

PRESENTACIÓN ANTE COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DEL CONGRESO

GONZALO RUIZ DIAZ
Presidente del OSIPTEL

Noviembre 2014



osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES



1. Insatisfacción de los usuarios en la calidad de la atención y de los servicios
2. Falta de competencia



Velocidad de Internet en el Perú

Ranking Velocidad (Mbps), 2010 - Agosto 2014

País	2010 (Mbps)	2011 (Mbps)	2012 (Mbps)	Dic-2013 (Mbps)	Ago-2014 (Mbps)
Uruguay	1.80	3.05	7.84	21.58	24.30
Chile	5.84	6.90	9.04	13.73	14.30
Trinidad y Tobago	5.49	6.75	7.28	10.02	12.00
Brasil	4.87	5.96	6.74	8.90	11.70
Colombia	2.69	3.25	3.99	5.68	6.20
Ecuador	1.75	2.60	3.63	5.50	5.90
Argentina	3.50	4.01	4.18	5.34	5.90
Panamá	2.13	2.58	3.43	5.48	5.80
Perú	1.45	1.67	2.88	4.07	5.30
Costa Rica	1.97	2.33	2.34	3.21	4.40
El Salvador	1.88	2.51	3.13	3.01	3.80
Paraguay	1.56	2.57	3.01	3.44	3.10
Bolivia	0.46	0.55	1.34	1.74	2.20
Venezuela	0.89	1.06	1.96	2.06	2.00



Indicadores de Satisfacción de Usuarios – Telefonía Móvil

PROCESOS/ATRIBUTOS	2012	2014
PROCESO: CALIDAD DEL SERVICIO		
Atributo A: Disponibilidad del servicio	66.0	68.7
Atributo B: Calidad del servicio durante la llamada		67.1
Atributo C: Cobertura del servicio móvil dentro del domicilio	64.5	67.3
Atributo D: Cobertura del servicio móvil en general		70.6
PROCESO: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO		
Atributo A: Tiempo de espera para ser atendido en oficina	51.6	55.7
Atributo B: Claridad de respuesta en oficina	58.0	59.3
Atributo C: Solución al problema presentado en oficina	58.3	59.1
Atributo D: Rapidez en atención telefónica	68.7	58.4
Atributo E: Solución al problema presentado vía telefónica	69.4	60.5
PROCESO: FACTURACIÓN/TARJETAS DE PAGO		
Atributo A: Claridad de la información que aparece en el recibo	65.5	65.8
Atributo B: Entrega del recibo antes del vencimiento	62.5	65.3
Atributo C: Correspondencia entre lo contratado y lo facturado	64.9	65.8
Atributo D: Facilidad para conseguir recargas físicas	58.1	63.1
Atributo E: Información para el uso que se detalla en tarjetas físicas	64.6	64.7
PROCESO: PLANES Y PROMOCIONES		
Atributo A: Información sobre los planes y promociones	80.3	67.1
Atributo B: Facilidad para conocer las características de plan o promoción	72.6	64.2
Atributo C: Empresa cumple con lo ofrecido en el plan	71.1	63.5
Atributo D: Empresa cumple con lo ofrecido en la promoción	71.7	
Atributo E: Confianza que le genera las contrataciones por teléfono	59.6	61.3
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	65.9	64.5



Concentración de Mercado: Comparación Internacional

Pese a los avances logrados, aún persiste una alta concentración de mercado.

Concentración de Mercado: HHI (Dic-2013)

País	Telefonía Móvil	Banda Ancha Fija
Chile	3,288	3,112
Colombia	4,021	2,242
Costa Rica	4,382	3,420
Uruguay	3,895	9,545
México	5,578	n.d
Brasil	2,531	2950
Perú	4,649	9,149



¿Qué ha hecho el OSIPTEL frente al problema?



I. Aprobación del Reglamento de Calidad de Atención de Usuarios



Tiempo de Espera para Atención Presencial (TEAP)

- Busca propiciar la disminución del tiempo de espera de los usuarios en las oficinas comerciales, así como evitar la discriminación respecto al tipo de atención requerida.
- Se calcula el porcentaje de las atenciones personales, que son atendidas en los primeros 15 minutos de espera, en los Centros de Atención de las Empresas Operadoras.
- Este indicador tiene metas graduales a cumplir (para el tercer año el 75% de las atenciones personales deberán ser atendidas dentro de los primeros 15 minutos de espera).



