

AVANCES Y DESAFÍOS EN LA REGULACIÓN DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES

Rafael Muenta Schwarz

28 de agosto de 2023



ÍNDICE

- I. ENFOQUE DEL TRABAJO DEL OSIPTEL
- II. MEDIDAS PARA EL BIENESTAR SOCIAL A TRAVÉS DE LAS TELECOMUNICACIONES
- III. ENFOQUE EN LOS USUARIOS
- IV. FISCALIZACIÓN EN FAVOR DE LOS USUARIOS
- V. TEMAS DE AGENDA



I. ENFOQUE DEL TRABAJO DEL OSIPTEL

MARCO INSTITUCIONAL



“Promover la **competencia** del mercado de telecomunicaciones, la **calidad** de los servicios de telecomunicaciones y el **empoderamiento del usuario**; de manera continua, eficiente y oportuna”

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES



ENTIDAD PÚBLICA
DESCENTRALIZADA

CUENTA CON AUTONOMÍA
ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA
Y FINANCIERA

ADSCRITO A LA PRESIDENCIA DEL
CONSEJO DE MINISTROS



FUNCIÓN
NORMATIVA

FUNCIÓN
REGULADORA

FUNCIÓN
FISCALIZADORA

FUNCIÓN
SANCIONADORA

FUNCIÓN DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN
DE RECLAMOS DE USUARIOS

FUNCIÓN DE SOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS

SEPARACIÓN DE ROLES



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

- Establece la Política General del sector que es parte del Poder Ejecutivo.
- Es contraparte de las empresas en los contratos de concesión y emite autorizaciones.
- Administra licencias para el uso del espectro radioeléctrico.
- Administra FITEL.



Responsable de la Expansión de la infraestructura de telecomunicaciones en el país.
(Por ejemplo: red dorsal y redes regionales)



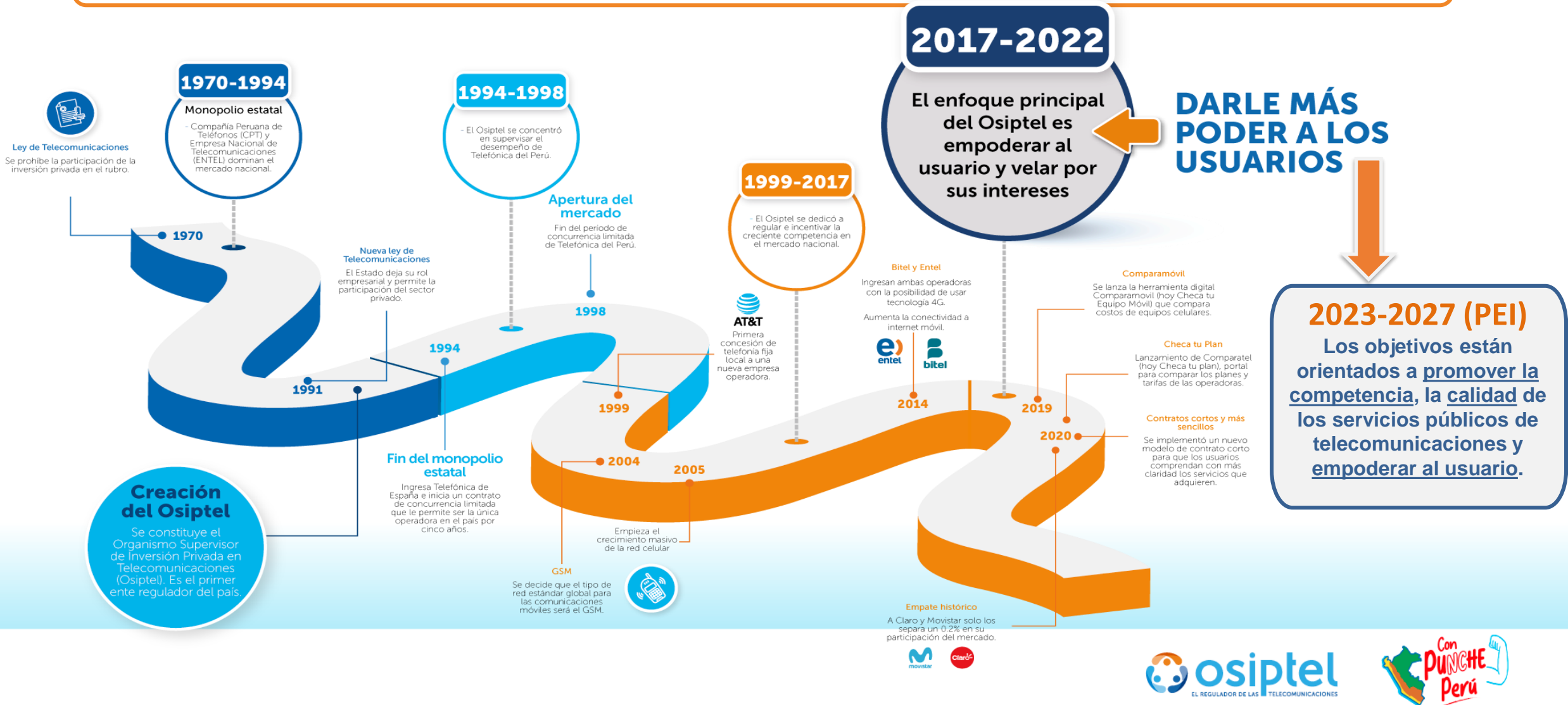
- Organismo **técnico especializado** y autónomo.
- **Emite normas** pro competencia y protege a los usuarios frente a las empresas.
- **Emite mandatos** en las relaciones entre las empresas.
- **Fiscaliza obligaciones** de las empresas y las sanciona.
- **Regula tarifas y condiciones** entre las empresas.
- **Soluciona reclamos** en segunda instancia y resuelve Controversias entre empresas.



