

Presentación ante la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos Congreso de la República

Rafael Muenta Schwarz

Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL

Marzo, 2018



osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

INDICE

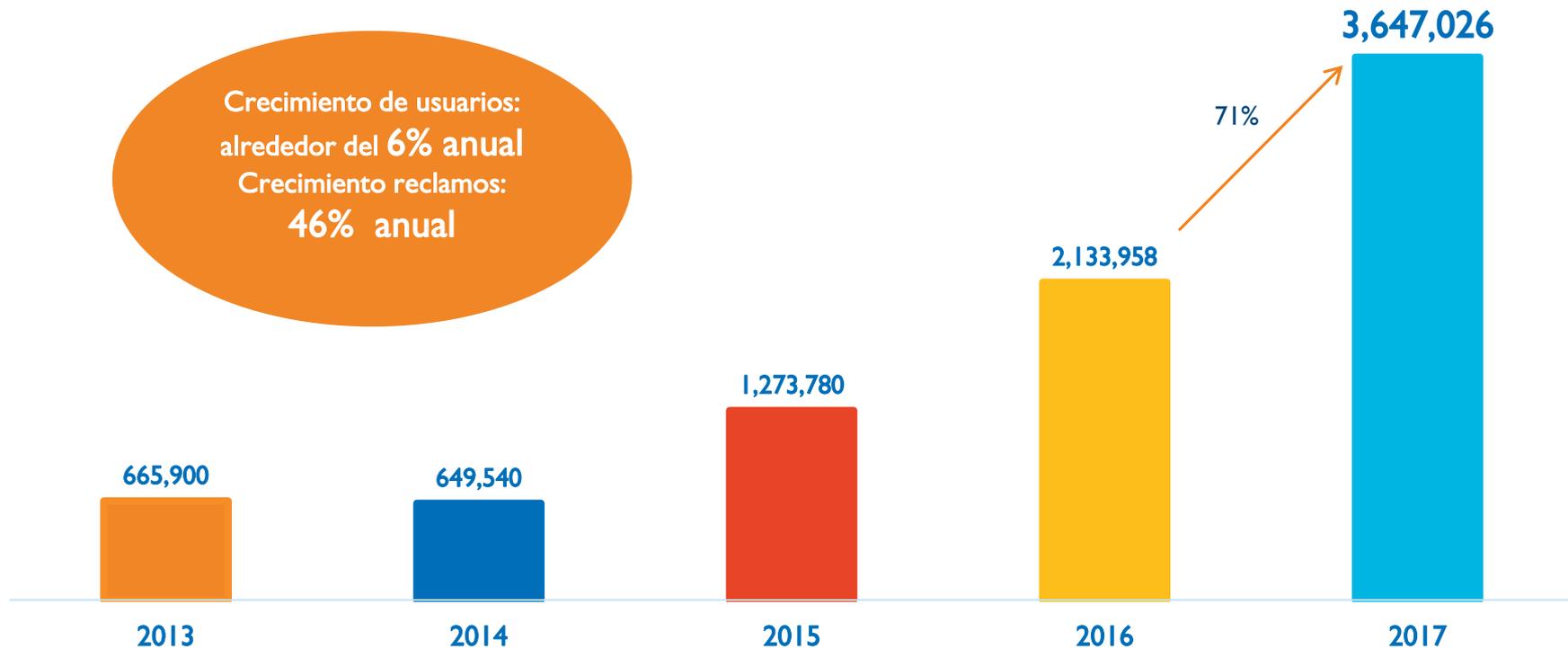
1. Situación del Sistema de Reclamos
2. Medidas extraordinarias para evitar el colapso del sistema de reclamos
3. Reacciones ante las medidas extraordinarias
4. Eliminación del cobro por alquiler o venta de decodificadores
5. Regulación del tope de consumo
6. Roaming Internacional
7. Medidas implementadas por el OSIPTEL en beneficio de los usuarios
8. Multas impuestas en los últimos meses



I. Situación del Sistema de Reclamos

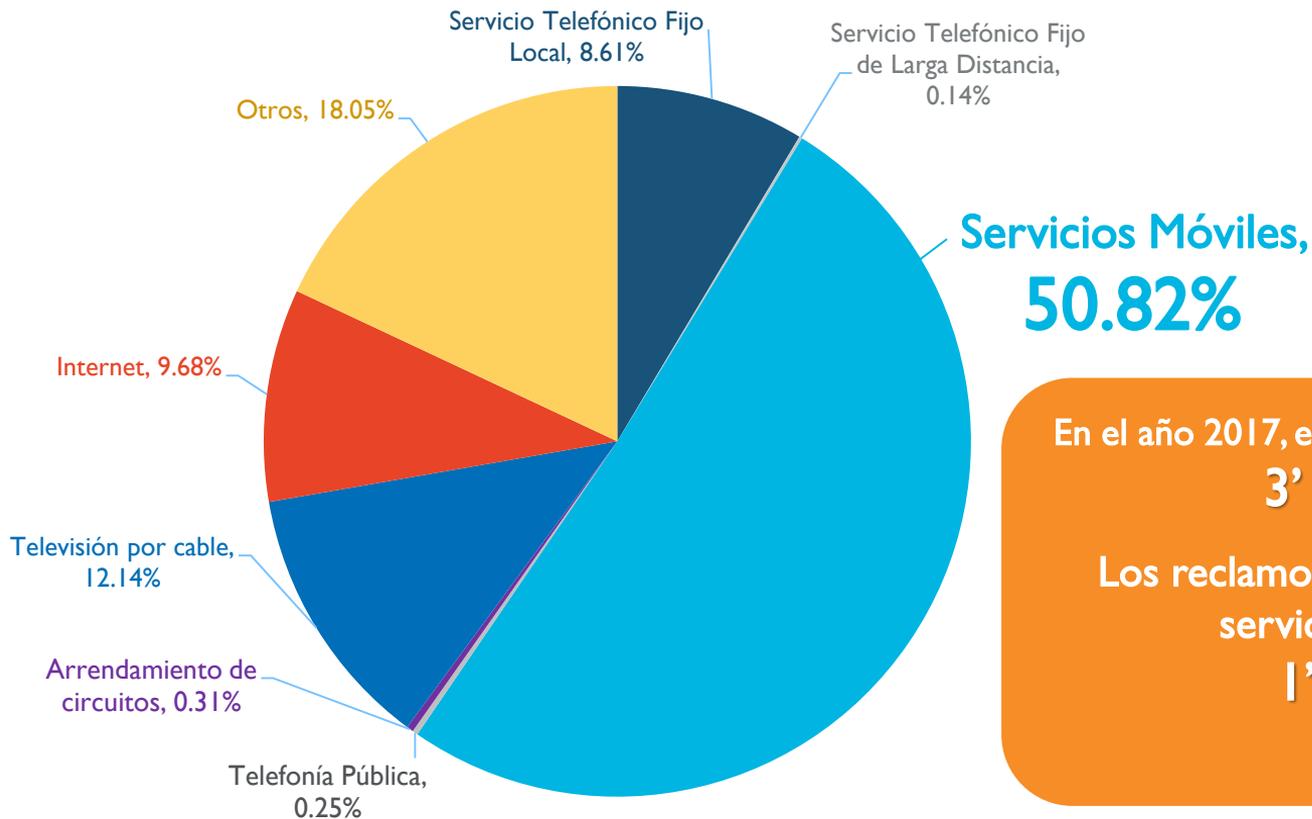


Evolución de los Reclamos ante empresas operadoras (1° instancia)



El servicio de telefonía móvil representa la mitad del total de los reclamos

RECLAMOS POR SERVICIOS



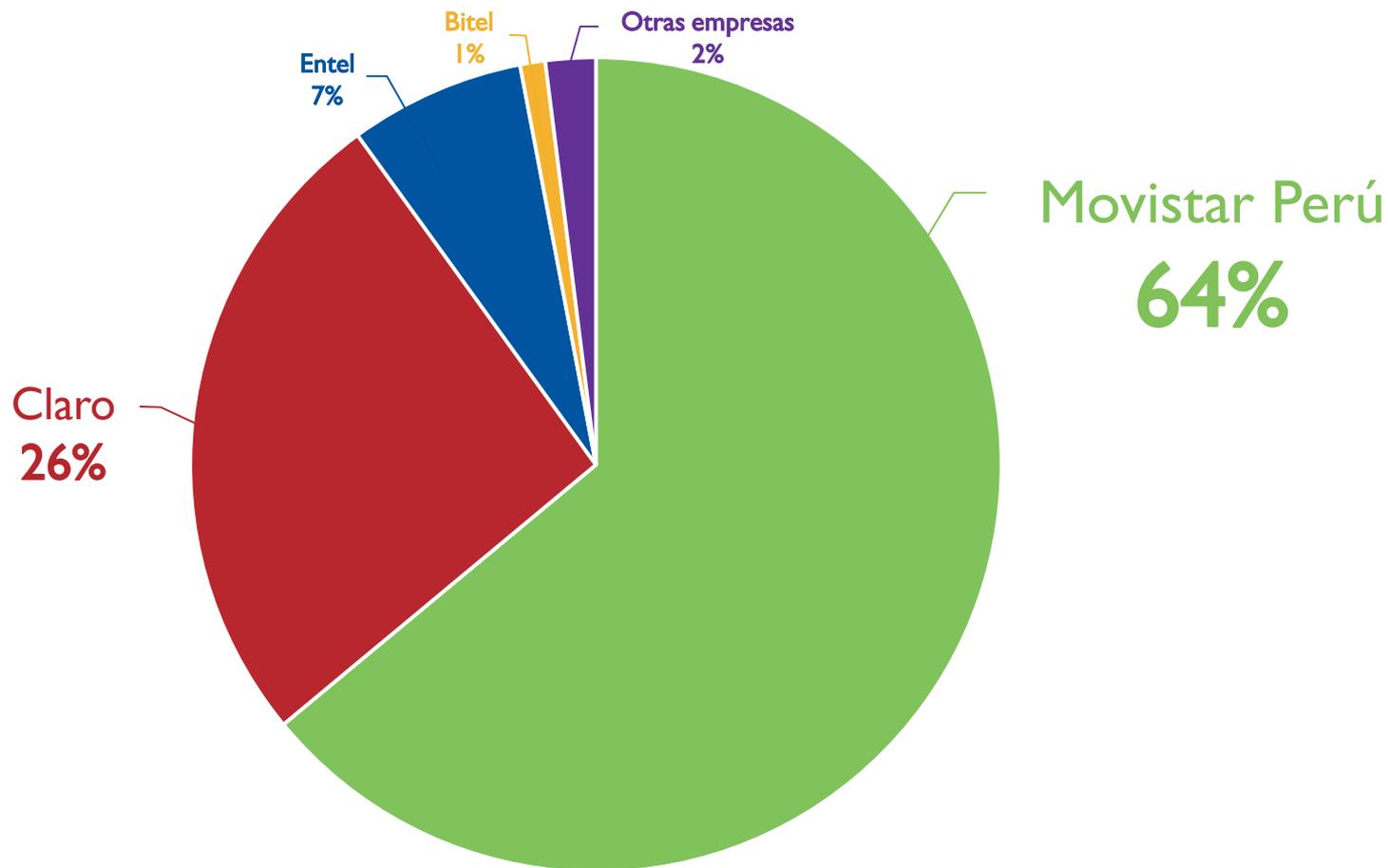
En el año 2017, el total de reclamos fue de
3' 647,026

