

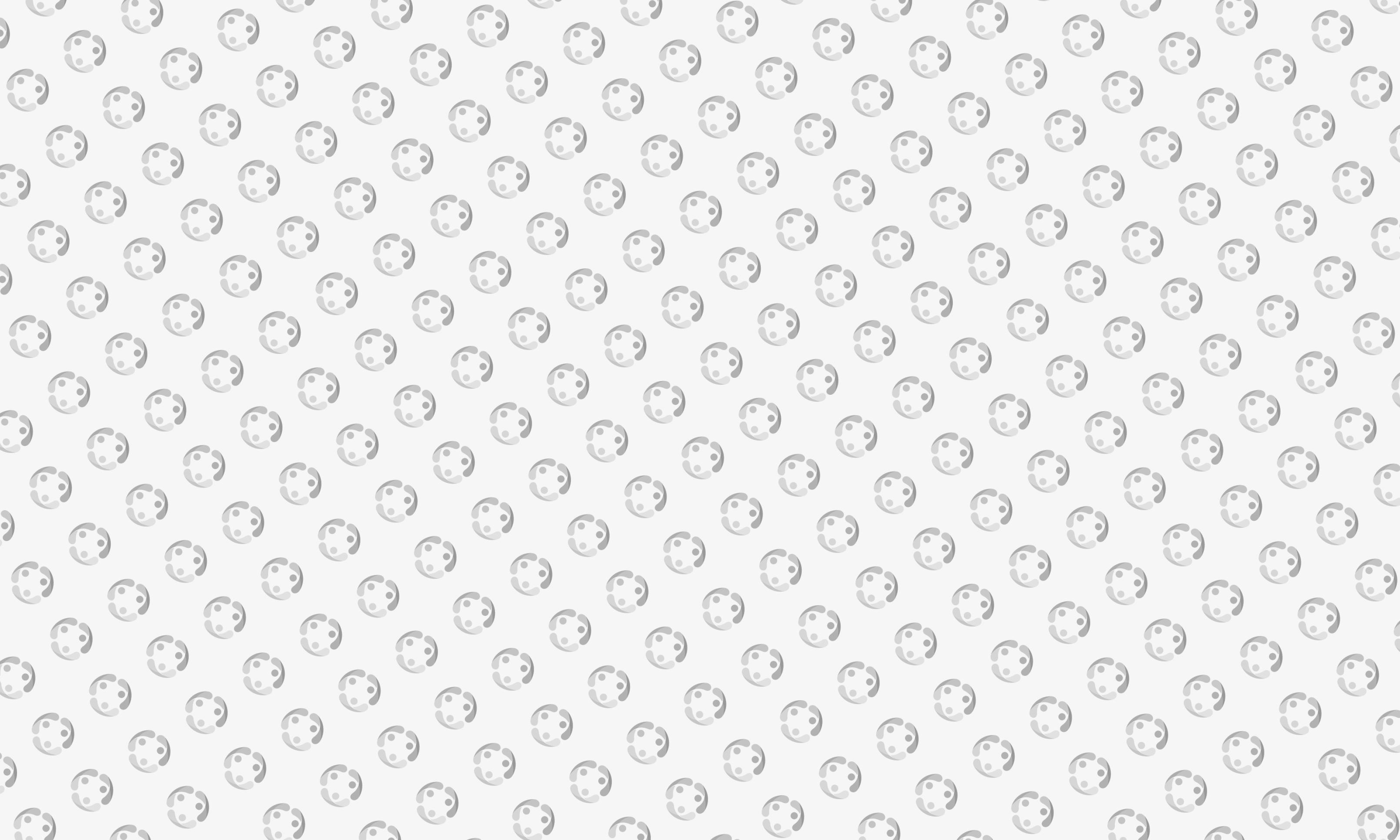


osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

UNA GESTIÓN PARA LOS USUARIOS

Cinco años de integridad, innovación y excelencia
2017-2022







osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

**UNA GESTIÓN
PARA LOS
USUARIOS**

Cinco años de integridad,
innovación y excelencia
2017-2022



UNA GESTIÓN PARA LOS USUARIOS

Cinco años de integridad, innovación y excelencia (2017-2022)

Primera edición, junio de 2022

Presidente ejecutivo:

Rafael Munte Schwarz

Gerente General:

Sergio Cifuentes Castañeda

Directora de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales:

Carmen Cárdenas Díaz

Coordinación:

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

Investigación, redacción, edición, diseño y diagramación:

Cosmo Comunicaciones Servicios Editoriales S.A.C.
Jr. Brigadier Mateo Pumacahua N° 1577 Jesús María

Fotografías:

Cosmo Comunicaciones, Shutterstock, Unsplash, archivo OSIPTEL

OSIPTEL - Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Calle De la Prosa N° 136 - San Borja
[Http://www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)

Esta publicación no puede ser reproducida total ni parcialmente sin autorización previa y por escrito del OSIPTEL.

© 2022 OSIPTEL Derechos Reservados

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú
N° 2022-07133



● Índice

1. Una labor histórica **18**
2. Un nuevo ADN **58**
3. Usuarios más satisfechos **74**
4. Un mercado competitivo **116**
5. Un camino trazado **154**



OSIPI TEL
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

The background of the slide features a photograph of a modern building facade with a large, three-dimensional sign for OSIPI TEL. The sign is blue and white, with the text 'OSIPI TEL' in large, bold, blue letters and 'EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES' in smaller, blue letters below it. The building has several windows with blue shutters.

Un nuevo lenguaje

Manifiesto de Rafael Munte,
Presidente ejecutivo del OSIPTEL

Cuando llegué al OSIPTEL en el 2017, me di cuenta de inmediato que había ingresado a una entidad de élite en el sector de las telecomunicaciones. Lo primero que hice fue observar y aprender sobre el funcionamiento de la institución a través de sus gerentes. Al inicio de la gestión a mi cargo, no fue necesario hacer grandes cambios de personal pues el equipo que encontré contaba con profesionales del mayor perfil técnico. Todos ellos estaban comprometidos con hacer las cosas bien y tenían buenas ideas para lograrlo. Pero se necesitaba una cultura laboral que permitiera concretarlas más rápido. Necesitábamos balancear ese espíritu técnico y meticuloso, de personas en batas blancas trabajando en un laboratorio, con la identidad colectiva de un equipo consciente que para alcanzar sus objetivos necesita del otro. Por mi trayectoria en corporaciones privadas e internacionales, estoy convencido de la relevancia de la interacción, el liderazgo y las habilidades blandas en el éxito de una gestión. Ese fue el aspecto fundamental que me propuse imprimir en el ADN del OSIPTEL.



Existe la idea, un tanto extendida, de que el Estado y la empresa privada son sectores irreconciliables. Eso me parece una dicotomía pintoresca. Si los entes reguladores hacen bien su trabajo, el éxito del sector privado genera bienestar para todo un país. Ambos se complementan. Yo he utilizado todo mi bagaje en el sector privado a favor del público. En esta gestión nos propusimos sacudirnos las taras de la burocracia y romper con la inercia. Mi obsesión en la presidencia del OSIPTEL ha sido buscar incesantemente motivaciones para

que ningún miembro del equipo trabajase en modo automático. Mi objetivo nunca fue replicar y mejorar lo que hicieron bien las gestiones previas; apostamos por aprovechar el potencial de la institución para cambiar las reglas del juego. Y eso nos ha dado grandes resultados.

Lo primero que tuvimos que hacer es aprender un nuevo lenguaje que nos permita avanzar en sintonía. Muchas instituciones tienen los valores que los definen grabados en una placa a la entrada del edificio y ahí se

Rafael Munte, presidente ejecutivo del OSIPTEL:

Abogado especializado en Derecho Corporativo, Comercial, Administrativo, Servicios Públicos y Regulación. Tiene más de 25 años de experiencia en el rubro de telecomunicaciones. Ha trabajado en empresas como Bellsouth Perú y Tele 2000. Creó el curso de Derecho de las Telecomunicaciones en la facultad de Derecho de la Universidad Católica del Perú. Ha sido docente en prestigiosas casas de estudio.

quedan: es fácil olvidarlos en la rutina. Por eso, en el OSIPTEL creamos un decálogo de nuestra cultura laboral con menos palabras y más acciones. Las personas no aprenden de lo que les dices sino de lo que observan que tú haces. Eso es cultura. Durante este periodo he repetido vez tras vez a los directores y gerentes que tienen una "labor de apostolado". De su liderazgo dependen los cambios profundos en la institución, no del mío. Yo solo trazo el camino, pero la carrera es de ellos. Si cada

cabeza contagia el entusiasmo por hacer las cosas bien a su equipo, llegaremos más pronto a la meta.

La transformación digital que se espera de nosotros, la estamos construyendo sobre tres pilares: la integridad, la innovación y la excelencia. En esta gestión nos hemos esforzado por convertir esos conceptos abstractos en productos concretos que beneficien a los usuarios. Ese ha sido el grito de guerra que ha impulsado cada una de nuestras acciones: el poder es de los usuarios. ¿Por qué? Porque ese es el verdadero propósito y sentido de un ente regulador. La regulación del mercado y la libre competencia sirven en tanto el usuario obtenga mejores condiciones de servicio. El OSIPTEL lleva más de veinte años promoviendo la competencia en el rubro de las telecomunicaciones. En un inicio, su misión consistía en supervisar el trabajo de una sola empresa operadora, luego, preparar el terreno para que ingresen otras y, finalmente, atizar la competencia entre ellas. Ahora son los usuarios quienes deben cosechar esta siembra de tantos años. Por eso, desde el 2018, nos comprometimos a ir un paso más allá: seguiríamos desarrollando la competencia, pero sobre todo nos aseguraríamos de que los usuarios se beneficien de ella. Ese cambio de perspectiva ha sido histórico en la institución.



Como verán a lo largo de esta publicación, hemos conseguido mejoras significativas para los usuarios en estos cinco años. Por ejemplo, actualmente los peruanos acceden a prestaciones de mayor calidad por menos precio. Entre el cuarto trimestre del 2015 y el cuarto trimestre del 2021, la tarifa promedio de voz móvil se redujo en 79.27 %, mientras que la tarifa promedio por megabits por segundo (Mbps) en el servicio de internet fijo disminuyó en 95,39%. Además, en este último quinquenio, la tarifa por megabyte (MB) de internet móvil se ha reducido en casi 94%.

En cuanto a la conectividad, al 2019, el 76.2% de hogares en el país estaba conectado a internet fijo y/o móvil. Hemos tenido meses en los que la cantidad de usuarios que cambiaron de un operador móvil a otro alcanzó casi el millón. Esto promueve la sana competencia. Además, en 2020, registramos un empate histórico en el mercado de las telecomunicaciones en el Perú: a las dos empresas con mayor participación en el sector móvil las separaba solo un 0.2%. Y proteger los derechos de los usuarios no ha perjudicado a las operadoras: a pesar de la pandemia por COVID-19, al inicio del segundo semestre de 2020, el sector de telecomunicaciones registró un crecimiento en su PBI de 12.92% con respecto al año anterior.

“

En beneficio de los usuarios, entre el cuarto trimestre del 2015 y el cuarto trimestre del 2021, la tarifa promedio de voz móvil se redujo en 79.27 %, mientras que la tarifa promedio por megabits por segundo (Mbps) en el servicio de internet fijo disminuyó en 95,39%

”

Otra meta que hemos perseguido durante la gestión a mi cargo ha sido dar a las personas la información que necesitan para ejercer mejor sus derechos de consumo. Así como trabajamos por mejorar la comunicación interna, también pusimos mucho empeño en crear un diálogo más claro, cercano y amigable con los usuarios. Queremos que ellos sepan que nos importa atenderlos bien. Por ejemplo, hemos conseguido que, desde inicios del 2021, las empresas utilicen los contratos cortos: unos documentos de máximo dos páginas que los usuarios realmente pueden enten-





der. También hemos fiscalizado milimétricamente que las operadoras cumplan con los plazos acordados para las migraciones o bajas que les soliciten sus abonados. Incluso, en algunos casos, ahora los mismos usuarios pueden empezar estos procesos desde un aplicativo en sus celulares. Hemos potenciado herramientas digitales como Checa tu Plan y Checa tu Equipo Móvil (antes Comparamóvil) para que los peruanos conozcan de manera sencilla qué servicio es el que más les conviene. Y los rankings que comparan el desempeño de las operadoras también les ayudan a exigir un mejor servicio.

Sé reconocer los logros que hemos alcanzado y también el camino que queda por recorrer. Todavía tenemos una deuda con el país para brindar un mejor servicio. Asumir la presidencia del OSIPTEL me ha permitido aplicar toda mi experiencia y curiosidad tecnológica de la manera más significativa posible. Desde que inició mi gestión he tratado de animar a todo el equipo a cuestionarse por qué hacemos lo que hacemos. Siempre es mejor trabajar con sentido. Garantizar un buen servicio de telecomunicaciones permite a los peruanos que se desarrollen profesionalmente, que conozcan otros mercados, que fortalezcan sus vínculos sociales, que creen sus propios emprendimientos,

“

Las telecomunicaciones impactan en todos los aspectos de nuestras vidas. Entender eso ha empujado a esta gestión a luchar por la excelencia. Estoy seguro que mientras todos los integrantes del OSIPTEL recuerden que se deben a los usuarios, la institución seguirá cosechando éxitos.

”

entre tantas otras ventajas que hemos evidenciado durante la pandemia. Las telecomunicaciones impactan todo aspecto de nuestra calidad de vida. Entender eso ha empujado a esta gestión a luchar por la excelencia. El futuro del OSIPTEL está bien encaminado. Estoy seguro que mientras todos sus integrantes recuerden que se deben a los usuarios, la institución seguirá cosechando éxitos.



1. UNA LABOR HISTÓRICA

1.1. El camino hacia un país más conectado

La historia de las telecomunicaciones en el Perú es la historia de cómo nos comunicamos los peruanos. Aunque ha transcurrido poco más de tres décadas desde la llegada de los servicios de telefonía que hoy conocemos, la evolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha sido tan veloz, que es posible que la mayoría de usuarios ignore el camino recorrido hacia el escenario que hoy disfrutamos. Sin embargo, pasar de pagar USD 1500 por una conexión de teléfono fijo y de esperar hasta nueve años por su instalación (como sucedía en la década de los noventa) a pagar menos de S/ 100 por telefonía fija con conexión a internet en cuestión de días, exigió un trabajo muy minucioso.

La transformación empezó en 1994, cuando se terminó con el monopolio estatal que se sostuvo desde la década de los setenta sobre las telecomunicaciones en el Perú. A partir de ese año, el Estado cambió su posición empresarial por un perfil más regulador y abrió el mercado a la inversión privada. La llegada de la telefonía fija estaba revolucionando el sector velozmente y se necesitaba con urgencia una institución dedicada a com-

prender y moderar su crecimiento para el beneficio de los usuarios. Con esa misión se constituyó, ese mismo año, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) y hasta el día de hoy sigue siendo el norte hacia el que éste dirige todas sus acciones.

En menos de tres décadas de funcionamiento, el OSIPTEL ha conseguido promover un mercado competitivo que se esfuerce por brindar un servicio de mejor calidad a sus usuarios. Aunque los logros de esta institución pública se registran en un conjunto de resoluciones y normas legales, también se cuentan a través de la manera de comunicarse de un país. Sus iniciativas a lo largo de los años han permitido que millones de peruanos no tengamos que hacer largas colas frente a un teléfono público para llamar a nuestros seres queridos, que podamos hablar sin la preocupación de la tarifa por minuto, que sea posible conectarnos a internet desde la privacidad de nuestros hogares, o que cambiemos de operador en tan solo un día si su servicio no nos satisface. En un mundo globalizado, las Tecnologías de la Información y la Comunicación no

son más un lujo sino una necesidad básica para cualquier sociedad. En el Perú, gracias al OSIPTEL, la brecha digital se sigue acortando.

Ingresar la inversión privada

Desde la década de los setenta hasta inicios de los noventa, la cobertura telefónica era limitada e ineficiente en el país. Solo las personas con mayor poder adquisitivo podían acceder a tener un teléfono en casa. El monopolio estatal de las telecomunicaciones impedía la mejora del servicio. Puede que hoy nos desesperemos si se interrumpe por unos segundos una videollamada con alguien que vive al otro lado del mundo, pero en ese entonces era todo un desafío sostener una simple llamada telefónica con algún vecino. Se completaban menos del 45% de todas las llamadas.

Esto empezaría a cambiar con la nueva ley de telecomunicaciones emitida en 1991, que permitió el ingreso de la inversión privada. Finalmente, en 1994, mediante una subasta pública, se vendieron las dos empresas estatales, Compañía Peruana de Teléfonos (CPT) y Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTEL). El ganador fue Telefónica de España, que ya estaba presente en otros países de América Latina. Esta empresa fusionó las CPT y EN-

Recuerdas que...

Hubo una época en el Perú donde tenías que pagar tanto por las llamadas que hacías como por las que recibías. Gracias al trabajo del OSIPTEL, en 1996 se estableció el sistema tarifario "el que llama paga". Hoy solo asumes el gasto de las llamadas que tú decides realizar.



TEL para crear Telefónica del Perú S.A. El contrato que se suscribió con la compañía le otorgó un período de concurrencia limitada por cinco años. Es decir, durante ese tiempo, Telefónica del Perú sería la única operadora en el mercado nacional.

Hasta ese entonces no existía ninguna institución que recibiera los reclamos de los usuarios. Si estos no estaban satisfechos con sus servicios, no tenían a quién acudir ni una pauta clara sobre las acciones que podían tomar. Para resolver ese problema, el Estado le otorgó autonomía técnica,

financiera y administrativa al OSIPTEL. Aunque ya se había constituido la creación de esta entidad en 1991, recién en 1994 inicia su labor reguladora. Su primera misión sería supervisar que Telefónica del Perú cumpla con lo establecido en su contrato. Pero para el año 98, cuando terminase su monopolio legal, la labor del OSIPTEL se extendería.

Empieza la competencia

A finales de los noventa, el mercado peruano se preparaba para el ingreso de nuevas operadoras. “Recuerdo que

nos tocó elaborar las primeras reglas del juego. Creamos un documento preliminar que se llamó Modelo Perú con algunos puntos fundamentales para la apertura del mercado. A partir de esa propuesta, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones emitió por Decreto Supremo los Lineamientos de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones. Fue un período emocionante y de mucho aprendizaje”, recuerda sobre sus primeros años en el OSIPTEL, Sergio Cifuentes, actual gerente general.

Desde ese entonces, el OSIPTEL se ha encargado de desarrollar funciones normativas, regular servicios y fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones y compromisos de la inversión privada. Diversas compañías aterrizaron en el mercado nacional a lo largo del tiempo: AT&T, BellSouth, Tim, Nextel, Americatel son algunos ejemplos que perduran en la memoria popular. Definitivamente, la masificación del servicio de telefonía móvil impulsó la conectividad de millones de personas alrededor del mundo. Y el Perú también formó parte de esa tendencia.

En 1994, existían en el país 52 000 líneas móviles. Actualmente, la cifra de celulares activos supera los 43 millones. La madurez de la tecnología celular permitió que siga sumando



En 1994, existían en el país 52 000 líneas móviles. Actualmente, la cifra de celulares activos supera los 43 millones

más y más usuarios. Desde el 2004, después de decidirse que el tipo de red estándar global para las comunicaciones móviles sería el GSM, el costo de los equipos se fue reduciendo y la eficacia de sus servicios siguió en aumento. Hoy por hoy, podemos realizar prácticamente todas nuestras actividades a través de un celular.

El OSIPTEL ha tenido siempre un rol fundamental en la competencia del mercado de las telecomunicaciones en el Perú. Una vez que ingresaron más operadoras, el ente regulador se concentró en promover un entorno estable y seguro para una saludable rivalidad comercial. Desde un inicio, sin obstaculizar innecesariamente su desarrollo, se aseguró de que la inversión privada redundara en el beneficio de los usuarios. Uno de los primeros asuntos que tuvo que definir ante la apertura del mercado, fueron los con-



tratos de interconexión. En el 2003, mediante una resolución del Consejo Directivo, el OSIPTEL creó el Texto Único Ordenado de las Normas de Interconexión donde se reúnen las normas técnicas, económicas y legales a las que deben sujetarse las empresas.

Desde entonces, el ente regulador ha hecho una serie de adendas a la norma con la finalidad de adaptarse al dinamismo del mercado y proteger a los usuarios. Algunos aún recordamos que, hasta el 2017, existieron redes privadas y de costo cero como el RPM y el RPC: podíamos llamar gratis a los números que pertenecieran a nuestra misma operadora, pero si llamábamos a una distinta teníamos que pagar. Actualmente ya no existen tarifas diferenciadas para los usuarios. Y en enero del 2021, el OSIPTEL redujo en 16% el cargo de interconexión tope que tienen que pagar las operadoras para cursar las llamadas de sus abonados hacia otros destinos móviles. Esto sigue mejorando las condiciones de competencia del mercado y disminuyendo el costo de los servicios.

Aumenta la exigencia en el servicio

Por más de dos décadas, el OSIPTEL trabajó incesantemente para promover la competencia en el rubro que tiene a su cargo. Y ha conseguido avances significativos.



En 2020 el mercado de telecomunicaciones nacional registró un empate histórico: a Claro y Movistar, las dos operadoras con mayor participación del servicio móvil, solo las separó un 0.2%

Después de haber sido un monopolio estatal y también un monopolio legal, finalmente en el 2020 el mercado de telecomunicaciones nacional registró un empate histórico: a Claro y Movistar, las dos operadoras con mayor participación del servicio móvil, solo las separó un 0.2%. Las cifras demuestran que en nuestro país existe un entorno sólido para el desarrollo de la inversión privada en cuanto a las telecomunicaciones. Por eso, desde el 2017, la meta principal de la gestión de Rafael Muelle fue conseguir que el éxito en ese rubro también se evidencie en la satisfacción de los usuarios. Es decir, que los resultados de ese mercado tan competitivo se concreten en un servicio de mejor calidad. "Son los usuarios quienes deben cosechar el trabajo sembrado durante años por el

OSIPTEL. Poner al usuario en el centro de nuestras funciones ha sido un punto de quiebre para la institución", comenta Rafael Muelle, presidente ejecutivo.

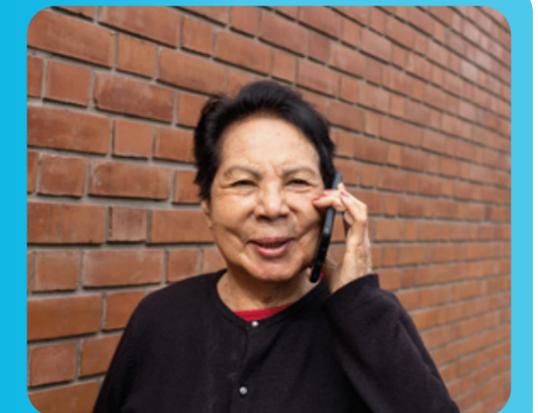
Durante la actual gestión, todas las direcciones del OSIPTEL han trabajado con la satisfacción de los usuarios como norte. La Dirección de Fiscalización e Instrucción, por ejemplo, realizó seguimientos minuciosos a las operadoras para asegurarse de que cumplan con las normas pactadas. A inicios del 2021, monitorearon siete días a la semana, por más de dos meses, los canales digitales de una empresa para controlar el tiempo que tardaba en procesar las bajas o migraciones. Gracias a ese esfuerzo, actualmente los usuarios pueden realizar esos procesos en tan solo un día y desde sus celulares. Según Luis Pacheco, director de Fiscalización e Instrucción, el tiempo de espera para dar de baja una línea o migrar de una operadora a otra era la queja nú-

mero uno del público. Ahora no figura entre las tres primeras. Con un trabajo bien focalizado, la institución puede resolver uno por uno los problemas de los usuarios.

Incluso el Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF) del OSIPTEL se ha modificado durante esta última gestión para poder velar de manera más eficaz por los derechos de los peruanos. Por ejemplo, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y la Gerencia de Oficinas Desconcentradas se fusionaron en la actual Dirección de Atención y Protección del Usuario. Más allá de ser un cambio nominal, esta modificación enfatizó la necesidad de que la política de usuarios sea una sola en todas las regiones del Perú. En estos últimos cinco años, esta área ha ejecutado diversas acciones para dar a los usuarios la información que necesitan para ejercer sus derechos de consumo. Entre las estrategias con más éxito están las herramientas digitales como

Recuerdas que...

Hubo una época en la que tenías que pagar más si hacías llamadas a otra provincia. Gracias al trabajo del OSIPTEL, en el 2010 el esquema "área virtual" estableció que todas las llamadas de larga distancia nacional mantuvieran una tarifa local. Hoy te cuesta igual llamar a cualquier lugar del Perú.



Recuerdas que...

Hubo un tiempo en el que no podías cambiar de operadora sin perder tu número telefónico. Gracias al OSIPTEL, desde el 2014 puedes ejercer tu derecho a “la portabilidad numérica” y cambiarte a cualquier operadora manteniendo tu mismo número.



Checa tu Plan o Checa tu Equipo Móvil que, de manera muy clara y amigable, ayudan a los usuarios a comparar los servicios y tarifas de las operadoras, así como los atributos de los equipos celulares, para que puedan elegir la que más les convenga. En ese afán por no concentrarse solamente en las cifras para medir el éxito de su desempeño, en el 2020 esta gestión ha realizado más de 20 mil encuestas telefónicas a nivel nacional para medir la satisfacción del usuario. Como señala Tatiana Piccini, directora de Atención y Protección del Usuario, la institución tiene como meta proteger a los usuarios y ellos deben de poder percibir ese esfuerzo.

Definitivamente la historia de las telecomunicaciones en el Perú se cuenta también a través de la evolución de las funciones del OSIPTEL. En menos de treinta años, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han posicionado en el mundo entero como el nuevo entorno digital donde se construye nuestro día a día. Si aún existía duda alguna de que las telecomunicaciones no son un lujo sino un bien básico en la sociedad actual, la pandemia que se desató en diciembre del 2019 lo ha dejado muy claro. Durante la emergencia sanitaria, la última gestión del OSIPTEL tuvo que optimizar su desempeño para colaborar con la protección y el bienestar del país. Nunca antes en la historia de la institución, tuvo más sentido trabajar pensando en el bien de los usuarios.

1.2. Un período sin precedentes: COVID-19

Aunque el nuevo coronavirus apareció en diciembre del 2019, durante unos meses se mantuvo como un rumor lejano para todos los que vivimos en el Perú. Pero el 15 de marzo del 2020, la vida como la conocíamos cambió: días después de confirmarse el primer caso de COVID-19 en el país, el gobierno declaró estado de emergencia nacional para combatir la propagación del virus. Sin preparación alguna, nos vimos obligados a abandonar nuestras rutinas y confinarnos en casa. Nuestros hogares se convirtieron en aulas de clase u oficinas remotas y las visitas familiares se redujeron a videollamadas grupales. Con un virus rondando, fue mejor resguardarnos, y las telecomunicaciones fueron pieza clave para lograrlo.

A una pandemia que se extendía tan rápido, no se le podía combatir con la lentitud de la burocracia. La única manera de hacerle frente fue tomando decisiones veloces y acertadas. La gestión del OSIPTEL, a cargo de Rafael Munte, tuvo que enfrentar este reto impredecible y poner a prueba todas las habilidades que su equipo venía potenciando desde el 2017. Al día siguiente de la declaración del estado de emergencia, el OSIPTEL emitió una resolución que

prohibía a las operadoras dar de baja o cortar los servicios por falta de pago. Esta era una medida indispensable, pues los usuarios dependían de la telefonía o la conexión a internet para evitar salir de casa y exponerse innecesariamente al virus. Además, la crisis sanitaria trastocó la economía de muchas familias y era previsible que algunas tuvieran problemas para cumplir con sus gastos. En medio de una cuarentena nacional, las telecomunicaciones escalaron en la lista de nuestras necesidades primarias. Los peruanos no podían quedar desconectados.

Proteger a los usuarios fue una prioridad en esta época, pero el ente regulador tampoco descuidó la rentabilidad del mercado. Como explicó el presidente del OSIPTEL, Rafael Munte, la institución buscó un equilibrio entre dar facilidades al ciudadano y evitar el quiebre de los negocios. Después del mes de junio, al iniciar una reactivación paulatina de la economía nacional, se ordenó a las operadoras ofrecer un fraccionamiento de deuda a sus abonados y la alternativa de adquirir servicios por precios razonables según el contexto: así aparecieron los “planes solidarios” por menos de S/ 20. Durante los

Servicio sin cortes



Al inicio del Estado de Emergencia, el OSIPTEL prohibió a las operadoras dar de baja o cortar los servicios por falta de pago.



Cinco meses después, se emitieron nueve normas para evitar la interrupción de servicios, incentivar el uso de los canales digitales, y asegurar la supervisión y fiscalización remota.



Entre abril y junio de 2020, 1 674 828 abonados del servicio público móvil se beneficiaron de estas medidas.

primeros cinco meses del estado de emergencia, el OSIPTEL emitió nueve normas para evitar la interrupción de servicios, incentivar el uso de los canales digitales, asegurar la supervisión y fiscalización remota, entre otras acciones a favor de los usuarios.

La pandemia ha exigido una flexibilidad regulatoria a la que muchas veces la administración pública no está acostumbrada. Pero incluso antes de la emergencia, este ya era un interés del OSIPTEL: la gestión a cargo de Rafael Munte priorizó desde un inicio la simplificación normativa para acelerar la transformación de sus procesos. Esta gestión se ha caracterizado

por la búsqueda incesante de una mayor eficiencia en la regulación del mercado. Se han derogado normas que quedaron obsoletas con el tiempo, se las ha evaluado en función de sus objetivos y se ha evitado la sobrerregulación. "Nuestro trabajo no consiste en acumular normas. En esta gestión nos hemos concentrado en hacer cumplir las que ya existen y realmente promueven un mejor servicio", señala Luis Pacheco, director de Fiscalización e Instrucción.

La crisis sanitaria del COVID-19 reafirmó que la mirada ágil de la más reciente gestión del OSIPTEL es la mirada del futuro: la única manera de innovar y mantener el ritmo en un mundo tan cambiante es cortando las ataduras a costumbres del pasado.

La nueva normalidad

El aislamiento y el riesgo al contagio hicieron que prestemos más atención a la calidad de los servicios de telecomunicaciones durante el 2020. Las medidas de seguridad para evitar la propagación del virus obligaron a que gran parte de nuestras vidas se desplegara dentro de los límites de una pantalla. El OSIPTEL tuvo que adaptarse prontamente al nuevo contexto para seguir cumpliendo con su labor de manera óptima. Un equipo con más de seiscientas personas por todo el país aprendió a mantener

¿CUÁL FUE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DURANTE EL PRIMER AÑO DE PANDEMIA?



Fuente: Informe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM)

la sinergia y el compañerismo a la distancia: el 88% se dedicó al trabajo remoto. La institución implementó velozmente a sus funcionarios con las herramientas que necesitaban para trabajar desde casa, estableció protocolos de bioseguridad y agilizó la digitalización de sus procesos.

El teletrabajo, la educación online y el cierre de todo centro de entretenimiento congestionó el tráfico de datos en el país. Sin tener a dónde ir, millones de personas se refugiaron en la virtualidad. Durante el segundo trimestre del primer año de la pandemia (2020), el tráfico de datos de internet móvil llegó a incrementarse en un 31% respecto al primer trimestre de ese año y en hasta 63.63% comparado con el mismo período del año previo (2019). Por eso, fue urgente que la labor supervisora y fiscalizadora del OSIPTEL no se detenga. En medio de una cuarentena nacional, el ente regulador priorizó la implementación de la conexión remota a los sistemas de gestión de red de las operadoras, a través de un Centro de Monitoreo de Redes. Además, adquirió nuevos equipos de medición de la calidad de los servicios para reemplazar los de tecnología obsoleta.

De esta manera, a pesar de no poder realizar visitas presenciales, el OSIPTEL pudo asegurarse de que las operadoras ofrecieran un servicio de calidad durante el 2020: el 90% de supervi-

siones y acciones fiscalizadoras se realizaron a distancia. Además de ser una solución para cumplir con los protocolos de bioseguridad por la crisis sanitaria, el monitoreo remoto del desempeño de las operadoras facilita y agiliza la función supervisora del OSIPTEL. Por eso, el ente regulador sigue trabajando en esta modalidad.

En el 2021, la institución presentó la herramienta Panel de Monitoreo de Internet Móvil del OSIPTEL que permite la comparación de la calidad de experiencia del usuario en el uso del servicio móvil de las operadoras en diversos indicadores como cobertura, velocidad promedio, latencia, entre otros. El sistema funciona a partir de mediciones colaborativas capturada desde **smartphones**, a nivel distrital, y con tiempo de actualización semanal, a través de un panel de operaciones. El Panel de Monitoreo de Internet Móvil del OSIPTEL permite acceder a más de 150 millones de mediciones al mes. 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.

Para completar el nuevo panorama de la supervisión a distancia, el OSIPTEL alistó la modificación del reglamento general de supervisión que permita la conexión remota a sistemas y bases de datos de las

Supervisión remota en pandemia



En el 2020 se realizaron **11 706** supervisiones y monitoreos en **8730** localidades a nivel nacional.



Se iniciaron **125** procedimientos sancionadores, **15** imposiciones de medidas correctivas y **11** medidas cautelares.



Se batió el récord de monto por multas impuestas alcanzando más de **S/ 110** millones.

empresas operadoras, acceder a información en línea, y la entrega de información para fiscalización a través de plataformas virtuales.

Estos esfuerzos van acordes con los objetivos del ente regulador en cuanto a llevar los altos niveles de competencia del mercado a la satisfacción de los usuarios por los servicios que reciben. Otra manera de adaptarse a la nueva normalidad fue potenciar la atención al usuario a distancia. La mayoría pasó mucho tiempo en redes sociales por lo que esas plataformas se convirtieron en un punto importante para atenderlos. Las consultas a través de esos canales pasaron de 276 resueltas en el 2019 a 1387 en el 2020. La demanda hizo que, por primera

vez, el OSIPTEL asigne personal exclusivo para hacerse cargo de la atención al usuario a través de las redes sociales. Las consultas por correo electrónico y formularios web también aumentaron: antes de la pandemia se recibía un promedio mensual de 2052 al mes, durante la emergencia se superaron las 5000. Y las atenciones telefónicas crecieron en un 85% mensual si se compara con las cifras del 2019. Por último, se realizaron 317 202 atenciones y orientaciones al consumidor en el año, superando en 23% la meta trazada antes de la emergencia.