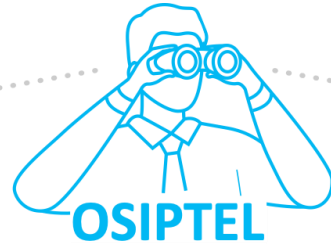
El diseño institucional del Osiptel (DL 702)* busca revolucionar los servicios públicos de telecomunicaciones como herramienta de desarrollo y pacificación del país. **El fin ulterior del sistema es dar servicios de calidad a los ciudadanos a través del desarrollo de la inversión privada.**

EVOLUCIÓN DEL ENFOQUE REGULATORIO DEL OSIPTEL

El Osiptel ha ejercido su rol como regulador, adecuándose a la dinámica del sector y reenfocado sus esfuerzos de acuerdo a la evolución del mismo.



LÍNEA DE TIEMPO DEL ENFOQUE DE LA REGULACIÓN



1994

Regulación para impulsar la apertura y competencia del sector

ENFOQUE EN UNA MAYOR SATISFACCIÓN DEL USUARIO:
Inicia una nueva fase

23 años

Supervisión del desempeño de TdP

El Osiptel se dedica a regular e incentivar la creciente competencia en el mercado nacional

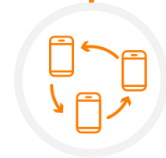
1999



2005

Revisión de cargos móviles

Emisión de mandatos de acceso y compartición de uso de infraestructura



2010

Portabilidad



2014

Nuevos competidores ingresan al mercado

Corregir la falla en el sistema (asimetría de la información)



2023

800 empresas inscritas para brindar el servicio de acceso al Internet

Satisfacción con la prestación del servicio

49% de usuarios del servicio móvil **no está** totalmente satisfecho con el servicio.

66% de usuarios de Internet fijo **no está** totalmente satisfecho con el servicio.

51% de usuarios del servicio móvil considera que los **inconvenientes** en el servicio **son muy frecuentes**.

50% de usuarios de internet fijo considera que los **inconvenientes** en el servicio **son muy frecuentes**.

Satisfacción con la atención

31% de usuarios del servicio móvil considera que la atención recibida es mala y el **42% que es regular**.

28% de usuarios de internet fijo considera que recibe una mala atención y el **49% que es regular**.

