operadores. También afinan las definiciones y la clasificación de las materias en reclamo. Adicionalmente, obligan a que se mantenga informado al usuario sobre las distintas etapas del proceso que decida iniciar, además de formular otras novedades con el propósito de evitar que se generen trámites innecesarios y se pierda tiempo en estos procedimientos.

Por ejemplo, entre los cambios proyectados por el OSIPTEL figura la reducción del plazo para la realización de devoluciones que correspondan a un reclamo, el ajuste para evitar que un reclamo en apelación llegue a segunda instancia cuando puede aplicarse el silencio administrativo positivo o la solución anticipada y la consideración de un Registro Único de Reclamos con toda la información del procedimiento de reclamo, apelación o queja del usuario permanentemente actualizado y a disposición del OSIPTEL para su supervisión. ■

OTRAS MEDIDAS

> INSTRUCTIVO TÉCNICO

En un plazo máximo de tres meses de publicada la norma se aprobará un instructivo técnico para el envío de información al OSIPTEL sobre reportes de calidad y avería, que incluye formatos de registro de reporte por parte de las empresas operadoras.

> ACTUALIZACIÓN DE FORMULARIOS

Los formularios de reclamos, recursos de apelación y quejas serán actualizados y deben ser usados de manera obligatoria por las empresas operadoras en cualquier canal de atención y punto de venta.

> REPORTE DE AVERÍAS

Se propone que los problemas de averías sean registrados como reportes para atención de las operadoras y que sean remitidos al Osipitel de manera permanente. Con ello, el regulador hará un diagnóstico integral de los problemas de calidad y averías.

> PLAZO PARA COMENTARIOS

Por treinta días hábiles se recibirán comentarios de los interesados al correo electrónico sid@osiptel.gob.pe, mediante un documento en formato Word y la información será sistematizada por la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) del regulador.

> ANÁLISIS DE IMPACTO

Transcurrido un año de la entrada en vigencia de la propuesta se tiene previsto efectuar una evaluación del impacto de las modificaciones que se aprueben.



OSIPTEL PRESENTE EN LAS REGIONES DEL PAÍS

El empoderamiento de los usuarios de todas las zonas del país se refuerza con las charlas informativas en quechua y aimara implementadas en Puno.

Cada vez más ciudadanos en las regiones del país conocen y ejercen sus derechos como usuarios de los servicios de telecomunicaciones gracias a la intensa actividad informativa y articulada que desempeñan los colaboradores del OSIPTEL.

Por ejemplo, a través de la alianza estratégica con el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS, se busca informar a la ciudadanía, mediante capacitaciones virtuales, las normas emitidas por el ente regulador, así como las propuestas que se vienen trabajando en beneficio de los consumidores, recoger las inquietudes y aportes de los participantes.

En virtud de este trabajo en conjunto, el OSIPTEL puso en marcha un plan de capacitaciones virtuales en idioma quechua y aimara en Puno, con el objetivo de empoderar a los ciudadanos de las zonas rurales a través de diez charlas virtuales. Se tiene previsto cumplir con capacitaciones que tendrán como soporte los 61 Tambos instalados en esa región. El trabajo conjunto permitirá impactar en más de 560 usuarios, superando así las cifras alcanzadas el año pasado.



A la par, la alianza interinstitucional posibilita la capacitación de más de tres mil familias ubicadas en comunidades rurales de la región Cusco. La infraestructura y plataformas de comunicación de los 63 Tambos instalados en esa región facilitan el recojo de consultas de los usuarios para su atención oportuna, canalizada por la oficina regional de servicios del OSIPTEL en Cusco.

Jornadas de orientación

A la par, el Osiptel contempló más de 70 actividades informativas, esencialmente virtuales, en diferentes regiones del país como parte de la II Jornada Nacional de Orientación, en consideración a las ofertas y promociones que realizan las empresas operadoras por la celebración del Día de la Madre. La jornada abordó temas clave como recomendaciones para la contratación de los diferentes servicios públicos de telecomunicaciones, las alternativas y derechos ante la modificación de tarifas (migrar de plan tarifario, solicitar la baja o suspensión del servicio, o contratar a otra empresa operadora, haciendo uso de portabilidad numérica), entre otros. ■

¡Hoy los usuarios tienen el **PODER DE ELEGIR!**

Ingresa al Comparatel del OSIPTEL

www.comparatel.pe

Encuentra todos los planes tarifarios que ofrecen las empresas operadoras de telecomunicaciones

¡**Identifica** el que más se ajusta a tus necesidades!



www.osiptel.gob.pe

 /OsiptelOficial

 @OSIPTEL

 /OsiptelOficial

 Osiptel Oficial

usuarios@osiptel.gob.pe