Es indiscutible que el aislamiento social presentó una serie de desafíos en nuestro día a día, sin embargo, también se debe reconocer que la sociedad actual tiene más herramientas para sortear este tipo de emergencias que la de unas décadas atrás. La tecnología y los servicios de telecomunicaciones que hoy existen nos han sostenido durante la pandemia: gracias a ellas, la vida no se detuvo y permanecemos conectados a pesar de la distancia. El trabajo del OSIPTEL durante el 2020 resumió la función de origen de esta institución: promover un mercado que ofrezca cada vez mejores servicios y que los usuarios se beneficien de ellos. La pandemia ha sido un momento cúlpe en la importancia de esa misión.

PANEL DE MONITOREO DE INTERNET MÓVIL

Es una herramienta que permite al OSIPTEL acceder a más de 150 millones de mediciones mensuales, en más de 600 distritos a nivel nacional, sobre los principales indicadores del servicio de internet móvil desde la perspectiva de la calidad de experiencia del usuario. A modo de ejemplo, en los siguientes gráficos se analizan los principales indicadores en redes 4G, tales como velocidad promedio, latencia, tiempo de cobertura y pérdida de paquetes a nivel nacional durante el mes de diciembre de 2021. En febrero de 2022, el OSIPTEL presentó **Checa tu Internet Móvil**, una herramienta informativa con la cual los ciudadanos podrán comparar desempeño del internet móvil ofrecido por operadoras, revisando los resultados mensuales obtenidos en el panel de monitoreo.

Velocidad promedio de descarga en redes 4G

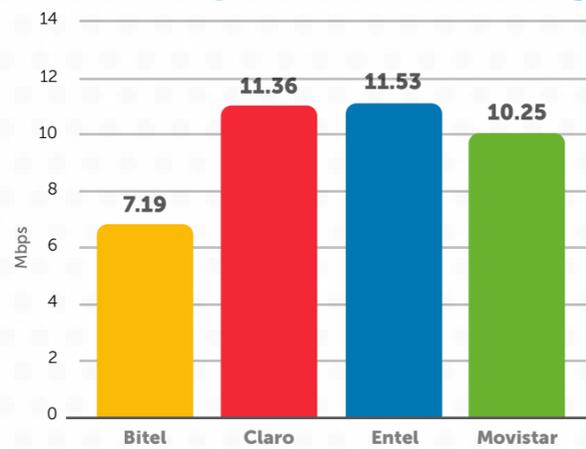


Tabla 1: Considerando un promedio ponderado por la cantidad de eventos medidos, se advierte que Entel es el operador con mejor desempeño a nivel nacional, con una velocidad promedio de 11.53 Mbps y Bitel es el operador con menor desempeño con 7.19 Mbps.

Latencia 4G

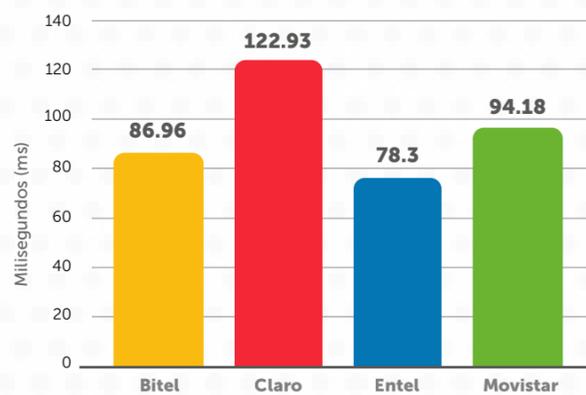


Tabla 2: Considerando un promedio ponderado por la cantidad de eventos medidos, se advierte que Entel es el operador con mejor desempeño a nivel nacional, con una latencia de 78.3 ms y Claro es el operador con menor desempeño con 122.93 ms.

Tiempo de cobertura 4G

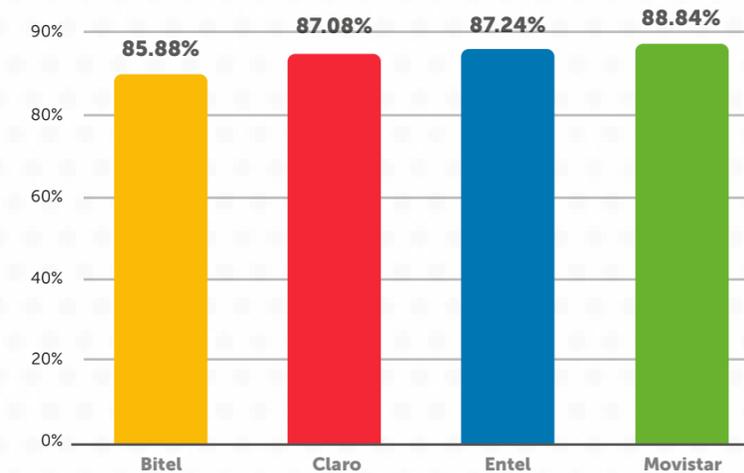


Tabla 3: Considerando un promedio ponderado por la cantidad de eventos medidos, se advierte que Movistar es el operador con mejor desempeño a nivel nacional, con un tiempo de cobertura de 88.84% y Bitel es el operador con menor desempeño con 85.88%.

Pérdida de paquetes 4G

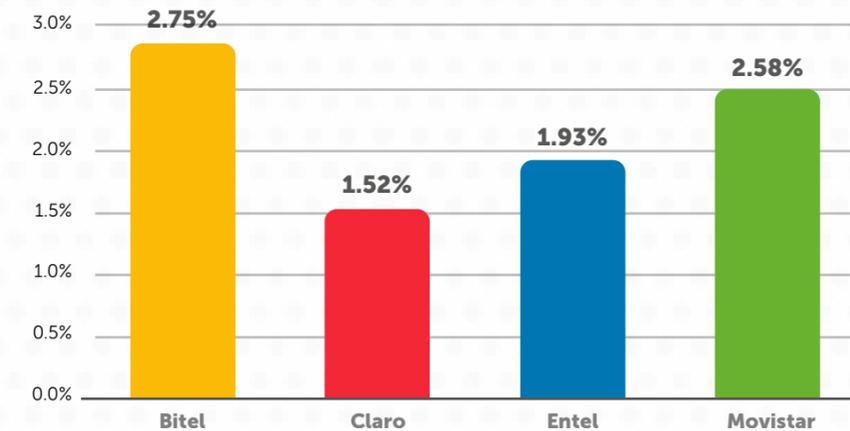
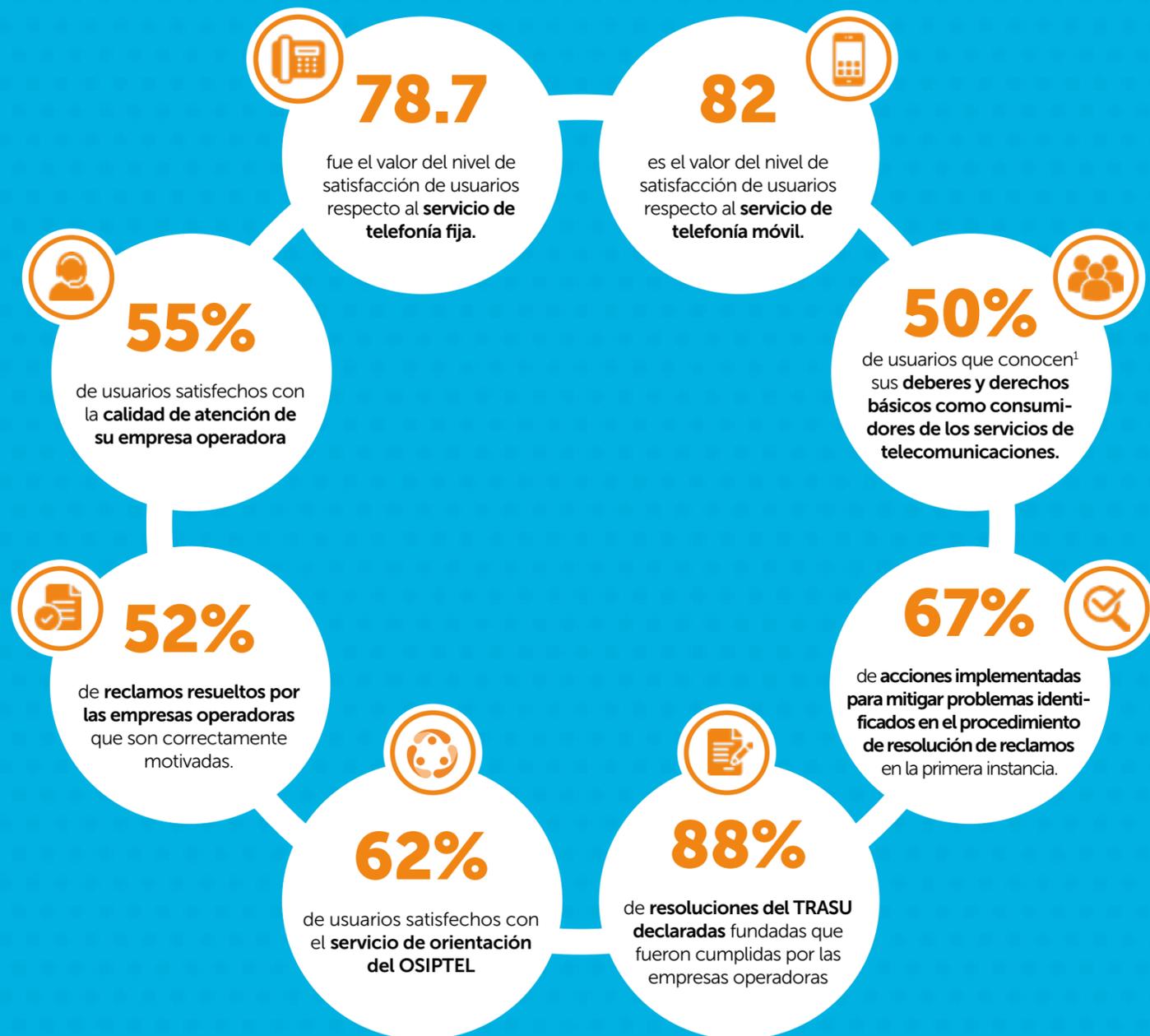


Tabla 4: Considerando un promedio ponderado por la cantidad de eventos medidos, se advierte que Claro es el operador con mejor desempeño a nivel nacional, con una pérdida de paquetes de 1.52% y Bitel es el operador con menor desempeño con 2.75%.

NORMAS EMITIDAS POR EL OSIPTEL DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA POR COVID 19



¿CUÁN SATISFECHOS ESTUVIERON LOS USUARIOS DURANTE EL PRIMER AÑO DE PANDEMIA?



¹ La cifra se refiere a 7 de los 10 principales deberes y derechos de los servicios de telecomunicaciones.

Fuente: Informe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM)

PENSAR EN DIGITAL

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Aunque aún quede mucho camino por recorrer, la pandemia ha impulsado la transformación digital en el país. Sin otra opción para evitar los contagios, millones de peruanos han experimentado por primera vez diversas gestiones y transacciones en línea. Los trámites digitales aún no se han masificado, pero se están abriendo paso en el mercado nacional. El OSIPTEL, como el ente regulador de las telecomunicaciones, seguirá asegurándose de que el mercado permita continuar y acelerar el cambio. Estos son algunos ejemplos de cómo la conectividad puede potenciar nuestras vidas.



Fuentes: Bancarización 2019 y Bancarizados en Cuarentena 2020, encuestas de Ipsos Perú. Informe Trimestral del Mercado Laboral del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). Estudio sobre el desarrollo del e-commerce en el Perú de la Cámara de Comercio de Lima.

LAS TELECOMUNICACIONES EN EL PERÚ

Ley de Telecomunicaciones
Se prohíbe la participación de la inversión privada en el rubro.

1970-1994

Monopolio estatal

- Compañía Peruana de Teléfonos (CPT) y Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTEL) dominan el mercado nacional.

1970

Nueva ley de Telecomunicaciones
El Estado deja su rol empresarial y permite la participación del sector privado.

1994-1998

- El Osiptel se concentró en supervisar el desempeño de Telefónica del Perú.

Apertura del mercado

Fin del período de concurrencia limitada de Telefónica del Perú.

1998

1994

Fin del monopolio estatal

Ingresa Telefónica de España e inicia un contrato de concurrencia limitada que le permite ser la única operadora en el país por cinco años.

1991

Creación del Osiptel

Se constituye el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel). Es el primer ente regulador del país.

1999

1999-2017

- El Osiptel se dedicó a regular e incentivar la creciente competencia en el mercado nacional.



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

2004

GSM
Se decide que el tipo de red estándar global para las comunicaciones móviles será el GSM.



2005

Empieza el crecimiento masivo de la red celular

Bitel y Entel

Ingresa ambas operadoras con la posibilidad de usar tecnología 4G.

Aumenta la conectividad a internet móvil.



2014

2019

2017-2022

- El enfoque principal del Osiptel es empoderar al usuario y velar por sus intereses.

Comparamóvil

Se lanza la herramienta digital Comparamóvil (hoy Checa tu Equipo Móvil) que compara costos de equipos celulares.

Checa tu Plan

Lanzamiento de Comparatel (hoy Checa tu Plan), portal para comparar los planes y tarifas de las operadoras.

Contratos cortos y más sencillos

Se implementó un nuevo modelo de contrato corto para que los usuarios comprendan con más claridad los servicios que adquieren.

2020

Empate histórico

A Claro y Movistar solo los separa un 0.2% en su participación del mercado.





Del curso de extensión universitaria a la alta dirección

Una entrevista a Sergio Cifuentes,
gerente general del OSIPTEL

En el verano de 1997, el actual gerente general del OSIPTEL formó parte de la primera promoción del curso de extensión universitaria del ente regulador. Con solo veintitrés años, Sergio Cifuentes inició una fructífera trayectoria profesional en el rubro de las telecomunicaciones. Según el economista, el curso de extensión universitaria funciona como una cantera para el OSIPTEL: les permite encontrar el talento que necesitan en su equipo. Su carrera en la institución es prueba de ello.

Tu trayectoria profesional ha evolucionado en paralelo con la historia de la institución. Tienes más de dos décadas trabajando aquí. ¿Cómo ingresaste al OSIPTEL?

Ingresé a través del primer curso de extensión universitaria que brindó el OSIPTEL. En ese entonces, además de estudiar economía, trabajaba en un banco. Tenía poco más de veinte años y ya era analista de riesgo. Yo siempre quise trabajar haciendo políticas públicas, pero tenía muchas responsabilidades económicas y las prácticas en el Estado eran mal remuneradas. Por eso, mis primeros trabajos fueron en entidades financieras, hasta que vi el aviso del curso de extensión universitaria del OSIPTEL en mi facultad y decidí arriesgarme. Eran los noventa, el Perú estaba atravesando una reforma estructural y el Estado asumiría un nuevo rol, abandonando su papel empresarial. El OSIPTEL fue el primer ente regulador que se creó en el país, según modelos que ya existían en Estados Unidos o Europa.

Yo había estudiado mucho sobre eso. Siempre me interesó el tema microeconómico y la posibilidad de especializarme en un mercado, así que renuncié a mi trabajo en el banco. Esa noticia no cayó muy bien en casa. Era cambiar un sueldo fijo por un curso donde el subsidio alcanzaba solo para los pasajes y almuerzos, pero yo sabía que también era una oportunidad para hacer carrera en lo que más me gustaba.

Después del curso de extensión universitaria, ingresaste como practicante a la Gerencia de Estudios Económicos, ¿cómo recuerdas esa época?

Todos mis compañeros eran mayores que yo, pero no había realmente especialistas en temas regulatorios porque era un rubro nuevo en América Latina. Entonces me tocó aprender en simultáneo con mis jefes. Eso fue muy especial. Además, pude asumir responsabilidades muy pronto. Uno de los primeros proyectos en los que par-

Sergio Cifuentes tiene 25 años trabajando en el OSIPTEL. Es licenciado en Ciencias Económicas. Cuenta con una maestría en Economía con especialización en Regulación de Servicios Públicos. Ha desarrollado cátedras universitarias sobre Teoría Microeconómica, Teoría de la Regulación y Organización Industrial.

ticipé fue sobre un asunto muy controvertido: el cambio de sistema de tasación de las llamadas de tres minutos a un minuto. Ahora las llamadas se tasan por segundo, pero hasta el 97 se cobraban cada tres minutos. En el OSIPTEL tuvimos que hacer un muestreo de llamadas, encontrar un patrón estadístico, hallar una metodología para cambiar la tasación al minuto. Hubo mucha presión sobre nosotros porque el tema era mediático, las tarifas tuvieron que subir y, en ese entonces, la telefonía era un asunto muy delicado. Hubo huelgas en las calles, la gente nos atacaba ferozmente, decían que no sabíamos dividir (risas).

Era un cambio que tenía que hacerse porque así lo señalaba el contrato con la empresa operadora. Yo era el único practicante y aca-

bé asumiendo el proyecto casi por completo. Fue muy emocionante.

Ahora los usuarios no nos preocupamos tanto por la duración de las llamadas gracias a las tarifas de minutos ilimitados. ¿Qué otros cambios en nuestra forma de comunicarnos has visto en las últimas décadas?

Hay trámites que los usuarios acostumbraban a hacer muy seguido y ahora ya casi ni los vemos. Por ejemplo, en los noventa solo había telefonía fija y cuando la gente se mudaba, necesitaba trasladar su línea. Eso era muy difícil de hacer. Los usuarios sufrían esperando que se atiendan sus solicitudes. Era un dolor de cabeza que hoy, gracias a los celulares, prácticamente no existe. Las personas también reclamaban sus guías telefónicas. Ahora ya nadie las quiere, pero hace más de diez años, los usuarios contactaban al OSIPTEL para quejarse porque no habían recibido sus páginas blancas (risas).

Las telecomunicaciones han cambiado velozmente en nuestro país, ¿el enfoque del OSIPTEL también se ha ido ajustando con el tiempo?

Por supuesto. En un inicio nuestra función básicamente era supervi-



sar que Telefónica del Perú cumpla con su contrato de concesión porque tuvimos un monopolio legal, un contrato de concurrencia limitada, hasta fines del 98. A partir de esa fecha, nuestro foco de trabajo se amplió y empezamos a prepararnos para la apertura al mercado. En el OSIPTEL creamos la base de las reglas fundamenta-

les que se iban a seguir para permitir el ingreso por primera vez al país de nuevos operadores. De manera paralela, nos reestructuramos para ese incipiente contexto. Creamos áreas como la Gerencia de Políticas Regulatorias, que congregaba economistas, ingenieros y abogados. La misión era poner énfasis a la apertura del mercado y la

expectativa de generar competencia para mejorar los indicadores de desempeño.

¿Cuál fue uno de los primeros asuntos que tuvieron que resolver frente a la llegada de nuevas operadoras?

Entre 1999 y 2005 nuestro tema principal fueron los acuerdos de interconexión de redes para que los usuarios puedan comunicarse entre ellos sin importar a qué operador pertenecían. Nuestro rol supervisor tomó relevancia porque teníamos que verificar que las empresas cumplan lo establecido. Con la expansión de la telefonía móvil, la competencia en el Perú aumentó muchísimo. Fueron años de intensa rivalidad comercial.

En mi opinión, fuimos el mercado más competitivo de América Latina. Eso se ha traducido en una gran cantidad de ofertas y promociones para los usuarios, tanto en servicios como equipos. Ahora que ya tenemos un mercado más consolidado, el principal enfoque del OSIPTEL es la atención al cliente. Queremos asegurarnos de que todo nuestro trabajo previo se refleje en una buena atención a los usuarios.

Cuando asumiste la gerencia general en el 2017, ¿cuáles considerabas los cambios más importantes que se debían hacer en el OSIPTEL?

Justamente para poder cumplir con este nuevo enfoque más concentrado en el usuario, necesitábamos hacer varios cambios institucionales. Creo que el ajuste más importante que ejecutamos en esta gestión fue reestructurar todo nuestro rol fiscalizador y supervisor. Mi percepción era que esa área del OSIPTEL tenía procesos y tiempos inadecuados. Podíamos mejorarla muchísimo. Y eso hicimos. Renovamos y nutrimos completamente la capa superior de esa gerencia al integrar a algunos miembros del área de regulación. Un grupo de profesionales que había madurado con la experiencia y estaba listo para asumir cargos con más responsabilidades.

Además, el haber trabajado juntos por tantos años aseguraba la sinergia interna que es fundamental en un equipo. Así formamos la actual Dirección de Fiscalización e Instrucción. La administración tiene que ver con esos ajustes: cómo gestionamos los talentos porque cualquier institución es finalmente una suma de personas.

Después de trabajar cinco años juntos, ¿cuáles crees que son algunas de las fortalezas del equipo que armó esta gestión?

Creo que existe un genuino reconocimiento entre todos nosotros. Todos los directores saben que sus compañeros son buenos en lo que hacen.

“

El equipo de OSIPTEL trabaja como si corriese una maratón. Somos como ese grupito que corre sin separarse y va adelante en la carrera. Nos mantenemos juntos en una misma dirección porque sabemos que el espíritu de equipo nos impulsará hasta llegar a la meta

”

Hay una confianza técnica entre ellos. Eso permite que todas las áreas tengan su espacio para trabajar, que cada uno se concentre en lo suyo sabiendo que sus compañeros, con quienes quizás tengan que resolver un tema en conjunto, también están trabajando y podrán hacerlo bien.

Además del reconocimiento de la capacidad técnica, se reconoce también la actitud. Sabemos que somos un equipo de personas trabajadoras, probas y que, si le encargamos algo a nuestro compañero, lo va a hacer. Ni se nos cruza por la cabeza que no cumplirá. Para el presidente y para mí,

las habilidades gerenciales fueron muy importantes desde un inicio de esta gestión. Conformamos un equipo de altísima calidad técnica, pero necesitábamos fortalecer su destreza en la administración y el liderazgo. Cinco directores, incluidos Rafael y yo, ingresamos a un diplomado de administración en ESAN. Nos capacitamos por un año y seis meses para estar más preparados en la búsqueda de nuestros objetivos. Ahora tenemos un equipo muy fuerte. Desde mi experiencia, creo que es la mejor conformación de directores en la línea superior que ha tenido el OSIPTEL. Eso nos permite trabajar con confianza.





POSTALES DEL PASADO

Nuestra manera de comunicarnos varía al ritmo veloz de los avances tecnológicos. Pero no solo eso: el trabajo del OSIPTEL también ha marcado la pauta en el desarrollo de las telecomunicaciones en el Perú. En este dossier fotográfico, recordamos algunos objetos o costumbres de las que antes dependíamos para mantenernos comunicados y, ahora no son más que una anécdota curiosa del pasado.

«¿Tienes monedas?»



EL TELÉFONO PÚBLICO

Los teléfonos públicos son un ícono de la década de los noventa. En ese entonces, pocos peruanos tenían teléfono en casa y los celulares, como los conocemos actualmente, no existían. Por eso, la densidad de las cabinas públicas en nuestras calles superaba por mucho la de otros países. En Estados Unidos o Europa, se veían en aeropuertos y ciertos lugares alejados. En el Perú bastaba con levantar la mirada en cualquier dirección para encontrar uno en cada esquina.

Como los otros servicios de telefonía eran muy costosos, el teléfono público fue el medio por el que se comunicaba la mayoría de los peruanos. No era raro observar filas de personas esperando su turno para usarlo. O escuchar a alguien pidiendo sencillo para agregar una moneda y evitar que se le corte la llamada. Hoy la situación es distinta: más del 95% de hogares peruanos tiene al menos un servicio de telecomunicaciones. Por eso, la presencia de los teléfonos públicos sigue reduciéndose.

«Búscaló en la guía»



LAS GUÍAS TELEFÓNICAS

Antes de Google y las redes sociales, las guías telefónicas fueron nuestros buscadores por excelencia. Si necesitábamos el teléfono de alguna empresa o servicio, recurriamos a las páginas amarillas. Si no apuntábamos con cuidado el número de un amigo, después lo buscábamos en las páginas blancas. Estos gruesos y pesados directorios fueron indispensables en nuestro primer encuentro con las telecomunicaciones. Pero ahora la situación es diferente: los peruanos encontramos todo lo que necesitamos en nuestros celulares.

Si necesitamos algún dato sobre una empresa o servicio, lo más probable es que se encuentre en sus redes sociales. Y, gracias a la dinámica competencia en el mercado móvil nacional, los usuarios podemos navegar por Internet sin angustiarnos por las tarifas. Entre el 2015 y el 2020, hemos obtenido desde 9 hasta 61 veces más datos de navegación en internet, pagando similares rentas mensuales. Frente a esa accesibilidad, las guías telefónicas son un recuerdo del pasado.

«Suena ocupado»



EL TELÉFONO DE RUEDA

Hoy podemos decirle a nuestro **smartphone** "llamar a mamá" y, en cuestión de segundos, estaremos hablando con ella. Sin embargo, nuestra primera interacción con los teléfonos no fue tan sencilla. Utilizar un teléfono de rueda era un ejercicio de paciencia: teníamos que ingresar el dedo en el disco con los números señalados y girarlo por cada dígito del teléfono al que queríamos llamar. Girar, esperar que regrese a su sitio, y volver a girar. Cada giro de rueda producía una serie de pulsos que se transmitían a las centrales telefónicas.

Esta tecnología empezó a desaparecer cuando los teléfonos aprendieron a reconocer los tonos (los sonidos de cada tecla). Ahora algunas personas mantienen estos teléfonos en casa pero solo como adornos vintage. La tecnología ha avanzado tanto que hoy la mayoría de peruanos carga con un teléfono en el bolsillo. Solo en el 2019 se redujeron 249 mil líneas fijas respecto al año previo. En nuestro país existen más de 43 millones de líneas móviles activas. Y la competencia en el mercado permite que cada vez más y más personas accedan a este servicio.

«¿Puedo hacer una llamada?»



LAS LLAMADAS BAJO LLAVE

A inicios de los noventa, tener un teléfono en casa era un lujo: el equipo podía costar más de mil dólares y su instalación tardaba meses. Aunque los precios fueron disminuyendo con el tiempo, todo lo relacionado a este nuevo artefacto en nuestra vida diaria implicaba un gasto extra. Ante eso, algunos hogares peruanos se las ingeniaron para evitar el uso desmedido del teléfono fijo: lo ponían en una cajita que se cerraba con seguro. Si alguien quería utilizarlo, debía pedir la llave. Las llamadas eran para ocasiones especiales.

Después de muchos años de regulación en el mercado de las telecomunicaciones, hoy los peruanos cuentan con las tarifas más bajas en la historia del país. Se calcula que entre el 2016 y 2021, la reducción de tarifas no solo de telefonía fija, sino también de servicios móviles e internet, se tradujo en más de 17 mil millones de soles en ahorro para los usuarios. Gracias a estos mejores planes, hoy podemos hablar con nuestros seres queridos sin contar los minutos.



2. UN NUEVO ADN

2.1. Un liderazgo refrescante

A mediados del 2017, Rafael Munte, abogado de profesión, llegó a la presidencia del OSIPTEL con más de veinte años en empresas del sector privado, como Bellsouth, Procter & Gamble y British American Tobacco y con experiencia en el desarrollo de liderazgo.

Cuando llegó a la entidad reguladora de las telecomunicaciones en el Perú, se encontró con un panorama prometedor: el nivel técnico de la institución era de muy alta calidad y la mayoría del personal demostraba verdadera pasión por su campo de trabajo. El potencial abundaba, pero hacía falta preparar el terreno para que floreciera aún más. Munte comprendió rápidamente que, para conseguir sus objetivos externos, en cuanto a mejorar la atención a los usuarios y el desempeño de las operadoras, lo primero que se debía hacer era reorganizar la casa. Cambiar de forma radical la cultura laboral e impregnar un nuevo ADN en el OSIPTEL.

Antes de proponer cambios, el presidente decidió escuchar a los miembros de su equipo que llevaban más tiempo en la institución. Entre sus filas, el OSIPTEL tiene profesionales que ingresaron al ente regulador cuando éste abrió sus puertas. Rafael Munte utilizó esa experiencia

para trazar una ruta con sentido a lo largo de su gestión. El primer paso fue analizar la estructura orgánica de la institución y las funciones que asumía. En el 2002 se emitió el primer Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del OSIPTEL y, desde entonces, no se le había hecho mayor ajuste. Sin embargo, teniendo en cuenta que el mercado que regula cambia velozmente, era urgente revisar también el documento técnico normativo que rige su funcionamiento. En el 2017 se aprobó su modificación y, **en octubre del 2020, por primera vez en dieciocho años, se emitió un nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) que permitiría la modernización de las acciones del OSIPTEL y la optimización de sus eficiencias.** Algunas de las modificaciones consistieron en reducir el número de subgerencias, proponer la creación de un área de Recursos Humanos, incluir como objetivo estratégico el posicionamiento de la reputación institucional y fortalecer el área dedicada a la atención y protección del usuario.

Modificar el organigrama de la institución, reducir gerencias o consolidarlas en una sola área ha sido mucho más que una reorganización. Lo que se buscaba era equilibrar la participación de las distintas disciplinas que conforman el OSIPTEL. De esta manera, tanto abogados como

LA FÓRMULA DE LA EXCELENCIA

Dentro del marco de la Política de Modernización Nacional de la Gestión Pública, el OSIPTEL ha construido un modelo de gestión sobre la base de cinco pilares fundamentales.



INNOVACIÓN – GESTIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES-
GESTIÓN FINANCIERA SOSTENIBLE

economistas e ingenieros tendrían la responsabilidad y el espacio para aportar en la obtención de resultados, dejando atrás una gestión funcional de la entidad para pasar a **una basada en procesos**.

El nuevo ROF ha permitido que, actualmente, en la institución prime una cultura colaborativa que se respalda en su naturaleza interdisciplinaria. Tan solo por citar un ejemplo, en el 2019 las dos gerencias dedicadas a cuidar de los usuarios, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y la Gerencia de Oficinas Desconcentradas, se fusionaron en la creación de la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU). Además, se le encomendó el liderazgo de esta nueva dirección a la ingeniera Tatiana Piccini, que llevaba varios años trabajando en el área de políticas regulatorias. Su mirada experta en creación de marcos normativos ayudaría a garantizar que éstos realmente beneficien a los usuarios.

Con menos de cinco años de funcionamiento, la DAPU ha cosechado logros significativos que se detallarán en el capítulo tres de esta publicación. Como punto de partida, la labor de Rafael Munte consistió en crear un entorno que permitiera agilizar los procesos dentro del OSIPTEL. Innovar en la administración pública no es tarea fácil: hay patrones de conducta muy arraigados donde suele afincarse la burocracia. Pero el abogado estaba convencido de que bajo un buen liderazgo, la cultura laboral del OSIPTEL podía ser transformada. “Yo soy un insatisfecho



Integridad, Innovación y Excelencia son los tres valores compartidos por los colaboradores del OSIPTEL

profesional. No me conformo, siempre busco que las cosas sean mejores. Esa introspección es la que quise contagiar en mi equipo. Quise que todos nos detengamos a pensar quiénes somos, qué queremos ser y a dónde vamos. En esta gestión nadie debe trabajar en piloto automático”, explica Munte.

Una cultura colaborativa

Para que todos puedan trabajar en sintonía, se necesitaba que el equipo compartiera los mismos valores y motivaciones. Más de seiscientas personas en diferentes lugares del país debían engranarse para que la maquinaria interna del OSIPTEL fluyera mejor. La nueva cultura laboral se sostendría en tres pilares:

- **Integridad:** Todos los funcionarios del OSIPTEL deben trabajar a favor de los intereses genuinos de la institución y del Estado. El desempeño tiene que ser transparente, honesto, sin engaños ni ganancias individualistas.



- **Innovación:** El OSIPTEL debe ser una institución cada vez más ágil en sus procesos y que aproveche al máximo las TIC para optimizar sus resultados. Los trabajadores deben evaluar y proponer con constancia mejores caminos para cumplir con su labor.
- **Excelencia:** El OSIPTEL y sus funcionarios están comprometidos con ofrecer servicios de la más alta calidad tanto a los usuarios como a las empresas operadoras. Aun frente a buenos resultados, el equipo mantiene el impulso de hacer mejor las cosas.

Rafael Munte resaltó desde un inicio a todas las cabezas de su equipo que el trabajo de un verdadero líder es “una labor de apostolado”. Y para ayudar a que se predique el mismo mensaje en toda la institución, estableció una lista de diez mandamientos que se deberían cumplir en cada instancia del OSIPTEL. Este decálogo laboral estaba dispuesto a romper con cualquier rezago de inercia que

podría quedar entre los miembros del ente regulador. Principios como “mantén un sentido de urgencia”, “haz que las cosas sucedan” o “cuestiona los procesos 24 x 7” evidenciaban que su gestión se enfrentaría directamente con algunas prácticas poco eficientes características de la administración pública en el Perú. Otros puntos del decálogo incluyen “estar obsesionados con la data” “evitar la negatividad” y “promover una cultura de servicio”. Durante estos cinco años de gestión, los miembros del OSIPTEL han comprobado las ventajas de ceñirse a este manifiesto institucional. “El decálogo que trajo Rafael ha sido una guía muy interesante y una oportunidad para seguir desarrollando el talento entre nosotros”, comenta Luis Pacheco, director de Fiscalización e Instrucción.

Otra manera de incentivar el trabajo en conjunto ha sido la modificación o implementación de ciertos procesos internos. Por ejemplo, en cuanto a la gestión del conocimiento, la propuesta de Ra-

fael Munte fue que todos los funcionarios se puedan nutrir de la experiencia de quienes tienen más trayectoria en el OSIPTEL.