Rapidez en Atención de Voz Humana (AVH)

- Busca propiciar la mejora en el servicio de atención telefónica a través de una rápida atención de las llamadas de los usuarios.
- Se calcula el porcentaje de llamadas a las centrales de atención de las empresas operadoras que son atendidas por una voz humana dentro del primer minuto de establecida la comunicación.
- Este indicador tiene metas graduales a cumplir (para el segundo año el 75% de las llamadas mensuales deberá ser atendido por un operador humano, dentro del primer minuto de establecida la llamada).



2. Aprobación del Reglamento de Calidad de Servicios

Es un nuevo marco normativo actualizado que promueve una mejor de calidad de los servicios de telecomunicaciones

Indicadores de cumplimiento obligatorio

Indicadores por regiones

La Supervisión y Fiscalización de la velocidad del Internet.



¿Por qué es importante el nuevo Reglamento de Calidad de Servicios?

Se introduce la figura de la **supervisión regional** con el fin de que los usuarios de todas las regiones del país, reciban una calidad de servicio homogénea.

Al establecer que las EO garanticen como mínimo el **40% de la velocidad contratada** del servicio de Internet, se busca el sinceramiento de los planes y ofertas.

El Reglamento promueve el factor Calidad como nuevo factor de competencia



3. Nuevo Reglamento de Cobertura Móvil



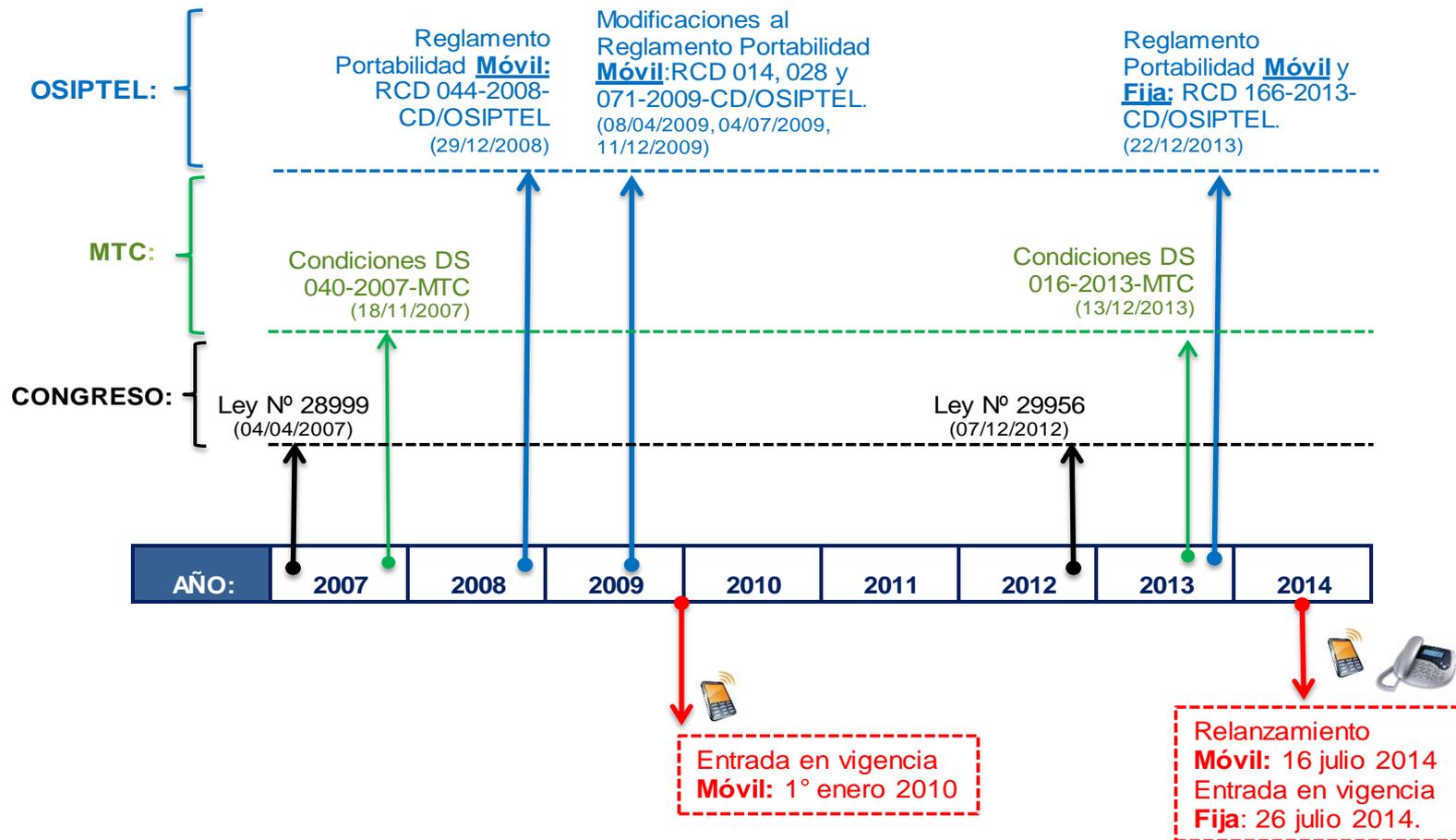
4. Portabilidad Numérica Fija y Móvil

Objetivo

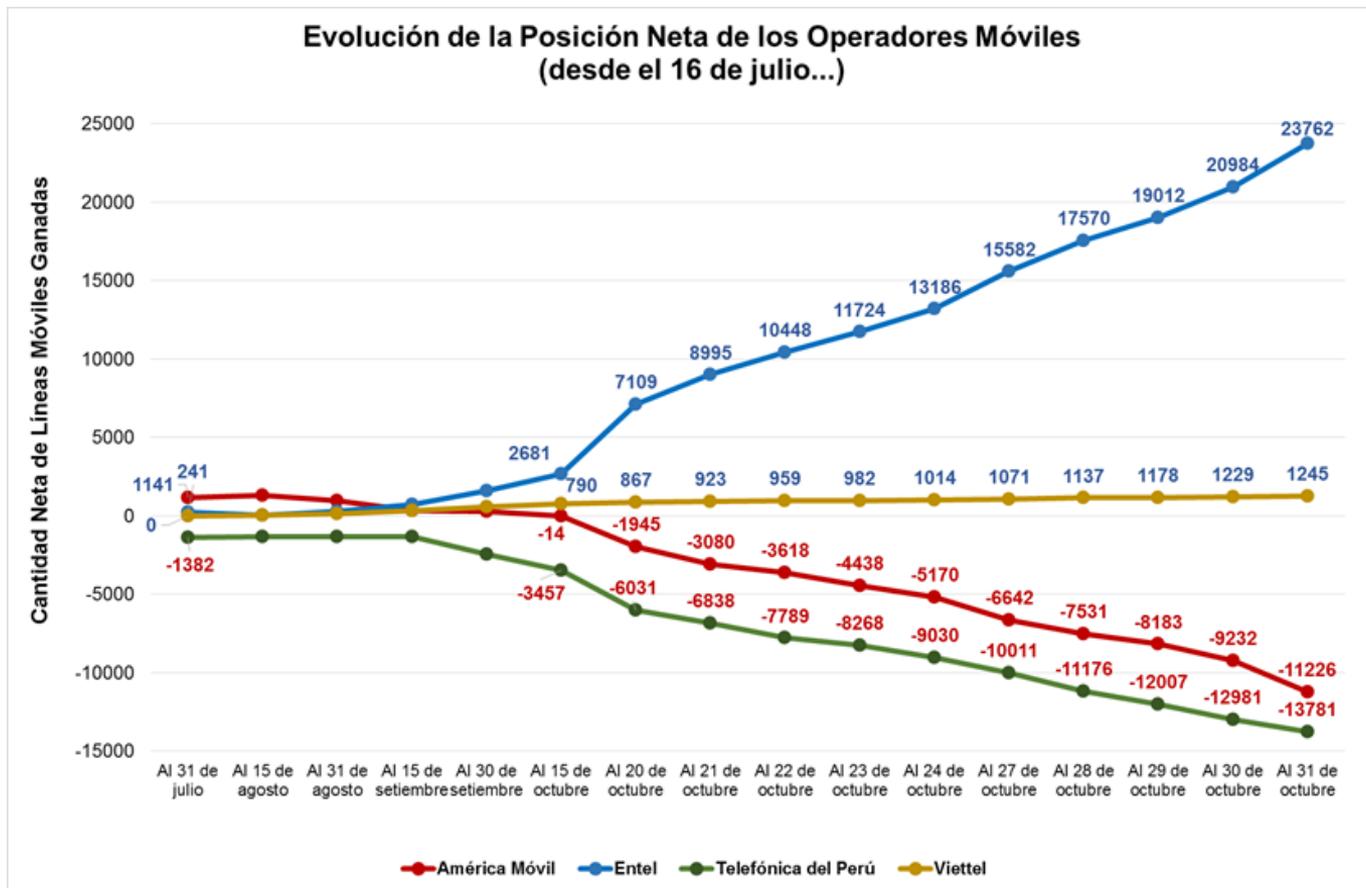
- Fomentar la competencia en el mercado de telecomunicaciones: Los operadores se esfuerzan por conservar a sus clientes y otros, por captarlos. Ejemplo, se relanzó la Portabilidad Móvil y se implementó la Portabilidad Fija
- Lograr que los usuarios ejerzan su derecho a cambiar de operador, sin perder su número móvil en 24 horas.
- Favorecer el ingreso de otros operadores