Los reclamos únicamente por el
servicio móvil son
1'853,334

(*) Incluye los reclamos presentados por los servicios brindados de manera empaquetada por las Empresas Operadoras. Fuente: Empresas operadoras.

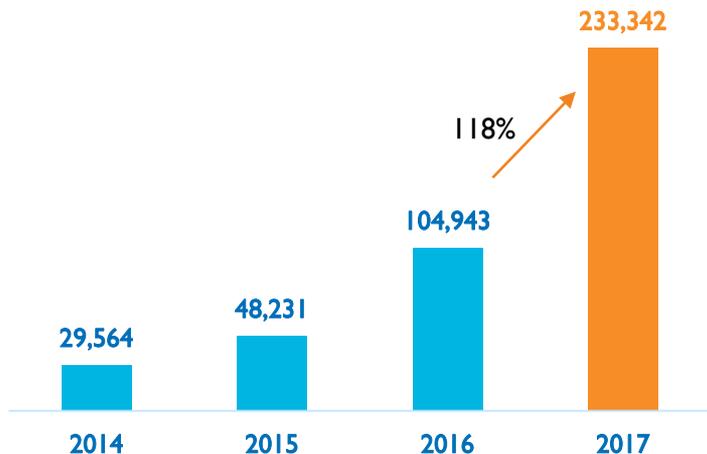


Telefónica del Perú es la empresa con el mayor número de reclamos



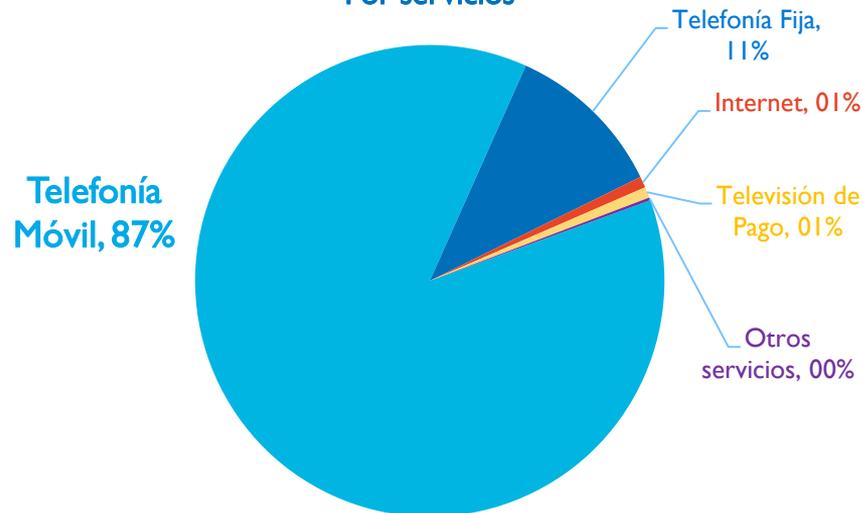
Evolución del ingreso de expedientes al TRASU (2da instancia)

Expedientes ingresados al TRASU



- Los expedientes ingresados al Tribunal Administrativo de Reclamos de Usuarios - TRASU se elevó en 118% del 2016 al 2017.

Apelaciones resueltas 2017
Por servicios

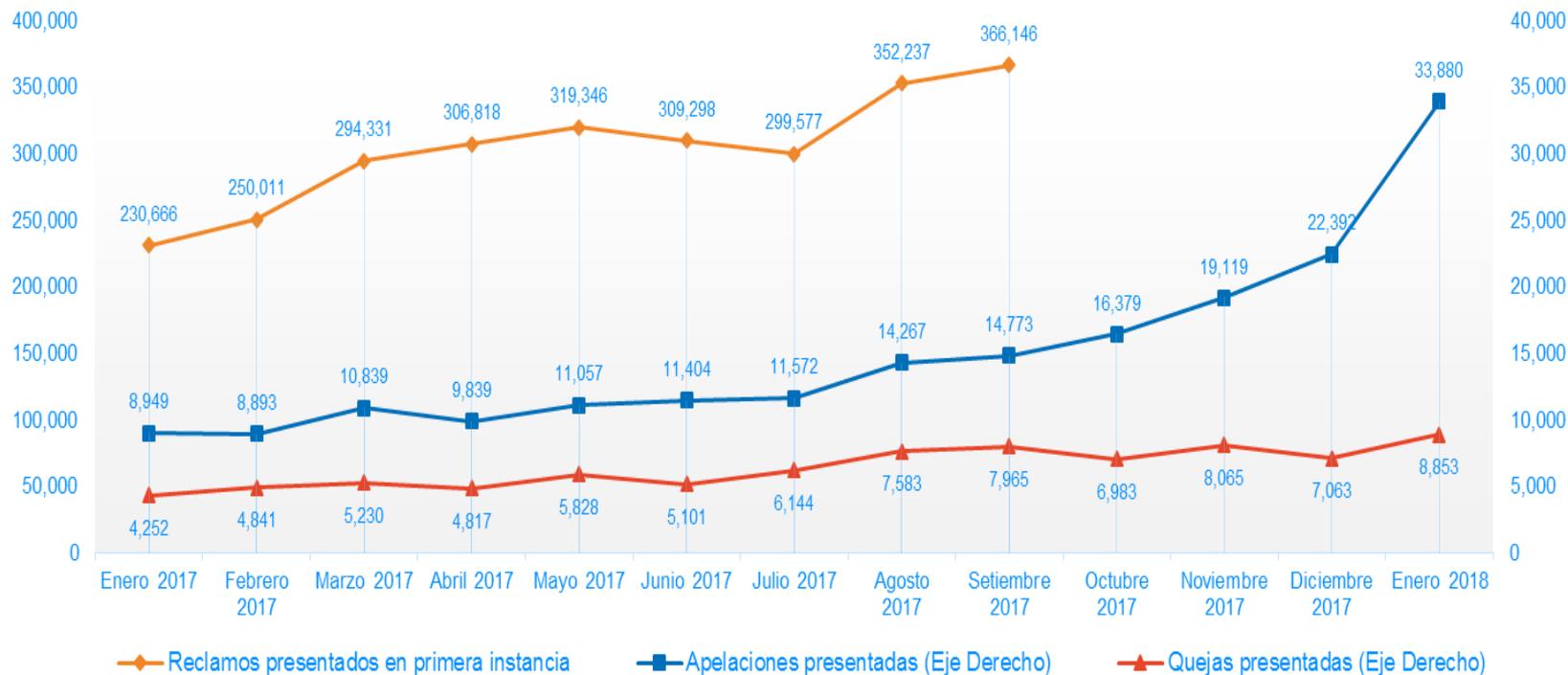


- El 87.3% de las apelaciones resueltas por el TRASU corresponden a la telefonía móvil



El crecimiento de reclamos impacta en el ingreso de expedientes al TRASU (2da instancia)

Evolución Reclamos, Apelaciones y Quejas Presentadas



Fuente: Empresas operadoras y base de datos del TRASU.
Nota: : Información al 3er trimestre del 2017.



Brecha mensual: expedientes Ingresados-Resueltos

Enero 2017 - Enero 2018



230,481 expedientes por resolver al 12/03/18



Uso indebido del sistema de reclamos (1/5)

- Al analizar el crecimiento exorbitante de los reclamos, el OSIPTEL detectó que existen usuarios que registran más de mil expedientes en trámite en el TRASU.
- Se detectó también que los expedientes que tramitan estos usuarios no son por problemas en servicios en los que estos sean los abonados.
- De las apelaciones resueltas se tiene que el principal medio para apelar es la vía telefónica.

OSIPTEL ALERTA A LOS USUARIOS A NO DEJARSE ENGAÑAR POR TRAMITADORES DE "RECLAMOS"

El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL alertó a los usuarios a no dejarse engañar por los tramitadores que han convertido en un "negocio" el mecanismo de "Reclamos" en los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, televisión por cable e Internet.

Los tramitadores venden a los usuarios la promesa de "congelar" el pago de sus recibos, en particular por consumo de telefonía móvil, para lo cual presentan reclamos que terminan siendo declarados infundados tanto en primera como en segunda instancia.