Actualmente la información ya no está centralizada en quienes llevan la delantera, sino que ellos la comparten con el resto del equipo. Antes de la pandemia, actividades como los desayunos con el presidente, el comité de directores todos los lunes, los viernes culturales y las reuniones semestrales con la Alta Dirección, promovieron que cada pieza esté al tanto de lo que sucede en su entorno laboral. “Antes de esta gestión, cada gerencia se encargaba de lo suyo y existía la tendencia a decir ‘pero eso no me corresponde’. La gestión actual es muy transparente. Todos debemos saber en lo que están trabajando nuestros compañeros y avanzar como grupo”, señala Rosario Dongo, directora de Administración y Finanzas.

Ese espíritu de cuerpo no define solamente la personalidad del OSIPTEL sino también su flujo de trabajo. Desde el 2017 se enfatizó la importancia de regirse por una gestión por procesos: reconocer todas las instancias involucradas en que la institución pueda cumplir con sus servicios. Si se identifica cada uno de los procesos y al equipo responsable de realizarlos, se podrá vigilar con más eficacia su rendimiento. Una herramienta que ha resultado muy útil en este propósito es el diagrama de Gantt de las metas priorizadas. Este documento compartido per-

mite identificar qué tareas quedan pendientes en el camino hacia un objetivo. Los funcionarios pueden ver qué gerencia tarda con alguna entrega y consultar entre ellos una solución. Innovar en el sector público exige cambiar muchos paradigmas. Uno de ellos es esa costumbre de trabajar como islas, sin mirar ni aportar a lo que hacen los colegas y eso ha cambiado en el OSIPTEL. Gracias a la gestión por procesos, en medio de una cultura colaborativa, el ente regulador ha conseguido alcanzar la gran mayoría de sus objetivos estratégicos.

Pasión por los datos

El OSIPTEL quiere ser reconocido como una organización que toma decisiones basadas en datos y evidencias. Antes de proponer un cambio en el marco normativo de las telecomunicaciones o invertir tiempo y recursos en la creación de un nuevo producto, el ente regulador se asegura de que sus propuestas sean eficaces y oportunas mediante una recopilación exhaustiva de datos. Por eso, en el 2018 empezó la implementación del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva (VIC) que permite recoger información del sector de telecomunicaciones para analizarla, convertirla en conocimiento, y tomar decisiones con menos riesgo. Este sistema optimiza la búsqueda, el intercambio y el procesamiento de información de las distintas gerencias facilitando la identificación de brechas para encontrar soluciones más viables.

DECÁLOGO DE CULTURA LABORAL

- ### Nuestros valores, nuestro ADN

Todas nuestras acciones las desarrollamos guiados por la integridad, innovación y excelencia.
- ### Haz que las cosas sucedan

Tomamos la iniciativa y de manera proactiva cumplimos nuestros objetivos.
- ### Sentido de urgencia

Actuamos de manera oportuna, rápida y eficaz, cumpliendo con los proyectos en los plazos establecidos.
- ### Obsesionados con la data

Siempre informados, conocemos la institución y todos los aspectos relevantes de cada una de las áreas.
- ### Cuestionar los procesos 24 x 7

Constante enfoque en mejorar nuestros propios procesos en favor de los usuarios.
- ### Cultura de servicio

Buscamos entregar siempre el mejor servicio y convertir lo bueno que hacemos en excelente.
- ### Comunicación directa y profesional

Manejarnos con respeto y de manera profesional es esencial para desarrollarnos como un gran equipo.
- ### Cero argollas, cero rumores

Somos claros y transparentes. Las decisiones se sustentan y están alineadas al mejor interés del OSIPTEL.
- ### Cero negatividad

No todo se puede hacer, pero hay que intentarlo, es parte de nuestra vocación de servicio.
- ### Diviértete con los retos

Construyamos un ambiente de trabajo exigente pero divertido. Sonriendo somos más productivos.

También está al tanto de la data emitida por las empresas operadoras, el mercado de telecomunicaciones nacional y las tendencias del rubro a nivel global. Gracias a la integración y automatización de la información, el Sistema VIC permite sustentar el control presupuestario y los indicadores de la ejecución de planes, proyectos y programas.

Este sistema cuenta con un Comité Multidisciplinario de Vigilancia e Inteligencia Competitiva, así como con Equipos Técnicos designados a cada uno de los tres campos más importantes por monitorear: la competencia del mercado, la calidad de los servicios de telecomunicaciones y la calidad de la atención a los usuarios. La sistematización y el análisis de data le brinda al OSIPTEL un panorama más claro y detallado del sector que tiene a su cargo.

De esa manera, puede organizar sus objetivos estratégicos según los problemas más urgentes en el rubro o las modificaciones con mayor oportunidad de impactar positivamente a los usuarios. Algunos de los Productos VIC que se han realizado hasta la fecha son: Informe del Estado de la Calidad del Servicio de Internet, Informe del Ranking de Calidad Distrital Móvil, Reporte de Planes de Expansión y Mejoras Tecnológicas, Informe de Análisis de Interrupciones de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en Zonas Rurales, entre muchos otros. También los análisis de este sistema han servido como insumos para herramientas clave del OSIPTEL como los rankings comparativos entre el desempeño de las operadoras.

Al sustentar sus decisiones en evidencia cuantitativa, el OSIPTEL eleva sus niveles

de eficiencia y reduce la probabilidad de emitir políticas públicas que puedan afectar al mercado negativamente. El control de datos también promueve la agilización de los procesos porque disminuye el margen de error. Uno de los intereses de esta gestión ha sido simplificar las regulaciones para reducir la carga administrativa del mercado.

Por eso, después de una evaluación rigurosa de normas existentes en función de sus objetivos, se han derogado las que se encontraron obsoletas en el mercado actual. Esto es beneficioso no solo para las empresas operadoras o los agentes del mercado sino también para la misma institución. Si el OSIPTEL destina recursos a supervisar el cumplimiento de normas que no tienen un verdadero impacto en el sector, pierde la oportunidad de utilizarlos en acciones más relevantes. **Por eso, en 2018 se aprobaron los "Lineamientos de Calidad Regulatoria", siguiendo las mejores prácticas y recomendaciones de organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).** Estos lineamientos estandarizaron el esfuerzo del OSIPTEL por asegurarse de la eficiencia de sus acciones. Lennin Quiso, director de Políticas Regulatorias y Competencia, recuerda que hubo una época en que la entidad básicamente regulaba a una sola empresa (Telefónica del Perú) y un solo servicio (la telefonía fija). Pero con el tiempo las telecomunicaciones han evolucionado sin parar.

El OSIPTEL debe innovar al ritmo del sector que regula y para eso sirve mucho

La gestión de OSIPTEL se transforma



Pasa de una gestión de funciones a una gestión **basada en procesos con enfoque digital.**



La **innovación digital** es integrada como un proceso estratégico para la institución, iniciativa pionera en todo el Estado Peruano.



Se crea la **metodología OSIPTEL**, original y oportuna para la gestión de proyectos de transformación digital, cuya estructura honra el nombre de la institución.

concentrar sus esfuerzos en normas realmente necesarias. "Antes de emitir una normativa, examinamos cuál es el problema que se busca resolver, lo identificamos a partir de la evidencia que existe, y luego planteamos alternativas de solución.

En paralelo, verificamos la legalidad de la propuesta, porque algunas medidas podrían no ser viables desde lo legal. Todo esto forma parte del estudio regulatorio, que en nuestra institución recibe el nombre de Lineamientos de Calidad Regulatoria", explica Quiso.



2.2. La empatía como herramienta profesional

Uno de los propósitos que más ha perseguido la gestión 2017-2022 ha sido conseguir que la elevada calidad técnica y desempeño profesional del OSIPTEL se haga evidente en el trato directo con los usuarios. Es decir, que todo ese sacrificio y denuedo invertido por el ente regulador en la creación de normas, la promoción de competencia o la agilización de procesos desemboque en un vínculo amable y de confianza con los millones de personas que dependen a diario del servicio de las telecomunicaciones en el Perú. Además, el OSIPTEL también procura mantener la predictibilidad y rentabilidad del mercado para que sea un entorno idóneo para las empresas operadoras. El servicio de las telecomunicaciones es un triángulo: operadoras, usuarios y el regulador, que está en el centro, como un árbitro. El OSIPTEL ha desplegado el compromiso de ser un árbitro imparcial.

Si hay una habilidad blanda que ha ayudado a avanzar en el objetivo de posicionar al OSIPTEL como una institución que se preocupa y vela por los derechos de los usuarios, es la empatía. La cultura de servicio, el punto seis en el decálogo de cultu-

ra institucional, exige una verdadera comprensión de las necesidades y urgencias de los usuarios. El OSIPTEL se ha propuesto desplegar un interés genuino en resolver sus problemas. "Queremos que los usuarios sepan que atender sus consultas o reclamos no es una carga para nosotros sino una parte central de nuestra labor", señala Tatiana Piccini, directora de Atención y Protección del Usuario.

Por eso, el ente regulador realiza con constancia estudios y encuestas para conocer las necesidades más urgentes de los usuarios. Por ejemplo, un problema muy común era que la mayoría de personas no leían el contrato que les daban las operadoras antes de firmarlo. Es cierto que revisar el contrato es un deber del consumidor, pero las condiciones hacían que eso sea prácticamente imposible de cumplir. Algunos contratos superaban las diez páginas, estaban llenos de lenguaje técnico, cláusulas complejas, e información poco legible. Por eso, en el 2020 el OSIPTEL empezó a trabajar en modificar la normativa para que las empresas ofrecieran un solo modelo de contrato más corto y amigable. Mientras que en el 2017

el ente regulador contaba con 83 modelos de contratos aprobados, actualmente solo debe regir uno: el contrato corto, un documento de máximo dos páginas con información relevante y fácil de entender.

Como se analizará en los siguientes capítulos de esta publicación, el OSIPTEL ha hecho hincapié, durante los últimos años, en la importancia de que los usuarios conozcan sus derechos como consumidores y tengan las herramientas necesarias para hacerlos respetar. La institución ha creado herramientas digitales para que las personas puedan informarse de manera sencilla y tomar mejores decisiones al adquirir un servicio. También ha incentivado a las empresas a crear o reforzar sus canales virtuales para que los usuarios puedan realizar sus propios procesos, como bajas o migraciones, sin tener que hacer visitas presenciales. Estas y otras medidas le regresan el poder a los usuarios y permiten que los servicios de telecomunicaciones realmente cumplan su propósito: simplificar la vida de las personas.

Se combaten las malas prácticas

La empatía es una cualidad primordial que marca el pulso de todas las áreas del OSIPTEL. Esta gestión se ha dedicado a cultivar una mirada reflexiva sobre sus funciones: de-



En 2020, Telefónica del Perú incrementó sus tarifas de internet fijo sin la autorización del OSIPTEL. Al detectar esta infracción, el ente regulador dejó sin efecto el cambio tarifario y ordenó a la empresa la devolución del monto extra aplicado a los usuarios

trás de un objetivo estratégico, hay millones de personas que podrían beneficiarse con él. Pensar en los resultados de su esfuerzo, ha motivado a los funcionarios a aspirar por la excelencia. En ese sentido, esta gestión ha prestado especial atención a los posibles comportamientos abusivos de las empresas operadoras. Y han corregido sin titubeos las malas prácticas cuando ha sido necesario.

Un caso emblemático sucedió en el 2020 cuando los usuarios comunicaron que Telefónica del Perú había incrementado sus tarifas de internet fijo y los planes empaquetados que incluyen este servicio. Al detectar

que la empresa había incumplido el artículo 9 de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones por aplicar modificaciones contractuales sin la aprobación del OSIPTEL, el ente regulador dejó sin efecto este cambio tarifario y ordenó a la empresa la devolución del monto extra aplicado a los usuarios. El incremento realizado por Telefónica fue el mayor registrado en los últimos años: un promedio de S/13.00 por recibo, y afectó a 1.71 millones de abonados.

Además, el OSIPTEL inició un análisis detallado de la situación competitiva del mercado de internet fijo en el país. El estudio demostró que Telefónica del Perú contaba con una posición de dominio en dicho mercado: era la empresa con mayor cobertura y participación, y las personas no tenían suficientes opciones para cambiar de operadora. En ese contexto, se emitieron normas especiales para dotar a los usuarios de más información sobre los planes tarifarios vigentes y posibles incrementos a futuro, y facilitarles la realización de trámites -como la migración, baja y suspensión- a través de aplicativos web y en plazos cortos.

También se establecieron reglas especiales, específicamente en el caso de Telefónica, para que ante futuros incrementos tarifarios puedan informar con mayor anticipación tanto al OSIPTEL como a los usuarios, de forma que ellos puedan evaluar sus opciones si no desean pagar un mayor precio.

Asimismo, el OSIPTEL exigió que las operadoras implementen aplicativos informáticos (web o móvil) para poder realizar ciertos trámites esenciales. Gracias a ello, hoy los usuarios pueden migrar de plan, portar a otra empresa, dar de baja a un servicio y presentar reclamos, entre otros trámites virtuales. El aplicativo también permite el acceso y descarga de información de los contratos suscritos por el abonado y contratos asociados al equipo terminal o dispositivos adquiridos a la operadora. Así el usuario puede estar siempre al tanto de las características de su plan, promociones y beneficios. Se estima que estos aplicativos generarán un beneficio social neto de S/ 97.2 millones en 5 años, pues los usuarios evitarán incurrir en costos de desplazamiento y espera asociados a la realización de trámites presenciales, además de los ahorros por migrar a planes más económicos.

2.3. La transformación digital

Aunque su nombre nos haga pensar de inmediato en tecnología y modernidad, la transformación digital de una entidad implica mucho más que adquirir nuevas máquinas o actualizar softwares. La verdadera transformación digital es una transformación de procesos, pero para cambiar la forma en que se hacen las cosas, es indispensable cambiar primero la manera de pensar. Entonces, la transformación digital del OSIPTEL empezó con la transformación cultural que impulsó Rafael Munte al inicio de su gestión. Ese nuevo ADN en todos los funcionarios del ente regulador es la base para construir un OSIPTEL más ágil y eficiente, capaz de responder a los desafíos de la era digital.

A mediados del 2018, el OSIPTEL inició un proyecto de mediano plazo orientado a hacer realidad la Transformación Digital de sus servicios. Esto dentro del marco de la Política de Gobierno Digital, que implica el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para mejorar la prestación de servicios públicos, aumentar la competitividad y asegurar la transparencia. Lo primero que se reali-

zó fue una revisión integral de los procesos de la institución. Después de esto, se decidió priorizar los siguientes: solución de reclamos de usuarios, monitoreo y supervisión, fiscalización y sanción, y gestión documental. En el 2019, se definieron los equipos de trabajo y los lineamientos generales para empezar con esta labor urgente.

“El OSIPTEL es un árbol gigante de movimientos y etapas. Transformar un proceso es hacer un nuevo plano de ese proceso incorporando una gestión más ágil, eliminando actividades innecesarias, reduciendo tiempos e implementando tecnología. Así se construyen las soluciones digitales. Por ejemplo: cambias los cerros de expedientes por documentos digitalizados que no necesitan impresión ni conserje que los transporte de un lugar a otro. Las firmas digitales, notificaciones electrónicas, correos automatizados, todo eso son herramientas tecnológicas que nos permiten adaptarnos rápidamente a un mundo de constante cambio, con el objetivo de lograr eficiencia y un mayor valor agregado para nuestros usuarios”, explica Sergio Cifuentes, gerente general.

Un nuevo flujo de trabajo

La agilidad empieza en el pensamiento. En los últimos años, el OSIPTEL se ha esforzado por cuestionar sus procesos y eliminar costumbres atrincheradas en su práctica diaria. Los funcionarios deben ser capaces de pensar fuera de la caja, perder el temor al error, e intentar otra vez. Para eso hoy trabajan con metodologías características de la innovación como Design Thinking, Scrum, Legal Design. También se ha capacitado al personal con cursos dentro del Plan de Desarrollo de Personas en Inteligencia de negocio (business intelligence), Big Data, entre otros. Estas acciones, guiadas por los líderes de la institución, forman parte de la gestión del cambio.

Para cumplir con su plan de Gobierno Digital 2020-2022, el OSIPTEL cuenta con un Comité de Gobierno Digital: ocho funcionarios encargados de liderar y dirigir el proceso de Transformación Digital. Ellos formulan el Plan de Gobierno Digital de la entidad, evalúan el uso de las tecnologías digitales y gestionan la asignación de personal y recursos necesarios para alcanzar sus metas trazadas. Entre sus proyectos se encuentran:

- Empoderamiento del usuario: Incrementar la satisfacción de los usuarios usando servicios digitales.

- Fortalecimiento de la institución: Incrementar la eficiencia de los procesos automatizados e implementar el gobierno de datos.
- Eficiencia de la operación: Modernizar la arquitectura tecnológica de apoyo a los servicios digitales.
- Transformación cultural: Desarrollar la agilidad como valor transformacional.

La transformación digital, en especial en organismos del Estado, es un proceso que toma tiempo. Aun así, el OSIPTEL ya consiguió cosechar algunos avances concretos que benefician sobre todo a los usuarios. Ellos también son parte del mundo cambiante de las telecomunicaciones y necesitan aprender a entenderlo cada vez mejor para controlar con más precisión sus servicios. Actualmente cuentan con herramientas digitales que les ofrecen información sencilla y amigable para una mejor toma de decisiones. Entre ellas están Punku, el portal con data más completa en el Estado, Checa tu Equipo Móvil (antes Comparamóvil) y Checa tu Plan. Estas dos últimas plataformas permiten a los usuarios comparar fácilmente los servicios que ofrecen las empresas operadoras antes de elegir el que más les convenga. Además, el OSIPTEL creó un aplicativo para consultas en servicios de telecomunicaciones.

En un mismo lugar, las personas pueden aprender sobre el proceso de reclamos, consultar sobre el estado del número IMEI de su equipo, averiguar el curso de sus expedientes de apelación o queja, entre otras ventajas.

El equipo del OSIPTEL también se ha beneficiado del inicio de esta Transformación Digital. El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) trabaja ahora con firmas digitales, lo cual optimiza sus procesos. Además, para promover la innovación dentro de su equipo, el OSIPTEL ha creado CREATEL LAB, un laboratorio de innovación que utiliza para talleres de ideación y mejora de prototipos

presentados con los equipos a cargo. También desde el 2019, el ente regulador organiza una hackathon anual de las telecomunicaciones: el Hackatel. En este evento pueden participar universitarios de las ramas profesionales relacionadas al rubro. El objetivo es que propongan soluciones tecnológicas a los problemas que afrontan los usuarios. En la edición del 2020, el equipo ganador utilizó las herramientas de Inteligencia Artificial para crear un asistente de voz virtual que orienta a los usuarios en cuanto a la realización de diversos trámites. De esta manera, el OSIPTEL promueve desde un inicio un espíritu innovador entre los futuros profesionales de las telecomunicaciones.





3. USUARIOS MÁS SATISFECHOS

3.1. Una gestión centrada en los usuarios

Cuando Johan Aguilar se mudó de casa con toda su familia, jamás pensó que tendría que esperar dos meses para volver a tener internet. Uno de los propósitos de la mudanza era vivir en un espacio más cómodo para su esposa y sus tres hijas. Pero apenas se instalaron en el nuevo hogar, el plan de la familia se vio empañado por un error de su operadora. Johan había solicitado que trasladaran su servicio de una casa a otra. Hizo todos los trámites necesarios y luego esperó a que se acercara un técnico para realizar la instalación. Pero pasó una semana y nadie tocó su puerta. Quince días después, cuando llamó a la empresa operadora para dejar una queja, le dijeron que los traslados de servicios demoraban más por culpa de la pandemia. Johan empezaba a perder la paciencia. Todas las mañanas, para que sus hijas pudieran conectarse a sus clases virtuales, él y su esposa tenían que prestarles sus celulares para que al menos dos de ellas asistieran a los cursos. “Todos compartíamos los datos y la señal del internet era muy mala, se cortaba, y no solo mis hijas no podían escuchar sus clases, sino que yo tampoco podía trabajar bien”, recuerda Johan.

Luego de llamar una y otra vez a la operadora le dijeron finalmente que

no harían el traslado. Aunque solo se había mudado a tres cuadras de distancia, el asesor de la empresa operadora le aseguró que no había puntos de conexión cerca de su nueva casa. Lo peor es que luego de esa llamada llegó un recibo en donde le cobraban por el mes que no había usado el servicio. Es decir, no solo se demoraron treinta días para responderle que no harían la instalación, sino que además le quisieron cobrar más de doscientos soles. Fue entonces que Johan llamó a la operadora con otro tono de voz. “Me pidieron las disculpas del caso y me dijeron que ahora sí harían el traslado, que habían identificado un punto de conexión en la zona y que en el lapso de una semana tendría el servicio nuevamente”, comenta. Y entonces decidió esperar una vez más. Sabía que era una última oportunidad: el esfuerzo de llamar a la operadora, esperar a que lo atiendan y tener que repetir varias veces su caso, le habían generado un verdadero malestar. Ya no era solo la incomodidad de no tener internet, sino que ahora cualquier inconveniente vinculado con la empresa operadora, por más pequeño e insignificante que fuera, podía malograr todo su día.

Pasaron dos semanas más y nadie se comunicó con él. Harto e indignado,

Johan decidió tomar otras medidas. Llamó al FonoAyuda 1844 del OSIP-TEL y explicó su problema para pedir que intervinieran. “Lo primero que me sorprendió fue el trato, era totalmente diferente, se notaba que estaban realmente interesados en mi situación”, dice Johan. A partir de ese momento, todo fluyó de manera distinta. El orientador del OSIPTEL dijo que se comunicaría con la operadora para exigir dos cosas: que le instalen el servicio a la brevedad y que cancelen los dos cobros que para entonces ya había recibido. En dos meses sin internet, cable ni teléfono fijo, estaba debiendo más de quinientos soles.

Tras la rápida intervención del OSIP-TEL, le instalaron el servicio y le condonaron la deuda en poco más de una semana. Fue producto de un seguimiento constante: el orientador solía llamar a Johan cada dos o

tres días y le preguntaba cómo iba su caso, si la operadora había cumplido con lo prometido o si al menos se habían comunicado con él. Luego hacía lo mismo con la empresa. “Me asombró la dedicación del orientador del OSIPTEL en resolver mi problema. Por eso luego escribí un correo a la entidad para agradecer y felicitarlos. Porque en estos casos el usuario casi siempre se siente solo y de manos atadas, sin saber qué hacer o a quién recurrir”, apunta el padre de familia. Desde entonces no ha vuelto a tener dificultades con su servicio de internet y sus hijas estudian sin interferencias y atendiendo bien a sus clases.

Así como este caso, hay muchos más en donde el OSIPTEL se ha esforzado en priorizar las necesidades de los usuarios. Ese fue uno de los



principales objetivos que se impuso la gestión de Rafael Munte: colocar al usuario en primer lugar a través de iniciativas que impacten directamente en él. Después de todo, una de las tareas centrales del ente regulador es velar por el bienestar y la satisfacción de quienes usan los servicios de telecomunicaciones. O dicho de otro modo: generar las condiciones para que los peruanos podamos comunicarnos cada vez más y mejor, sin tantas barreras burocráticas ni abusos de las operadoras.

Un mismo equipo

Lo primero que tuvo que hacerse para mejorar la atención a los usuarios fue unificar todos los esfuerzos del OSIPTEL a favor de ellos en una sola área. Fue así que en abril del 2019, Rafael Munte le pidió a una de las colaboradoras más experimentadas de la institución, la ingeniera Tatiana Piccini, que asumiera el reto de conducir las dos gerencias de usuarios que existían en ese momento: la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y la Gerencia de Oficinas Desconcentradas. Aunque una estaba dirigida a Lima y la otra a provincias, ambas se encargaban de resguardar los derechos de quienes usan los servicios de telecomunicaciones. El problema era que cada una lo hacía por su lado, sin plantearse metas en común ni efectuar acciones coordinadas.

Para entonces, Tatiana Piccini llevaba varios años trabajando en el área de

políticas regulatorias. Su especialidad era supervisar el marco normativo, proponer y revisar regulaciones técnicas y desarrollar proyectos de redes de telecomunicaciones. Durante más de dos décadas, su labor requería vincularse más con las empresas operadoras que con los usuarios. Por eso el cambio de dirección significó para ella no solo un giro radical en el panorama de trabajo, sino principalmente una oportunidad para conocer de cerca el otro lado de la moneda, la parte que tiene que ver con lo que viven, sienten y experimentan las personas. Las telecomunicaciones se han vuelto tan importantes en nuestras vidas que ahora son un servicio de primera necesidad, un medio esencial de comunicación sin el cual se descalabra nuestra actividad social, profesional e incluso familiar. En ese sentido, Piccini supo que el modo de abordar esta área específica del trabajo demandaba mucha calidez humana, empatía y dedicación. Hoy los usuarios necesitan sentir que los escuchan, que atienden sus pedidos con verdadero interés y que sus necesidades no son una carga para las operadoras o para la entidad que los regula, sino la parte más importante de su labor.

Por eso, cuando Piccini asumió el cargo y emprendió el proceso de unir las dos gerencias de usuarios, una de sus primeras acciones fue viajar por todo el país para conocer al personal de las oficinas regionales y transmitirles su visión sobre la importancia de la vocación de servicio. En esos recorridos, se dio cuenta de

La Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) cuenta con:



23

Oficinas Regionales de Servicios en todo el país,



9

Centros de Orientación al interior del país



6

Centros de Orientación en Lima

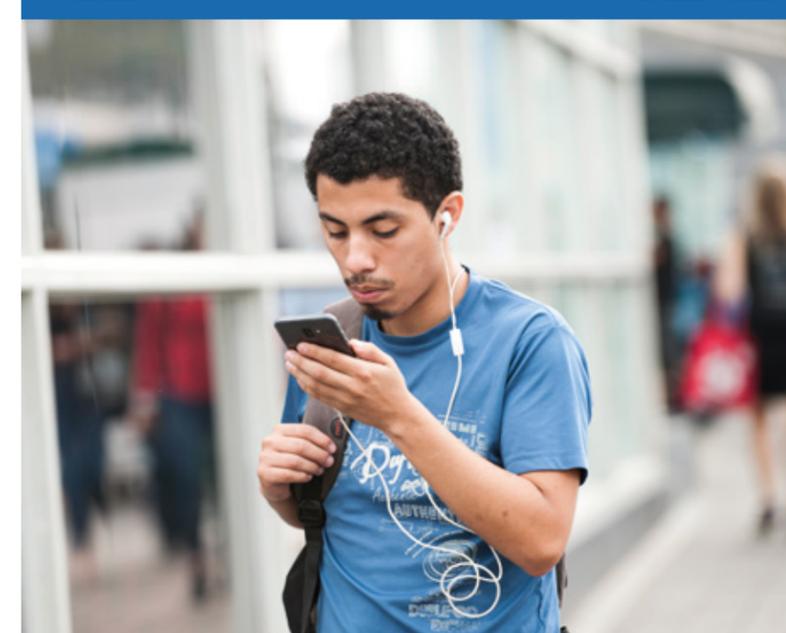
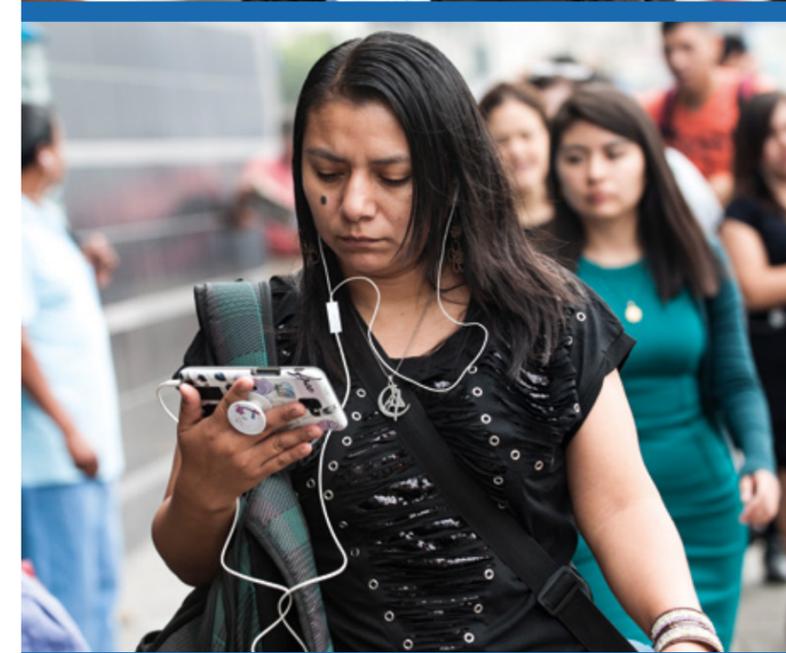


+190

Trabajadores

que era necesario reforzar y fomentar el sentido de integración entre los equipos de trabajo. "Percibí que las oficinas desconcentradas no se sentían parte de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, y era comprensible porque siempre habían trabajado por separado. Entonces mi tarea en ese momento fue conectarme con sus problemas, escuchar sus recomendaciones y hacerlos sentir parte de un mismo equipo", recuerda Piccini.

La directora viajó todos los meses hasta que llegó la pandemia y en-



tonces tuvo que cambiar los traslados presenciales por "viajes virtuales", como a ella le gusta llamarlos. Es decir, ahora cada mes se reúne virtualmente con diferentes sedes, escucha sus presentaciones y definen juntos los objetivos trimestrales. Con frecuencia, el personal elabora un video de bienvenida, luego cada trabajador se presenta y explica qué ha logrado en las últimas semanas. "Mi forma de trabajar es con metas. A cada oficina le planteo uno o varios objetivos y después les hago seguimiento mensual. Para mí es clave esa interacción con las oficinas, porque así todos los esfuerzos se integran y ellos se sienten más comprometidos con su labor", explica la ingeniera. Este diálogo constante produce la sensación de una dirección integrada que avanza de la mano de sus colaboradores.

Cuando todos los miembros de un equipo están alineados bajo una serie de principios e ideas claras, los resultados no tardan en manifestarse. Luego de cinco años de gestión del presidente Rafael Munte y más de dos años desde que Tatiana Piccini asumió el área de usuarios, las iniciativas del OSIPTEL han logrado un impacto significativo en miles de personas en todo el Perú. Para demostrarlo están las cifras y las estadísticas, pero también los reconocimientos de los usuarios agra-

decidos. Como por ejemplo Luisa Cantelli, desde Lima Sur, para quien "es un consuelo saber que tenemos profesionales muy cumplidores de su deber. Ojalá hubiera alguna forma más tangible de agradecimiento". O Marylita Poma, quien desea que su experiencia positiva con el OSIPTEL "sea también la de muchos otros ciudadanos y ciudadanas que necesitan de su orientación, solidaridad y gestión". O incluso Crisólogo Cáceres, el presidente de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC), quien señala que "OSIPTEL encabeza de lejos el ranking de los reguladores en el país, porque es la entidad que más se preocupa de los usuarios. Esto se ha notado mucho más en los últimos años por su gran esfuerzo en proponer y emitir normas y desarrollar iniciativas que favorecen a todos".

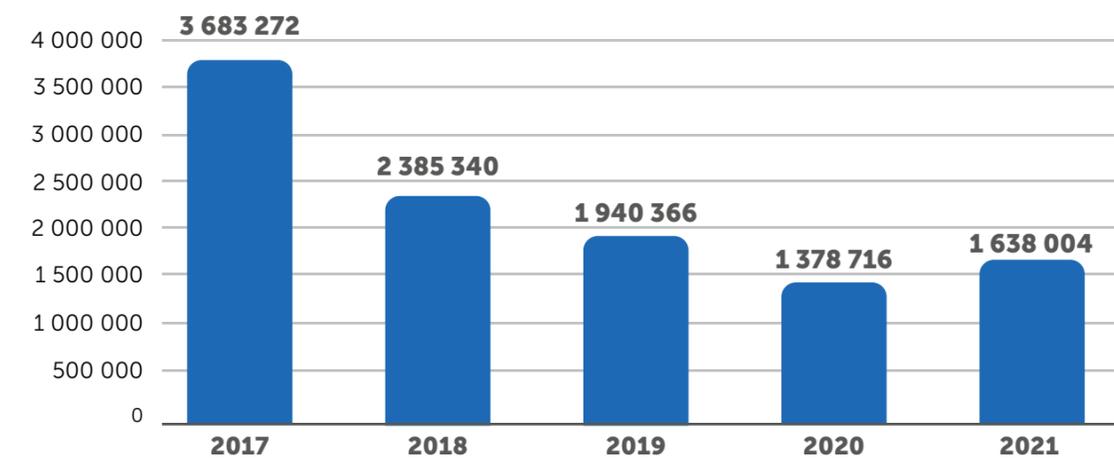
Por otro lado, el ente regulador tomó la decisión de atender el pasivo de expedientes de apelaciones y quejas sin resolver. Así, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) logró que los 236 mil expedientes acumulados y pendientes de atención a finales de 2018 se redujera a menos de 5500 a finales de 2020. Resulta claro que esta gestión ha demostrado un interés real en acercar la entidad a la gente a través de medidas muy

específicas, como ayudarlos a gestionar sus reclamos ante las operadoras y resolver directamente cualquier conflicto, capacitar a distintos grupos de usuarios sobre cómo defender sus derechos, implementar diversos canales de atención y orientación como programas radiales, podcasts o envíos de SMS para orientar de forma sencilla y didáctica sobre ciertos procedimientos que pueden resultar engorrosos o complicados.

"Queremos que las personas sientan que somos guardianes de sus inte-

reses y necesidades", explica Tatiana Piccini. Dejar de lado esa distancia con la que muchos suelen ver a los reguladores y consolidar un vínculo que, conforme avanza la tecnología y la conectividad, requiere mayor confianza, cercanía y unidad. En un sector tan relacionado con la vida diaria de las personas y al mismo tiempo tan técnico en sus especificaciones, es preciso un intermediario que establezca las condiciones necesarias para que los usuarios puedan usar los servicios de la manera más justa y beneficiosa posible. Ese es el desafío diario del OSIPTEL.