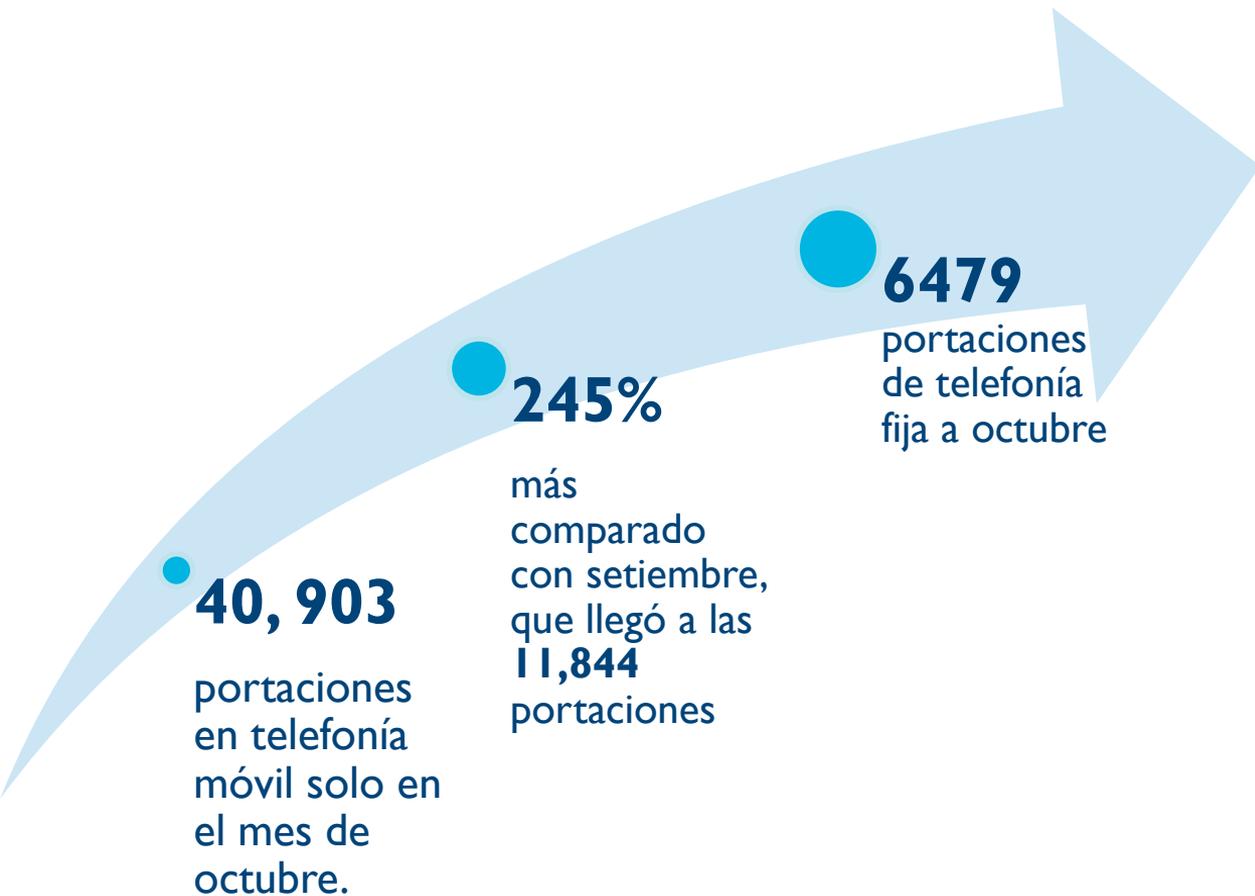
Cronología de las Normas de Portabilidad