Esta mala práctica viene saturando los canales de reclamo del OSIPTEL y perjudicando a los usuarios que sí tienen razones legítimas para reclamar, pues el incremento desmedido de expedientes que han ingresado al Tribunal de Administración de Solución de Reclamos (TRASU), han generado que las quejas y apelaciones se resuelvan en 139 días en promedio.

Cabe indicar que en los casos en los que se detectó que los tramitadores presentaron documentación falsa para apelar en el Tribunal OSIPTEL, las empresas operadoras han procedido a interponer denuncias penales.

Lima, 23 de febrero de 2018

Gerencia de Comunicación Corporativa

@OSIPTEL

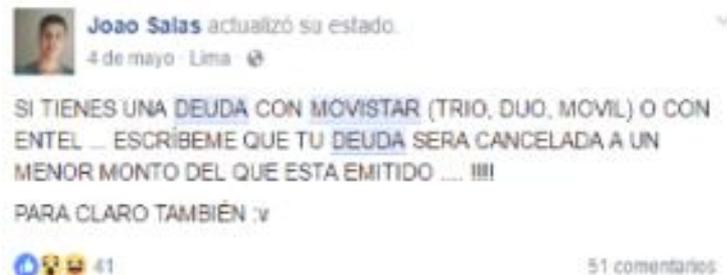
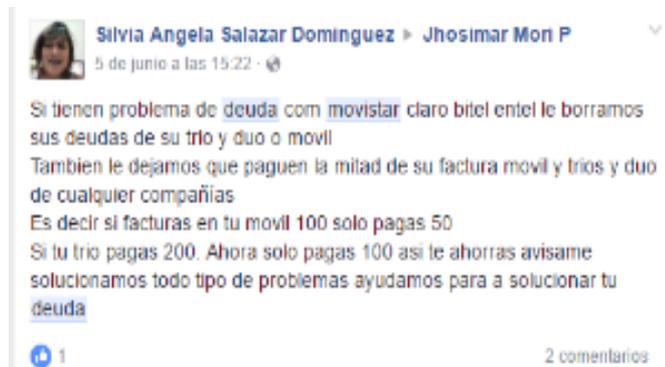
- Asimismo, se sabe que estas apelaciones en su mayoría son por concepto de facturación, sin embargo se sustentan en problemas de calidad del servicio.



Uso indebido del sistema de reclamos (2/5)



- Volante que reparte tramitador.
- Se hace pasar como centro de pago.
- Ofrece que le paguen solo entre el 60-70% del recibo.
- Pide datos al cliente: nombre, DNI, copia del recibo, etc.
- Interpone reclamo por todo el recibo.



Uso indebido del sistema de reclamos (3/5)



- Publicación en Grupo Cachinaso.
- Ofrece cancelar la deuda al 50%.
- Ofrecen que el 50% del pago sea adelantado y el 50% restante luego del servicio para “generar confianza”.
- Entregan una cuenta bancaria para realizar depósito
- Presentan un reclamo número 93320322 “Calidad y Facturación”.
- En llamada confirman que ellos colocaron un reclamo y aseguran no habrá inconvenientes, indican que trabajan con OSIPTEL.



Uso indebido del sistema de reclamos (4/5)



- Se contactó a la persona.
- Ofrece cancelar la deuda a cambio de un importe bancario.
- Solicitan el número de teléfono, nombre y DNI asociado al titular.
- Lllaman al CAL y presenta un reclamo N° 93061221 por “Calidad y Facturación”.
- Solicitan verificar vía el App que ya no existe deuda.
- Exigen el pago acordado.



Uso indebido del sistema de reclamos (5/5)



- Se ha identificado, aproximadamente, 30 grupos llamado Descuentos de Recibos Movistar, Entel y Claro Perú u otros como Cachinaso o Compra y Venta Perú.



Riesgo de colapso del Sistema de Reclamos



La cantidad de expedientes ha superado la capacidad de infraestructura, logística y de personal del OSIPTEL



Riesgo de colapso del Sistema de Reclamos



La cantidad de expedientes ha superado la capacidad de infraestructura, logística y de personal del OSIPTEL



Riesgo de colapso del Sistema de Reclamos



La cantidad de expedientes ha superado la capacidad de infraestructura, logística y de personal del OSIPTEL



Riesgo de colapso del Sistema de Reclamos



La cantidad de expedientes ha superado la capacidad de infraestructura, logística y de personal del OSIPTEL



Situación del OSIPTEL

- **19** vocales para las **25** regiones del país resolviendo **15** mil apelaciones y quejas en promedio por mes.
- **64** analistas atendiendo **42** mil expedientes por mes a nivel nacional.
- La necesidad de mayor personal para atender los expedientes ha implicado que todas las unidades orgánicas del OSIPTEL designen colaboradores para atender la mayor demanda dado que no se cuenta con presupuesto para nuevas contrataciones de personal.

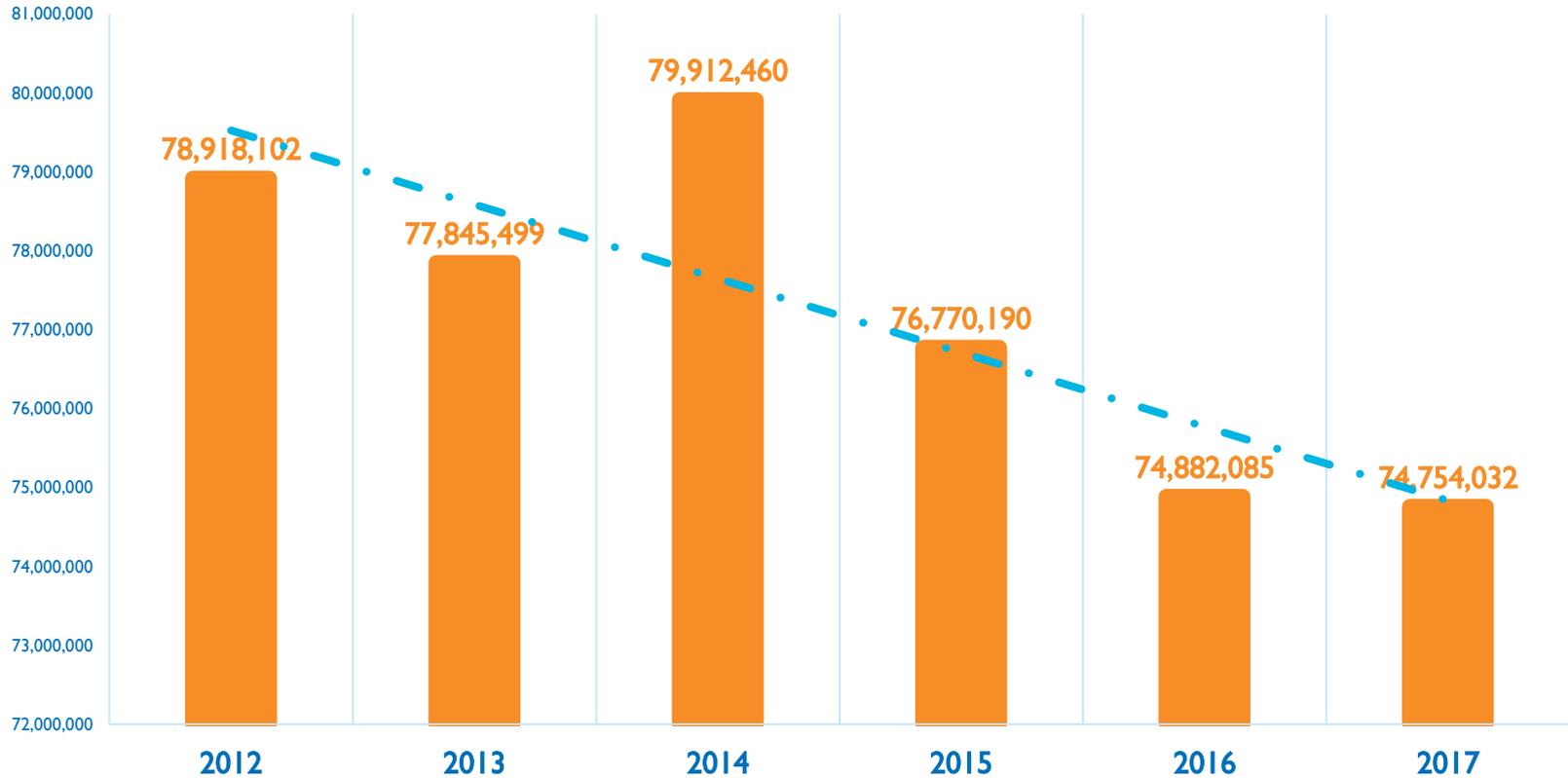


- Otra medida adoptada en el OSIPTEL fue establecer 3 turnos de trabajo para la atención de expedientes. Los turnos se inician 7am y terminan a la medianoche. Incluye fines de semana.
- Esto debido a que presupuestalmente no es posible alquilar oficinas adicionales para ubicar al personal que resuelve los expedientes, o adquirir equipos informáticos, licencias y demás logística que se requiere para atender una mayor cantidad de expedientes en menor tiempo.



Ingresos anuales en caída

Ingresos 2012-2017



Limitaciones presupuestales del OSIPTEL: ingresos anuales en caída

- Se viene registrando la reducción de los ingresos del aporte por regulación, situación que se agravó por la mayor demanda de recursos originados por la actual composición del mercado y las funciones adicionales dictadas por el Poder Ejecutivo y Legislativo desde el año 2014, situación que obligó al OSIPTEL a financiar sus nuevas funciones con saldos de balance.
- En el 2017 el Poder Ejecutivo mediante DS N° 179-2017-EF ordenó al OSIPTEL transferir al Tesoro Público el total de sus saldos de balance ascendente a S/ 21,776,046 con lo cual en adelante no se cuenta con estos recursos.
- Ante la reducción sostenida de los ingresos, en el año 2016 se solicitó la modificación del Decreto Supremo que fijó la alícuota del aporte por regulación de 0.5% a 0.75%, sin embargo este pedido no fue atendido.