Evolución de la cantidad de reclamos a empresas operadoras



Fuente: PUNKU - OSIPTEL

3.2. El poder está en los usuarios

A menudo los usuarios se enfrentan al problema de tener que lidiar con el lenguaje técnico de las empresas operadoras. Para muchos sigue siendo una incógnita qué significa Mbps, cuál es la diferencia entre 3G y 4G, o qué cosa son los datos de transmisión. Aunque a diario utilizamos estas herramientas en los equipos móviles, todavía existe una gran falta de información sobre su funcionamiento en nuestros servicios de telecomunicaciones. Se ha vuelto común que cada vez que un usuario dialoga con el asesor de una operadora, se sienta abrumado por la cantidad de términos o conceptos especializados que le brindan. La brecha en el conocimiento técnico no solo origina que dicho

abonado no comprenda del todo el servicio que contrata y utiliza, sino que además a veces las operadoras suelen sacar provecho de esta desventaja. Sin entender el detalle de lo que le dicen, el ciudadano opta por aceptar las condiciones que le proponen o simplemente elige guardar silencio. Así, el desconocimiento se convierte en una barrera para ejercer abiertamente nuestros derechos.

El OSIPTEL se propuso entonces cambiar esa dinámica entre usuario y proveedor desde su primera interacción. El área encargada del ente regulador de investigar cuáles son los principales obstáculos o peligros a los que se enfrentan

Contratos cortos



El contrato corto tiene un máximo de **2 PÁGINAS** y un lenguaje más sencillo y amigable.



Sólo en diciembre del 2021, el **99,9%** de contrataciones de las operadoras se efectuó con este nuevo modelo.

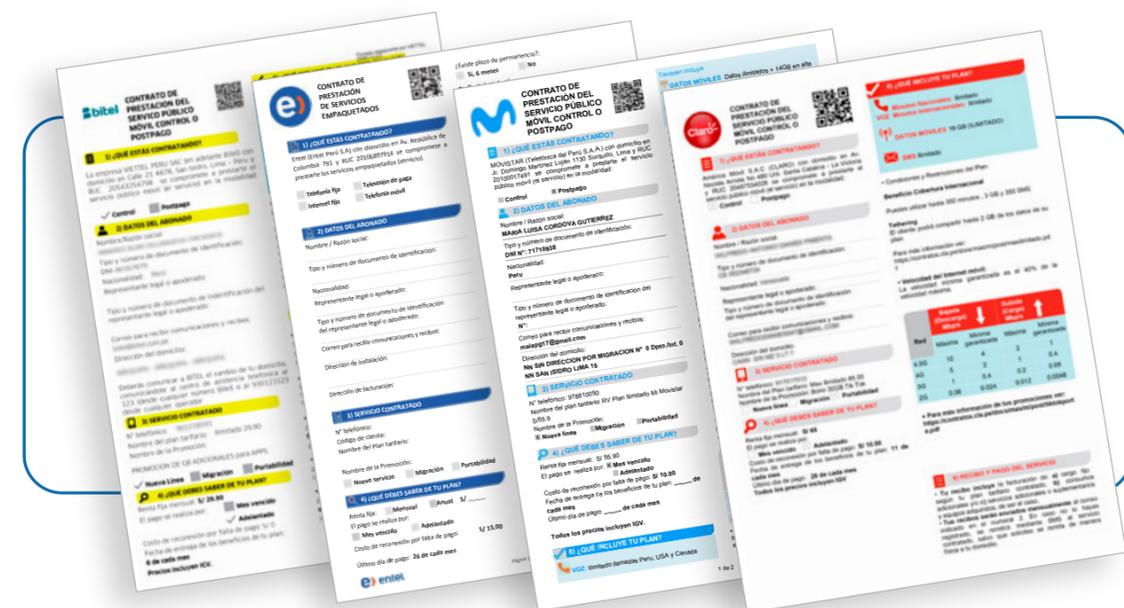


De abril a diciembre del 2021, se emitieron más de **20,3 MILLONES** de contratos cortos.

los usuarios, detectó un problema recurrente: al momento de adquirir un servicio, las operadoras solían ofrecer contratos muy largos y técnicos que pocas personas realmente comprendían. Ante la idea de tomarse mucho tiempo revisando los papeles, era muy común que la mayoría firmara sin leer. Además, se identificó que cada empresa empleaba un modelo distinto de contrato y con una extensión que podía variar entre las cinco y las trece páginas. En la mayoría de casos, el contrato no permitía comparar los beneficios con otras promociones, ni tampoco distinguir con claridad las condiciones de contratación. Por supuesto, esto producía una desigualdad de información entre la empresa y el usuario, y originaba que se registren una serie de reclamos por veracidad de información o incumplimiento de condiciones contractuales.

Al identificar este problema, el OSIPTEL estableció la obligación a las operadoras de implementar el **con-**

trato corto por servicio. La entidad reguladora se encargó de elaborar el prototipo para los servicios de telefonía móvil (prepago y postpago), telefonía fija, Internet fijo y móvil, así como televisión de paga, sea que se brinden de forma individual o empaquetada. Y desde abril del 2021, las operadoras han empezado a utilizarlo adecuando el modelo a cada plan tarifario de cada servicio que ofrecen. **El contrato corto tiene un máximo de dos hojas y está escrito con un lenguaje mucho más sencillo y amigable para que el usuario pueda comprender mejor las condiciones del servicio.** Además, incluye información sobre el plan tarifario según la cantidad de minutos, los datos (MB o GB), los mensajes de texto y la velocidad del Internet. También se especifican detalles sobre el recibo, el pago, la baja del servicio y las posibles modificaciones del contrato. Como elemento adicional, cada documento cuenta con una cartilla informativa



en donde se enumeran y explican los principales derechos de los usuarios.

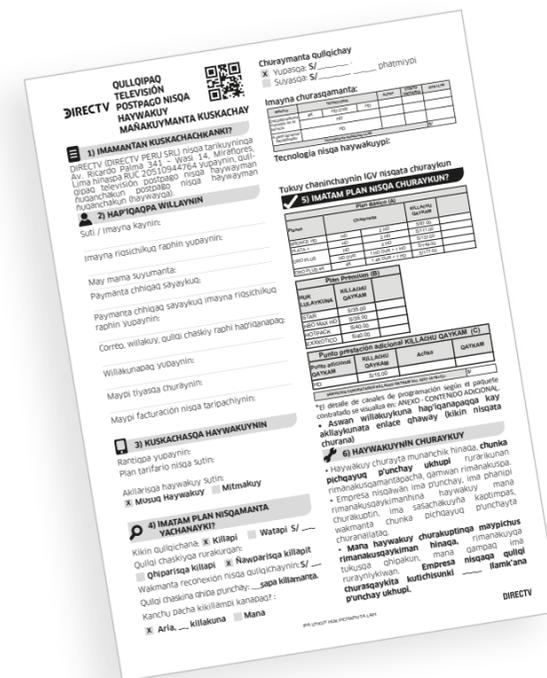
Como uno de los propósitos de la entidad es poder llegar a toda la población, se dispuso que estos contratos también tengan una versión en quechua, aimara, ashaninka y shipibo-konibo. Con esta iniciativa sin precedentes en el sector, OSIPTEL estima tener un impacto en la población de once regiones del país en donde predominan las lenguas originarias. De hecho, desde su implementación hasta diciembre del 2021, ya se han emitido más de 20,3 millones de contratos cortos y de ellos, **casi un millar en quechua.** Se proyecta que con el transcurso de los meses este número vaya creciendo hasta cubrir todas las contrataciones.

El trabajo de síntesis y el esfuerzo por la claridad que se revela en los contratos cortos tienen como única meta que los ciudadanos conozcan y entiendan bien los términos en que adquieren un servicio. El momento de la contratación suele ser el origen de muchos conflictos que se producen después, y que el usuario solo comprende cuando ya se ha presentado el problema. Por eso, para la directora Tatiana Piccini, haber podido implementar esta medida es uno de los logros más tangibles y con mayor impacto en las personas, que

no solo alivia el estrés de tener que comprender un contrato con términos jurídicos, sino que además previene posibles desencuentros entre el usuario y la operadora.

Información al alcance

Durante el 2019 y 2020, el OSIPTEL implementó una serie de herramientas digitales con el objetivo de que los usuarios puedan acceder a la mayor información posible sobre el sector de las telecomunicaciones. Una de ellas es **Checa tu Plan** (antes Com-



Contrato corto en quechua

paratel), que contiene los datos tarifarios de 4 operadores móviles, 22 proveedores de internet y 11 operadores de TV paga. Esta herramienta contrasta las tarifas, los datos con que los usuarios pueden elegir el plan de consumo y la velocidad de conexión a través de calculadoras virtuales para ver qué le conviene (pueden ser planes solos o empaquetados, como los dúos o los tríos).

“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”, señala el presidente ejecutivo Rafael Munte.

La plataforma ha sido tan exitosa que en mayo del 2021 recibió un premio de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), en la categoría de “Acceso a la Información y el Conocimiento”. En esta competencia se enfrentó a más de veinte proyectos de diversas partes del mundo, como Estados Unidos, México, Finlandia, Emiratos Árabes, entre otros. Luego de superar las cinco etapas preliminares, obtuvo más de un millón de votos del público de manera online y, en la última fase, el jurado lo eligió como el proyecto ganador en su categoría. “Sus características y versatilidad lo hacen altamente replicable en otros mercados, pues su

utilidad y beneficios alcanzan a un amplio público. Solo en el Perú ya ha sido consultado más de tres millones de veces por más de un millón de usuarios desde su lanzamiento, en febrero del 2020”, remarcó Munte. Además, cabe resaltar que para abril del 2021, siete de cada diez consultas se concentraron en el servicio de telefonía móvil, uno de los más solicitados en el sector.

Se trata de un premio muy importante, pues lo organiza la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), organismo especializado de las Naciones Unidas. Sobresalir en esta competencia no solo es meritorio por el prestigio del certamen, sino también por el amplio espectro de participantes: los proyectos pueden provenir desde los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil, la academia o las organizaciones internacionales. Además, el propósito final es que el ganador tenga los requisitos necesarios para contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Otra herramienta digital que ha lanzado el ente regulador es **Checa tu Equipo Móvil** (ex Comparamóvil), un portal que permite comparar entre marcas y modelos de celulares que ofrecen las empresas operadoras y diversos comercios. Por ejemplo, si un usuario necesita comprar un teléfono móvil y quiere rastrear el panorama de equipos que existen en el mercado, puede ingresar a esta platafor-

Portabilidad numérica



Desde 2014 hasta 2021, se efectuaron más de 32 millones de portaciones.



Mayo 2019: en solo un mes casi 1 millón de líneas móviles cambiaron de operador.



Este procedimiento ha ayudado a equilibrar la competencia entre las empresas operadoras.

ma y, en cuestión de minutos, comparar los precios de cada uno en función de sus distintos planes. Así, podrá migrar de plan o portar una línea eligiendo la opción que más le convenga. Todos los meses, **Checa tu Equipo Móvil** actualiza el menú de ofertas que brindan las cuatro operadoras, como también las que se encuentran en las tiendas de retail (Saga Falabella, Ripley, Hiraoka, etc.) y los sitios online (como Linio y Lumingo).

Una forma muy directa de llegar a los usuarios es a través de los aplicativos. **Por eso, en noviembre del 2020, el OSIPTEL lanzó una app en donde se pueden encontrar todas las herramientas digitales que ha desarrollado el ente regulador.** Por ejemplo, allí están reunidas las plataformas Checa tu Plan y Checa tu Equipo Móvil para

que el usuario pueda comparar tarifas y equipos desde su propio celular. Además, en la opción "Expedientes" puede consultar sobre el estado de alguna apelación o queja que ha realizado en el TRASU (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios). O si desea saber si su teléfono está registrado como robado, perdido o recuperado puede ingresar a **Checa tu IMEI** (una de las herramientas más requeridas del OSIPTEL), colocar su código IMEI (el número de 15 dígitos que identifica a los equipos móviles a nivel mundial) y comprobar el estado real de su dispositivo. También puede ingresar al botón "Guía de información" para saber exactamente cómo presentar un reclamo o a la plataforma Punku para encontrar cualquier dato estadístico sobre el sector de las telecomunicaciones.

Mención aparte merece la opción **Checa tu Señal** la cual permite que los usuarios puedan conocer el nivel de cobertura que las operadoras ofrecen en las distintas localidades del país. Esto resulta muy útil para quienes desean contratar un servicio móvil y necesitan saber qué operadora tiene mejor señal en su zona. Pero al mismo tiempo también sirve para registrar casos de interrupciones y problemas de cobertura. Una prueba de ello es que, entre noviembre y mayo del 2021, se reportaron más de 1551 casos de interrupción y cobertura a través del aplicativo, lo cual impulsó que

se iniciara un proceso de supervisión y resolución de la falla de una manera más rápida y eficiente. "Esta herramienta ha demostrado ser un recurso valioso para el usuario que tiene problemas de cobertura o interrupción no solo del servicio móvil, sino también de internet fijo, telefonía fija y televisión de paga, ya que puede reportarlo directamente al OSIPTEL", señaló Luis Pacheco, director de Fiscalización e Instrucción.

De esta manera, el aplicativo promueve una interacción constante entre los usuarios y la institución con la finalidad de garantizar un servicio ininterrumpido y de buena calidad, uno de los derechos innegociables de los ciudadanos. En esta misma línea, y en su búsqueda por facilitar la atención a los problemas de los usuarios y abonados, el ente regulador viene implementando **Checa tu Caso** un sistema de gestión de usuarios en donde se podrá registrar directamente cualquier problema con respecto a los servicios de telecomunicaciones. En una primera etapa, se han identificado un conjunto de problemas, los que pueden ser ampliados o modificados según la recurrencia y necesidad que se detecten.

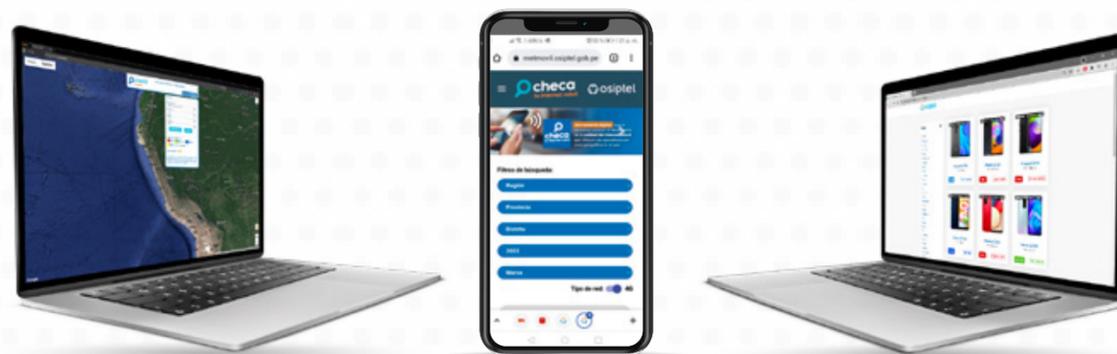
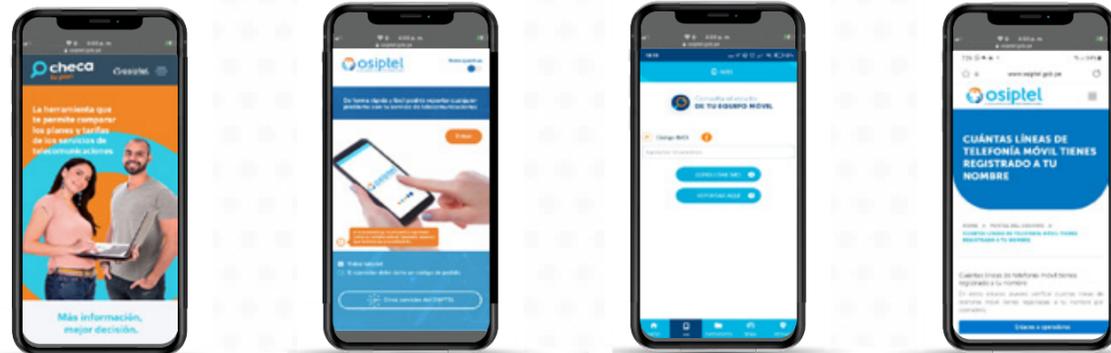
Es importante enfatizar que es "la empresa operadora la que brinda el servicio de telecomunicaciones a los usuarios", por lo que su actuación es en primera línea. En ese sentido, **Checa tu Caso** está orientado a gestionar los

casos de aquellas personas que, a pesar de haberse contactado o acercado a su empresa operadora para reportar algún problema con su servicio, no encuentran solución al mismo, viéndose en la necesidad de recurrir a los diversos canales de atención del ente regulador para lograr una respuesta más efectiva. Ante estos inconvenientes, el OSIPTEL ha diseñado esta herramienta digital que permitirá facilitar y gestionar los casos de los usuarios. El mecanismo es muy sencillo: el usuario podrá acceder a él a través de la web o del aplicativo móvil del OSIPTEL. Una vez que reporte el problema en la plataforma, la operadora tendrá un plazo determinado para resolverlo. Recibida la respuesta, el usuario puede calificar la atención recibida de la empresa. En caso no lo haga o el usuario no esté conforme con la respuesta recibida, podrá generar un reclamo formal en el sistema, el cual deberá ser atendido por la empresa conforme al Reglamento de Reclamos.

Y finalmente, en el marco de su política de datos abiertos, el OSIPTEL lanzó en diciembre de 2021 el **Portal de Información de Usuarios**, una herramienta virtual de consulta para el análisis ciudadano que permite conocer y comparar el desempeño de las empresas operadoras respecto a la atención de reclamos, quejas, averías, entre otros procedimientos, en los servicios de

HERRAMIENTAS DIGITALES AL SERVICIO DE LOS USUARIOS

Entre el 2019 y 2021, el OSIPTEL implementó y actualizó una serie de herramientas digitales con el objetivo de que los usuarios puedan acceder a la mayor información posible sobre la prestación de sus servicios de telecomunicaciones.



APP OSIPTEL DISPONIBLE PARA TODOS LOS USUARIOS EN ANDROID Y IOS.

APLICATIVO
MÓVIL OSIPTEL



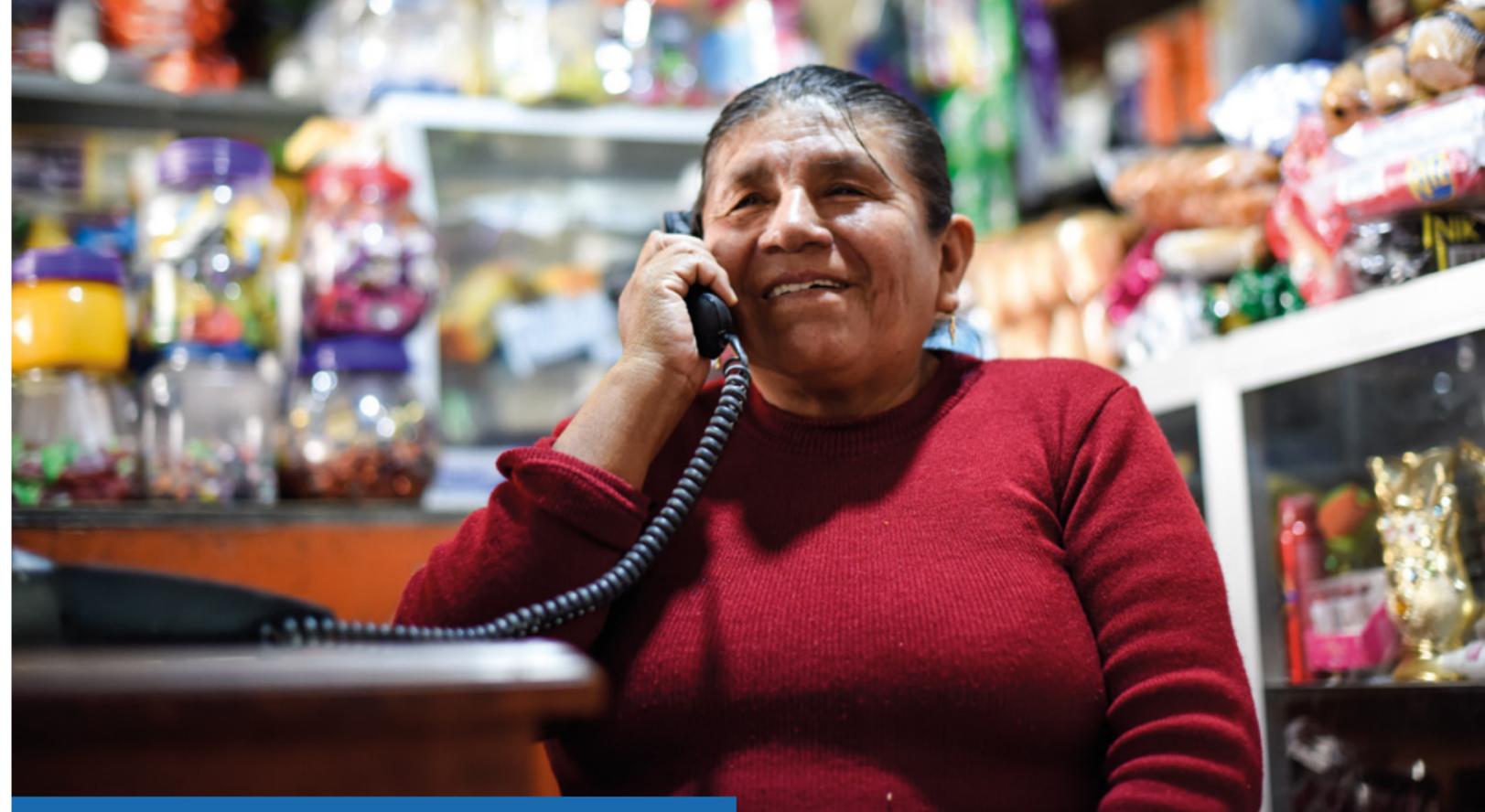
telefonía fija y móvil, televisión por cable e internet. También se enfoca en las acciones de atención, orientación y protección al usuario ejecutadas por el OSIPTEL. Esta plataforma digital, que se encuentra disponible en la página web del regulador, sistematiza información, actualizada de forma trimestral (principalmente) de diversos indicadores, y la presenta de manera dinámica y flexible a través de gráficos, mapas y tablas.

Trámites más eficaces

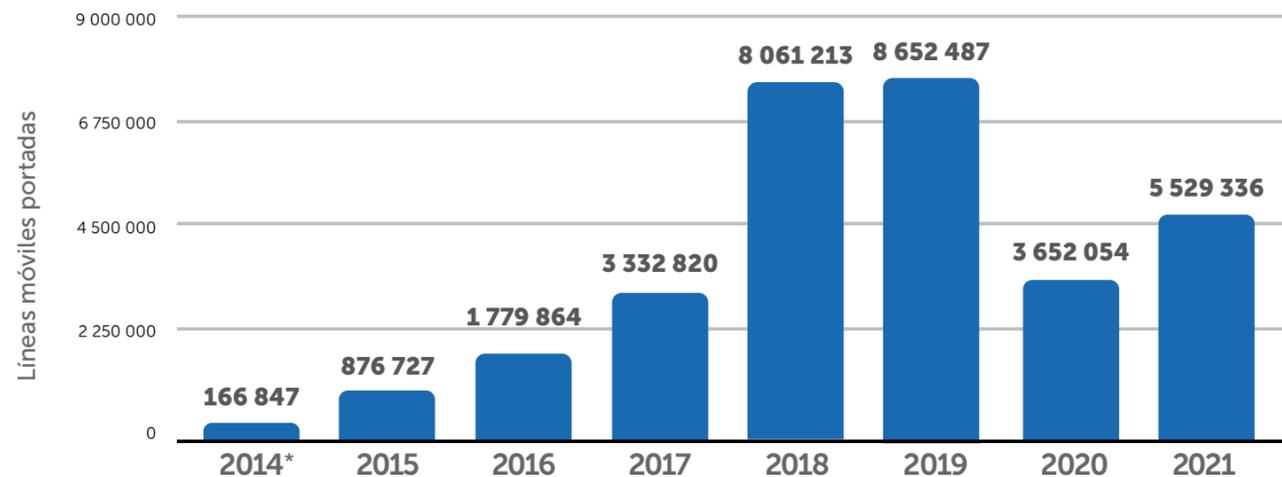
Hasta hace unos años, cuando un ciudadano quería cambiar de operadora, se veía obligado a perder su número de teléfono. Lo mismo ocurría cuando

era víctima de un robo o se le extrañaba el equipo móvil. Esto constituía un problema no solo por la pérdida del número (en ese entonces era inusual que una persona conservara su mismo número por largos años), sino que además significaba un modo de atar a los usuarios a un servicio que ya no querían. Pero desde el 2014, con la implementación de la portabilidad numérica en la telefonía fija y la mejora en el procedimiento de portabilidad de la telefonía móvil, esta situación empezó a cambiar.

La **portabilidad numérica** es el derecho que tenemos los ciudadanos a mantener nuestro número telefó-



Evolución de líneas móviles portadas desde el 2014 al 2021



Fuente: PUNKU - OSIPTEL

*La información del 2014 corresponde a los meses de julio a diciembre.

nico a pesar de cambiar de operadora. Esta medida no solo beneficia al usuario de manera personal, sino que al mismo tiempo contribuye a promover la competencia entre las empresas de servicios móviles y fijos. Al existir la posibilidad de pasar a otra operadora sin ninguna forma de atadura, las empresas deben esforzarse por retener a sus clientes mediante promociones, tarifas y estrategias más atractivas y originales.

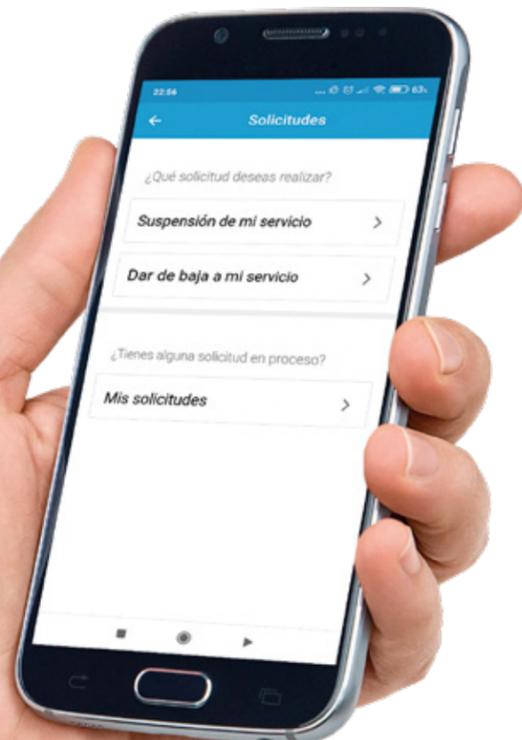
Pero para alcanzar este propósito, no solo basta con implementar la norma: también es necesario hacer modificaciones a la misma para asegurarse de que se cumpla de la manera más acertada. Es por eso que en los últimos cinco años el OSIPTEL ha

realizado una serie de ajustes normativos y ha logrado, por ejemplo, que las portaciones móviles se realicen en un solo día y que, durante el proceso, la línea del usuario no se interrumpa por más de tres horas. Los resultados de la medida han sido notables: desde julio del 2014 hasta el 2021, se han efectuado más de 32 millones de portaciones.

Sin duda, la portabilidad numérica es uno de los factores que han propiciado una competencia más intensa entre las empresas operadoras. El constante traspaso de usuarios de una a otra ha generado que la brecha en participación se reduzca entre ellas. En la actualidad, existe mayor interés en optimizar sus ofertas y su calidad de

atención tanto para fidelizar la permanencia de sus abonados como para captar a nuevos clientes.

En paralelo a la portabilidad numérica, el OSIPTEL ha llevado a cabo otras medidas para que los usuarios puedan manifestar su poder de decisión en cualquier momento, sin ningún tipo de condicionamientos o explicaciones. **Una de esas medidas fue la exigencia para que las empresas operadoras implementen un aplicativo web y móvil** que facilite a los usuarios contar con información



personalizada sobre sus servicios y la gestión de trámites digitales. Con ello, los usuarios tenían 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, solicitar el cambio de número y domicilio, y solicitar facturación detallada, principalmente. Además, con el aplicativo se podía acceder y descargar información de los contratos de servicios suscritos y de los contratos asociados al equipo terminal o dispositivos adquiridos a la operadora. Sin duda, una medida pensada en generar ahorro de tiempo para los usuarios. Todo al alcance de un clic.

En el caso de Movistar, al ser declarado como proveedor importante en la prestación del servicio de internet fijo, se han promovido mejoras en los **trámites de migración, suspensión temporal y cancelación del servicio**.

Hoy en el caso de internet fijo y los servicios empaquetados que lo incluyan, un usuario puede cambiar su plan e incluso su modalidad (de postpago a prepago y viceversa) de manera gratuita, hasta en un solo día y a través de cualquier canal de la operadora. Y si la migración

no cumple con las expectativas, puede volver a su plan original dentro de los primeros 40 días hábiles. La empresa está obligada a hacer este trámite aun así el plan haya dejado de comercializarse en el mercado. Ahora los usuarios gozan de completa libertad para elegir, cambiar o volver al servicio que más les conviene según sus necesidades.

De igual manera, también tienen la posibilidad de suspender temporalmente cualquiera de sus servicios (ya sea internet, cable, telefonía fija o móvil) por un mínimo de 15 días hasta un máximo de dos meses en un año. Durante ese tiempo la operadora no puede hacer ningún cobro. Y si quieren dar de baja su línea, lo pueden hacer sin brindar ninguna explicación a la empresa. Solo basta con manifestar su deseo de retirarse. La cancelación se ejecuta de forma automática tras cinco días hábiles desde la fecha de la solicitud, a excepción de Movistar que es en el plazo de un día. En otras palabras, entre la portabilidad numérica, la migración de plan tarifario, la suspensión temporal y la cancelación del servicio, los usuarios cuentan con toda la facilidad de elegir la opción que más los beneficie sin sentirse atados ni condicionar su decisión.

Conoce tus derechos

“Educar al usuario es una parte muy importante de nuestro trabajo. Nos parece crucial que las personas conozcan sus derechos para que sepan qué hacer ante cualquier eventualidad y tengan mejores recursos para defenderse”, señala la directora Tatiana Piccini. Con este objetivo bajo la mira, el ente regulador lanzó el **decálogo “Usuarios con poder”**, una lista de diez derechos fundamentales que todos los usuarios poseen y deben conocer. Algunos de ellos son: “Elegir libremente el servicio, plan o promoción que más te conviene”, “contar con un servicio ininterrumpido y de calidad”, “recibir información clara, detallada y actualizada”, “dar de baja a tu servicio sin condicionamiento ni explicaciones”, entre otros.

Este decálogo se ha difundido también en lenguas andinas y amazónicas con el fin de que toda la población pueda conocer sus derechos y defenderlos. Porque para el OSIPTEL, su función como regulador significa, entre otras cosas, brindar a los usuarios todos los recursos necesarios para que ellos asuman el poder de sus derechos. Es por eso que la entidad se concentra permanentemente en abrir diversos canales de comunicación para que sus mensajes lleguen de la forma más directa y cercana a las personas.

Decálogo de los Usuarios con PODER

1 Tienes derecho a **ELEGIR EL SERVICIO, PLAN O PROMOCIÓN** que más te conviene.

2 Tienes derecho a **RECIBIR EL CONTRATO DE SERVICIO.**

3 Tienes derecho a **CONTAR CON UN SERVICIO ININTERRUMPIDO** y de calidad.

4 Tienes derecho a **PRESENTAR UN RECLAMO.**
¡Recuerda solicitar tu código de reclamo!

5 Tienes derecho a **RECIBIR INFORMACIÓN CLARA,** detallada y actualizada.

6 Tienes derecho a **RECIBIR MENSUALMENTE EN TU CORREO ELECTRÓNICO TU RECIBO DE PAGO** detallado.
¡Paga a tiempo tu recibo, así evitarás el corte o suspensión de tu servicio!

7 Tienes derecho a **MANTENER TU NÚMERO, ASÍ CAMBIAS DE OPERADORA.**
¡El trámite es fácil, rápido y 100% gratuito!

8 Tienes derecho a **DAR DE BAJA TU SERVICIO SIN CONDICIONAMIENTO** ni explicaciones.
¡Exige tu constancia o código correspondiente!

9 Tienes derecho a **BLOQUEAR TU EQUIPO Y SUSPENDER TU SERVICIO** por pérdida o robo.
¡Repórtalo de inmediato a tu operador!

10 Tienes derecho a **SUSPENDER TEMPORALMENTE TU SERVICIO.** Desde 15 días hasta por 2 meses en un año.
¡Durante ese periodo, no deben cobrarte por el servicio!

En agosto de 2020, la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) impulsó el lanzamiento del programa radial “Línea directa con OSIPTEL”, el cual se emite en 23 regiones del país, abarcando también a comunidades quechuahablantes en donde la transmisión se realiza en su idioma original. El programa funciona como un medio de orientación para resolver las dudas más recurrentes que aquejan a los usuarios. Como, por ejemplo, cuál es la diferencia entre migración y portabilidad, qué pasos se deben seguir para formular un reclamo, o cómo saber qué plan tarifario me conviene más.

Durante el primer semestre del 2021, se han llevado a cabo 184 programas a nivel nacional, beneficiando a cerca de medio millón de ciudadanos en todo el país. Además, Línea Directa también se transmite en vivo a través de las redes sociales en un espacio en el que ninguna pregunta se queda sin responder.

Otro canal de comunicación muy importante es el **podcast Habla OSIPTEL**, un espacio que cumple una función similar al programa radial, pero con un formato distinto, más corto y ligero, en el que se responde a una pregunta específica a través de una pequeña escenificación. “¡Me cobraron de más! ¿Qué hago?”, “¿Cómo saber si mi ope-

radora tiene señal en la ciudad donde viajaré?”, “¿Por qué está tan lento el internet en mi casa?”, son algunas de las interrogantes que se abordan.

En el esfuerzo por acercarse cada vez más a los usuarios, el OSIPTEL también envía mensajes de texto (SMS) todos los meses a los clientes de líneas móviles, y ahora tiene una cuenta en TikTok en donde publica videos breves para interactuar con los jóvenes de entre 16 y 35 años. El OSIPTEL es el primer regulador del país en ingresar a esta red social. Como queda claro, el ente regulador se esfuerza por cubrir una serie de plataformas, formatos y canales con la única finalidad de ofrecer información útil y detallada, y así seguir fortaleciendo el empoderamiento de los usuarios.