Líneas móviles portadas totales (16 de julio – 31 de octubre)



El impacto registrado



5. Proyectos de norma en discusión: Nuevo Reglamento de Reclamos

Simplificar el trámite de Reclamos

Incrementar la eficiencia en tramitación de Reclamos

Promover la transparencia y facilitar el acceso al Expediente de Reclamo

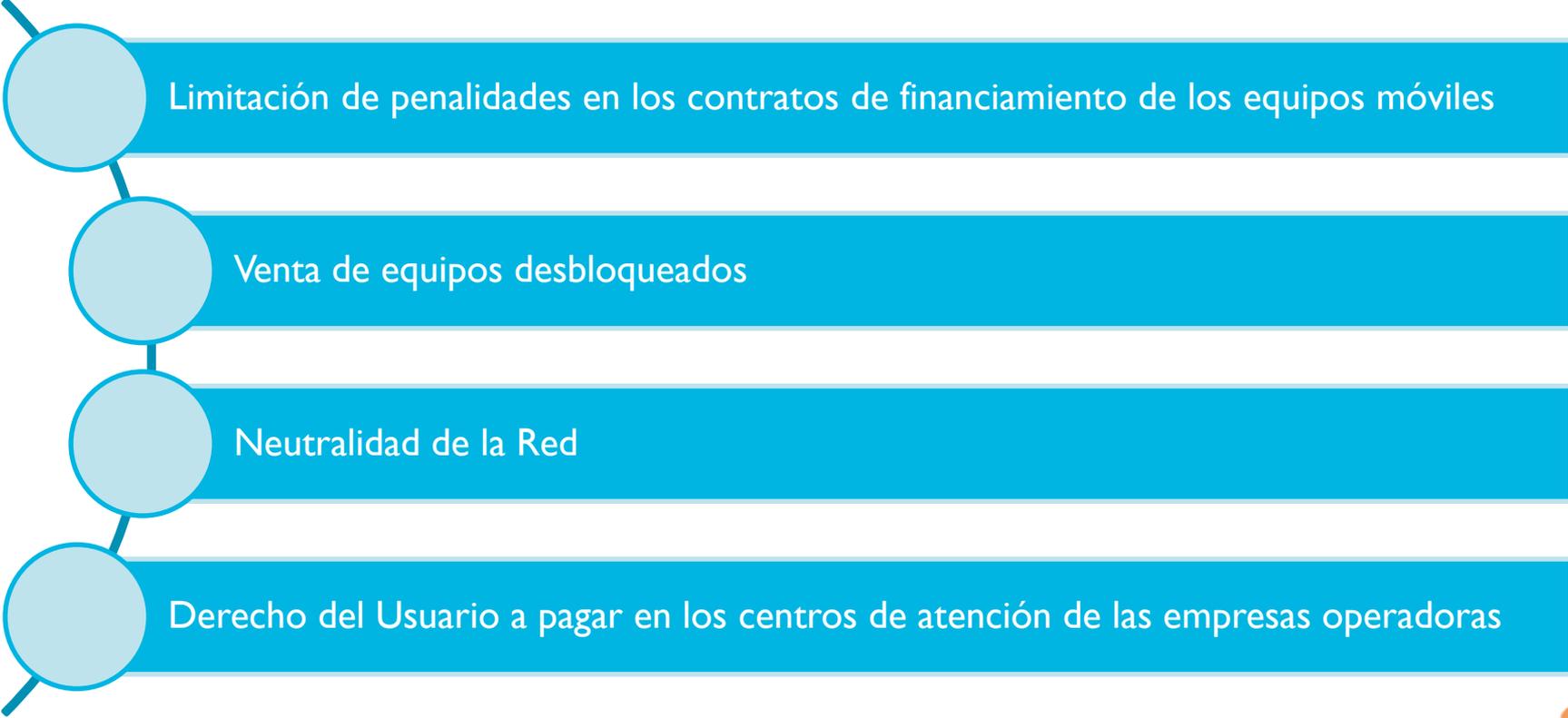
Fortalecer los Derechos de los Usuarios

Propiciar la conciliación entre las partes

Potenciar el rol del OSIPTEL como mediador de las controversias entre usuarios y Empresas Operadoras.



6. Proyectos de norma en discusión: Nuevo Reglamento de condiciones de Uso



Limitación de penalidades en los contratos de financiamiento de los equipos móviles

Venta de equipos desbloqueados

Neutralidad de la Red

Derecho del Usuario a pagar en los centros de atención de las empresas operadoras



¿Cómo puede contribuir el Congreso con la mejora de los servicios de Telecomunicaciones?



Ley de Fortalecimiento de la facultad supervisora y fiscalizadora del Osiptel

- Sinceramiento de la escala de multas
- Tercerización de la función de supervisión
- Perfeccionamiento del proceso sancionador



Escala de Multas

Escala Actual

Infracción	Multa Mínima	Multa Máxima
Leve	0.5 UIT	50 UIT
Grave	51 UIT	150UIT
Muy Grave	151 UIT	350 UIT

Propuesta

Infracción leve

Multa de **hasta 500 UIT**

No debe superar el 8% de los ingresos brutos del infractor.
Puede alternativamente sancionarse con amonestación.