INCREMENTO DE LA ALÍCUOTA DEL APORTE PARA GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL

- I. Mediante carta C. 098-PD/2016 del 13.04.2016, se remitió a la Presidencia del Consejo de Ministros, un proyecto de DS que aprueba “Normas sobre el Aporte por Regulación del OSIPTEL y modifica el Reglamento General del OSIPTEL” para subir la **alícuota del aporte por regulación de 0.5% a 0.75%**.

La modificación en la normatividad mencionada en el párrafo anterior, también corregiría los problemas futuros de reclamaciones, dado que se está buscando precisar en forma clara todos los conceptos afectos al tributo “aporte por regulación” recaudado por el OSIPTEL.

La propuesta obtuvo opinión favorable del Ministerio de Economía y Finanzas y del Consejo de Viceministros, no obstante no fue aprobado en el Consejo de Ministros.



2. Medidas extraordinarias para evitar el colapso del sistema de reclamos



Objetivos

1. Evitar que el sistema de reclamos colapse

3. Desincentivar el uso indebido del sistema de reclamos

2. Sincerrar la carga actual y el flujo de expedientes a ser resueltos en segunda instancia, de manera tal que se pueda restablecer un equilibrio en el ejercicio de la función de solución de reclamos



Medidas aprobadas

- Precisión del concepto del reclamo por facturación.
- Establecimiento de mecanismos para asegurar que quien presente reclamos, apelaciones o quejas vinculados al servicio de telefonía móvil sea el titular o su representante autorizado.
- Suspender temporalmente el mecanismo telefónico para la presentación de recursos de apelación y queja.
- Suspender temporalmente la interposición directa del usuario ante el OSIPTEL de recursos de apelación y queja bajo la modalidad de presentación del “cargo” del escrito.
- Ampliar el plazo del mecanismo de solución anticipada de reclamos a tres días, que se contabilizarán como parte del plazo para que la empresa resuelva la reclamación en caso de no llegar a un acuerdo.



I. Precisión del concepto de facturación

- La evidencia indica que más de la mitad (55%) de las apelaciones presentadas como Facturación en realidad se sustentan en temas de Calidad en el servicio. En el caso de la empresa Telefónica este indicador equivale al 69% de sus reclamos en primera instancia.
- Esto sugiere que en estos casos los reclamos por Calidad son canalizados únicamente como problemas de Facturación porque existe el incentivo de evitar o postergar el pago del recibo.
 - i. Si se reclama la totalidad del recibo, no se paga hasta que culmina el proceso de reclamo.
- Definición amplia del concepto “facturación” genera los siguientes problemas:
 - i. Reclamos por temas vinculados a calidad u otros son presentados como reclamos en facturación
 - ii. Reclamos por el total de la facturación sin ningún sustento
 - iii. Reclamos continuos y recurrentes sin sustento
- Se genera el incentivo de la presentación de reclamos por facturación a fin de evitar el pago del servicio



2. Presentación de reclamos, apelaciones o quejas por los abonados del Servicio de Telefonía Móvil



La mayor parte de reclamos y apelaciones están referidos al servicio móvil.



Es el titular de la línea el que debe activar el procedimiento de reclamos o su representante autorizado.

Medida temporal



Se reduce el riesgo del uso de datos personales de los titulares de las líneas por terceros.



3. Suspensión temporal de la vía telefónica para apelaciones y quejas

Expedientes resueltos según medio de presentación

Medio de Presentación	%
Telefónico	65%
Personal	14%
Web	12%
Escrito	1%
Resto	9%
Total	100%



Las apelaciones presentadas por la vía telefónica son las que concentran el mayor n° de resultados improcedentes o infundados

Sentido	Telefónico		Personal		Web	
	N°	%	N°	%	N°	%
Improcedente	27,577	60%	4,900	31.6%	5,344	41%
Fundado	8,354	18%	5,504	35.5%	3,491	27%
Dar por concluido	6,210	14%	1,671	10.8%	1,134	9%
Infundado	1,498	3%	2,441	15.7%	2,203	17%
Otros sentidos	2,025	4%	996	6.4%	973	7%
Total	45,664	100%	15,512	100.0%	13,145	100%

- 63% de las apelaciones gestionadas por la vía telefónica son declaradas infundadas o improcedentes.
- Existe una necesidad de establecer un canal más idóneo y seguro.
- La medida temporal aprobada por el OSIPTEL **NO IMPLICA** una limitación a los derechos de los usuarios porque se mantiene expedito el derecho de apelar y presentar quejas durante el procedimiento de reclamo a través de los medios: (1) personal, (2) escrito – incluyendo la opción de hacerlo mediante representante acreditado – y (3) a través de la página web.
- Cabe indicar que a nivel de organismos reguladores e Indecopi el OSIPTEL es la única institución que tiene habilitada la presentación de quejas o apelaciones vía telefónica.



4. Suspensión temporal de la solicitud de apertura de Expedientes por cargo

- El TRASU resolvía solo con la información del usuario y declaraba fundado condicionado a que el reclamo se encuentre de acuerdo con la normativa.
- Se ha detectado el uso fraudulento de este mecanismo mediante la utilización de documentos falsificados lo cual ha derivado en denuncias penales.
- La no elevación de la apelación constituye un defecto de la tramitación y lo que corresponde, de acuerdo a la Ley de Procedimiento Administrativo General es la presentación de una queja.



5. Fomento del mecanismo de Solución Anticipada de Reclamos (SAR)

- Se busca fomentar la implementación de este mecanismo con el objetivo de conseguir soluciones inmediatas para el usuario sin pasar por el procedimiento administrativo de reclamos.
- Las recientes medidas extraordinarias amplían a 03 días el plazo para que la empresa llegue a un acuerdo con el usuario, de no llegar al acuerdo, el usuario puede continuar por la vía de reclamo contándose los 03 días como parte del plazo que tiene la empresa para resolver la reclamación.
- No existe vulneración alguna al derecho de los usuarios y se trasladan incentivos positivos a las empresas operadoras para focalizarse en la solución de los problemas en lugar de encarar los procesos bajo un enfoque de conflicto.



Impacto de postergar la entrada en vigencia de las medidas extraordinarias (1/2)

Estas medidas se aprobaron prescindiendo del proceso de publicación previa debido a la situación crítica que está afrontando el sistema de atención de reclamos, al respecto:

- El tiempo promedio que toma resolver los expedientes continua incrementándose. Así, en enero de 2015 el tiempo promedio de resolución fue de 4.2 días, en enero de 2016 fue de 16.5 días, mientras que para diciembre de 2017 la duración promedio superaba los 130 días.
- La duración promedio de un procedimiento convencional de emisión de normas es de aproximadamente 5 meses. Siguiendo la tendencia reciente, en 5 meses, el número de apelaciones y/o quejas por servicios móviles ingresadas al TRASU sería al menos de 122,560.



Impacto de postergar la entrada en vigencia de las medidas extraordinarias (2/2)

- Considerando dicho plazo y la información de los últimos tres años, si el número de apelaciones y/o quejas móviles se duplica siguiendo la reciente tendencia, el tiempo promedio estimado para resolver cada apelación y/o queja se incrementaría de 136.2 a 373.1 días (incremento del 174%). Es decir, cada día que pasa el tiempo de atención de cada expediente aumenta en 1.6 días.
- En relación con los costos, se estima que en 5 meses el gasto para el OSIPTEL se incrementa en **aproximadamente 1.9 millones de soles, es decir, 13 mil soles diarios.**
- La información referida da cuenta de la gravedad de la situación, no haber actuado de manera inmediata hubiese agudizado el problema, tanto en los plazos de atención de los expedientes como en el uso de los recursos públicos que administra el OSIPTEL.



3. Reacciones ante las Medidas Extraordinarias



¿Quiénes están detrás de la campaña en redes sociales contra las medidas extraordinarias?

- Publicada la Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL que aprueba las Medidas Extraordinarias se identificó cuatro perfiles de usuarios que sistemáticamente iniciaron una campaña cuestionando la norma y al Presidente del OSIPTEL.



**Gian Carlo Ochoa
Ampuero**



**Juan Pablo Vílchez
Vásquez**



Romi Nalla



**Joel Liñan
Rincon**



¿Qué buscan estas personas detrás de la campaña contra las medidas extraordinarias en las redes sociales?

- Estas personas actúan coordinadamente y vienen azuzando a los usuarios para participar de una marcha al Congreso y a la sede del OSIPTEL en protesta contra las medidas extraordinarias.
- Exigen se deje sin efecto las medidas y el despido de Rafael Munte, titular del regulador.



The image shows a Facebook event page for a protest. At the top, the event is titled "Marcha en contra de osiptel y des..." and is scheduled for Monday at 9:00 at the Congress of the Republic of Peru. It lists 10 attendees and has a "Me interesa" button. Below the event details is a photo of a smartphone screen displaying various social media app icons like Facebook, Twitter, LinkedIn, Pinterest, Google+, and YouTube. The comments section shows five replies. The first comment, from TecMedia, lists several government entities: Congreso de la República del Perú, CONACUP, Defensoría del Pueblo Perú, Yonhy Lescano Ancieta, Fuerza Popular, and Presidencia del Consejo de Ministros del Perú. A red box highlights this comment, and a red arrow points to it from the right. Other comments from Joel Liñan Rincon and Juan Pablo Vilchez discuss the protest location and the dismissal of Rafael Munte.

TecMedia compartió su evento.
5 h · 🌐

Se les invita a la marcha en contra de las medidas tomadas por osiptel donde vulneran los derechos de todo usuario y se pide el despido inmediato de Rafael Munte.