Sin embargo, no hay nada más eficaz que transmitir la información de manera directa, cara a cara, y sin intermediarios. Es lo que la DAPU realiza continuamente a través de distintas actividades, como los talleres a nivel regional con el **Consejo de Usuarios**, órgano consultivo que le permite amplificar sus mensajes a grupos organizados como las asociaciones de usuarios, organismos no gubernamentales (ONG), asociaciones de pequeños y medianos empresarios industriales (Apemipe) y las cámaras de comercio. También a través de actividades de capacitación.

Peruanos conectados con tarifas accesibles



+17 mil millones ahorraron los usuarios gracias a la reducción de tarifas entre el 2016 y 2021.



76.2% de los hogares peruanos tuvo acceso a internet fijo o móvil el 2019, casi cuatro veces más conexiones que el 2012.

Por ejemplo, en las reuniones que organizan una vez al mes con las **asociaciones de usuarios**. “Para nosotros estos encuentros son inamovibles y se han convertido con el tiempo en un hábito muy saludable y provechoso”, comenta Tatiana Piccini. En ellos, el equipo del OSIPTEL se encarga de comunicar, exponer y compartir con las asociaciones las normas que han decretado, las iniciativas que han emprendido por los usuarios y las medidas que proyectan hacia adelante. Pero estas reuniones también son espacios para oír sugerencias e intercambiar ideas entre ambas partes. “Es un diálogo abierto: muchas de nuestras recomendaciones luego se han visto reflejadas en sus normas e iniciativas”, explica Crisologo Cáceres, presidente de ASPEC. Para el ente regulador, escuchar a los usuarios no es una

tarea más, o una acción por compromiso, sino un empeño genuino por forjar un trabajo conjunto que realmente exprese sus intereses y necesidades.

Por eso, en los últimos años, también se ha preocupado por hacer **capacitaciones, charlas y talleres a distintos grupos de usuarios**, como personas con discapacidad o de muy bajos recursos. Y durante la pandemia, para no desatender a la población con discapacidad auditiva, se implementó el **servicio de videollamada con intérprete en lenguaje de señas**, dado que la emergencia sanitaria impedía las atenciones presenciales.

Aunque podría pensarse que solo se promueven capacitaciones a los usuarios, es necesario mencionar que la DAPU también **capacita al personal de las empresas operadoras**, principalmente a los asesores de venta y de los centros de atención. ¿Pero por qué tendría que hacer esto si la misma empresa se encarga de instruirlos? En sus inspecciones periódicas, el OSIPTEL descubrió que no todo el personal está debidamente capacitado, ya que muchas veces presentan vacíos conceptuales o confunden términos básicos sobre los servicios que ofrecen.

De esta manera, la DAPU empezó a realizar **pruebas para medir su nivel de conocimiento** y, según los resultados que obtenían, llevar a cabo actividades

de capacitación en ciertos centros de atención para complementar la instrucción a los asesores.

Operadoras a prueba

Una de las acciones que tuvo un impacto tangible en la calidad de atención de las operadoras fueron las **visitas inopinadas**. En junio de 2019, el ente regulador puso en marcha su Programa de Visitas Inopinadas para reunir información sobre cómo las operadoras atienden a sus clientes y qué tan satisfechos están ellos con el trato que reciben en los centros de atención. También era una oportunidad para detectar las fallas y corregirlas en el mismo instante delante del usuario y el asesor. El factor sorpresa ejercía una influencia determinante: no había tiempo de ensayar ni de maquillar el modo de ofrecer la información o la calidez con la que se dirigían a sus abonados. Esto permitía que el personal del OSIPTEL se convirtiera en testigo real de la experiencia del usuario.

Entre junio y diciembre de 2019, se realizaron 330 visitas inopinadas a las operadoras Movistar, Claro, Entel y Bitel de todas las regiones del país. Asimismo, se entrevistó a 8 303 usuarios que se encontraban en los locales por algún problema o consulta vinculados a su servicio de telefonía móvil o fija, internet o televisión de paga. La entidad reguladora había proyectado alcanzar las mil visitas a

nivel nacional durante todo el 2020, pero entonces cayó la pandemia y sus actividades de inspección tuvieron que cambiar abruptamente. Desde ese momento, las visitas presenciales se transformaron en revisión de los audios de atención. Actualmente, la DAPU viene realizando el monitoreo a las atenciones telefónicas que registran las operadoras ante cualquier tipo de trámite o consulta de los usuarios. Así, se han identificado una serie de errores y problemas al momento de recibir una queja, solucionar un inconveniente en el servicio o brindar información clara sobre promociones y planes tarifarios. Esto demuestra que resulta muy importante hacer seguimiento a todos los canales de atención de las empresas operadoras. Asimismo, como las redes sociales se han convertido en fuentes de información de los problemas de los usuarios, la DAPU también monitorea la atención de las operadoras en esas plataformas.

En la era del distanciamiento social, las atenciones telefónicas se volvieron el canal más directo entre el abonado y las operadoras. En algunas ocasiones, el personal del OSIPTEL que brinda orientación ha ayudado a los usuarios a realizar sus trámites con las operadoras a través de llamadas tripartitas. Primero, se le consulta al usuario si así lo desea y cómo prefiere que se desarrolle la intervención del orientador. En algunos casos, él permanece en silencio durante toda la llamada, registrando la interac-

ción entre ambos interlocutores, pero en otros casos interviene por el ciudadano si percibe que se están vulnerando sus derechos. Esta participación le confiere una sensación de respaldo y seguridad en un contexto en el que, muchas veces, no sabe cómo defender sus intereses. Y así, una vez más, se empodera al usuario con el instrumento de la orientación y el acompañamiento en su gestión.

El bienestar de los usuarios como propósito

La labor del OSIPTEL se puede medir de muchas maneras, pero sin duda el impacto que más agradece el usuario es el de la reducción de tarifas. En los últimos años, el desempeño del ente regulador ha logrado que los peruanos ahorren en sus servicios de telecomunicaciones a un nivel sin precedentes. Solo basta con señalar que, **entre 2016 y 2021, hubo un ahorro de más de 17 mil millones de soles para los usuarios debido a las medidas de reducción tarifaria que se dieron en este periodo.** Uno de los motivos fue el impresionante **descenso de hasta 94.79% de la tarifa por megabyte del internet móvil.** Y si solo nos referimos a los últimos seis años, la **tarifa por megabits por segundo (Mbps) del internet fijo se redujo en 95.39%**, al pasar de S/ 24,45 en el cuarto trimestre de 2015 a S/ 1,13 en similar periodo de 2021.

Otro impacto directo en la vida de los peruanos es el mayor acceso a internet, fijo o móvil, que se ha dado en los últimos años. **De 2012 a 2019, la conectividad aumentó de un 19.8% a un 76.2% en los hogares del país.** Además, el tráfico de internet móvil se multiplicó 169 veces en los últimos seis años. Y en cuanto al acceso a este mismo servicio en las zonas rurales, se registró un crecimiento de más de 36 veces del 2012 al 2019. Es indiscutible que los peruanos estamos cada vez más conectados y con mejor cobertura, y que las acciones del OSIPTEL para dinamizar el mercado y promover la competencia entre las operadoras han contribuido en que todos podamos disfrutar de un mejor servicio.

En este sentido, para saber qué aspectos tienen que fortalecerse y qué deficiencias necesitan corregirse, la entidad debe desarrollar herramientas para indagar en la experiencia de los usuarios. Aunque desde hace una década el OSIPTEL aplica la Encuesta de Satisfacción al Usuario, recién en el 2021 implementó y publicó una guía metodológica para estandarizar los criterios y lineamientos que permiten conocer la percepción de los ciudadanos. "Con esta nueva guía, la medición se realizará en condiciones de mayor transparencia y predictibilidad, asegurando la continuidad metodológica, pues se estandarizan los procedimientos requeridos en el estudio de campo, el diseño de la muestra y de los cuestionarios, así como en el análisis de

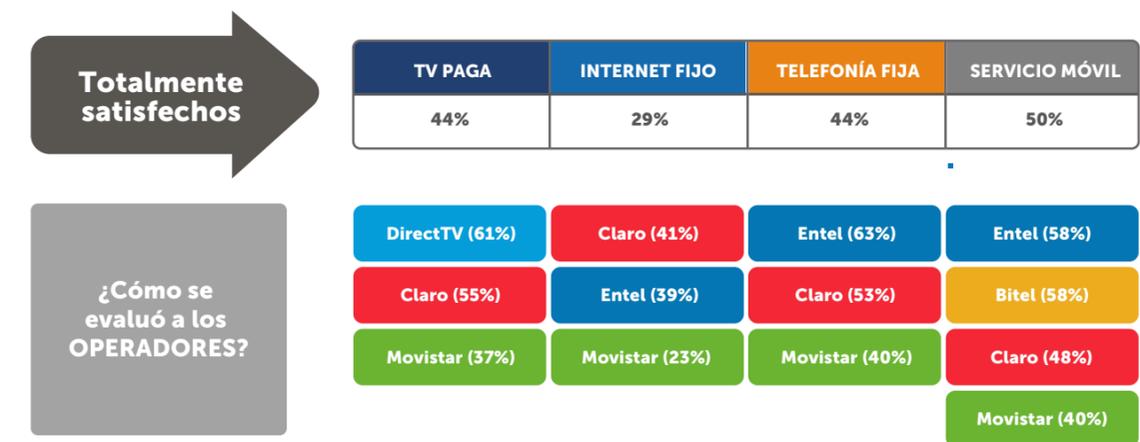
los resultados", explica la directora Tatiana Piccini. Cabe destacar que, con esta iniciativa, el OSIPTEL se convierte en el primer regulador del país y el tercero en América Latina en publicar este tipo de metodología.

No obstante, el año anterior la institución llevó a cabo el **"Estudio de Satisfacción 2020"**, que resultó ampliamente revelador y provechoso para saber cómo se sienten los usuarios con respecto a sus servicios de telecomunicaciones. Para la medición, se efectuaron más de 23 mil encuestas telefónicas a personas mayores de 18 años y en todas las provincias del país. Como resultado, se concluyó que el servicio con mayor aceptación fue el servicio móvil con un 54% de satisfac-

ción total. Mientras que el más bajo fue el internet fijo, que solo alcanzó un 33% de valoración total positiva. **La medición también se aplicó el 2021 con hallazgos respecto a la menor satisfacción y los retrocesos en el desempeño percibido de los servicios, en los que existen espacios de mejora por parte de todas las principales empresas operadoras.**

De igual manera, se pudo derivar que las principales dificultades que experimentan los usuarios son la velocidad y la intermitencia de sus servicios. Estos indicadores servirán en adelante como un insumo para evaluar y proponer medidas regulatorias que sigan reafirmando las políticas en favor de todos los peruanos.

Considerando su experiencia de los últimos doce meses, ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de...?



Fuente: Estudio de Satisfacción 2021 - Arellano Marketing 2021

Finalmente, el OSIPTEL también publicó nuevas mediciones en el 2021, pero esta vez al referido desempeño de las operadoras con respecto a su calidad de atención. El **“Ranking de la Calidad de Atención al Usuario”** y el **“Ranking de Desempeño de la Atención de Reclamos”** fueron lanzados colocando los reflectores sobre las cuatro principales empresas (Movistar, Claro, Entel y Bitel).

El “Ranking de Calidad de Atención al Usuario” buscó generar los incentivos adecuados para que las empresas operadoras mejoren en sus procedimientos de atención a usuarios. Además de ello, brindar información a los usuarios para que puedan comparar los resultados de los diversos indica-

dores y en base a ello, puedan considerar esta información en la elección de su operador de servicios. Para ello, el ranking midió, de forma integral, la trazabilidad desde que se inicia el proceso de atención al usuario hasta la respuesta o resultado de la atención recibida, a través de una metodología que toma en cuenta seis dimensiones: accesibilidad, innovación, capacidad de respuesta, empatía, cumple lo prometido y veracidad. Además, cuenta con metas por indicador, a fin de que las empresas puedan identificar en qué aspectos deben mejorar. Los resultados del primer semestre de 2021 demuestran la oportunidad de mejorar sustancialmente la experiencia de la calidad de atención.

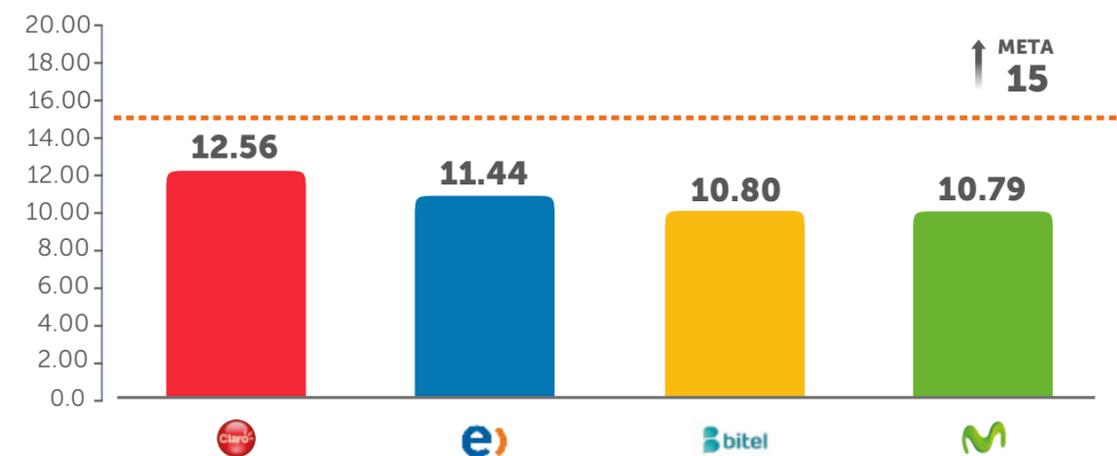
En cambio, el “Ranking de Desempeño de la Atención de Reclamos” midió la trazabilidad en el desempeño de la atención del reclamo de los usuarios en el servicio público móvil, desde que el usuario se comunica con su empresa operadora hasta la atención de su apelación por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), en caso haya sido elevado. Está basado en una metodología que mide seis indicadores: incidencia de reclamos, solución anticipada de reclamos, motivación de las resoluciones, oportunidad de la resolución, apelaciones fundadas y quejas fundadas.

La comparación del desempeño de las cuatro principales empresas (Movistar, Claro, Entel y Bitel) en la atención a los

reclamos impulsa la competencia entre operadoras por la calidad en la atención de estos trámites, generando incentivos para que mejoren sus procesos de atención de reclamos, brinden mejor información y focalicen sus acciones para elevar la satisfacción de los usuarios en su servicio.

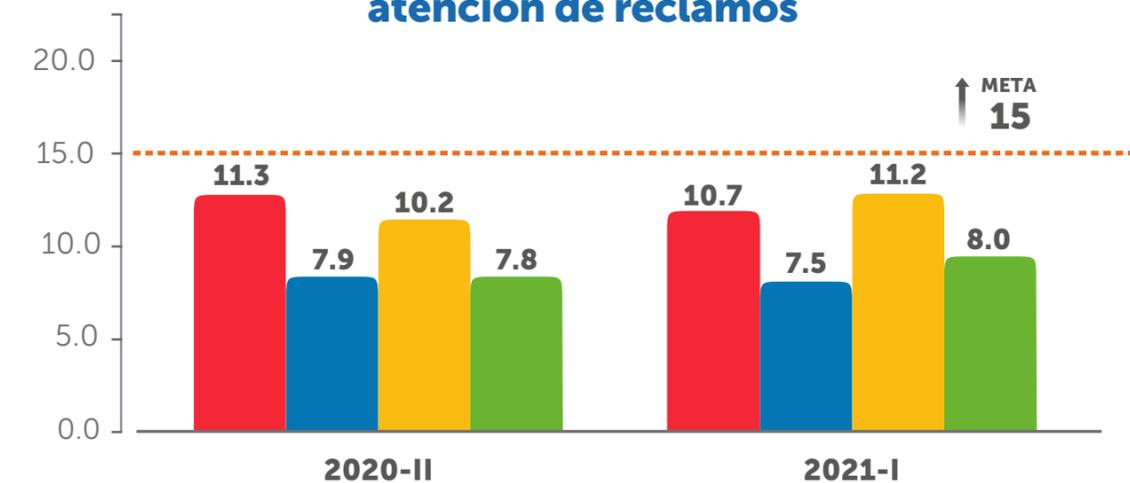
Para la elaboración de este ranking se consideró información reportada por las empresas operadoras e información obtenida directamente por el OSIPTEL. Según los resultados del segundo semestre del 2020 y el primer semestre del 2021, las compañías operadoras Bitel y Claro tienen el mejor desempeño en la atención de reclamos. Sin embargo, todas las empresas operadoras tienen un espacio importante para mejorar a fin de llegar a la meta inicial.

Ranking de calidad de atención al usuario 2021-I



Fuente: Ranking de la Calidad de Atención al Usuario 2021-I
Fecha de corte del Ranking de Calidad de Atención del primer semestre 2021: 30/11/2021

Ranking de desempeño en la atención de reclamos



Fuente: Ranking de Calidad OSIPTEL 2021-I
Fecha de corte del Ranking de Reclamos del primer semestre 2021: 31/10/2021

¿Qué operadora atiende mejor a sus usuarios?

En julio de 2021, el OSIPTEL publicó su **primer ránking sobre la calidad de atención de las operadoras**. La medición buscó incentivar la competencia entre las empresas e impulsarlas a mejorar sus servicios. Se basó en una metodología que midió seis dimensiones específicas: accesibilidad, innovación, capacidad de respuesta, empatía, cumple lo prometido y veracidad.

1

Claro obtuvo el primer lugar destacando por su accesibilidad, innovación y veracidad.



2

Bitel quedó segundo al tener un buen desempeño en los tópicos de empatía, cumplir lo prometido y capacidad de respuesta.



3

Entel ocupó el penúltimo puesto mostrando bajos resultados en cuatro de las seis dimensiones. Solo se salvó en innovación y en cumplir lo que promete.



4

Telefónica es el último de la tabla al exhibir un bajo rendimiento en todos los tópicos. Principalmente, en su capacidad de respuesta, empatía y en cumplir lo prometido.



RELATOS DE USUARIOS

Durante esta gestión, el OSIPTEL ha estrechado sus vínculos con los usuarios. Una prueba de ello son sus testimonios y las cartas de agradecimiento que envían a la entidad luego de ser atendidos por un orientador. En este breve dossier, los usuarios nos cuentan su experiencia con el ente regulador.



Marylita Poma

Periodista

Un error de mi operadora estropeó mi última Navidad. Poco antes de medianoche, descubrí que habían vendido mi número telefónico a otra persona. De inmediato comprendí que mi información personal corría peligro. No solo me había quedado sin línea, sino que el otro usuario había activado mi Facebook y Whatsapp desde su equipo. Esa noche, en lugar de alistarme para la cena navideña, decidí llamar una y otra vez a la operadora para reportar lo ocurrido y preguntar si alguien había suplantado mi identidad. Así supe que la asignación del número había sido un error aleatorio del sistema, y no un acto intencionado.

Lo que vino después lo recuerdo como un remolino de llamadas, reclamos y frustraciones. A pesar de mis constantes quejas, la operadora seguía sin atender el

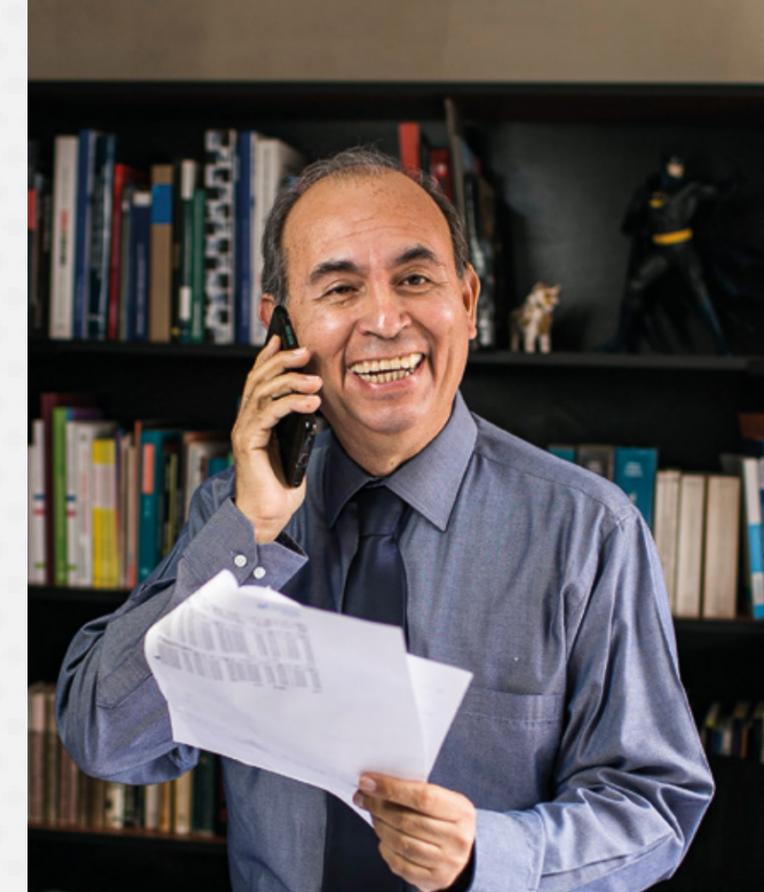
problema: mi línea estaba desactivada y yo tuve que comprarme otro chip para poder comunicarme. Pasó un mes y entonces decidí desfogarme en mi cuenta de Twitter, como hago a veces cuando quiero liberar mi enojo. Jamás imaginé que la publicación se volvería viral en tan solo unas horas. Me respondieron decenas de personas mostrando su apoyo o compartiendo sus experiencias. Me contactó un encargado de la operadora. Pero sobre todo, me escribió una representante del OSIPTEL para ver cómo me podía ayudar. Su intervención agilizó todo el proceso y en un par de días llegamos a un acuerdo con la empresa. Por primera vez en casi dos meses, la entidad reguladora me hizo sentir verdaderamente escuchada. Sin su apoyo, hubiera tenido más días de enojo y frustración en mi cuenta de Twitter.

Crisólogo Cáceres

Presidente de ASPEC
(Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios)

A lo largo de mi experiencia, he notado que las entidades reguladoras suelen ser distantes con las asociaciones de usuarios. En su escala de prioridades rara vez nos colocan en primer lugar. Sin embargo, el OSIPTEL es una grata excepción. Aunque siempre ha demostrado un interés por afianzar el diálogo con los usuarios, es indiscutible que esta última gestión ha sido la que más se ha esforzado por consolidar ese vínculo. Todas sus medidas en beneficio de los consumidores lo han posicionado en la cima del ranking de los reguladores en el país.

Yo he sido testigo directo de cómo la cabeza de la entidad se preocupa realmente por conocer nuestra opinión y oír



nuestras sugerencias. La figura de Rafael Munte refleja ese espíritu fresco y cercano que ha logrado impregnar a todo el OSIPTEL. A diferencia de otros ejecutivos de alto rango, Munte es una persona muy accesible que nunca pierde la oportunidad de intercambiar ideas con las asociaciones. Una muestra de ello es que ha participado varias veces en mi programa de radio "Yo consumidor". Pienso que una personalidad como la suya ha sido clave para irradiar un nuevo sentido al objetivo de aproximarse a los usuarios. Mientras no se pierda de vista ese norte, la labor del OSIPTEL seguirá manteniéndose sobre la ruta correcta: la defensa de los derechos del usuario.

USUARIOS AGRADECIDOS

Cuando el caso lo permite, los orientadores del OSIPTEL pueden gestionar directamente los problemas de los usuarios y exigir una pronta solución a las operadoras. Aquí algunas muestras de agradecimiento por la labor realizada.



**Johan
Aguilar**

“Agradezco por este medio la intervención de la oficina de OSIPTEL Pucallpa, ya que con su apoyo, después de dos meses de batalla, la empresa operadora por fin cumplió con el traslado de mi servicio. Muchas gracias”.



**Nelly
Achahuanco**

“Quiero manifestar mi profundo agradecimiento por la excelente atención que me brindaron en el reclamo sobre una deuda que mi empresa operadora estuvo facturando a mi nombre. El valioso apoyo y orientación fueron sumamente beneficiosos para dar solución a mi reclamo justo y necesario. No me queda más que darles todo mi agradecimiento”.



**Jorman
Alfaro**

“Muchas gracias por su atención y apoyo para lograr obtener un resultado positivo y justo ante mi reclamo. Espero que la operadora aplique como dice en su respuesta todo lo indicado y no ocurran estos inconvenientes de nuevo”.



“Nuestra misión es empoderar al usuario”

Una entrevista a Tatiana Piccini, directora de Atención y Protección del Usuario (DAPU)

Después de dos décadas trabajando en normas y políticas regulatorias, Tatiana Piccini se enfrentó de pronto a un nuevo panorama: tener que liderar el área de atención y protección del usuario. Hasta entonces, su labor implicaba una interacción constante con las empresas operadoras, pero se encontraba un poco lejos de la experiencia vital de los usuarios. Asumir la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) no solo le permitió conocer de cerca los problemas, inquietudes y deseos de quienes utilizan los servicios de telecomunicaciones, sino que también la ayudó a tener una mirada más amplia del sector. Y más específicamente, comprender en su real dimensión el impacto que las medidas y políticas del OSIPTEL tienen en los usuarios.

¿Cómo sientes que tu experiencia en la Dirección de Políticas Regulatorias te ayudó a tener una mirada más completa del sector de telecomunicaciones? Y también, ¿cómo fue tu proceso de adaptación?

Para mí fue un cambio radical. No lo tenía planificado. En marzo del 2019, el presidente del OSIPTEL me pidió que asumiera dos gerencias: la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y la Gerencia de Oficinas Desconcentradas. Ambas se encargaban de velar por los usuarios, pero una se enfocaba en Lima y la otra en regiones. El objetivo era unir las dos gerencias porque la política de usuarios tenía que ser una sola en la institución. Hasta ese momento, ambas áreas trabajaban por separado, sin mucha coordinación, y eso originaba que se duplicaran los esfuerzos de forma innecesaria. Entonces el primer reto fue integrarlas en un solo equipo para unificar los mensajes, criterios y políticas. Luego, empecé a viajar a todas las regiones para conocer y conversar con el personal,

escuchar los problemas de cada lugar y, sobre todo, que sientan que estoy presente. El área que manejo es muy grande, tenemos 23 oficinas regionales de servicio en todo el país, 15 centros de orientación y más de 190 trabajadores. Entonces es muy fácil que los mensajes se pierdan o dispersen. En ese primer momento, era muy importante para mí conocer al equipo de cada oficina regional y transmitirles mi visión sin intermediarios.

Creo que el cambio de dirección me permitió también tener una mirada más completa de toda la cadena de telecomunicaciones. Antes mi vínculo era con las empresas operadoras, veía la parte de interconexión, analizaba las especificaciones técnicas, examinaba las normas. Ahora, en cambio, interactúo directamente con las personas que utilizan los servicios y esto me permite comprender mejor los efectos de nuestro trabajo. Después de todo, la finalidad del OSIPTEL es lograr que el usuario cuente con mejores servicios de telecomunicaciones y tenga un

Tatiana Piccini tiene más de 25 años trabajando en el OSIPTEL. Ingresó como Analista Técnico en 1995. Es ingeniera electrónica con experiencia en Interconexión de Redes de Telecomunicaciones y en Regulación de Telecomunicaciones. Ha participado en actividades de supervisión del marco normativo y elaborado una serie de regulaciones para el sector.

mayor conocimiento de sus derechos y obligaciones respecto de los mismos.

¿Y en estos últimos años cuáles han sido las medidas más destacables para lograr ese objetivo?

Una medida que me alegra mucho que hayamos podido implementar es la de los contratos cortos. Antes, cuando alguien contrataba un servicio, la operadora le entregaba un montón de hojas con anexos, cláusulas, y un lenguaje demasiado técnico y jurídico que pocos entendían. ¿Qué hacía entonces la mayoría de personas? Simplemente firmaba sin leer. Por eso propusimos que las operadoras elaboren un nuevo modelo de contrato más sencillo, amigable y fácil de comprender. Sin letra chica ni lenguaje jurídico. Desde abril del 2021, todas las empresas están obligadas a realizar las nuevas contrataciones con

este modelo. Es más, hemos impulsado también que los contratos tengan una versión en quechua, aimara, ashaninka y shi-pibo-conibo. A diciembre de 2021, podemos decir con satisfacción que ya se han realizado más de 20.3 millones de contrataciones con este nuevo modelo.

También hemos lanzado herramientas digitales para que los usuarios puedan comparar los planes y tarifas de los servicios de telefonía móvil e internet fijo. Uno de ellos se llama Checa tu Plan (antes Comparatel), que ha recibido un premio muy prestigioso de uno de los organismos internacionales más importantes en telecomunicaciones. Por otro lado, hemos logrado que las tarifas de internet fijo se reduzcan hasta casi un 94%. También me parece importante mencionar que, durante la pandemia, impulsamos la creación de apps para que los usuarios puedan realizar cualquier trámite desde su celular, y no tengan que acudir a un centro de atención en plena emergencia sanitaria. Esto significa que cada operadora debe tener una aplicación para que, por ejemplo, una persona pueda migrar de plan en tan solo un día y sin moverse de casa.

Un problema habitual al que debe enfrentarse el usuario es la falta de información o de conocimiento técnico frente a las empresas operadoras, por lo que éstas suelen aprovechar esta brecha. ¿Qué estrategias ha adoptado el OSIPTEL para educar a los usuarios sobre sus derechos?

“

La finalidad del OSIPTEL es brindar el mejor servicio posible al usuario y el usuario lo tiene que sentir así

”



Educar al usuario es una parte muy importante de nuestro trabajo. Nos parece crucial que las personas conozcan sus derechos para que sepan qué hacer ante cualquier eventualidad y tengan mejores recursos para defenderse. Por eso, hemos elaborado un decálogo del usuario en el que se detallan los diez principales derechos que todos debemos conocer. Por ejemplo, el derecho a mantener mi número a pesar de cambiar de operadora. O el de dar de baja a mi servicio sin ningún condicionamiento o explicaciones. O saber que siempre tengo que recibir información clara, detallada y actualizada sobre mi servicio. Para que este decálogo pueda llegar a un mayor número de personas, lo hemos difundido también en lenguas andinas y amazónicas, y lo compartimos por diversos medios y canales a nivel nacional.

Otra manera de educar al usuario es a través de charlas y capacitaciones. Una vez al mes, nos reunimos sin falta con las asociaciones de usuarios para contarles lo que estamos haciendo, explicarles las normas que hemos decretado y escuchar sus recomendaciones. No solo les brindamos toda la información posible para que ellos la trasladen a los usuarios que representan, sino que también nos resulta valioso conocer sus inquietudes y sugerencias, y de esa forma trabajar juntos bajo un interés común. También hacemos capacitaciones a grupos vulnerables, como personas con discapacidad o de muy bajos recursos.

Es importante no descuidar este tipo de actividades porque, por ejemplo, en el caso de las personas con discapacidad, las empresas tienen planes más económicos para ellos, pero la mayoría lo desconoce. Incluso muchas veces los propios asesores de ventas de las operadoras no saben de estos planes especiales, entonces les niegan la posibilidad de contratar un plan que se acomode a sus necesidades. Por eso como ente regulador, nos parece fundamental mantener un vínculo estrecho y horizontal con los distintos grupos de usuarios.

En ese sentido, ¿de qué forma se ha fortalecido la relación entre el OSIPTEL y los usuarios? Por ejemplo, ¿qué canales de comunicación se han implementado para acercarse a ellos de manera más directa y eficiente?

Tenemos varios canales de orientación para llegar a los usuarios. Uno de ellos son los programas radiales que venimos emitiendo en 23 regiones del país. Algunos son en quechua y se emiten en zonas rurales, lo que permite ampliar el servicio de atención y orientación, llegando incluso a lugares alejados con poca accesibilidad. En estas transmisiones elegimos un tema específico y lo usamos para esclarecer dudas comunes de los usuarios. Hasta la fecha, llevamos 184 programas durante el primer semestre del 2021. También contamos con un servicio de atención y orientación telefónico en quechua. Uno

 **+23 mil** encuestas telefónicas a nivel nacional para medir la satisfacción del usuario.

 **390 programas radiales** en 23 regiones del país durante el 2021.

 **hasta 95.39%** se han reducido las tarifas de internet fijo entre el cuarto trimestre de 2016 y 2021.

de nuestros propósitos es llegar a toda la población del Perú y por eso es importante tener canales de orientación en otras lenguas como el quechua. Este canal de atención permite atender todas las consultas, dudas y trámites de los usuarios quechuahablantes.

De otro lado, también brindamos orientación a través de las redes sociales por Facebook live, en donde desarrollamos un tema en particular y contestamos todas las consultas de los usuarios. Cabe mencionar que, durante la pandemia, el servicio de orientación más utilizado por los usuarios ha sido el FonoAyuda 1844 (contact center del OSIPTEL). Finalmente, es importante destacar que una vez al mes enviamos un SMS a todos los usuarios del servicio mó-

vil con un mensaje informativo sobre sus derechos u otro aspecto importante de los servicios. De esta manera, tratamos de cubrir todas las plataformas y canales posibles.

Como reguladores, tienen que hacer seguimiento a la calidad de atención de las operadoras a nivel nacional. ¿Qué acciones llevan a cabo para evaluar el rendimiento de estas empresas?

Antes de la pandemia solíamos hacer visitas a los centros de atención para observar cómo atendían a los usuarios. Lo hacíamos sin avisar y durante toda una jornada. Nos acercábamos a la gente y les preguntábamos si estaban satisfechos con el desempeño del asesor. Si había algún problema, le pedíamos a él que lo corrigiera y le explicábamos en qué había fallado. Así logramos detectar muchas falencias y falta de capacitación de los asesores. Con la pandemia, tuvimos que cambiar esta metodología y ahora realizamos seguimiento a la atención telefónica. Muchas veces también hacemos llamadas tripartitas con el usuario y el empleado de la operadora. Escuchamos cómo se lleva a cabo el diálogo y, si encontramos alguna desinformación o dato equivocado, intervenimos para esclarecer o corregir. Al estar presentes, garantizamos que los derechos del usuario se cumplan como debe ser.