Infracción grave

Multa de **hasta 1 000 UIT**

No debe superar el 10% de los ingresos brutos del infractor.

Infracción muy grave

Multa incluso **superior a 1 000 UIT**

No debe superar el 12% de los ingresos brutos del infractor.

La multa será rebajada en un 35%, cuando el infractor la cancele antes del plazo de apelación, y en tanto no interponga recurso impugnativo



Escala comparativa de sanciones con otros organismos reguladores

Tipificación de escalas de multas	OSIPTEL	SUNASS	OSITRAN	OSINERGMIN	INDECOPI
Leves	0,5 a 50 UIT	Hasta 100 UIT	Hasta 180 UIT (*)	Hasta 10,000 UIT (*)(*)	Hasta 500 UIT (*)(*)(*)
Grave	51 a 150 UIT	Hasta 250 UIT	Hasta 450 UIT (*)		Hasta 1000 UIT (*)(*)(*)
Muy Grave	151 a 350 UIT	Hasta 500 UIT	Hasta 850 UIT (*)		No menor de 1000 UIT (*)(*)(*)
Normativa	Ley N°27336	Res. N°003-2007-SUNASS-CD	Res. N°023-2003-CD-OSITRAN	Res. N°028-2003-OS-CD	Decreto Legislativo 1034

(*) Multas escalonadas dependiendo de los ingresos de las EPS.

(*)(*) Las Multas dependen de la actividad que se realice, considerando Hidrocarburos (gas o petróleo). Minería o Electricidad, siendo la máxima considerada para los dos primeros subsectores.

(*)(*)(*) Multas por conductas anticompetitivas tales como: abuso de posición de dominio, prácticas colusorias horizontales y prácticas colusorias verticales de la libre competencia.



GRACIAS





Fonoayuda

0-801-121-21

Facebook

 /OsiptelOficial

Twitter

@OSIPTEL