MAR 12 **Marcha en contra de osiptel y des...**
Lun 9:00 - Congreso de la República del P...
10 personas asistirán ★ Me interesa

👍 Me gusta 💬 Comentar ➦ Compartir

5 Orden cronológico ▾

TecMedia Congreso de la República del Perú
CONACUP
Defensoría del Pueblo Perú
Yonhy Lescano Ancieta
Fuerza Popular
Presidencia del Consejo de Ministros del Perú 👍
Me gusta · Responder · 5 h

Joel Liñan Rincon No sería malo ir a la sede central de Osiptel. Si los jóvenes en una marcha se bajaron a la ley pulpin, por qué el usuario no puede tumbarse esa nuevo reglamento? 👍 1
Me gusta · Responder · 4 h

Juan Pablo Vilchez Gente el punto de encuentro es osiptel sede central! 👍
Me gusta · Responder · 4 h



¿Quién administra TecMedia y quiénes la comentan?

- La página de TecMedia es administrada por Juan Pablo Vílchez Vásquez y es un espacio desde donde cuestionan las medidas extraordinarias y a las empresas Entel y Claro. Entre quienes comentan intensamente en ese portal se encuentra Gian Carlo Ochoa Ampuero, Romi Nalla, Joel Liñán Rincón y el propio Juan Pablo Vílchez Vásquez.



TecMedia
14 de febrero a las 2:20 · 🌐

Sabias que la empresa operadora más estafadora del Peru (Entel Perú) trabaja con sus call center (SCC y Fortel)

Sus asesores son los más malcriados, te cortan la llamada, sacan líneas a tu nombre, te ponen un plan que nunca accediste o quisiste, que entel les ha dado total uso de tus datos de la reniec y hay asesores que llaman a los clientes para intimidarlos, qué hay asesores tan estafadores que sacan cuentas de Netflix y Spotify con las tarjetas de los clientes, que cuando...
Ver más

TecMedia
20 de febrero a las 23:48 · 🌐

pronto las nuevas estafas de Claro Perú Móvil

👍 Me gusta 💬 Comentar ➦ Compartir

👍 1



TecMedia y su objetivo en las redes sociales

Juan Pablo Vilchez Exijo una marcha en contra de esta empresa osiptel que favorece a empresas operadoras



1

Me gusta · Responder · Mensaje · 1 d



Gian Carlo Ochoa Ampuero parece que el nombramiento de rafael munte presidente de osiptel y ex gerente de telefonica ya esta dando sus frutos a favor de las empresas



1

Me gusta · Responder · Mensaje · 1 d



Juan Pablo Vilchez Solicitamos de manera legal, por medio del congreso de la república, poder judicial y otros que la. Medida tomada por osiptel en su medida extraordinaria incumple la ley y solicitamos dicha anulación y el retiro inmediato de el señor Munte.



1

Me gusta · Responder · Mensaje · 1 d



Juan Pablo Vilchez Sabias que eso es totalmente ilegal? Bueno ya está en proceso las denuncias respectivas. ASPEC - Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios que opinas de esto? Los usuarios no somos más importantes? Debieron contratar más gente, hay solo 15 millones de celulares en Movistar, si tan solo cada línea pusiera 1 reclamo al año por el mal servicio superaría y ustedes estuvieran en estado crítico. Imaginense si fueran todas las operadoras tan solo un reclamo por cada cliente, y ahora dicen qué hay 2 millones de reclamos y 250 mil en traducción y no pueden porque no se dan abasto, esa medida extraordinaria es ilegal por donde vayan, empresa corrupta

Me gusta · Responder · Mensaje · 20 h



Gian Carlo Ochoa Ampuero Rafael munte presidente del osiptel ex trabajador de telefonica

Me gusta · Responder · Mensaje · 20 h



Juan Pablo Vilchez Yonhy Lescano Ancieta su apoyo contra este señor, que hace las cosas a favor de las empresas operadoras!

MAR

12

Marcha en contra de osiptel y despíd...

Hoy a las 9:00 · Congreso de la República del ...
35 personas interesadas

★ Me interesa



Me gusta



Comentar



Compartir



9

Orden cronológico ▾

Ver 2 comentarios más



Juan Pablo Vilchez Gente el punto de encuentro es osiptel sede central!

Me gusta · Responder · 2 d



Gian Carlo Ochoa Ampuero Listo el lunes ahí estaremos para pedir la suspensión de esa nueva norma abusiva y la salida de rafael munte

Me gusta · Responder · 1 d · Editado



3



TecMedia y su objetivo en las redes sociales

TecMedia
8 de marzo a las 12:19 · 🌐

Esto es lo que hace Rafael Munte, para que el beneficio lo tengan las empresas operadoras. Atenta contra el derecho de los peruanos.

Congreso de la República del Perú
ASPEC - Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios
Yonhy Lescano Anieta... Ver más

OSIPEL EMPRESA CORRUPTA 2018
Ideo Edite
OSIPEL rompe las leyes de los peruanos apoyando a las empresas operadoras sabiendo todo lo que nos roban estas...
YOUTUBE.COM

Me gusta Comentar Compartir

91

Orden cronológico ▾

10 veces compartido

Ver 13 comentarios más

Jose Raimondi

Miguel Castro Grande **OSIPEL** es una empresa corrupta que no respeta los derechos de los consumidores y que no respeta el derecho de los usuarios del servicio de telecomunicaciones a elegir y cambiar a su proveedor de servicios de telecomunicaciones. El Tribunal de Selección de Recursos de Incentivos de esta empresa, OSIPEL, ha estado haciendo un trabajo de selección de recursos de Incentivos que no respeta los derechos de los consumidores de telecomunicaciones.

Me gusta · Responder · 3 d

1 respuesta

TecMedia Miguel Castro Grande

Me gusta · Responder · 3 d

TecMedia
9 de marzo a las 1:48 · 🌐

Propongo una marcha en contra de las medidas tomadas por osiipel, ir al congreso y reclamar por lo vulnerable que nos vemos los usuarios en contra de dicha empresa a favor de las operadoras. Solitamos también la salida de Rafael Munte.

Me gusta Comentar Compartir

9

Orden cronológico ▾

4 veces compartido

Ver 6 comentarios más

Luis Enrique Chumbes Blas Hoy y mañana ... Alguien que vaya y que grabar y después lo suba .. Pues que vean la inconformidad del usuario los clientes .. La de nosotros

Sarith Prado La única forma es una acción de amparo para que pongan en stand by la reglamentación es un abuso total lo que están haciendo llamar a los medios de comunicación

Me gusta · Responder · 2 d

Me gusta · Responder · 13 h

TecMedia
10 de marzo a las 9:18 · 🌐

Tenemos el audio, del Señor Enrique que nos fue enviado tiene más de 20 años con su servicio fijo, en enero le cobraron de manera indebida, fue su primer reclamo y hace dos días le cortaron la línea fija indicándoles sin respuesta alguna que había salido infundada. El señor es una persona discapacitada a consecuencia de 3 derrames cerebrales, su mismo dni lo indica sin embargo no le aceptaron la apelación y le indicaron que tenía que hacerlo de manera presencial el titular, esto se tomó como una burla y un exceso. Adicionalmente envío a su familiar con carta poder y su dni original y copia pues no puede caminar a consecuencia de los derrames cerebrales, sin embargo con carta poder y su dni le indicaron al familiar que no puede generar la apelación más que el Titular y se le explicó motivos y la respuesta fue fácil, NO SE PUEDE HASTA QUE VENGA EL TITULAR Y EL FIRME LA APELACION, ESTA ES LA NUEVA NORMA DE OSIPEL.

Esto sucedió en Movistar Perú de plaza norte módulo 2 (2do piso) ayer 9 de marzo a las 8pm.

TODO ESTO CAUSA LA NORMA DE RAFAEL MUNTE, HACIENDO QUE LAS OPERADORAS SE BURLEN DE LOS CLIENTES, SE PRESENTO EL LIBRO DE RECLAMACIONES Y AHORA SE PONDRÁ EL VIDEO COMO PRUEBA. YA QUE LAS PALABRAS TANTO DEL SUPERVISOR COMO DEL ASESOR FUERON, PONGA SU RECLAMO Y GRABEME SI DESEA.

Defensoría del Pueblo Perú
Gobierno Regional del Callao
Fuerza Popular
MARIO Amoretti Pachas Decano
Congreso de la República del Perú
Peru
Presidencia del Consejo de Ministros del Perú
ABOGADOS PERU - ASESORIA LEGAL POR INTERNET

Me gusta Comentar Compartir

16

2 veces compartido



Otro método de ataque a las medidas extraordinarias ha sido el uso del canal de Youtube

- El día 08 de marzo, Gian Carlo Ochoa Ampuero grabó una llamada al Fonoayuda del OSIPTEL para luego difundir el audio en la página de You Tube que administra Juan Pablo Vilchez Vásquez [JPVVI985](#).
- En el audio, se escucha la voz Gian Carlo Ochoa Ampuero aduciendo tener un problema para presentar un reclamo y advertir que las medidas atentan contra los derechos de los usuarios.