Algo que me parece importante destacar aquí es que nosotros no solo nos dedicamos a orientar o brindar información, sino

que también buscamos solucionar directamente los problemas de los usuarios. Nuestro personal está capacitado para interactuar con las empresas operadoras y gestionar los casos de la forma más rápida posible. Para eso también es necesario fomentar en la institución la vocación de servicio. Yo siempre digo que para atender a un usuario se debe tener empatía, preocuparse realmente por el problema del otro, escucharlo con paciencia y hablarle con comprensión. Todos los detalles cuentan.

Pero tal vez una de las formas más eficaces de medir el rendimiento de las empresas es el **Ranking de Calidad de Atención al Usuario**. En julio del 2021 publicamos nuestro primer ranking en donde, básicamente, comparamos la calidad de atención de las operadoras. Es una herramienta muy útil para incentivar la competencia y propiciar mejoras a partir de la comparación. Por ejemplo, comparamos qué empresa tiene mejor capacidad de respuesta, cuál se demora menos en atender a los usuarios, qué tan veraz es la información que proporcionan, si cumplen finalmente con lo prometido, y cuán amables y cálidos se muestran con los usuarios. Los resultados no solo son reveladores, sino que resultan muy saludables en un sector tan competitivo como el de telecomunicaciones.

Uno de los principales objetivos del OSIPTEL es el empoderamiento del usuario. Sin embargo, para eso es necesario también

conocer el impacto que sus medidas tienen en ellos. ¿Cómo miden la satisfacción de los usuarios?

Hemos desarrollado una guía metodológica para medir la satisfacción del usuario. ¿Qué es una guía metodológica? Un documento en que se transparenta la forma en la que vamos a medir la satisfacción de los usuarios, los criterios que tomamos en cuenta, el tamaño de la muestra a nivel nacional, etc. Se trata de un documento de investigación que lo publicamos para que sea de conocimiento de todos, y así demostrar que cada etapa del proceso es transparente y claro. Luego, hacemos encuestas a los usuarios en donde les preguntamos, por ejemplo, cómo lo han atendido las operadoras, si sintieron que prestaron atención a su problema, qué tan rápido se lo solucionaron, etc. En el 2020, realizamos más de 23 mil encuestas telefónicas a nivel nacional, lo cual nos permitió sacar conclusiones a nivel regional y a nivel de servicio tanto para móvil como para internet.

¿Cómo ves el futuro de tu dirección?

Nosotros seguiremos trabajando en los dos frentes principales de nuestra área: buscar mejorar la calidad de atención de las empresas operadoras y al mismo tiempo optimizar nuestro servicio de orientación. El objetivo es tener un mayor alcance, llegar a más usuarios, automatizar nuestros procesos para ser más eficientes, y fortalecer el trabajo en equipo de toda la dirección. Sé que estamos en el camino correcto.



osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

4. UN MERCADO COMPETITIVO

4.1. Un regulador que dinamiza el mercado

Para que un mercado sea próspero, es necesario que se establezca una fuerte competencia. Por ello es fundamental que la labor del organismo regulador sea transparente y genere confianza entre los agentes del sector. En los últimos cinco años, la gestión del OSIPTEL se ha enfocado en instaurar esa confianza en base a normas y medidas fundadas en un sólido sustento técnico. El objetivo siempre estuvo claro: desempeñar un rol de árbitro imparcial cuyas acciones estén dirigidas a promover la competencia y producir mayor beneficio a los usuarios.

Es indiscutible que el sector de las telecomunicaciones ha desarrollado un mayor nivel de competencia en los últimos años, principalmente en el mercado de telefonía móvil. Hoy los **smartphones** son la principal fuente de comunicación de los peruanos y esto se debe no solo al despliegue natural de los avances tecnológicos, sino sobre todo a una serie de estrategias de vigilancia y fomento de la competencia que ha emprendido el OSIPTEL en este quinquenio. Pero, ¿cómo se puede dinamizar el mercado a partir de normas y regulaciones? El marco normativo del ente regulador plantea las reglas de

juego para las empresas operadoras y los demás agentes que participan en el sector. Sin embargo, no basta con emitir normas, también es necesario poner en marcha una labor de seguimiento y fiscalización para asegurarse de que las medidas se implementan correctamente. En ese sentido, la gestión ha dictado diversas normas con el fin de potenciar el mercado, como por ejemplo la modificación del reglamento de portabilidad numérica, la regulación de cargos de terminación en redes móviles, el desbloqueo de equipos terminales móviles, la aplicación de reglas más claras a las promociones de las operadoras, entre otras normas complementarias que han ayudado a intensificar la competencia.

Como principal resultado de estas iniciativas se dio un hecho histórico en el sector de las telecomunicaciones en el país: las empresas Movistar y Claro registraron casi la misma participación en el mercado móvil durante el tercer trimestre de 2020. En un empate técnico, ambas operadoras se distanciaron por tan solo 0.2% generando una contienda más equitativa entre los participantes del sector. Cabe destacar que esto se debió no solo a los esfuerzos del organismo regulador, sino también al in-

greso de nuevos operadores móviles en el mercado, lo cual estimuló aún más el escenario competitivo.

Desde que ambas empresas iniciaron sus operaciones en el país, es la primera vez que se diferencian por un margen tan pequeño de consumidores. De acuerdo con los datos de la herramienta digital Punku, durante ese periodo Claro alcanzó 29.6% de participación, frente a un 29.8% de Movistar. Le siguieron Entel con un 22.5% y Bitel con 17.8%.

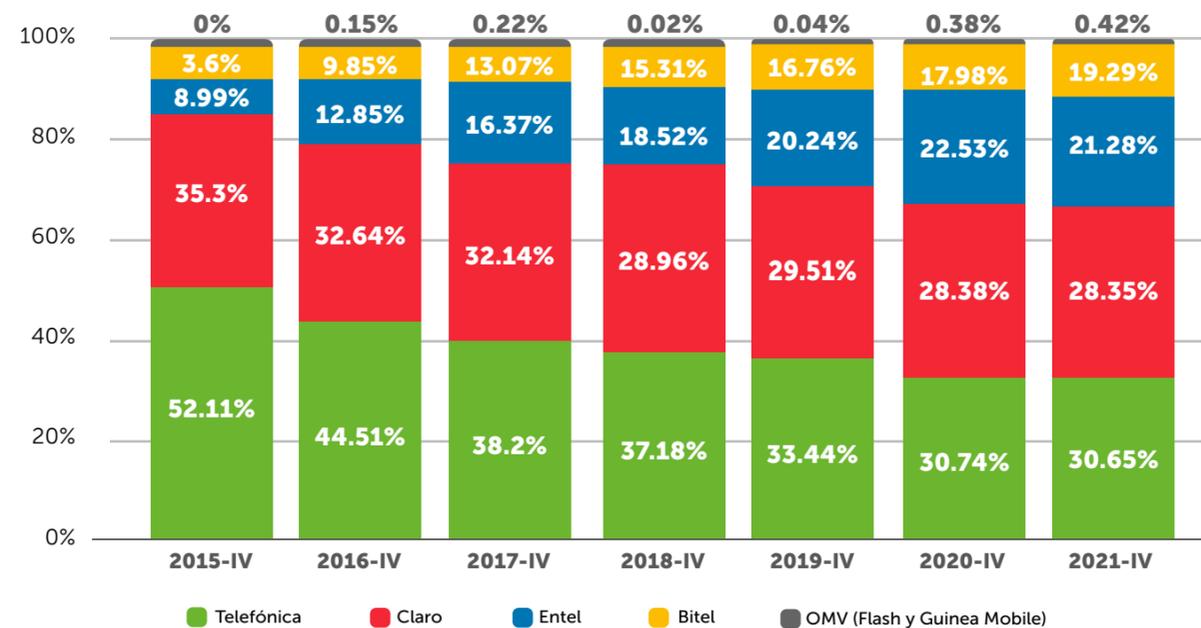
Para diciembre de 2021, la situación cambió ligeramente, pues la distancia entre Movistar y Claro fue de 2.3 puntos porcentuales. Sin embargo, es importante destacar el hecho de que en el segundo trimestre del 2017, durante el primer año de la gestión, la brecha entre ambas

empresas era todavía de 8.34 puntos porcentuales. Esto demuestra que las medidas que tomó el OSIPTEL han funcionado y que tanto las empresas como los usuarios se han beneficiado de este nuevo panorama competitivo.

Otra muestra de ello es el constante crecimiento de la empresa Bitel, la operadora que más ha sacado provecho de la disputa saludable que hoy existe en el sector: su participación aumentó en 15.69 puntos porcentuales entre el cierre del 2015 y el 2021. Por su parte, Entel no se quedó atrás y creció 12.29 puntos porcentuales en el mismo periodo. De esta manera, se evidencia que el mercado móvil ha experimentado una gran actividad a partir de las medidas del OSIPTEL, pero también debido a las



Participación de mercado de la telefonía móvil



Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: PUNKU-DPRC-OSIPTTEL

decisiones de los usuarios. Porque son ellos finalmente quienes eligen mudar de operadora a cambio de un servicio que los favorezca. Y este es uno de los rasgos más distintivos que se perciben en la actualidad: **la competencia ya no es solo por el acceso a un equipo móvil con internet, sino que empieza a trasladarse a otro terreno, el de la calidad del servicio.** Mientras más usuarios decidan cambiar de empresa para obtener prestaciones que cumplan con sus expectativas, más se preocuparán las operadoras por optimizar sus servicios. En un escenario así, todos ganamos.

Normas más competitivas

Uno de los factores que provocó mayor dinamismo en el mercado móvil fue sin duda la portabilidad numérica. Aunque este mecanismo para cambiar de operadora sin perder el número telefónico móvil se implementó originalmente en 2010, fue necesario realizar algunos ajustes para que la norma sea realmente eficaz. En la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC) del OSIPTTEL detectaron que esta medida no cumplía su objetivo a cabalidad, puesto que las operadoras efectuaban un traslado muy lento de la línea o interponían obstáculos burocráticos que retrasaban el trámite y

desanimaban a los usuarios. Fue así que se tomó la decisión de modificar el Reglamento de Portabilidad Numérica y en el 2014 se relanzó para la telefonía móvil. Así, se agilizó el procedimiento y se contribuyó a que los usuarios lo utilicen como un instrumento para aspirar a un mejor servicio. Además, se implementó por primera vez para la telefonía fija.

Los cambios propuestos establecieron que el usuario podía permanecer por lo menos un mes con su nuevo operador, tanto para la primera como para las siguientes portaciones. De igual manera, la modificación normativa determinó que el proceso podía realizarse los domingos y feriados, y a través de cualquiera de los mecanismos de contratación, siempre que se cuente con la confirmación del usuario y se cumpla con validar su identidad. Por último, se dispuso que el trámite debería tomar un día como máximo y, durante ese proceso, no interrumpir la línea por más de tres horas.

Como se mencionó en el capítulo anterior, la medida ha alcanzado resultados muy satisfactorios. En los últimos siete años, más de 32 millones de líneas móviles cambiaron de operadora para buscar un destino mejor. Además, otra consecuencia de la medida fue que ahora las empresas ofrecen promociones y ofertas más atractivas con el objetivo de retener a sus abonados. Por ejemplo, se ha reportado una migración gradual de usuarios



En los últimos siete años, más de 32 millones de líneas móviles cambiaron de operadora para buscar un destino mejor.

desde planes menos competitivos (es decir, con menos beneficios) a otros con mayores atributos.

Todo esto ha contribuido a un mercado móvil cada vez más activo y versátil, en donde los usuarios asumen el control de sus derechos y no se conforman con un servicio defectuoso o insuficiente. Desde su posición de ente regulador, el OSIPTTEL aporta al sector monitoreando la naturaleza de la competencia y asegurándose de que los indicadores de los precios, líneas y cobertura no salten de sus valores normales.

Otro de los motivos para el aumento de la intensidad competitiva tiene que ver con los cargos de terminación móvil. Hasta 2018, las empresas operadoras debían pagar un cargo distinto cada vez que sus llamadas terminaban en otra red. Esto implicaba un gasto adicional para los usuarios, pues cuando debían comunicarse con otro destino móvil el costo que pagaban era mayor. Por ello, durante

algunos años, existieron redes privadas para que los abonados pudieran llamar gratis dentro de su misma operadora (las conocidas RPM y RPC). Una situación que condicionaba la libre decisión de los usuarios y limitaba la competencia. **Sin embargo, en enero de 2018, el OSIPTEL emitió una norma para que todas las empresas tengan un único cargo tope de terminación móvil (sin importar la red en donde se originaba o terminaba la comunicación).** La medida establecía además que dicho cargo debía actualizarse cada año con el objetivo de favorecer las tarifas de los usuarios. Así, para **enero de 2021, se fijó un cargo tope de USD 0,00162 por minuto (tasado al segundo y sin IGV), lo cual representó una reducción de más del 75% con respecto al tope señalado en el año 2018.** Esto ha permitido que el costo de las llamadas hacia otras empresas sea equiparable al de una llamada dentro de la propia red.

Por eso, ahora los usuarios ya no tienen que preguntar antes de llamar: "¿Disculpa, de qué operadora eres?".

Aunque estandarizar y estipular precios es una de las principales tareas de un regulador, el OSIPTEL ha puesto especial énfasis en los ajustes de las tarifas de categoría I (renta y tarifa de telefonía fija) durante los últimos cinco años. También lo ha hecho con las tarifas de llamadas de fijos a móviles y el ajuste de la denominada Tarifa Social de Telefónica. Estas medidas se han implementado sin falta todos los años, con lo cual se permitió una accesibilidad continua de parte de los usuarios y, al mismo tiempo, una necesaria predictibilidad en relación a tarifas y costos fijos.

En este sentido, el ente regulador también se ha esforzado por aplicar reglas más claras a las promociones y ofertas que brin-

Comparativo de prestaciones del servicio móvil

INDICADOR	2017 (*)	2021 (*)
Datos en alta velocidad con renta de hasta S/ 30	Hasta 500 MB	Hasta 6 GB + Internet ilimitado
Datos en alta velocidad con renta mayor a S/ 30 hasta S/ 65.90	Hasta 4 GB	Hasta 20 GB + Internet ilimitado
Datos en alta velocidad con renta mayor a S/ 65.90	Hasta 30 GB	Hasta 60 GB + Internet ilimitado
Disponibilidad de tethering (compartición de datos)	No ofrece tethering	Tethering desde S/ 65,9 al 100% de compartición de GB en alta velocidad
Disponibilidad de planes ilimitados: voz, SMS, datos	Minutos y SMS ilimitados en planes desde S/ 90. Datos ilimitados en velocidad reducida (solo BITEL)	Datos, Minutos y SMS ilimitados para planes desde S/ 29,9 (todos los operadores)
Zero rating para redes sociales	No ofrece acceso a zero rating	Los planes desde S/ 29 ofrecen acceso a Facebook, Whatsapp, Instagram, Twitter, Waze, etc., sin consumir los datos en alta velocidad del plan (zero rating)

(*) Considera el mejor plan disponible en el mercado para altas nuevas.

Fuente: DPRC-OSIPTEL

dan las operadoras. Este es un punto importante porque antes solía observarse un gran desbalance entre las tarifas promocionales (de corto plazo) y las tarifas del servicio normal. Frente a ello, se dispuso la actualización del Reglamento de Tarifas, a partir del cual se incorporó una serie de disposiciones sobre la duración de las tarifas promocionales y la aplicación de tarifas en los servicios empaquetados.

De igual forma, **podríamos referirnos al incremento en la oferta de datos en el mercado móvil como otra herramienta para dinamizar el sector.** Ante el aumento de la competencia, las operadoras elevaron progresivamente la cantidad de datos para navegación libre, lo cual impactó de manera positiva en el servicio de los usuarios y propició que, actualmente, cuenten con muchos más datos por la misma renta



mensual que en el 2017. Asimismo, otra variable de competencia entre las empresas son los aplicativos gratuitos (o más conocidos como aplicaciones de "zero-rating"), a los que el usuario puede acceder sin consumir los datos de su plan. Este tipo de beneficios responden a una necesidad de las operadoras por captar más clientes a partir de un servicio más provechoso. Hoy, gracias a un mercado móvil en constante ebullición, los peruanos se mantienen comunicados a través de Whatsapp, Facebook e Instagram sin gastar los datos que reciben cada mes.

El **mercado de acceso a internet fijo** tampoco se quedó atrás. Las conexiones sumaron más de 3 millones al cierre de 2021, con el progresivo empleo de tecnologías más modernas. En cuanto a competencia, Movistar redujo su participación a 59.6 %, Claro creció a 27.6 % y el grupo de empresas Wi-

NET y Optical Networks se ubicó como tercero en ese mercado (4.5 %), en el que Entel obtuvo la cuarta posición (3.7 %).

En cuanto al mercado de televisión de paga, una de las medidas que más impactó en los usuarios fue la anulación de la venta o alquiler de los decodificadores.

Antes, uno estaba obligado a pagar por este dispositivo que resulta imprescindible en la prestación del servicio digital. Y para financiar ese pago, las operadoras solían establecer plazos de 24 o 36 meses, atando a los consumidores innecesariamente por todo ese tiempo. Más aún: algunas empresas incluían un decodificador dentro del plan, otras entregaban dos por defecto; algunas lo alquilaban mientras que otras lo vendían. Toda esta heterogeneidad hacía difícil que un usuario pueda comparar el costo del servicio para encontrar la operadora que más le convenía.

Frente a ello, el ente regulador dispuso, en primer lugar, agrupar todos los cobros en tres conceptos específicos (tarifa de acceso, tarifa de uso y tarifa por punto adicional), de modo que los usuarios puedan tener la opción de comparar el mismo concepto en distintos proveedores. Además, se determinó que la empresa debía incluir, como parte del servicio, por lo menos un decodificador. Y por último, se estableció que el financiamiento por la instalación o el acceso al servicio no podía superar los seis meses. Esta medida no solo ha logrado que los abonados ya no tengan que pagar por un decodificador (ahora éste se incluye dentro del servicio prestado), sino que ha permitido ordenar las tarifas, comparar precios entre operadoras y eliminar las tediosas ataduras a los servicios.

Proyecciones del mercado de las telecomunicaciones

De acuerdo con cifras proyectadas, elaboradas por la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC), los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones de telefonía móvil e internet fijo experimentarán avances importantes en cantidad de conexiones, propiciadas por las medidas regulatorias aplicadas.

El internet fijo alcanzará las 3.3 millones y 3.7 millones de conexiones en el 2022 y el 2023, mientras que el escalamiento en líneas móviles sería de más de 43.9 millones y 44.8 millones tanto para el 2022 y el próximo año. Además, los ingresos del sector telecomunicaciones continuarán su aumento sostenido en los próximos años, por encima de

Proyecciones de líneas y conexiones

SERVICIO	PROYECCIONES		VARIACIÓN %
	2022	2023	2023-2022
INTERNET FIJO	3 374 282	3 692 070	▲ 9.4%
LÍNEAS MÓVILES CONTRATO (POSPAGO Y CONTROL)	17 581 202	18 400 656	▲ 4.7%
LÍNEAS MÓVILES PREPAGO	26 371 803	26 478 993	→ 0.4%
TV DE PAGA	1 909 656	1 836 980	▼ -3.8%
TELEFONÍA FIJA	2 115 393	2 086 156	▼ -1.4%

Elaboración: DPRC - OSIPTEL. Fecha de corte: 9/2/2022

La CONECTIVIDAD es el primer paso en la promoción de ecosistemas y la transformación digital



Internet en los hogares rurales de **2% a 41.5% entre 2012 y 2019 (x20)**.



6 meses de **sostenido crecimiento** en velocidad de internet fijo según Ookla (set. 2021).



El servicio móvil pasó en líneas de **29.4 millones en 2012 a más de 43 millones en el 2021. (+13.6 M)**



Al 2019, **más del 78% de hogares peruanos cuentan con por lo menos un dispositivo móvil para conectarse a internet.**



Tráfico de datos desde equipos móviles creció **22.5 veces en los últimos cinco años.**



La **tenencia de Smartphone en los hogares** creció de 54.5% en el 2015 al 78% en el 2019 siendo el equipo TIC de mayor crecimiento.



4to lugar en Sudamérica en velocidad de internet móvil según Ookla (set. 2021).

Fuentes: Erestel 2019 - Punku - Ookla

los niveles prepandemia. Se espera que al cierre del 2021, el avance proyectado de ingresos alcance los S/ 20 129 millones y prosiga la senda de crecimiento de S/ 21 263 millones y S/ 23 174 millones para el 2022 y 2023, respectivamente.

Decisiones basadas en datos

La práctica del OSIPTEL de tomar decisiones en base a datos y evidencia se refleja con más nitidez en la labor normativa. Durante esta gestión, ninguna norma o medida ha surgido de la intuición ni obedece a ningún criterio subjetivo. Cada paso que se da contiene un estudio previo sobre los motivos técnicos que lo sustentan y su posible impacto en el sector. En una entidad pública que no está sujeta a mandatos políticos, el cimiento sobre el que se erige es estrictamente analítico e implica la consolidación de metodologías que avalen y sistematicen los procesos.

Por tal razón, en 2018, se aprobó los **“Lineamientos de Calidad Regulatoria”**, una guía minuciosa sobre cómo analizar, elaborar y emitir una norma en el sector de las telecomunicaciones. Aunque el regulador ya ejecutaba antes este tipo de análisis, reunir en un solo documento todos los lineamientos ayuda a estandarizar la práctica para reducir el margen de error del accionar normativo. Su naturaleza reside, primero, en identificar con claridad la problemática y luego proponer alternativas de solución. Éstas se examinan bajo un

enfoque de costo-beneficio y según los efectos que pueda ocasionar en el mercado. Asimismo, se inspecciona su viabilidad legal para asegurarse de que no infrinja ningún ordenamiento jurídico. Cuando una de las propuestas normativas cumple con todos los requisitos, se efectúa una prepublicación en la web del OSIPTEL y se solicita los comentarios y sugerencias de los agentes involucrados. Finalmente, si vence todas estas etapas, puede decirse que la norma posee las condiciones necesarias para ser publicada.

Pero el análisis no acaba ahí. Luego viene el proceso de seguimiento de la medida: ¿la norma llegó a cumplir el objetivo?, ¿el impacto fue el esperado?, ¿qué ajustes se podrían hacer? Esta revisión ex post permite comparar el resultado producto de la regla con la realidad anterior a su implementación. Así, el círculo normativo se cierra cuando, pasado un tiempo y según el escenario, se aplican modificaciones o se decide derogar la norma al constatar que su beneficio no justifica su aplicación.

Para poder realizar todo este análisis, es fundamental contar con una fuente de información confiable y exhaustiva. Desde 2019, esa función la ha cumplido **Punku**, la plataforma digital que permite acceder de manera pública a todas las cifras y datos del sector. Esta herramienta se actualiza periódicamente y provee información pormenorizada sobre el mercado, el ámbito financiero, los reclamos de los usuarios y el desempeño de

las operadoras. Una suerte de escáner de toda la industria que ha optimizado la toma de decisiones del ente regulador.

Menos normas, más competencia

Llenar de normas un mercado puede ser perjudicial. Se producen más gastos de lo recomendable y se corre el riesgo de crear barreras burocráticas en lugar de generar fluidez normativa. En este sentido, la labor del OSIPTEL no es solo establecer las reglas del juego, sino también reducirlas hasta alcanzar el número necesario para evitar obstrucciones en el sector. Una industria con exceso de regulación suele caminar lento y espantar la inversión. Por eso, una política normativa prudente y oportuna es clave para estimular la competencia e inspirar confianza entre los agentes involucrados.

Calibrar el nivel normativo de un mercado es saber a dónde apuntar los esfuerzos. “Si uno dedica recursos a supervisar

temas que no tienen impacto en el sector, deja de usar esos mismos recursos para iniciativas más relevantes y necesarias”, señala Lennin Quiso, director de Políticas Regulatorias y Competencia. Por ese motivo el estudio previo de la norma es tan importante como el análisis posterior: es ahí cuando se descubre su eficacia o inconveniencia. Con el paso del tiempo, suele ocurrir que ciertas normas quedan obsoletas y empiezan a originar trabas o gastos innecesarios. Entonces se vuelve inevitable una depuración. En los últimos años, la entidad ha llevado a cabo un proceso de simplificación normativa para reducir la cantidad de regulaciones en el sector. Tan solo en 2020 se derogaron cuatro normas que habían perdido vigencia. El objetivo a mediano plazo es reducir en un 30% la normativa actual, una meta que pretende agilizar, actualizar y modernizar el sector. A menos reglas, mayor claridad de las disposiciones y, finalmente, más eficacia en la regulación.

Velocidad mínima garantizada de internet

El 2 de junio de 2021, el Congreso de la República aprobó por insistencia la ley n.º 31207 (que da el derecho de obtener una velocidad mínima garantizada del servicio de banda ancha) que no deberá ser menor al 70% de la velocidad contratada. El OSIPTEL advirtió que el incremento (de 40 % a 70 %) implicaría que las empresas reduzcan a futuro las velocidades ofertadas e incluso contemplan modificaciones tarifarias; ya que establece parámetros técnicos en plazos no previstos que involucran inversiones, agudizando más la dicotomía expansión y calidad.





“Reducir el número de normas ayuda a promover la competencia”

Una entrevista a Lennin Quiso, director de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC)

Aunque podría pensarse que para alcanzar un mercado competitivo es necesario un marco normativo robusto, la visión de Lennin Quiso es precisamente la opuesta: tener un exceso de normas produce gastos que acaban perjudicando a la competencia. En esta entrevista, el director de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC) nos habla sobre la importancia de practicar un análisis riguroso del impacto regulatorio y la necesidad de ser un ente regulador confiable para todos los agentes del sector.

En los últimos años, el sector de las telecomunicaciones ha registrado una mayor competencia entre las operadoras. Desde la dirección que maneja, ¿cuáles son las principales medidas regulatorias que más han impactado en el mercado?

Todas nuestras medidas tienen como finalidad dinamizar el mercado y beneficiar a los usuarios. En ese sentido, una de las normas que más destaca en el mercado móvil es la **modificación del reglamento de portabilidad numérica**. Esto implica establecer reglas adicionales para la portabilidad y, al mismo tiempo, realizar una revisión del marco actual para dinamizarlo, para hacer que el mecanismo funcione y pueda servir como instrumento de competencia. El segundo proyecto importante fue **unificar los cargos de terminación móvil**. Hacer que todas las operadoras paguen el mismo precio al comunicarse entre sí, un precio que además ha ido disminuyendo en los últimos años. En la actualidad, como consecuencia de

esta regulación, los usuarios ya no tienen que pagar más por llamar a una línea de otra operadora.

Podría mencionar también la **norma de digitalización**, la cual exige que cada una de las operadoras desarrolle un aplicativo para que los usuarios realicen todos los trámites desde su celular. Anteriormente, había gestiones que solo se podían efectuar en el mismo local de la empresa, pero hoy vemos con la pandemia que es necesario digitalizar todos los procedimientos. Por otro lado, en el mercado de televisión de paga, hemos sacado una **norma que estandarizó el modo en que las empresas vendían y alquilaban los decodificadores**. Ahora hay reglas claras sobre cómo cobrar este servicio. Pero además la norma ha permitido que los usuarios no terminen atados por tener que pagar un decodificador. Hace unos años, cuando alguien compraba este dispositivo, la operadora lo financiaba en plazos de 24 o hasta 36 meses, lo cual hacía que la persona no pudiera librarse tan fá-

Lennin Quiso es egresado de la IV Promoción Curso de Extensión Universitaria del OSIPTEL. Lleva más de 14 años de experiencia en el ente regulador. Como economista, tiene una amplia experiencia en temas de análisis financiero, especializado en políticas regulatorias en el sector de las telecomunicaciones. También dicta cursos sobre Teoría Microeconómica, Teoría de la Regulación y Organización Industrial.

cilmente del servicio. Hoy, en cambio, el tiempo máximo es de seis meses. También podría señalar las normas que han permitido desarrollar herramientas digitales para los usuarios, o aquella que permitió la implementación de los contratos cortos. Como se ve, hemos atacado varios frentes desde el punto de vista normativo.

Uno de los aspectos más importantes de las políticas regulatorias es su naturaleza técnica. Las normas que dictan deben estar fundadas en datos y evidencia. Teniendo en cuenta esto, ¿de qué forma investigan sobre los cambios que necesita el mercado? ¿Cómo es ese trabajo previo?

En los últimos años hemos implementado un riguroso **análisis de impacto regulatorio**. Esto quiere decir que, antes de emitir una normativa, examinamos cuál es el problema que se busca resolver, lo identificamos con precisión a partir de la evidencia que existe, y luego planteamos distintas alternativas de solución. Siempre diseñamos varias opciones para identificar cuál sería la mejor, a través de un análisis costo-beneficio. En paralelo, verificamos la legalidad de la propuesta, porque algunas medidas podrían no ser viables desde lo legal y, en ese caso, no continuamos con el trabajo. Todo esto forma parte del estudio regulatorio, que en nuestra institución recibe el nombre de "Lineamientos de Calidad Regulatoria" y que no es otra cosa que una guía de los requisitos que debe tener una norma o regulación para ser emitida.

Sin embargo, el análisis no termina con la publicación de la norma. Una vez que ésta ya se implementó, hacemos un seguimiento de su impacto para saber si ha tenido el efecto que uno esperaba. Esta revisión ex post de la normativa debe realizarse a partir de una variable de interés a la que podamos hacer seguimiento. ¿Qué significa esto? Por ejemplo, si la norma tenía como objetivo reducir tarifas, debemos tener un indicador o un índice de tarifas que nos permita hacer la comparación. Si la meta era disminuir el número de reclamos, debemos contar con series recientes e históricas de recla-

mos y según eso analizar. Es importante que la data sea histórica, porque nos ayuda a tener una perspectiva más clara sobre los cambios producidos a raíz de la medida. Otro aspecto importante, como parte de las revisiones ex post, son las fuentes de información. Por eso, durante esta gestión, desarrollamos la herramienta Punku, una plataforma digital en la que hemos centralizado toda la información existente sobre el sector de las telecomunicaciones. Este portal nos ha ayudado a mejorar la calidad del trabajo, porque nos ofrece data disponible y a todo nivel.

En el caso de que el ente regulador emita muchas normas, ¿eso podría generar algún tipo de problema en el mercado? ¿Es conveniente que el marco normativo sea abundante o más bien breve?

Tener un exceso de normas genera costos no solo a la empresa regulada o a los diversos agentes del mercado, sino también al regulador. Nosotros tenemos que hacer cumplir la norma y ese costo de cumplimiento puede ser elevado. Así que es muy importante determinar con claridad a qué medidas se debe destinar el presupuesto. Si uno dedica recursos a supervisar o sancionar temas que no tienen impacto en el sector, deja de usar esos mismos recursos para iniciativas más relevantes y eficientes. Por eso las revisiones posteriores de las normas son fundamentales, porque nos permite establecer si al-

guna de ellas ya cumplió su ciclo de vida y está originando otro tipo de problemas. Para esos casos, hemos iniciado en este periodo un **proceso de simplificación normativa** bastante ambicioso, el cual nos ha llevado a revisar cada una de las normas reguladoras de los últimos años. En algún momento la institución llegó a tener más de 70 normas. No podemos seguir creciendo a esos niveles. Si queremos emitir normativas modernas, actualizadas, que corrijan nuevos problemas, debemos derogar aquellas que ya no se usan. El propósito es mantener el nivel de competencia en el mercado y para eso es importante la simplificación, para liberar recursos y destinarlos a donde realmente sea necesario. Nuestra meta es reducir un 30% del stock actual de normas para el año 2023.

A veces la idea de plantear regulaciones a las empresas privadas puede entenderse como una intervención negativa del Estado. ¿Cómo ha hecho el OSIPTEL para que sus políticas sean recibidas como un incentivo a la inversión privada y no como regulaciones intrusivas?

Aunque el OSIPTEL tiene facultades para regular tarifas, no solemos usar ese instrumento porque preferimos el empleo de herramientas que promuevan la competencia entre las operadoras. Por ejemplo, los cargos de terminación, los cargos de acceso (para ensanchar la conectividad), los mandatos de compartición (para el uso

“

Las revisiones posteriores de las normas son fundamentales, porque nos permiten establecer si alguna de ellas ya cumplió su ciclo de vida y está originando otro tipo de problemas

”



compartido de infraestructura pública). Es decir, regulaciones más enfocadas en impulsar el acceso a la infraestructura de las operadoras y, de esa forma, garantizar una competencia más efectiva. Eso estimula el clima de inversión, porque mientras más transparente sea un mercado, más empresas se animan a participar y a competir sanamente. En esa línea, la simplificación normativa también ayuda porque se eliminan cargos innecesarios. Esa es nuestra apuesta: promover un mercado más competitivo y transparente para todos los agentes del sector.

Otro aspecto importante es la predictibilidad. Las operadoras saben que el OSIP-TEL no va a sacar normas de la noche a la mañana. No se van a sorprender por una regulación que de pronto aparece en El Peruano y que tengan que cumplir sin previo aviso. Todo lo contrario: cada norma responde a una problemática actual y se discute previamente, luego hacemos una prepublicación en nuestra web y establecemos un plazo para recibir comentarios y sugerencias. A veces incluso notificamos individualmente a alguna empresa que haya sido involucrada en la propuesta. De esa manera, todas las operadoras tienen la oportunidad de participar y de ser escuchadas en el momento que corresponde. Yo creo que esto garantiza y da confianza a invertir en este mercado que todos los años tiene niveles de inversión por encima de los USD 1.000.000.000. Esto, en buena medida, se debe a la estabilidad y al manejo transparente del OSIPTEL.

Esta gestión deja los cimientos para seguir promoviendo la competencia y beneficiar a los usuarios a partir de sus normas. En este sentido, ¿cómo ves tu área en los próximos años? ¿Cuál es el punto al que te gustaría llegar?