OSIPTEL EMPRESA CORRUPTA 2018

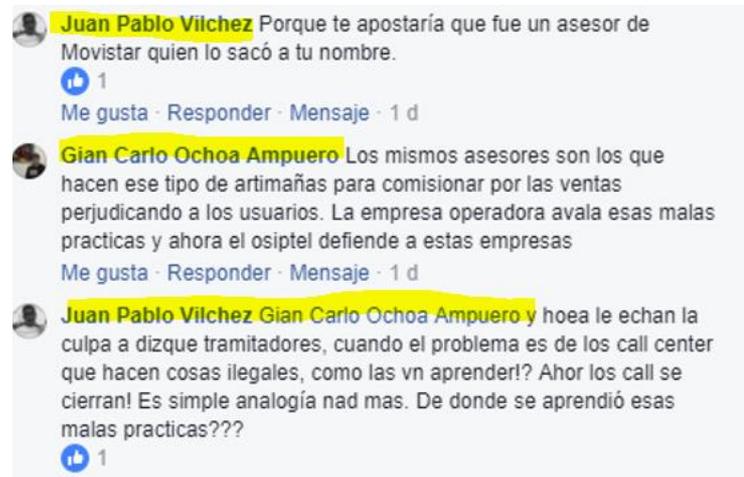
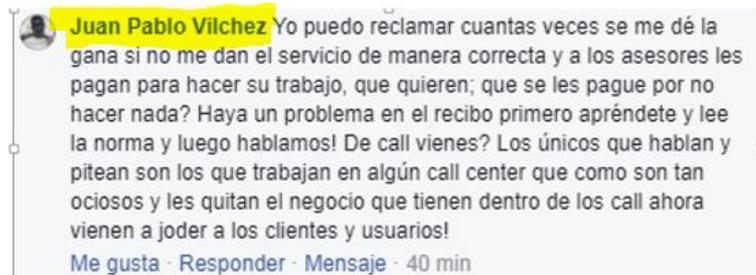
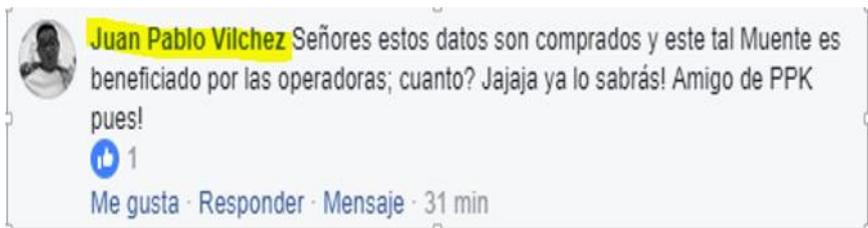
158 visualizaciones

👍 2 👎 0 ➔ COMPARTIR ⋮



Mensajes coordinados entre Ochoa, Vílchez, Liñán y Nalla

- Se ha logrado determinar los vínculos en las redes sociales entre Ochoa, Vílchez, Liñán y Romi Nalla.



Mensajes coordinados entre Ochoa, Vílchez y Romi Nalla

Mensaje compartido
repetidamente veces
en los post del
OSIPTEL



A screenshot of a Facebook comment thread. The top comment is from Romii Nalla, with a yellow highlight over the text: "Romii Nalla Aquí el link Para la marcha contra OSIPTEL. <http://www.facebook.com/events/2029892160667279/?ti=cl>". Below it are two other comments: one from Kenned Dance saying "Si tí3nes mi apoyo ya te lo dije" and another from Manuel Gonzalez Lopez asking "me puedes responder el inbox?".

A screenshot of a Facebook post by Romii Nalla, verified as OSIPTEL. The post text is: "Los derechos del. Consumidor han sido pisoteados por ustedes !!! Pero la marcha que se hará no los va a salvar como es posible que una tenga que perder su tiempo haciendo colas inmensas en oficinas". Below the post is a comment from Romii Nalla: "Romii Nalla Porquería de osiptel quejas en el ASPEC" with 1 like and the text "Me gusta · Responder · Mensaje · 4 d".

A screenshot of a Facebook post by Romii Nalla, dated "10 de octubre de 2017". The post text is: "Arriba Perú ❤️ #Work Marisol Arana Ortiz — en Telefónica - Paseo De La República - San Isidro".



Mensajes Coordinados

Joel Liñan Rincon
<https://www.facebook.com/events/195832527850434/?ti=icl>



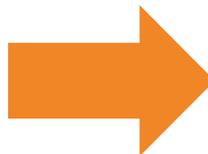
MAR 12 **Marcha en contra de osiptel y despido ...**
Hoy a las 9:00 · Lima
35 personas interesadas

1
Me gusta · Responder · Mensaje · Eliminar vista previa · 2 d

Joel Liñan Rincon Marcha el día lunes en contra de Osiptel
Me gusta · Responder · Mensaje · 2 d

Antonio De Lima Ahora resulta que para hacer cualquier tipo de reclamo tiene que ser el titular y te piden datos nombre de tu papa y mamá esos datos lo saca de la reniec. Pues yo en ningún momento les di esos datos a movistar
1
Me gusta · Responder · Mensaje · 2 d

Joel Liñan Rincon Antonio De Lima Osiptel sacó una norma hace días donde ninguna empresa puede recibir los reclamos por facturación, ni vía telefónica y tampoco vía presencial (así sea el titular). Así están las cosas, si no has tenido servicio, pues se paga. No me imagino con la gente que vive en zonas rurales que no tienen servicio y los harán pagar por algo que nunca tuvieron
Me gusta · Responder · Mensaje · 2 d · Editado



Joel Liñan Rincon

Osiptel, enemigo número uno del Perú. Todo el Perú está indignado con ustedes por violar los derechos del consumidor. Pedimos salga del cargo el señor Munte (presidente de Osiptel).

vie. a las 12:59 p. m. · Me gusta · 32 · Responder



Joel Liñan Rincon

Gian Carlo Ochoa Ampuero dile algo a este "señor", que piensa que el derecho es "ridiculez"

Hace 3 horas · Me gusta · Responder · Enviar mensaje



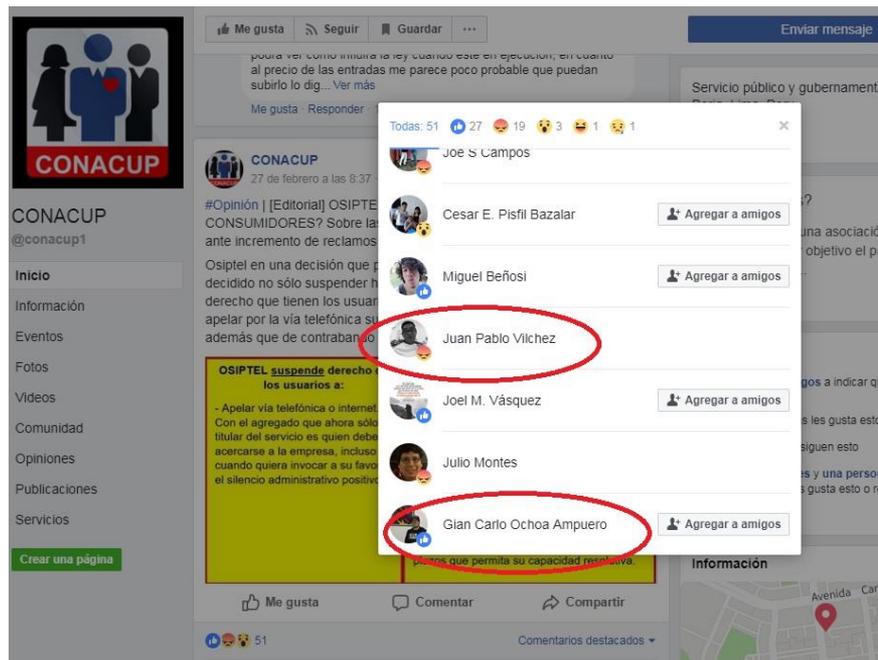
Gian Carlo Ochoa Ampuero

Parece que los chupamedias que trabajan en algun call center u oficina ya se estan creando facebook falsos para atacar a quien reclama sus derechos



Aprovechan espacios para azuzar a autoridades y gremios de usuarios

- Estas personas aprovechan espacios en las redes sociales para azuzar a autoridades y representantes de asociaciones de consumidores.



Primeros resultados de las medidas extraordinarias

- Se ha identificado que **Gian Carlo Ochoa Ampuero** tiene **1,132** expedientes ingresados en el OSIPTEL que en su mayoría no corresponden a reclamos por servicios en los que él sea su titular.



1,132
expedientes el
TRASU

Cantidad de expedientes Ingresados

Empresa	2016	2017	2018	Total
AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	396	394	6	796
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	173	65	15	253
ENTEL PERÚ S.A.	64	19		83
Total general	633	478	21	1,132



Primeros resultados de las medidas extraordinarias

- Se ha identificado que **Joel Liñán** tiene **430** expedientes ingresados en el OSIPTEL que en su mayoría no corresponden a reclamos por servicios en los que él sea su titular.



430
expedientes el
TRASU

Cantidad de expedientes Ingresados

Empresa	2016	2017	2018	Total
AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	95	216	3	314
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	28	57	7	92
ENTEL PERÚ S.A.	8	13	1	22
TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C.	2			2
Total general	133	286	11	430



4. Eliminación del cobro por alquiler o venta de decodificadores



Aprobación de la resolución que elimina el cobro de alquiler o venta por concepto de decodificadores

El día de hoy el OSIPTEL publica en El Peruano la resolución que elimina el cobro por el alquiler o venta por concepto de decodificadores por considerar que son parte del servicio.

La norma entrará en vigencia a los 60 días de su publicación a efectos de que las empresa operadoras puedan adecuarse.

El beneficio de la intervención del OSIPTEL se viene ya observando en la oferta comercial de las diferentes empresas operadoras.



5. Regulación del tope de consumo en telefonía móvil



- El tope de consumo se cobra como un concepto adicional a los planes postpago, incrementando la facturación mensual por el servicio.
- Una de las empresas operadoras estableció, además, supuestos en los cuales el tope de consumo se desactiva sin autorización previa del abonado lo cual genera cobros adicionales al plan contratado.



Propuesta:

Propuesta de modificación (Art. 51-A°):

- Se propone precisar que la contratación de un servicio “control” implica de por sí, el tope de consumo y este debe ser gratuito.
- Se propone que la desactivación del tope de consumo es únicamente a solicitud expresa del abonado.



Beneficios de la regulación:

- Los usuarios no pagarán un monto mensual adicional por controlar sus consumos.
- Se eliminará la desactivación automática del tope de consumo para evitar consumos adicionales al plan contratado.
- Esta propuesta va en línea con la práctica internacional y el usuario pagará exclusivamente por el plan contratado.



6. Situación del Roaming internacional



Roaming internacional

- Uno de los principales componentes de la tarifa de roaming internacional es establecido por los operadores del servicio móvil de los otros países.
- En el segundo semestre de 2016 el OSIPTEL planteó un proyecto de Decisión a nivel de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) para que las tarifas del servicio de roaming internacional sean iguales a las tarifas locales en los países que la conforman, considerando que las decisiones del organismo internacional son de obligatorio cumplimiento para sus países miembros.
- En este contexto, a pedido de Colombia, la CAN ha iniciado un estudio (contratación de una consultoría) sobre el servicio de roaming internacional.
- La aprobación de la propuesta del OSIPTEL dependerá de la decisión que adopten los países miembros del organismo internacional.



7. Otras medidas importantes implementadas en los últimos meses en beneficio del usuario



Listado de las medidas implementadas

Reducción de la
tarifa fijo – móvil

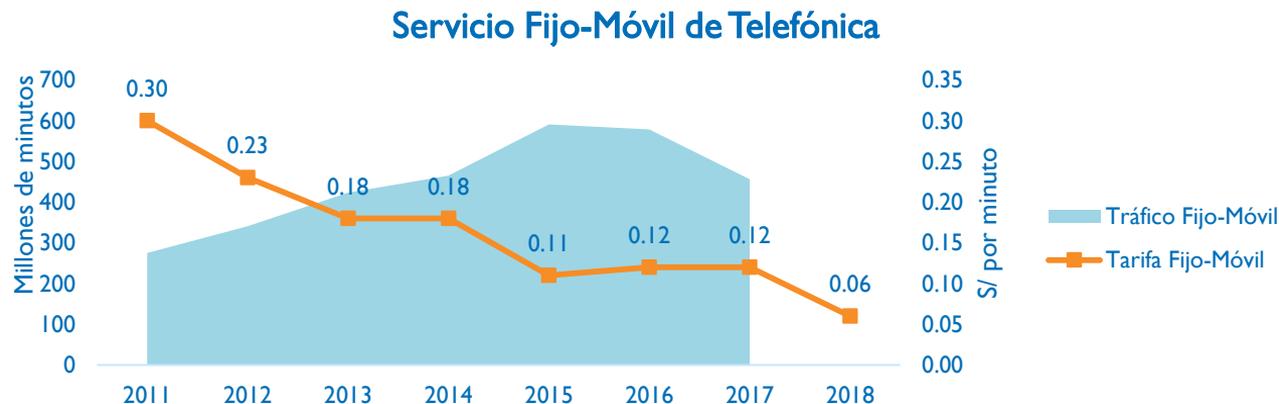
Prohibición de
redondeo para
cálculo de
consumo de datos

Portabilidad



Reducción de la tarifa fijo - móvil

- El Consejo Directivo del OSIPTEL, mediante Resolución N°065-2018-CD/OSIPTEL del 12/03/18 aprobó una reducción de 47% en la tarifa de las llamadas de teléfonos fijos de Telefónica del Perú a teléfonos móviles de cualquier empresa operadora.



- Con el reciente ajuste, el costo del minuto se reduce de S/ 0.12 a S/ 0.06, tasado al segundo.
- Implica un ahorro de S/ 16 millones anuales (sin IGV).
- Desde el inicio de la regulación, la tarifa Fijo-Móvil se ha reducido en 94% y ha implicado un ahorro acumulado de S/ 250 millones (sin IGV).



Prohibición de redondeo para cálculo de consumo de datos

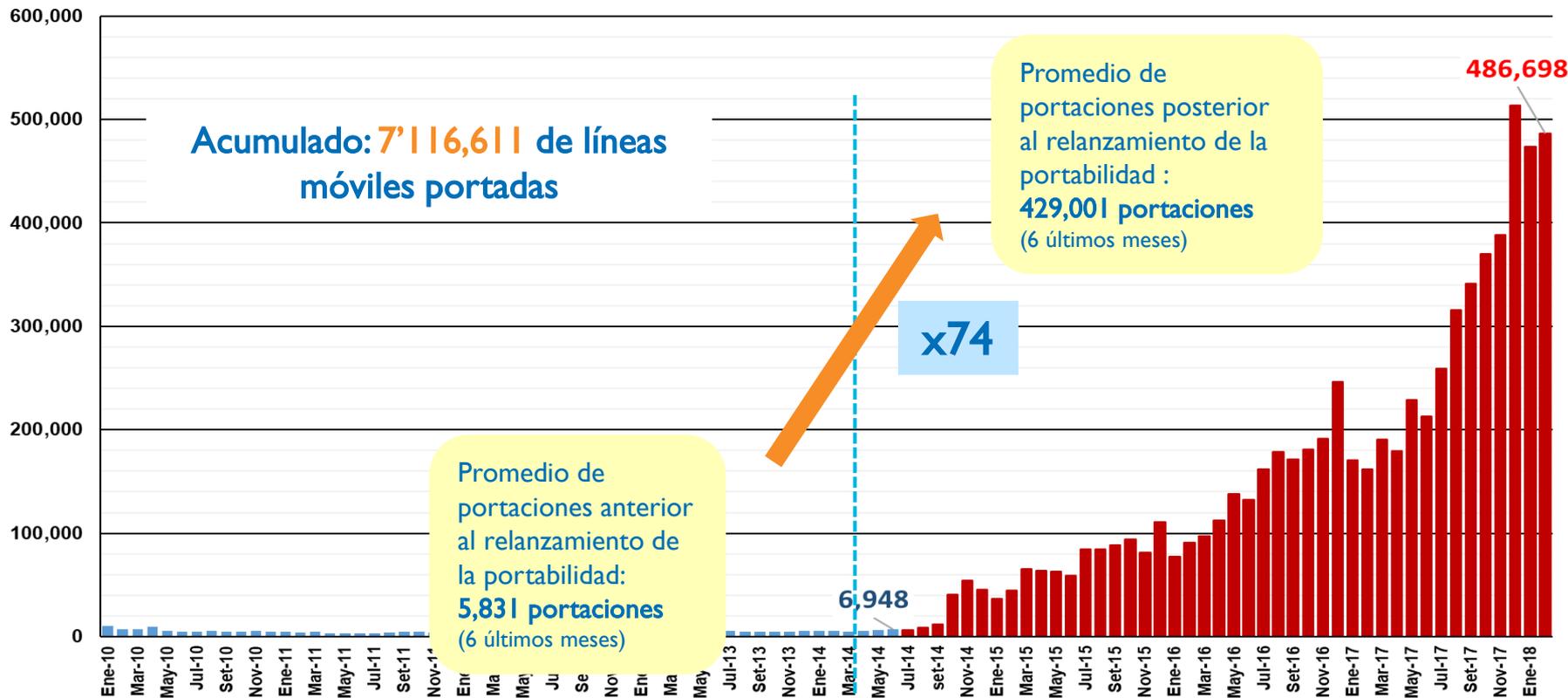
- Actualmente las empresas operadoras utilizan diferentes criterios de tasación en sus ofertas comerciales de Internet. En algunos casos miden los consumos de datos en bloques de hasta 200 KB aun cuando el abonado realizó un consumo menor.
- En otros casos, cuando el abonado se excedía en el paquete de datos contratado, por ejemplo de un GB y realizaba un consumo adicional (menores a un GB), el cobro era por un GB más y no por lo efectivamente consumido.

Propuesta del OSIPTEL: que la unidad de tasación sea en bloques de 1 KB y se prohíba el redondeo a unidades mayores (Art 33°)



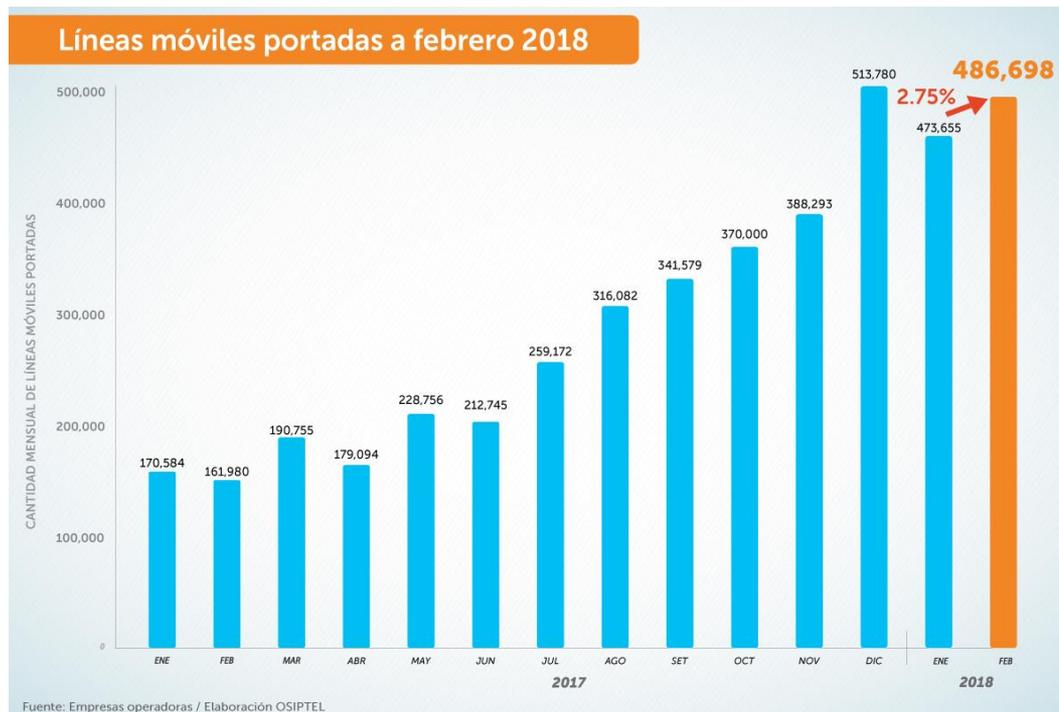
La portabilidad se intensificó con el relanzamiento en el 2014

Cantidad Mensual de Líneas Móviles Portadas



La portabilidad como herramienta para empoderar al usuario

- El mayor incentivo para que los usuarios prepago utilicen la portabilidad se relaciona a los paquetes de datos que ofrecen las empresas por recarga, la vigencia de estos y el acceso libre a algunas aplicaciones como WhatsApp y redes sociales.