Creo que el objetivo debe centrarse en garantizar una mejor calidad de los servicios. En los últimos años hemos tenido logros muy importantes en cuanto a la accesibilidad. Hoy nadie puede decir que el Perú tiene tarifas caras, por ejemplo. En el mercado de internet móvil, nuestro país es el segundo de la región con tarifas más bajas, a pesar de nuestra difícil geografía y otras características particulares. Entonces, yo diría que todos los años previos han servido para consolidar esa accesibilidad. Por eso pienso que la tarea pendiente es optimizar los niveles de calidad que perciben los usuarios y, para alcanzar esto, necesitamos que las operadoras tengan los incentivos adecuados. Nuestra labor es lograr que los usuarios reciban un mejor servicio sin que tengan que pagar más. Es decir, conseguir que la competencia se concentre en la calidad. Por otro lado, algo que no debemos perder de vista, es cómo adecuar el marco normativo a los nuevos avances tecnológicos. En estos tiempos tenemos al 5G que empieza a irrumpir en el mercado y, por lo tanto, la misión del OSIPTEL es promover el despliegue de este tipo de tecnologías que pronto tendrán un gran impacto en la vida de los usuarios.

4.2. Una gestión que hace cumplir las normas

Durante mucho tiempo comprar un chip de celular en el Perú fue una práctica tan recurrente que nadie lo veía como algo malo. Todo lo contrario: era una forma de salir de una premura, de obtener fácilmente una línea para estar conectado, o de conseguir un número para comunicarse solo por unos días durante un viaje. La modalidad era demasiado sencilla. Solo tenías que acercarte a un vendedor ambulante, pagarle un precio muy bajo por el diminuto dispositivo, y ya tenías una nueva línea de teléfono móvil. Se normalizó tanto la comercialización de los chips, que muchos usuarios no eran conscientes de que en realidad estaban contratando un servicio. Y contratar un servicio en la calle, sin las garantías adecuadas, puede ser un peligro con graves consecuencias.

Los vendedores ambulantes no suelen brindar información clara ni correcta sobre la línea que ofrecen. Si algo sucede luego de adquirir el chip, difícilmente el usuario tendrá con quién quejarse: los comerciantes suelen moverse de lugar, rotar de barrios o desaparecer del rubro. Sin saberlo, el ciudadano se expone a contrataciones fraudulentas o al mal uso de sus

datos personales: si estos caen en manos turbias, podrían usar su nombre y su huella digital para actividades ilícitas. También corre el peligro de una portabilidad numérica no consentida o de una suplantación de identidad, pues la rápida transacción no permite verificar si el chip tiene un número ya asignado a otra persona. Por eso, durante esta gestión, el OSIPTEL redobló sus esfuerzos en fiscalizar este tipo de prácticas.

A mediados de 2019, la entidad reguladora exhortó a las empresas operadoras a que abandonen esta modalidad de venta, ya que contraviene el Reglamento de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Se les dejó en claro que toda contratación de un servicio público móvil debe realizarse en puntos de venta autorizados y ubicados en una dirección específica. Sin embargo, luego de esta primera invocación, las empresas no hicieron nada al respecto. Los días pasaban y la venta callejera en todo el país seguía exactamente igual.

Fue entonces que el OSIPTEL decidió tomar medidas más drásticas. Mediante un comunicado público, dio un



les dio la razón en primera instancia y, durante nueve meses, el OSIPTEL estuvo impedido de fiscalizar. Sin embargo, en segunda y última instancia, la Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas de la misma institución emitió resoluciones a favor del OSIPTEL para prohibir la venta callejera de chips móviles y considerar que no constituyen barreras burocráticas y que tienen sustento normativo. Tras desestimarse los cuestionamientos emitidos a la entidad por parte de las empresas, el OSIPTEL anunció el reinicio de la lucha frontal contra la venta ambulatoria de chips móviles. Es así que el comercio callejero de chips para teléfonos móviles tiene los días contados.

Celulares manchados

En los últimos años el robo de celulares se ha agudizado de forma dra-

mática en nuestro país. En mayo de 2021, por ejemplo, se reportaron más de 3500 equipos robados en un solo día. Según datos del OSIPTEL, la cifra mensual supera los 100 mil hurtos de teléfonos a nivel nacional y, en muchos de estos casos, el asalto acaba de manera violenta con la vida de la víctima. La seguridad ciudadana ha sido una de las mayores preocupaciones de esta gestión. Por tal motivo, a inicios de 2017 se creó el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG), una base de datos que recopila la información sobre teléfonos robados y a la cual tienen acceso todas las operadoras para evitar la reactivación de los dispositivos.

Siguiendo con el procedimiento de este registro, y de la mano con el Ministerio del Interior, el ente regulador solicitó a las empresas el bloqueo de

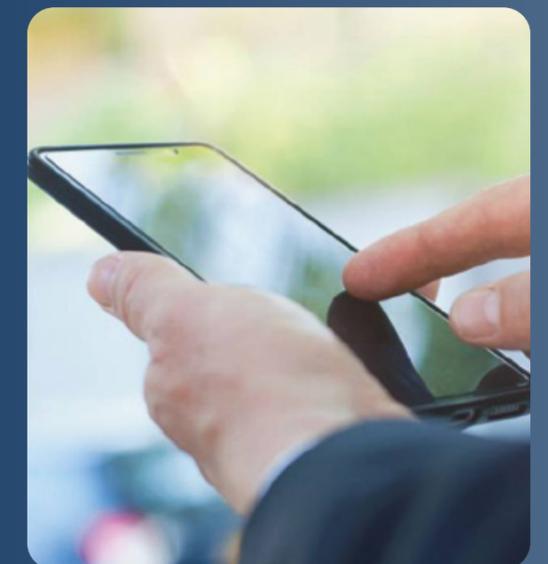
plazo de diez días hábiles para que las operadoras se pusieran a derecho. De lo contrario, les interpondrían una medida cautelar y luego los sancionarían con multas de hasta 350 UIT (Unidades Impositivas Tributarias). Pero a pesar de los pedidos reiterados, la venta ilícita continuó y el ente regulador no tuvo más opción que aplicar la sanción. No se podía seguir tolerando este tipo de transacciones informales que perjudicaban directamente al usuario, y muchas veces sin que él mismo fuera consciente de ello. Aunque hasta la fecha la venta callejera de chips

no ha sido erradicada por completo, la institución sigue vigilante sobre la evolución de este comercio irregular y continúa en la mira para encontrar la mejor forma de eliminarla de nuestra sociedad. "No cesaremos en nuestros esfuerzos y seguiremos en la lucha para brindar más seguridad a los usuarios", ha remarcado el presidente ejecutivo Rafael Muentel.

En medio de estas acciones, las operadoras respondieron con denuncias ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del Indecopi que

¿Qué es un IMEI inválido?

El IMEI es un código de 15 dígitos que identifica al teléfono celular a nivel mundial y es otorgado por la asociación mundial de operadores y proveedores de comunicaciones móviles (GSMA, por sus siglas en inglés). Está grabado tanto de manera física (en la parte posterior del celular) como virtual (marcando en el teléfono lo siguiente: *#06#). Si este código numérico no figura en la lista de la GSMA, se denomina como IMEI inválido.



miles de celulares con el IMEI inválido. Es decir, teléfonos móviles que tienen un origen ilícito y que sin embargo continúan funcionando de manera normal. Según el RENTESEG, las operadoras no pueden brindar servicio a equipos con series que estén reportadas como robadas o perdidas. Por ello, en 2018 la entidad estableció tres fases para implementar los bloqueos masivos y, de esa forma, disuadir la compra y venta de celulares de procedencia ilegal. Desde entonces hasta 2021, se bloquearon casi 14 millones de teléfonos móviles con IMEI inválido a nivel nacional. Una cifra récord que ha golpeado al mercado negro de la venta de equipos robados.

Sin embargo, la delincuencia siempre crea artimañas para abrirse camino en la ilegalidad. Ahora no solo roban el teléfono y lo venden, sino que se toman el trabajo de adulterar el código IMEI para camuflar el delito y hacerlo pasar como un dispositivo completamente limpio. Es lo que se llama equipos con IMEI "reflasheado". En estos casos es más difícil determinar el origen ilícito, pero de todos modos el ente regulador se ha encargado de hacer frente a esta modalidad de engaño. A partir de 2020, se empezó a suspender las líneas de los equipos que fueron adulterados para mantenerlos activos en el mercado. En un año y medio se llegaron a suspender más de 82 mil líneas

en todo el país. Un esfuerzo inédito en el sector que poco a poco viene concientizando a la población sobre el peligro de adquirir teléfonos robados. Puesto que no solo es un delito, sino que además alienta la violencia y el robo callejero. "Tenemos que entender que los celulares robados son los más caros del mundo porque pueden incluir el tratamiento médico o los gastos de sepelio de una persona. Son celulares manchados con sangre", afirma Luis Pacheco, director de Fiscalización e Instrucción.

Para difundir este tipo de mensajes no hay nada más efectivo que una campaña de comunicación. Desde la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales (OCRI), se concibieron las campañas "Celulares sin sangre" y "El celular más caro del mundo", con el objetivo de sensibilizar a los peruanos sobre las consecuencias de comprar un teléfono robado. En cada campaña se lanzó un video en donde se expone lo que hay detrás de un equipo de origen ilícito: golpes, lesiones y muerte. "Siempre nos quejamos de la delincuencia, pero comprando esos celulares hacemos que aumente. Menos gente comprando es menos gente matando por un celular", dice una usuaria en "El celular más caro del mundo". Mientras que en "Celulares sin sangre" se exhiben imágenes reales de asaltos en las calles. Este último

spot obtuvo el primer puesto en los Premios Digital Media Latam 2019, en la categoría Mejor Campaña Gubernamental en Redes Sociales. Su éxito fue indiscutible: el video llegó al 86% de la población a nivel nacional, según la encuesta de IPSOS Apoyo de ese año.

Para reducir las suplantaciones de titularidad, en 2021 el OSIPTEL emitió un **proyecto de norma que busca fortalecer la seguridad de la información de los usuarios en los procesos de contratación y reposición de chip en el servicio público móvil**. Entre las modificaciones normativas, el ente regulador exige que las contrataciones de las empresas se realicen en distribuidores y puntos de venta reportados previamente al OSIPTEL, con dirección específica para evitar la venta callejera. Además, la operadora deberá otorgar un código que identifique al distribuidor, al punto de venta y al personal que participa en la contratación del servicio.

En el caso de la solicitud de reposición del chip, además de la verificación biométrica y de la contraseña única, las empresas deberán exigir la presentación del documento de identidad del abonado. Así, se intenta obstaculizar la materialización de delitos informáticos que involucren la suplantación de la titularidad de la línea móvil.

Supervisiones de la calidad de los servicios

2019

18 489
supervisiones

en 7075 localidades urbanas y rurales del país

2020

11 706
supervisiones

en 8703 localidades urbanas y rurales del país

2021

24 372
supervisiones

en 8489 localidades urbanas y rurales del país

Vigilancia exhaustiva

Desde el inicio de esta gestión, la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) ha puesto en marcha supervisiones constantes a la calidad de los servicios en zonas urbanas y rurales del país. Principalmente, se ha enfocado en la disponibilidad y continuidad de teléfonos de uso público, cobertura móvil y calidad de telefonía móvil e internet en

zonas rurales. Durante todo 2019, se realizaron 18 489 supervisiones en un total de 7 075 localidades a nivel nacional. Mientras que en 2020 el número se redujo debido a la emergencia sanitaria: 11 706 supervisiones en un total de 8 703 zonas urbanas y rurales. Por su parte, al tercer trimestre de 2021, se efectuaron 17 116 supervisiones en 6075 localidades.

En ese año también se implementó el **Centro de Monitoreo de Redes**, el cual permite obtener información veloz sobre las interrupciones de los diferentes servicios de telecomunicaciones. Esto se realiza a través de una conexión remota a los sistemas de alarmas de las redes móviles de las empresas opera-

doras. Así, por ejemplo, cada vez que ocurre una caída de servicio de una estación base celular en cualquier región del país, el OSIPTEL lo registra en forma oportuna y se comunica con la empresa responsable para hacer el seguimiento al restablecimiento del servicio.

De igual manera, la entidad ha hecho **seguimiento a los canales de atención no presenciales de las empresas operadoras**, como su canal telefónico, web, aplicativo y chats. Esta vigilancia elabora pruebas los siete días de la semana y luego comunica los resultados a las empresas. Asimismo, se realizan **seguimientos periódicos a todos los trámites que efectúan los usuarios a través de aplicativos**. Adicionalmen-

te, se realiza el análisis de la totalidad de nodos agregadores que proveen internet fijo y móvil a las principales operadoras en todo el país. Esto ayuda a identificar potenciales problemas de congestión de red que puedan afectar la velocidad ofrecida a los usuarios. Luego de efectuar la indagación, se traslada a las empresas qué tipo de mejoras deben emprender, así como las acciones que realizarán para evitar los posibles riesgos identificados por el OSIPTEL en temas relativos al cumplimiento normativo, como por ejemplo su obligación de proveer canales adecuados y operativos de trámites de los usuarios para atender sus solicitudes. Cabe destacar que, en general, la DFI aplica diversas formas de supervisión: la simulación de casos de usuarios, investigaciones de campo y revisiones digitales. Así, se busca inspeccionar la labor de las operadoras desde distintos ángulos para efectuar un análisis más exhaustivo y riguroso, y sobre todo para tomar acciones en función a evidencia más acertada.

Por último, como parte de la vigilancia exhaustiva, **el OSIPTEL modificó en 2021 los instructivos técnicos para mejorar la fiscalización a los servicios de telecomunicaciones del país, especialmente aquellos de acceso a Internet**. En un escenario donde la conectividad y la calidad de este servicio se ha vuelto indispensable para activi-

dades esenciales (como la educación, el comercio y el trabajo) la insatisfacción de los usuarios con las empresas operadoras hacía evidente la necesidad de fiscalizar de mejor manera. Telefónica del Perú y Entel reclamaron ante el INDECOPI, planteando que las nuevas normas técnicas eran ilegales ya que constituían barreras burocráticas para su operación. Sin embargo, el OSIPTEL no había establecido obligaciones adicionales a las compañías, solo había desarrollado criterios técnicos complementarios para incorporar en sus acciones de fiscalización y en el despliegue de herramientas de medición de Internet fijo y móvil, y del servicio de voz móvil.

Luego de revisar los alegatos de las empresas y del ente regulador, el INDECOPI desestimó los reclamos y confirmó que esta modificación estaba dentro de las atribuciones del OSIPTEL. Así, este organismo continuará adoptando mecanismos que ayuden a mejorar los niveles de prestación y acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones que merecen todos los peruanos, de forma transparente y oportuna.

Incentivos para mejorar

Las sanciones no son la única manera de impulsar a las operadoras a mejorar. Con frecuencia las empresas prefieren pagar la multa antes que



indagar rigurosamente en el motivo que generó la penalidad, a fin de corregir el incumplimiento. Una sanción no siempre provoca la reacción de analizar los propios errores, sino a veces cierto apuro por sacarse de encima el inconveniente. Al fin y al cabo, una multa se resuelve cancelándola. Sin embargo, un castigo más duradero es apuntar a la reputación de una empresa. Como afirma Luis Pacheco: "Las operadoras no quieren ser conocidas como las peores del mercado". Bajo esta mirada, el OSIPTEL ha llevado a cabo distintas estrategias para incentivar a los agentes del sector. Uno de los más útiles ha sido los rankings de calidad entre operadoras.

Publicar información comparativa sobre las empresas produce mayor interés en ellas por mejorar las carencias de su servicio. Aparte del primer Ranking de Calidad de Atención que detallamos en el capítulo anterior, se ha lanzado el **Ranking de Calidad Móvil Distrital** e informes comparativos sobre los indicadores de calidad, tiempos de afectación por interrupciones, terminales robados, inválidos y clonados, entre otros. Al verse contrastadas unas con otras en distintos niveles, las operadoras reconocen con precisión sus deficiencias y pueden hacer cambios más puntuales sin desaprovechar recursos de manera innecesaria.

RANKING DE CALIDAD DISTRITAL MÓVIL

LIMA Y CALLAO

Distrito con mejor desempeño:
SAN BARTOLO

Distrito con menor desempeño:
PACHACAMAC

Operador con mejor desempeño:  Operador con menor desempeño: 

49 Distritos medidos en
2018

Distrito con mejor desempeño:
SANTA MARÍA DEL MAR

Distrito con menor desempeño:
PACHACAMAC

Operador con mejor desempeño:  Operador con menor desempeño: 

49 Distritos medidos en
2019

Distrito con mejor desempeño:
BARRANCO

Distrito con menor desempeño:
MI PERÚ

Operador con mejor desempeño:  Operador con menor desempeño: 

50 Distritos medidos en
2021-1S

TRUJILLO

Distrito con mejor desempeño:
TRUJILLO

Distrito con menor desempeño:
EL PORVENIR

Operador con mejor desempeño:  Operador con menor desempeño: 

9 Distritos medidos en
2018

Distrito con mejor desempeño:
HUANCHACO

Distrito con menor desempeño:
LA ESPERANZA

Operador con mejor desempeño:  Operador con menor desempeño: 

7 Distritos medidos en
2019

Distrito con mejor desempeño:
VICTOR LARCO HERRERA

Distrito con menor desempeño:
EL PORVENIR

Operador con mejor desempeño:  Operador con menor desempeño: 

9 Distritos medidos en
2021-1S

AREQUIPA

Distrito con mejor desempeño:
CHARACATO

Distrito con menor desempeño:
UCHUMAYO

Operador con mejor desempeño:  Operador con menor desempeño: 

17 Distritos medidos en
2018

Distrito con mejor desempeño:
CHARACATO

Distrito con menor desempeño:
SABANDÍA

Operador con mejor desempeño:  Operador con menor desempeño: 

14 Distritos medidos en
2019

Distrito con mejor desempeño:
AREQUIPA

Distrito con menor desempeño:
SACHACA

Operador con mejor desempeño:  Operador con menor desempeño: 

17 Distritos medidos en
2021-1S

Compromisos efectivos

En su esfuerzo por utilizar estrategias más eficaces que la sanción, o al menos con resultados más veloces, esta gestión del OSIPTEL ha aprovechado uno de los recursos que durante un tiempo había pasado desapercibido entre las herramientas fiscalizadoras. Se trata de los **“Compromisos de mejora”**, una iniciativa para que las empresas optimicen la calidad de sus servicios de manera más precisa y estructurada. Cada vez que el ente regulador identifica alguna deficiencia en el desempeño de una operadora (actualmente en las mediciones de calidad en campo), acuerda con ella un compromiso para realizar los ajustes necesarios en un tiempo específico. De esta forma, los incumplimientos de calidad se sistematizan y se resuelven según un cronograma, lo cual vuelve más eficiente la gestión de mejoras.

Desde su creación en 2015, la institución ha logrado 1668 compromisos de parte de las empresas operadoras. Hasta la fecha, se ha llegado a cumplir un 72% de todos estos acuerdos. Esto ha significado beneficios concretos en la calidad de los servicios de más de 7 millones de usuarios de 643 centros poblados en todo el país. Una cifra que demuestra el mérito y utilidad de esta medida que, además, sirve para evitar las sanciones y no irradiar una atmósfera punitiva en el sector. Pero no solo las cifras reconocen la ventaja de esta herramienta. En 2021, los “Compromisos de mejora” ganaron el premio a las Buenas

Prácticas de Gestión Pública por incentivar a las operadoras a optimizar sus servicios para los usuarios. Organizado por la asociación Ciudadanos al Día, el galardón fue disputado entre 16 mejores prácticas en la categoría de fiscalización (la más disputada) de nueve organismos públicos. El objetivo del certamen es impulsar a las instituciones del Estado a implementar buenas prácticas para generar valor público y bienestar en los ciudadanos.

Una sanción histórica

Como ya se ha mencionado, la DFI no busca ejecutar la sanción, sino más bien todo lo contrario: intenta evitarla desarrollando otras formas de incentivo. Un ente regulador cuyo propósito es dinamizar la competencia no puede caer en el hábito sancionador. A veces se piensa que mientras más multas se emitan, más rigurosa es la labor. Pero el mercado no necesita más sanciones, sino mayores estímulos a las empresas para que mejoren la calidad de los servicios y así beneficiar a los usuarios. “La sanción no es un objetivo, sino un medio”, apunta Luis Pacheco.

Sin embargo, una vez que se agotan todos los caminos para impulsar a las empresas a cumplir con sus obligaciones, la entidad no tiene más opción que ejecutar la sanción que corresponde. **En 2020, se impuso la multa más alta en la historia del OSIPTEL: 13 189 UIT (unidades impositivas tributarias) a la empresa Telefónica por no entregar e infringir sus**

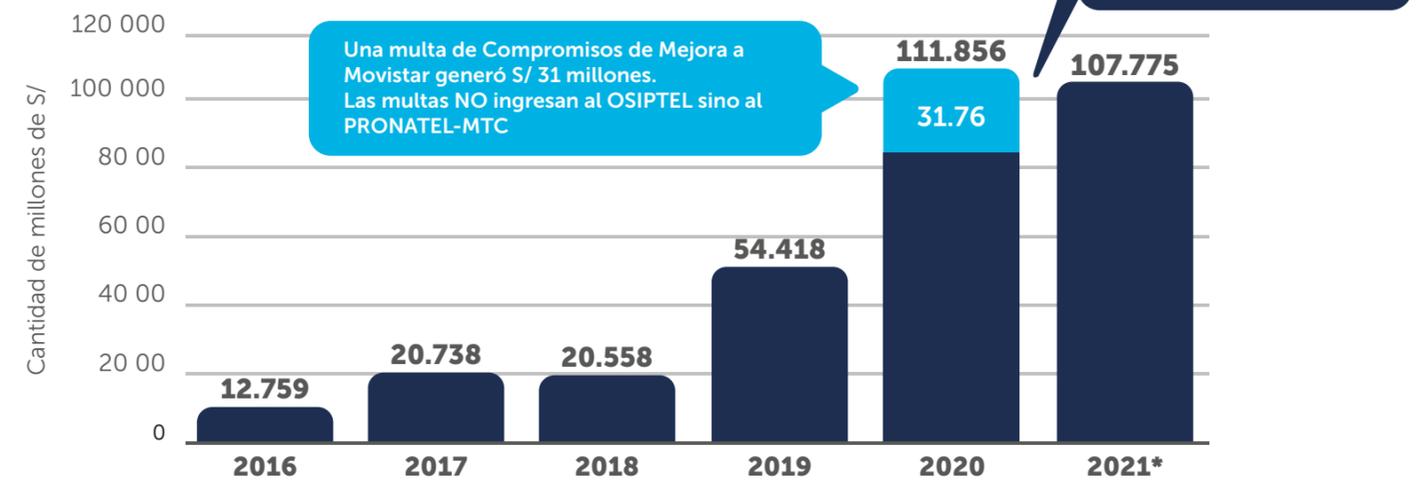
Compromisos de Mejora. En total fueron 92 infracciones graves por contravenir los indicadores de Calidad de Voz y Calidad de Cobertura del Servicio en diferentes centros poblados del país. Una parte de los incumplimientos se arrastraban incluso desde el primer semestre de 2017.

A partir de esta sanción ejemplar, la operadora se ha encargado de ajustar algunos de los aspectos multados. No solo por el perjuicio económico que significó, sino también por la resonancia mediática y el efecto reputacional. Este hecho ha servido además como una muestra de que los Compromisos de Mejora deben cumplirse en el plazo establecido, porque de lo contrario existen consecuencias graves. Aunque el OSIPTEL no busca cons-

truir su nombre en base a sanciones, es indiscutible que esta gestión se ha preocupado especialmente por hacer cumplir las normas. Una prueba de ello es que **el registro de multas ha aumentado desde 2018: entre ese año y el 2019, por ejemplo, se reportó una diferencia de casi 33 mil sanciones. Además, en 2020, el ente regulador emitió más de 27 000 UIT (unidades impositivas tributarias) en multas a las operadoras.**

Sin embargo, como ya se ha dicho, la función sancionadora debe ir de la mano con la búsqueda de incentivos a las empresas. Las multas por sí solas no generan los cambios deseados: antes que un ambiente punitivo, es necesario promover un escenario estimulante.

Evolución de las multas en el sector (2016 - 2021)



■ Multa impuesta a Movistar por incumplimiento de compromisos de mejora.

* Multas firmes impuestas por la Gerencia General (incluye reconsideraciones y apelaciones de ser el caso). Fecha de corte: 07/02/2022. Fuente: OAJ-DFI-OSIPTEL



“La sanción no es el único incentivo para que una empresa mejore”

Una entrevista a Luis Pacheco, director de Fiscalización e Instrucción (DFI)

Luis Pacheco ingresó al OSIPTEL en 1996 como Analista Técnico. Desde entonces, ha ido acumulando conocimiento sobre diversas áreas del ente regulador y hoy está a cargo de la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI). En esta entrevista, Pacheco explica cómo renovar el rol fiscalizador y sancionador del OSIPTEL ha repercutido en la satisfacción de los usuarios.

La gestión que empezó en el 2017, con Rafael Munte a la cabeza, propuso renovar la cultura laboral del OSIPTEL. ¿Cuál crees que ha sido el cambio con mejores resultados?

Anteriormente, desde mi punto de vista, la coordinación en las diferentes áreas tenía varias oportunidades para mejorar. Por ejemplo, se necesitaba una mayor definición de las responsabilidades, más coordinación entre las áreas y una apropiación real de los temas. Estos cambios son vitales en una institución que quiere caminar hacia la excelencia. Creo que uno de los mayores aportes de la gestión de Rafael Munte ha sido engranar mejor a todas las áreas del OSIPTEL. Ahora todos trabajamos juntos para cumplir nuestros objetivos. Nosotros, la Dirección de Fiscalización e Instrucción, somos parte del proceso de fiscalización y sanción, pero no somos los únicos. Tenemos que coordinar con una serie de áreas: las que nos ponen al tanto de los incumplimientos y elaboran las normas, la

Gerencia General, el Consejo Directivo, la Oficina de Asesoría Jurídica y, muchas veces, hasta con la Procuraduría Pública del OSIPTEL. Hay un largo camino que recorrer y con varios participantes para hacer bien lo que le corresponde a la dirección que tengo a mi cargo. Por eso, ahora nos esforzamos por lograr y mantener un OSIPTEL tan sincronizado como un reloj suizo. Asimismo, trabajar estos últimos años más cerca de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales ha sido muy fructífero para mi área.

¿En qué sentido?

Hemos internalizado que la sanción no es la única ni la mejor estrategia para incentivar cambios de conducta en las empresas. Muchas veces el castigo reputacional logra de forma más efectiva y rápida los cambios que necesitamos. Las empresas no quieren ser conocidas como “las peores del mercado”. Antes solo teníamos el **Ranking de Conectividad Distrital**. Y en ese ranking, nos enfocá-

Luis Pacheco tiene 23 años trabajando en el OSIPTEL. Es Ingeniero Electrónico. Cuenta con una Maestría (MSc) en Ciencias de las Telecomunicaciones y otra en Administración de Ingeniería de la Universidad de Colorado en Boulder. Es docente de posgrado en las maestrías de Ingeniería de las Telecomunicaciones y Regulación de Servicios Públicos de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

bamos en el efecto de las acciones de las municipalidades en la calidad. En esta gestión estamos comparando también a las operadoras en cada zona geográfica bajo distintos tópicos: velocidad de internet, cantidad de interrupciones, calidad de atención al usuario, entre otros. Con la ayuda de la Oficina de Comunicaciones mandamos mensajes claros con esa información y así empoderamos a los usuarios. Ahora ellos pueden tomar una decisión informada y cambiar de operadora si así lo desean gracias a la portabilidad. Estos rankings también empujan a las empresas a esforzarse más. Una vez, una operadora que salió mal en un ranking nos dijo

que “estábamos afectando sus ventas”. Nosotros le respondimos: “Eso demuestra que el ranking es efectivo. Mejora tu servicio y mejorarán tus ventas”. Y así lo hizo. La sanción es un castigo fuerte, pero puede tardar años en producir cambios. El castigo reputacional, como le llamamos, es más rápido y potente.

¿Cuál consideras que es el objetivo principal de la Dirección de Fiscalización e Instrucción?

Nosotros tenemos dos mandatos muy específicos: contribuir a la mejora de la calidad de los servicios públicos y a la buena atención de los usuarios. Nuestro fin no es sancionar. La sanción es un medio, no el objetivo final. Quizás años atrás, los mismos procesos, o lo que se entendía del rol de esta gerencia, se desenfocaba, se desviaba, y se pensaba que mientras más expedientes sancionadores saques, estabas haciendo mejor tu trabajo. Y nuevamente: no es así. La sanción no es un objetivo. Es simplemente un medio más para mejorar el desempeño de las operadoras. Nosotros buscamos la satisfacción del usuario. Estos años hemos trabajado en herramientas para mejorar nuestra capacidad de fiscalización. Que-

remos detectar la mayor cantidad de incumplimientos. Y al detectarlos (dependiendo del efecto nocivo que se genere en el mercado o si son incumplimientos subsanables), aplicamos mecanismos que preferiblemente se orienten a la solución del problema antes que a la sanción. Si las empresas no aprovechan esta oportunidad, lamentablemente ahí sí las multas aumentarán.

Y una vez reconocidos los incumplimientos, también tienen un trato razonable con la operadora. Por ejemplo, le brindan un plazo para hacer las correcciones necesarias. A eso le llaman Compromisos de Mejora, ¿qué tal funciona esta herramienta?

Es una herramienta que funciona muy bien. De hecho, este año los Compromisos de Mejora ganaron el Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Pública 2021, en la categoría de fiscalización. En la ceremonia, organizada por la asociación Ciudadanos al Día, competimos con otras 16 prácticas finalistas presentadas por 9 organismos públicos, y ganamos. Los Compromisos de Mejora son un mecanismo del OSIPTEL que existía antes de esta gestión. Estaban ahí, pero había que hacerlos

cumplir efectivamente. Para tener en cuenta, actualmente los compromisos de mejora se encuentran en la norma de calidad de los servicios públicos aplicables a las mediciones de calidad en campo. Al detectar un incumplimiento, se exige a la operadora la mejora en un tiempo razonable y, si en una siguiente supervisión se vuelve a detectar el mismo incumplimiento, ahí recién va la sanción. El mecanismo es tan efectivo en la generación de incentivos para la mejora que nuestra intención es aplicarlo a la fiscalización de otros indicadores de calidad. De hecho, lo estamos incorporando como un mecanismo estándar en nuestro reglamento de supervisión.

¿Qué otra herramienta o norma han hecho cumplir a favor de los usuarios?

Hemos prestado bastante atención a los canales digitales. Por ejemplo, hemos **supervisado exhaustivamente durante dos meses consecutivos el funcionamiento de un nuevo aplicativo para migraciones o bajas de una operadora.** Todos los días hicimos un seguimiento de los resultados con el fin de verificar el funcionamiento de forma cercana. Pedimos diariamente la lista



“

Nos esforzamos por mantener al Osiptel tan sincronizado como un reloj suizo. Todas las áreas trabajamos juntas para cumplir nuestros objetivos.

”

de usuarios que habían solicitado estas operaciones y el tiempo que demoraban en ejecutarlos. Al comienzo se tardaban hasta cuarenta días para atenderlos. Con nuestra fiscalización, logramos introducir incentivos para reducir fuertemente los plazos. Llegamos hasta un promedio de espera de 0.8 días, un tiempo que se encuentra holgadamente dentro de lo que especifica la norma. Según la Dirección de Atención y Protección al Usuario, las bajas y migraciones eran los procesos que generaban más quejas de los usuarios. Ahora ya no. Una norma es efectiva solo si se supervisa exhaustivamente y se hace cumplir. De otra forma, es letra muerta.

Más allá de los procesos o servicios que pedimos los usuarios, ¿qué otros asuntos ha priorizado la Dirección de Fiscalización e Instrucción durante esta gestión?

Estamos haciendo grandes esfuerzos por combatir los incentivos para la compra y venta de celulares robados. Según el decreto legislativo 1338, en el Perú debe existir una base de datos con los reportes de teléfonos robados que reciben las operadoras. Y esta información debe compartirse entre todas las empresas para evitar la

reactivación. A eso se le llama el **Registro Nacional de Terminales Móviles para la Seguridad Ciudadana** (RENTESEG). Antes las encargadas de dicho registro eran las operadoras, pero desde el 2017 el OSIPTEL asumió esa responsabilidad. Y actualmente está funcionando mucho mejor y siendo más efectiva.

Como los ladrones aprenden muy rápido a sacar la vuelta al sistema, en el OSIPTEL tenemos que replantear y fortalecer nuestras estrategias constantemente. Por ejemplo, ahora contamos con una "lista negra" con los números IMEI de los celulares robados. Los que estén en esa lista no podrán reactivarse. Lamentablemente, los ladrones cambian el número IMEI y logran activar de nuevo un teléfono robado. Entonces, estamos trabajando en la implementación de una verificación mediante una "lista blanca" muy detallada con los números IMEI de los aparatos que legalmente están facultados para funcionar en el país. Si no están en esa lista, simplemente no funcionarían. Eso implica el análisis de millones de datos, sistemas informáticos complejos, seguridad de la información, etc. El trabajo de nuestra gerencia es muy especializado. Mientras tanto, junto a

la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, lanzamos campañas para concientizar a los usuarios. Tenemos que entender que los celulares robados son los más caros del mundo porque pueden incluir el tratamiento médico o los gastos de sepelio de una persona. Son celulares manchados con sangre.

De igual manera, frente a la nueva realidad que vivimos y la enorme importancia de internet en la vida de los ciudadanos, estamos abocados a fortalecer nuestra función supervisora en estos servicios para asegurar la mejora de su calidad. En ese sentido, venimos impulsando el **despliegue de herramientas tecnológicas que permitan acceder de manera remota a los sistemas de gestión de red de las operadoras y también a información masiva de los indicadores de calidad de internet recogidos directamente desde los equipos de los usuarios**. El objetivo es poder evaluar mejor cuán satisfactoria es la experiencia del uso de internet. Asimismo, estamos trabajando en un **sistema automatizado para recopilar mediciones de calidad de manera idónea, automática y estadísticamente representativa desde los equipos termina-**

les y las redes de las operadoras. Es decir, supervisión digital de siguiente generación. Todo esto implica planificar y generar proyectos normativos, términos de referencia especializados para contratación y tercerización de algunas herramientas, personal técnico que nos ayude a concretar las metas, etc.