La portabilidad como mecanismo para incentivar la competencia

Balance entre líneas ganadas y perdidas (acumulado 2014 - 2018)

EMPRESAS OPERADORAS	LÍNEAS GANADAS	LÍNEAS PERDIDAS	SALDO TOTAL
 entel	2'876,835	1'307,231	1'569,604 ↑
 claro	2'318,822	2'085,014	233,808 ↑
 inka cel	15,487	14,133	1,354 ↑
 bitel <small>Te escuchamos Siempre</small>	403,023	683,193	280,170 ↓
 movistar	1'502,444	3'027,040	1'524,596 ↓

Fuente: Elaboración OSIPTEL

8. Multas impuestas por el OSIPTEL



Multas impuestas

Empresas	Amonestación	Nro de Multas	Multas impuestas en UIT
Telefónica del Perú S.A.A.	299	427	1775.64
Entel Perú S.A.	6	18	1351.7
Viettel Perú S.A.C	25	9	483.9
América Móvil Perú S.A.C.	1	6	138.8
Otros			870.17
TOTAL	363	500	4620.21

Sanciones impuestas
por OSIPTEL
del 1 de julio de 2017
a febrero de 2018

Aproximadamente
S/ 19'000 000



Fonoayuda

0-801-121-21

Facebook

 /OsiptelOficial

Twitter

@OSIPTEL

BENEFICIOS INMEDIATOS

Movistar redujo el costo del financiamiento de la instalación monoprodueto que pasó de S/. 309.9 (24 cuotas de S/. 12.9) e incluir dos decodificadores a S/. 119.4 (6 cuotas de S/. 19.9) e incluir un decodificador.



Beneficio para hogares con menores ingresos que cuentan con un solo decodificador.



Se espera que con menores plazos de financiamiento se incremente la dinámica competitiva, como consecuencia de la reducción de costos de cambio y simplificación tarifaria.



Beneficios inmediatos: acciones tomadas por operadores

- Directv: cumple con normativa propuesta (otorga decodificadores en comodato. Se espera que traslade costos de alquiler de decodificadores al concepto de tarifa por punto de prestación adicional). De forma promocional, no cobra instalación/acceso.
- Claro: mantiene sus costos de instalación pero redujo periodo de financiamiento a 6 meses. Se espera que traslade costos de alquiler de decodificadores al concepto de tarifa por punto de prestación adicional.

Operadores con menor participación: no cambian condiciones para sus usuarios



Beneficios esperados a mediano plazo

Claro actualmente cobra una tarifa de instalación superior a la de Telefónica. Se esperaría que al tener un rol de seguidor, Claro reduzca e incluso iguale la tarifa a la de Telefónica.

Beneficio para usuarios con un único decodificador.

Mediano plazo: mayor dinámica competitiva. Se espera que los precios de los planes se reduzcan.

Usuarios encontrarán más sencillo comparar y por tanto migrar. Impulsa reducción de precios, mejoras en prestaciones del servicio (ej. Aumento número de canales).



Consultas de usuarios sobre el tope de consumo

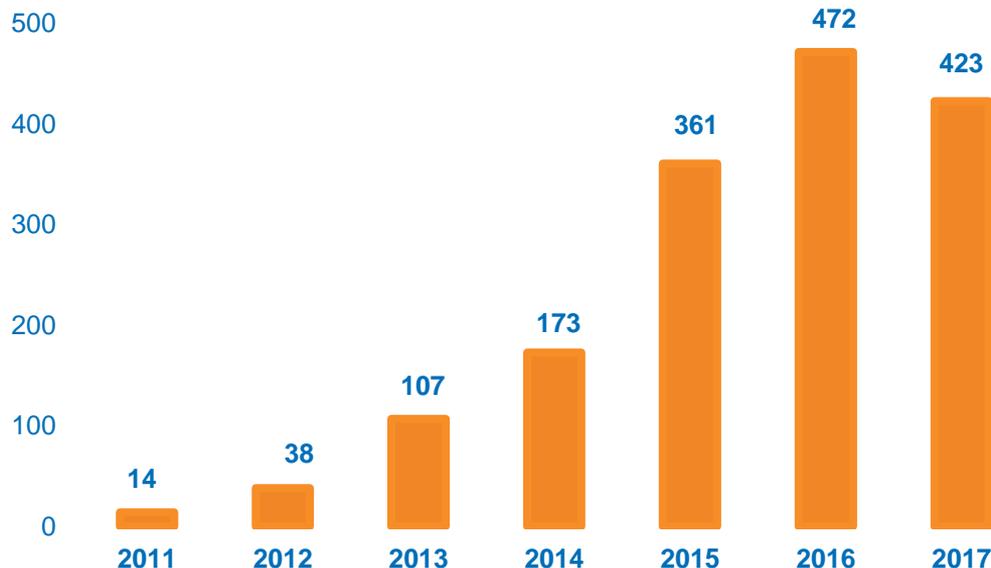
Principales temas consultados

1. Cobro del tope de consumo sin haberlo solicitado
2. Disconformidad con la facturación del tope de consumo
3. Exceso en la facturación a pesar de haber contratado el tope de consumo

Fuente: ATUS – OSIPTEL

(*): Información recabada al 13.11.2017

Cantidad de orientaciones realizadas por temas relacionados al tope de consumo durante los años 2011-2017



Fuente: ATUS - OSIPTEL

A la fecha ningún operador cobra por el tope de consumo a los abonados nuevos.



Estado del Proyecto:

- ✓ Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 160-2017-CD/OSIPTTEL (publicado el 30.12.2017) se aprobó la publicación para comentarios del Proyecto de Norma que modifica el TUO de las Condiciones de Uso, el cual incluye el tope de consumo.
- ✓ El plazo para comentarios fue ampliado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 007-2018-CD/OSIPTTEL y venció el 26.01.2018.
- ✓ Con fecha 06.02.2018 se llevó a cabo una Audiencia Pública a efectos que los interesados expongan sus comentarios a la propuesta.
- ✓ El proyecto se encuentra en etapa de procesamiento de la matriz de comentarios y se prevé como fecha máxima de publicación en abril de 2018.



Reacción de la empresas operadoras ante propuesta del OSIPTEL

- Los operadores del servicio público móvil en el Perú han ampliado su oferta comercial de roaming internacional.

PLANES LOCALES: Claro y Movistar ofrecen planes locales del servicio móvil que incluyen la posibilidad de hacer uso de los minutos, SMS y/o datos en el extranjero (roaming internacional).

Claro inició, a mediados de 2016, con planes Sin Frontera (rentas desde S/ 54). Lo reemplazó en dic. 2016 con planes Claro Max (rentas desde S/ 29), que incluyen Minutos, MB y SMS para el extranjero.



Claro MAX 29	Claro MAX 39	Claro MAX 49	Claro MAX 59
100 minutos	125 minutos	200 minutos	300 minutos
768 MB	1 GB	2 GB	2.5 MB
250 SMS	250 SMS	250 SMS	300 SMS

Por ejemplo: Claro Max 29 incluye 200 minutos, 1.5 GB y 500 SMS; de los cuales, 100 minutos, 768 MB y 250 SMS pueden usarse en países Sin Frontera. Válido para adquisición con chip.

Movistar, inició a mediados de 2017 con los planes Elige + con 1 y 3 GB de datos para usar en el extranjero, con rentas desde S/ 119.

- Ofrece además paquetes de datos desde S/. 20.

Pasaporte Movistar

	Precio diario inc. IGV	MB de tu plan por día
Zona América	s/20	250 MB
Zona Europa	s/30	150 MB
Zona Asia y Otros Destinos	s/45	100 MB

Evidencia: Pérdidas por cada bloque de tasación independientemente del tiempo de sesión

Datos consumidos por el abonado en una sesión (navegación)



Medición en bloques grandes (MB)

Medición en bloques pequeños (KB)

Medición de internet móvil por países

- Medición por 1 KB:



- Medición por 200 KB



- Medición por 512 KB



Fuente: páginas web de empresas operadoras.

Elaboración: GPRC – OSIPTEL

Nota: Colombia (Movistar, Claro, Tigo), Costa Rica (kölbi), Panamá (+Móvil), Venezuela (Digitel), República Dominicana (Claro, Orange), El Salvador (Claro), Perú (Claro), Bolivia (Entel, Viva).



Evidencia: Pérdidas por cada bloque de tasación independientemente del tiempo de sesión

Datos consumidos por el abonado en una sesión (navegación)



Medición en bloques grandes (MB)

Medición en bloques pequeños (KB)

Medición de internet móvil por países

- Medición por 1 KB:



- Medición por 200 KB



- Medición por 512 KB



Fuente: páginas web de empresas operadoras.

Elaboración: GPRC – OSIPTEL

Nota: Colombia (Movistar, Claro, Tigo), Costa Rica (kölbi), Panamá (+Móvil), Venezuela (Digitel), República Dominicana (Claro, Orange), El Salvador (Claro), Perú (Claro), Bolivia (Entel, Viva).