Por otro lado, ya contamos con un centro de monitoreo de redes mediante el cual, desde febrero de 2021, tenemos acceso a las alarmas de las estaciones de redes móviles de las operadoras, con un tiempo de actualización de una hora como máximo. Además, en julio de 2021, logramos obtener más de 150 millones de mediciones mensuales de calidad de internet móvil, contando con información muy robusta de más de 600 distritos a nivel nacional. Esto nos ha permitido desplegar un **Panel de Monitoreo Móvil** para identificar potenciales zonas con roblemas de calidad y focalizar mejor nuestra supervisión de campo. Hoy esta información está a disposición de los usuarios para empoderarlos con data útil y amigable sobre el estado del internet móvil a nivel distrital, a través de Checa Tu Internet Móvil, impulsando así la competencia por calidad.

5. UN CAMINO TRAZADO



5.1. Un prestigio consolidado

Con más de 26 años de funcionamiento, el OSIPTEL ha forjado su prestigio en una alta calidad técnica, procesos internos eficientes y una constante capacidad de innovación. Su rol ha sido fundamental para que el sector de las telecomunicaciones se convierta en un escenario poderosamente competitivo y que alienta a la inversión privada. No es tarea fácil que un regulador sea una de las turbinas que dinamiza un mercado, pero esta gestión ha puesto los cinco sentidos en atizar la eficacia de las operadoras y, como resultado de ello, generar bienestar en los usuarios. Un sector con más de 43 millones de líneas móviles activas, que ha reducido el precio del internet móvil en un 90% en los últimos cuatro años y que ha multiplicado por ocho la velocidad contratada del mismo, no puede denominarse de otra forma que exitoso.

Las normas, medidas e iniciativas del OSIPTEL lo han posicionado entre los mejores reguladores de América Latina y el Caribe. De hecho, según el ICT Regulatory Tracker 2020, que elabora la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), se ubica en el tercer lugar en gestión regulatoria de la región, solo por debajo de México y Brasil. La UIT analiza 50 indicadores agrupados en cuatro categorías: autoridad regulatoria, mandato regulatorio, régimen de la regulación y marco de competencia, cada una con



Las normas iniciativas del OSIPTEL lo han posicionado entre los mejores reguladores de América Latina y el Caribe. Según el ICT Regulatory Tracker 2020, se ubica en el tercer lugar en gestión regulatoria de la región

un peso específico que suman 100 puntos en total. Nuestro país obtuvo 85 en el puntaje final. De todos los rubros, el OSIPTEL destacó principalmente en la categoría de Marco de Competencia, en donde alcanzó la mayor cantidad de puntos (28/28), demostrando así su gran desempeño competitivo no solo en el panorama peruano sino también internacional. Asimismo, sobresalió en la categoría de Autoridad Regulatoria, en donde se calificó el nivel de autonomía e imparcialidad, la existencia de mecanismos de rendición de cuentas, la cantidad de consultas públicas para la toma de decisiones, el grado de facultad para ejecutar sus medidas, la capacidad de imponer sancio-



nes, y la disponibilidad de mecanismos de resolución de disputas y apelaciones. Este reconocimiento, que viene avalado por la Organización de Naciones Unidas (ONU), coloca al OSIPTEL en la élite mundial de los reguladores, quienes cuentan con las mejores prácticas laborales y contribuyen con sus medidas a fortalecer los distintos mercados de las telecomunicaciones.

Tras este reconocimiento, **la entidad se sometió en 2019 a la evaluación de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), convirtiéndose en el primer regulador peruano en ser evaluado por este organismo.** En las conclusiones del informe se resalta que la buena reputación del OSIPTEL y su sólida cultura interna ayudan a construir una relación de confianza con los agentes del sector. Además, se recomienda alinear las funciones regulatorias y el marco financiero de la institución con las necesidades de un mercado en constan-

te evolución. Por último, propone reforzar la coordinación del sector, mejorar los procesos con enfoques automatizados y digitales, incidir en la revisión ex post de las normas, desarrollar sistemas de datos abiertos y afianzar el mecanismo de rendición de cuentas. En esa línea de excelencia, durante la sesión de la edición 17 de la Reunión de la Red de Reguladores Económicos de la OCDE, Rafael Munte anunció que el OSIPTEL iba a solicitar la evaluación sobre los avances de la implementación de las recomendaciones dadas por esta organización en materia de regulación y fiscalización el 2022. Tras las coordinaciones, el pedido consiguió la aprobación del Ejecutivo para su materialización.

Al cabo de un año, la aparición de la pandemia significó un desafío no solo para la buena continuidad de las telecomunicaciones en el país, sino también para poner a prueba las labores del OSIPTEL. En este sentido, a pocos días de la declaración del estado de

emergencia, se reconoció la oportuna reacción de la entidad al dictaminar una serie de medidas debido a la coyuntura. El organismo Cullen International, líder en información sobre regulación para el desarrollo de las telecomunicaciones, publicó un reporte en donde detalla y evalúa las acciones tomadas por once gobiernos de América del Norte, Centro y Sur para promover el trabajo remoto durante el aislamiento social. **En el caso del Perú, el documento señaló que fue el único país del continente que tomó todas las medidas posibles para asegurar la continuidad y el buen funcionamiento de los servicios. De esta manera, se priorizaron las aplicaciones y contenidos para el trabajo remoto, la educación y la salud.**

Como puede verse, en los últimos cinco años el OSIPTEL ha consolidado un prestigio que viene cimentándose desde hace décadas. En esta gestión, la transformación digital y la búsqueda constante de innovación han moldeado

un perfil más moderno y activo del ente regulador. No por nada algunos de sus productos, como la plataforma virtual Checa tu Plan o la iniciativa fiscalizadora "Compromisos de Mejora", han merecido premios de organismos nacionales e internacionales por su innovadora capacidad para resolver problemas y buscar el beneficio de los usuarios.

Conquistar un objetivo reputacional implica que todos los actores de una institución estén debidamente alineados y tengan las ideas claras sobre el destino que se pretende alcanzar. Requiere de un trabajo interno minucioso en el que se privilegie la comunicación y el fortalecimiento de las capacidades. Y, principalmente, demanda que todo el equipo comparta los mismos valores, las mismas motivaciones y las ganas de superarse una y otra vez sin temer al fracaso. Esta gestión ha sido capaz de reunir todos estos requisitos para lograr destacarse como ningún otro regulador en el país.

UN LUGAR PARA CRECER

La historia del OSIPTEL ha demostrado que la institución mantiene un clima laboral idóneo para que el talento crezca. Y el curso de extensión universitaria (actualmente ampliado a programa) es un buen punto de partida. Entre sus egresados figura por ejemplo Sergio Cifuentes, gerente general del ente regulador. Él empezó su carrera profesional en el OSIPTEL hace más de veinte años y consiguió avanzar desde las prácticas profesionales hasta la Alta Dirección.

En los últimos cinco años, el OSIPTEL ha reforzado su gestión de talento. El clima laboral promueve el

bienestar de los funcionarios y el reconocimiento de sus méritos. Además, la comunicación directa y horizontal entre los miembros de la Alta Dirección con el resto del equipo permiten que todos intercambien conocimiento y mantengan la pasión por el rubro de las telecomunicaciones.

En esta sección recopilamos el testimonio de cinco miembros del equipo del OSIPTEL que ingresaron a través del curso de extensión universitaria y continúan desarrollando sus capacidades en la institución.





Ana Paula Solórzano

Abogada. Ingresó al OSIPTEL en el 2015. Pertenece a la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU)

Cuando ingresé al OSIPTEL, inicié mis prácticas en atención al usuario. Mi trabajo consistía en escuchar a las personas detallarme los problemas que tenían con sus distintos servicios de telecomunicaciones. Aprendí a ser paciente y tolerante. Me da cuenta que los usuarios querían sentirse comprendidos y que la empatía sería clave en mi trabajo. Yo quería ingresar al sector público porque siempre he tenido vocación de servicio. Mi meta era aportar al bienestar del país desde donde pueda. Ser parte del equipo del OSIPTEL me ha dado esta oportunidad. Al inicio, me dedicaba a recibir los reclamos de los usuarios, orientarlos y coordinar lo necesario con las operadoras para que resuelvan sus casos. Ahora, en cambio, trabajo como analista legal y mi trato es más directo con las compañías. Me encargo de los marcos normativos, las propuestas y procedimientos que surgen con ellas. Trabajar con ambas partes me ha servido para tener un panorama más completo del mundo de las telecomunicaciones. Aquí tenemos una educación interdisciplinaria porque trabajamos con distintos profesionales: aprendemos de derecho, economía, ingeniería. Todos están dispuestos a compartir lo que saben. Recuerdo que en mis clases universitarias se mencionaba el prestigio del OSIPTEL como un ente regulador de calidad. Con más de seis años en la institución, puedo comprobar que esa reputación tiene un firme sustento.



Bruno Aranda

Economista. Ingresó al OSIPTEL en el 2018. Pertenece a la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC)

La primera vez que postulé al curso de extensión universitaria del OSIPTEL no logré ingresar, pero como sabía que era la mejor opción para mí, me preparé todo un año para intentarlo otra vez. Finalmente ingresé primero en la promoción de Economía. Trabajé un tiempo en la institución y luego partí a otros empleos. Esa experiencia me permitió darme cuenta de que existe una gran diferencia entre el OSIPTEL como centro laboral y otros lugares. Aquí las personas tienen pasión por su trabajo. Nos importa lo que hacemos y queremos seguir aprendiendo. Desde que regresé, observé la ventaja que es tener como superiores a profesionales con tantos años de experiencia en el mundo de las telecomunicaciones. Si te quieres desarrollar profesionalmente, tienes que ser el eje en distintos temas. En el OSIPTEL puedes aprender de abogados, economistas e ingenieros de alto nivel. Quienes llevan la delantera saben lo que nos piden y por qué nos lo piden. No solo nos dan órdenes, sino que son como una brújula para nosotros. Somos un equipo que se apoya profesionalmente y emocionalmente: nos importa ser buenos trabajadores y también ser buenas personas.



Alain Conislla

Economista. Ingresó al OSIPTEL en el 2017. Pertenece a la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU)

Ingresar al OSIPTEL después de llevar el curso de extensión universitaria, me dio confianza. Era mi primera oportunidad laboral, yo estaba muy nervioso, pero lo que aprendí en el curso me sirvió mucho. Mis prácticas las empecé en el área de seguimiento de mercados. Estaba contento porque siempre me gustó el tema de competencia. El OSIPTEL es el regulador en el país que más ha aportado en ese punto: construyó los lineamientos para un mercado nuevo y, hasta la fecha, promueve una competencia cada vez más intensa. Actualmente formo parte de la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU). Es muy interesante trabajar en esta área porque yo también soy un usuario de los servicios de telecomunicaciones, yo también experimento el fastidio de que no funcione bien el internet o de que mi teléfono se quede sin señal. Ahora veo muy de cerca como las normativas que proponemos afectan la vida diaria de los usuarios. La pandemia ya demostró que las telecomunicaciones son tan elementales como el agua o la luz. En el OSIPTEL tengo la oportunidad de intervenir para que todo marche bien.



Jesús Yesquén

Abogado. Ingresó al OSIPTEL en el 2016. Pertenece a la Dirección de Atención y Protección del Usuario.

Cuando yo terminaba la carrera de derecho en el 2016, la rama de regulación era relativamente nueva. Al menos, en comparación con lo penal o civil, el derecho regulatorio era un camino innovador. Eso llamó mi atención y decidí aplicar al curso de extensión universitaria del OSIPTEL. Esta institución lleva la delantera en agilidad y dinamismo porque el mercado que regula es muy cambiante. Incluso cuando empezó la pandemia, esa mirada nos ayudó mucho. Mientras que otras entidades recién implementaron el trabajo remoto, el OSIPTEL ya tenía esa modalidad desde el 2017. Durante la emergencia no dejamos de trabajar ni un solo día. Yo pertenezco al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU). Nosotros somos quienes proyectamos la respuesta final que tanto está esperando el usuario. Durante el 2020, en el TRASU logramos terminar con nuestra cuota de expedientes pasivos de los últimos cuatro años. A pesar de la crisis sanitaria, pudimos resolver expedientes acumulados entre el 2016 y el 2020. Definitivamente, trabajo en una institución que no se detiene frente a las dificultades y se esfuerza por la eficiencia.



Rozzana Loaiza

Economista. Ingresó al OSIPTEL en el 2012. Perteneció a la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia.

Empezar tu carrera profesional trabajando al lado de personas que tienen décadas de experiencia es un privilegio. En el OSIPTEL hay miembros del equipo que han estado desde el inicio de la institución. A ellos no se les escapa nada: son como una enciclopedia entre nosotros. Ahora que ya tengo nueve años aquí, yo procuro hacer lo mismo. Somos una entidad que promueve el aprendizaje y el trabajar con sentido. A los practicantes siempre les explicamos para qué sirve lo que les pedimos que hagan. Es muy valioso cuando notamos el impacto de nuestros esfuerzos en la vida de la gente. Cuando yo ingresé en el 2012, existía la norma de portabilidad numérica pero el trámite era tan engorroso que casi nadie la usaba. En cambio, ahora que el proceso dura menos de 24 horas, millones de usuarios han cambiado de servicio por uno que es mejor para ellos. Mi trabajo fue parte de ese cambio. Es muy motivador pertenecer al OSIPTEL porque podemos comprobar por nosotros mismos la importancia de nuestra labor.

5.2. Mirando al futuro

Como se ha detallado a lo largo de esta publicación, la gestión bajo el liderazgo de Rafael Muenste sentó bases sólidas para el cambio. Gracias a la nueva cultura laboral que se ha instaurado en el OSIPTEL, el ente regulador está más listo para seguir transformándose. Ahora que los funcionarios han agilizado su forma de pensar y trabajar, pueden ser ellos mismos los impulsores de la transformación digital que se espera del organismo a cargo de las telecomunicaciones en el Perú.

Ese deseo de mejorar la eficiencia se ha podido materializar en resultados a través de diversos cambios que van desde la modificación al Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF) hasta la creación del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva. La gestión de la excelencia se ha implementado a partir de un planeamiento estratégico basado en datos, una cultura de trabajo en equipo y una evaluación constante de resultados.

El camino del ente regulador de las telecomunicaciones está trazado. Se espera, según el Plan Estratégico Institucional para el período 2020-2024, que el OSIPTEL siga promoviendo la competencia entre las empresas operadoras,

optimice la calidad de los servicios de telecomunicaciones respecto a los estándares establecidos, mejore la calidad de atención al usuario, los empodere para que hagan uso de sus derechos de consumo, consolide su reputación en alta especialización y transparencia, así como su modelo de excelencia en la gestión institucional, e implemente la gestión de riesgo de desastres. Todo esto mientras continúa implementándose los proyectos de transformación digital que se registra en su Plan de Gobierno Digital y revisa la puesta en marcha de una original y ambiciosa metodología de gestión de proyectos de transformación digital considerando los valores de nuestro ADN institucional denominada OSIPTEL (Organizar, Sustentar, Iniciar, Planear, Trabajar, Examinar y Lograr). Esta metodología permitirá estandarizar los principales procesos de transformación digital, para establecer un lenguaje común de trabajo entre las diferentes unidades de la organización, a fin de contar con una institución ágil, moderna y con alta orientación al ciudadano. De esta forma, **OSIPTEL se convertiría en la primera organización pública nacional e internacional en contar con una metodología original y propia para la gestión de proyectos de transforma-**



Visión del sector telecomunicaciones



Marco regulatorio que priorice el **cierre de brechas de infraestructura**: llevar el servicio a más peruanos y con buena calidad.



Compartición de infraestructura para que la diferenciación se dé por experiencia del usuario.



Consolidar el uso de **herramientas digitales** para que los usuarios puedan autogestionar diferentes trámites.



OSIPTEL debe liderar la **transformación digital** y brindar **herramientas digitales** que promuevan el **empoderamiento** de los usuarios.



Promoción de **competencia por calidad**: Usuarios valoran la calidad del servicio.



Uso de **nuevas tecnologías para la supervisión** de los servicios públicos de telecomunicaciones.



Promoción de la adopción de nuevas tecnologías **5G** y **fibra óptica** al hogar (FTTH).



Consolidar cultura de innovación, excelencia e integridad como el motor de su actuación.

ción digital y que lleve como denominación el nombre de la institución, realizando el alto capital intelectual interno.

Por otro lado cabe destacar que, mediante el Decreto Supremo N° 134-2021-PCM, el Gobierno actualizó a fines de 2021, y luego de casi 20 años, **el cálculo del alicuota** del aporte por regulación del OSIPTEL. Esta medida se dio luego de un riguroso análisis de la evolución del mercado de las telecomunicaciones en el Perú y tiene como objetivo dotar al regulador de mayores recursos que serán destinados, principalmente, al fortalecimiento

de la supervisión y fiscalización, a fin de mejorar la calidad de los servicios y que los usuarios estén cada vez más satisfechos con la prestación y atención recibidos.

Aunque todavía no se hayan digitalizado todos los procesos del OSIPTEL, el cambio ya empezó. Más allá de la nueva cultura laboral, también hay productos y servicios que evidencian el compromiso del ente regulador de adaptarse a las necesidades de la sociedad actual. El Centro de Monitoreo Remoto a las operadoras, las firmas digitales en el TRASU, las normas que

incentivan a las empresas a crear o mejorar sus canales digitales y la promoción de los trámites virtuales son solo algunos ejemplos de los logros de esta gestión. Logros que deben sostenerse y superarse con el tiempo.

También será importante continuar con la recopilación de información para promover la competencia por calidad en el servicio. Es por ello que los resultados de mediciones como el Estudio de Satisfacción 2021, así como el Ranking de Desempeño de la Atención de Reclamos y el Ranking de Calidad de Atención al Usuario, en sus ediciones semestrales correspondientes al 2020 y

2021, se consolidarán como instrumentos estratégicos para sustentar, con evidencia, la necesidad de atender aquellos espacios de mejora en el desempeño de las empresas operadoras para incrementar la satisfacción de los usuarios. Ello, porque los rankings comparativos han demostrado ser un incentivo que consigue resultados más veloces que incluso las multas y sanciones. De igual manera, la supervisión y fiscalización del cumplimiento al marco normativo debe mantener su naturaleza exhaustiva mediante la revisión de los compromisos de mejora, **entre otras medidas, como la próxima implementación de sondas embebidas que midan la ve-**

localidad de la conexión a internet en los hogares –con todas las medidas que garanticen la privacidad y seguridad de la fuente de información–, y la implementación de un tablero de gestión que permite monitorear el desempeño de los procedimientos de fiscalización y sanción. De esta forma se contribuye en promover acciones preventivas y correctivas en las empresas operadoras.

Además, si hay algo que ha conseguido la última gestión, es aumentar la satisfacción de los usuarios. De maneras muy específicas, el OSIPTEL les ha demostrado que piensan en sus intereses y que están comprometidos con resolver sus problemas. Los contratos cortos, las herramientas digitales como Checa tu Plan, Checa tu Equipo Móvil o Checa tu Caso, la reducción de plazos para trámites como dar de baja a un servicio o migrar de empresa, la comunicación en lenguas originarias, la intervención directa para ayudarlos a resolver problemas frente a las operadoras, la disminución de tarifas y el aumento de la conectividad son pruebas de que esta gestión trabajó en función de los usuarios.

Mención aparte merecen los aplicativos de autogestión que el OSIPTEL ha exigido implementar a las empresas operadoras. Con el objetivo de facilitar los trámites a los usuarios, estos aplicativos permitirán realizar gestiones como

contratación y terminación de servicios adicionales, migración de planes, baja y suspensión temporal de los servicios, solicitud de cambio de domicilio, solicitud de cambio de número, solicitud de facturación detallada, entre otros. Se estima que la medida generará un beneficio social de S/ 97.2 millones en los próximos cinco años. Ahora los usuarios no tendrán que salir de casa ni hacer largas colas para realizar sus trámites o ser atendidos por su operadora.

Quizás sea ese el mayor legado de la gestión a cargo de Rafael Muelle: haber convencido a cada funcionario del OSIPTEL de que su trabajo debe beneficiar directamente al usuario. Y de que éste tiene que notarlo. En los últimos cinco años el ente regulador se llenó de propósito y cada modificación a la norma, resolución o decreto se diseñó pensando en el impacto que tendría en los millones de peruanos que usan los servicios de telecomunicaciones a diario.

Después de haber demostrado con los resultados de la última gestión de que es posible promover la competencia del mercado sin descuidar los intereses de los usuarios, Rafael Muelle y todo su equipo han marcado un camino más empático y humano en la administración pública. Esa será la única manera de que el alto nivel de calidad técnica del OSIPTEL siga al servicio de un país más conectado.

LOS OCHO RETOS PARA EL SECTOR TELECOMUNICACIONES



Seguir impulsando medidas para fortalecer al OSIPTEL y garantizar su plena autonomía administrativa y económica.



Seguir impulsando su capacidad sancionadora a través del aumento del tope sancionador a límites superiores y similares a otras entidades y la creación de un tribunal de apelaciones en materia de sanciones.



Reevaluar permanentemente si las funciones y facultades del regulador son acordes a sus roles y objetivos, mediante una evaluación comparativa internacional y tomando en cuenta la evolución del sector (OCDE-2019).



Establecer relación “sin sorpresas” entre todos los actores, estableciendo mecanismos de coordinación formales y con un alto nivel de discusión técnica con diversas entidades públicas que intervienen en el sector de telecomunicaciones.



Revisar de manera integral el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para actualizar los indicadores de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, acorde a las nuevas condiciones del mercado.



Continuar con la simplificación regulatoria (menor stock y normas más simples) que permita una mejor gestión normativa del OSIPTEL.



Modificar el Reglamento de Reclamos, instrumento normativo con el que se espera reducir las quejas presentadas en un 42.8%.



Consolidar plataformas de fiscalización y obtención de información de la interrupción del servicio y las principales variables de desempeño.

HITOS DE LA GESTIÓN 2017-2022



EMPODERAMIENTO DIGITAL DE LOS USUARIOS

Durante el 2021, el OSIPTEL fortaleció la digitalización de la entidad, así como de herramientas virtuales para facilitar a los usuarios el acceso a la información.

- Exigencia de implementación de apps de autogestión. Actualización de herramientas digitales: Checa tu Plan, Checa tu Equipo Móvil, Checa tu IMEI, Checa tu Señal y Checa tus Líneas.
- Lanzamiento del Portal de Información de Usuarios
- Implementación de Checa tu Caso.



INCREMENTO DE LAS CONTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS OPERADORAS

Para el despliegue de proyectos y la atención de mayores obligaciones de fiscalización de la entidad, en julio de 2021 se incrementó la alícuota del aporte por regulación de las empresas operadoras al OSIPTEL para el periodo 2022- 2024, alineándose a lo percibido por el resto de organismos reguladores del país.

- Tras 20 años, la alícuota pasó de 0,5 % a 0,7997% para 2022, a 0,7998% para 2023 y 0,7450% para 2024.
- Esta contribución se fija solo para las operaciones relacionadas con la prestación de servicios públicos móviles (telefonía, troncalizado digital y acceso a internet).



IMPLEMENTACIÓN DE CONTRATOS CORTOS

La letra chica en los contratos desapareció con la vigencia de los contratos cortos, documentos que concentran información sobre el servicio de telecomunicaciones adquirido, implementados de manera obligatoria por parte de las operadoras desde abril de 2021.

- Más de 20,3 millones de contratos se emitieron en el mercado peruano entre abril y diciembre de 2021.
- El 98 % de contrataciones de servicios fijos y móviles de octubre fue a través de un contrato corto.



AUTOMATIZACIÓN DE BLOQUEOS A CELULARES ROBADOS O PERDIDOS

A finales de junio de 2021, el OSIPTEL inició el bloqueo automático semanal de celulares con IMEI inválido en todo el territorio nacional como una medida para disuadir la comercialización ilegal de celulares.

- Desde el 2018, se ha logrado identificar y bloquear de forma masiva más de 14 millones de celulares con IMEI inválido. Desde el 2020, se han suspendido más de 120 mil líneas móviles vinculadas, más de una vez, a equipos robados o perdidos que habrían sido alterados.



LUCHA CONTRA LA VENTA DE CHIPS EN LA VÍA PÚBLICA

En un duro golpe a la informalidad en la venta de servicios móviles, el OSIPTEL retomó a finales del 2021 las acciones de fiscalización contra la venta en la vía pública de chips móviles tras desestimarse los cuestionamientos presentados por las empresas operadoras Claro, Entel y Bitel ante el Indecopi.



MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL

En octubre de 2020, el OSIPTEL actualizó su estructura organizacional a través de un nuevo ROF. Tras 18 años, modernizó sus bases para facilitar la agilidad de los procesos. Por otro lado, en junio de 2021, se aprobó la política antisoborno institucional. Además OSIPTEL pasa de una gestión funcional a una gestión basada en procesos, con enfoque digital.



MAYOR INCLUSIVIDAD PARA ACCEDER A INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS

Desde el 2020, el OSIPTEL reforzó el impulso a la difusión de información sobre los servicios de telecomunicaciones para personas con discapacidad, así como en otros idiomas originarios a través de alianzas interinstitucionales, canales de atención telefónicos y el uso de lengua de señas, principalmente.



FRENO A PLANES MÓVILES DE "INTERNET ILIMITADO"

En noviembre de 2017, el OSIPTEL ordenó suspender la venta de planes de internet ilimitado por no dar información clara a los usuarios sobre sus restricciones.



PRIMEROS EN IMPLEMENTAR MEDIDAS EN PANDEMIA

Durante la pandemia por la COVID-19, el OSIPTEL se convirtió en el primer organismo regulador en adoptar medidas concretas para garantizar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones.

- Al inicio del Estado de Emergencia, se prohibió la suspensión o corte de los servicios públicos de telecomunicaciones por falta de pago. Se ordenó a las operadoras ofrecer un fraccionamiento de deuda a sus abonados o planes alternativos.
- Se habilitó la suspensión temporal de los servicios.
- Se emitieron nueve normas para evitar la interrupción de servicios, incentivar el uso de canales digitales y asegurar la supervisión y fiscalización remota.



LLAMADAS A UN MISMO COSTO ENTRE OPERADORES

En el 2018, se estableció un cargo único (USD 0,00661 por minuto) con un mecanismo de actualización anual, cuyo valor para el 2021 fue de USD 0,00162 por minuto, lo que significó una reducción del 75.49%. Ello ha fortalecido la libre elección del usuario y la reducción de las tarifas del servicio móvil.



OBLIGACIONES ESPECIALES PARA MOVISTAR

En febrero de 2020 se advirtió el repentino incremento de hasta S/ 13 para el servicio de acceso a internet fijo prestado por la empresa Movistar. Ante ello, el OSIPTEL dejó sin efecto el incremento y emitió obligaciones especiales para la compañía, con el propósito de brindar mayor información a los usuarios y facilitar la ejecución de trámites como migración o baja.

Principales obligaciones especiales:

- Avisar al usuario sobre la modificación tarifaria hasta en dos oportunidades (30 días y 10 días antes de la vigencia de la nueva tarifa).
- Enviar mensajes de texto de forma complementaria.
- Entregar información de planes alternativos de menor renta vigentes.
- Tramitar migraciones en un día hábil (sin visita técnica) o en 5 días hábiles (si involucra una visita técnica).



ELIMINACIÓN DE VENTA O ALQUILER DE DECODIFICADORES

En marzo de 2018, el OSIPTEL prohibió a las operadoras vender o alquilar los decodificadores de TV cable por ser equipos imprescindibles para el servicio y formar parte de su red.

- La contratación del servicio incluirá un decodificador en cada punto contratado.
- Se estableció que el financiamiento por instalación no será mayor a seis meses



REVISIÓN DE LA TARIFA SOCIAL PARA BENEFICIO DE LOS USUARIOS

Cada año, el OSIPTEL limita la tarifa máxima que Telefónica del Perú puede cobrar a beneficiarios de tarifa social por el servicio móvil de prepago.

- La tarifa social se aplica a los beneficiarios de programas sociales, funcionarios rurales, miembros de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional, profesores y personal de salud.



EVALUACIÓN A RENOVACIÓN DE CONTRATOS DE CONCESIÓN

El OSIPTEL participa en la evaluación técnica de los procesos de renovación de contratos de concesión de diferentes empresas. En octubre de 2018 presentó al MTC un informe para la revisión de la cuarta solicitud de renovación del contrato de Telefónica del Perú.

- El informe calculó penalidades por infracciones a las normas sectoriales, que excedieron el límite de 80 % de incumplimientos en el periodo evaluado, impidiéndole renovar su contrato de concesión de telefonía fija.



PREMIO INTERNACIONAL AL PERÚ

La herramienta Checa tu Plan (antes Comparatel) fue reconocida internacionalmente en la edición anual de los Premios de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) 2021, concurso organizado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), organismo especializado de las Naciones Unidas.



PIONERO EN ANALISIS DE IMPACTO REGULATORIO

El OSIPTEL participa en la evaluación técnica de los procesos de renovación de contratos de concesión de diferentes empresas. En octubre de 2018 presentó al MTC un informe para la revisión de la cuarta solicitud de renovación del contrato de Telefónica del Perú.

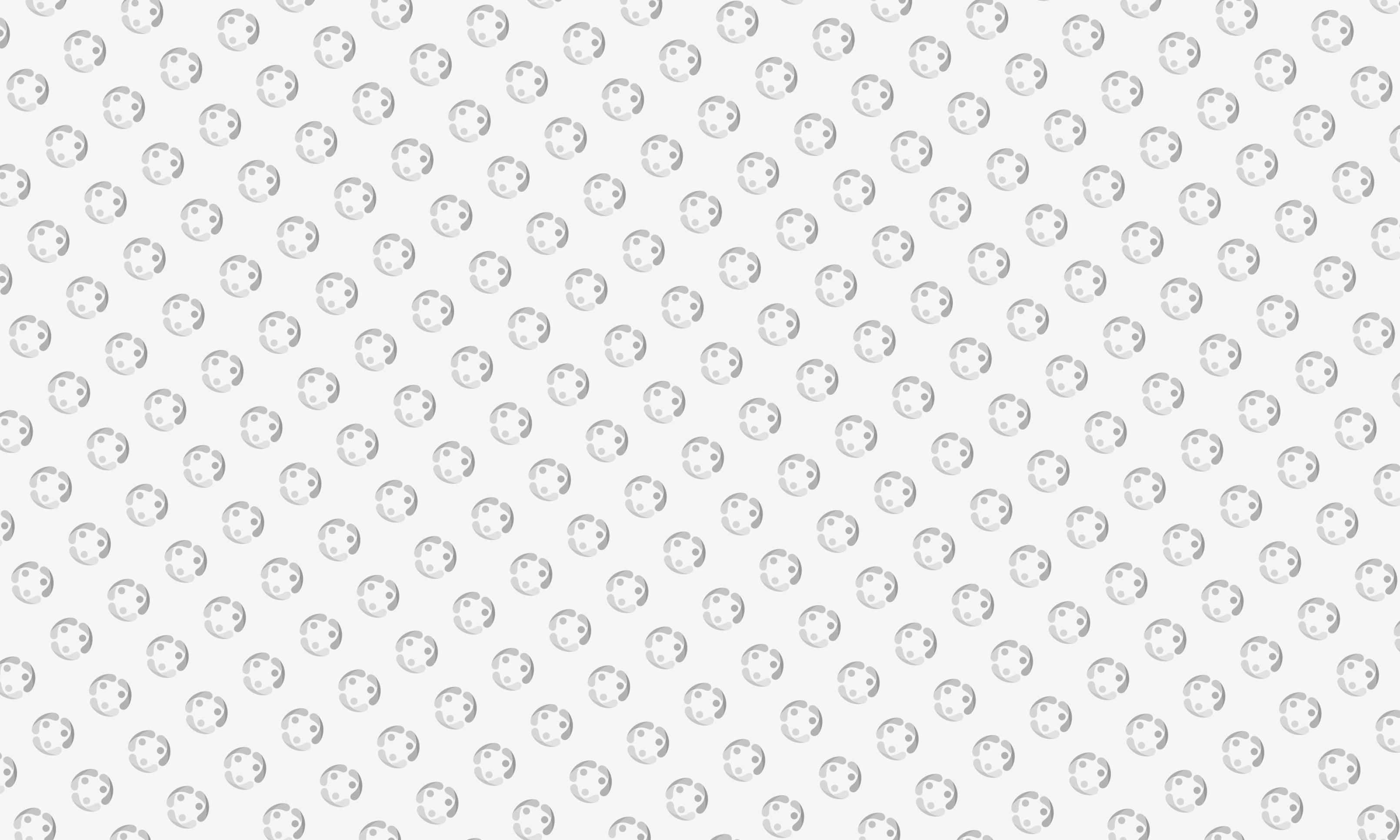
- Se han aprobado más de 60 normas con análisis de impacto regulatorio.
- Para el periodo 2021-2023, se estima una reducción del 34% del stock de normas respecto al vigente al año 2020.

EL FUTURO DEL OSIPTEL

“El OSIPTEL, el ente regulador de las telecomunicaciones, está llamado a liderar la transformación digital entre los organismos del Estado. Es una entidad que continuará modernizando sus procesos con altísimos niveles de innovación, con herramientas tecnológicas y plataformas virtuales de uso masivo percibidas como ejemplares tanto por el sector público y privado, como por su principal motor, los usuarios. En esa búsqueda de sostenibilidad competitiva, con empresas cada vez más responsables, que priorizan la calidad del servicio, despliegan mayor infraestructura y adoptan nuevas tecnologías, me imagino una entidad que se consolida como referente internacional por su capacidad técnica y regulatoria, gracias a la cultura de excelencia e integridad de quienes la conforman. Las bases para ese camino promisorio ya están cimentadas”.

Rafael Munte, presidente ejecutivo
del OSIPTEL (2017-2022)







www.osiptel.gob.pe