En el **ranking de calidad de atención de usuarios**, el promedio es de **13.5** al 2S 2022. La meta es de 15

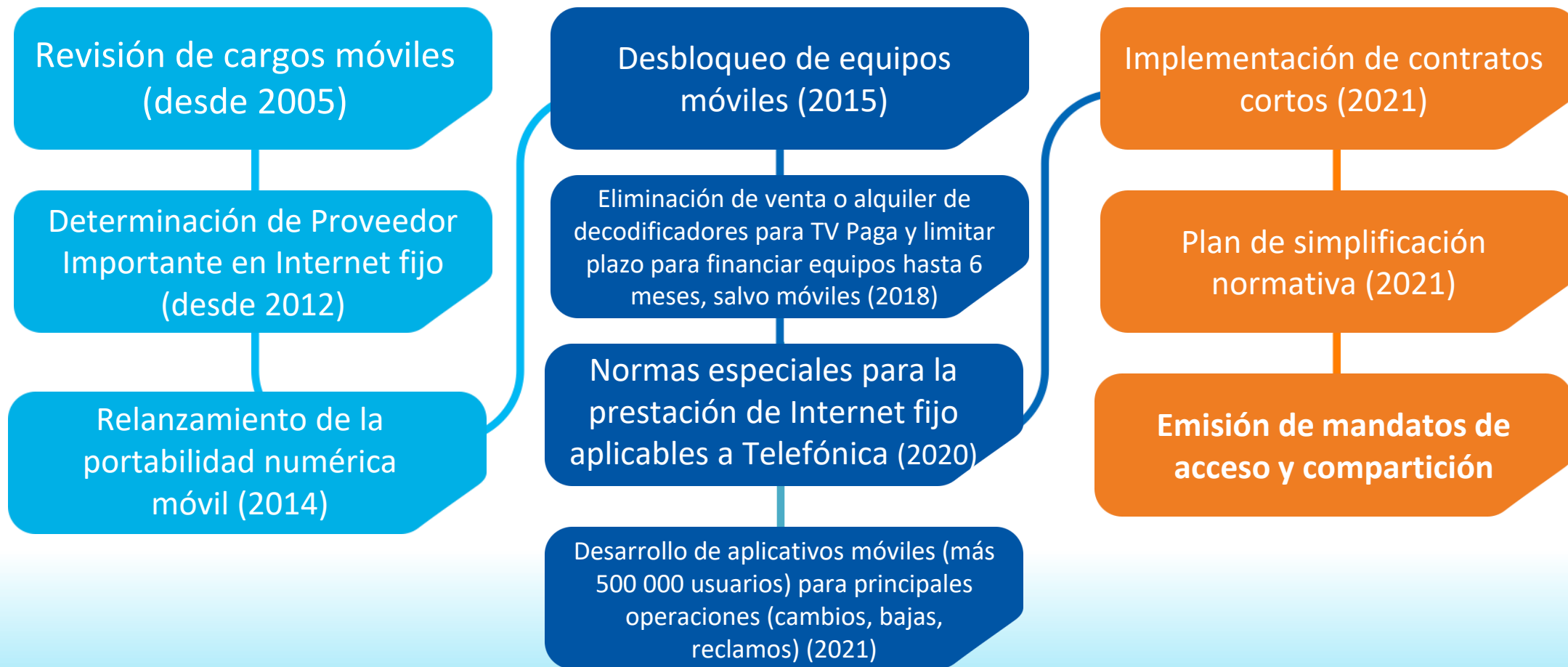
En el **ranking de desempeño ante reclamos**, el promedio es de **12.3** al 2S 2022. La meta es de 15.



II. MEDIDAS PARA EL BIENESTAR SOCIAL A TRAVÉS DE LAS TELECOMUNICACIONES

MEDIDAS REGULATORIAS PARA DINAMIZAR LA COMPETENCIA

El Osiptel ha contribuido con las condiciones apropiadas para que el sector telecomunicaciones siga creciendo, mediante **medidas que promueven la inversión** e incentivan la competencia.

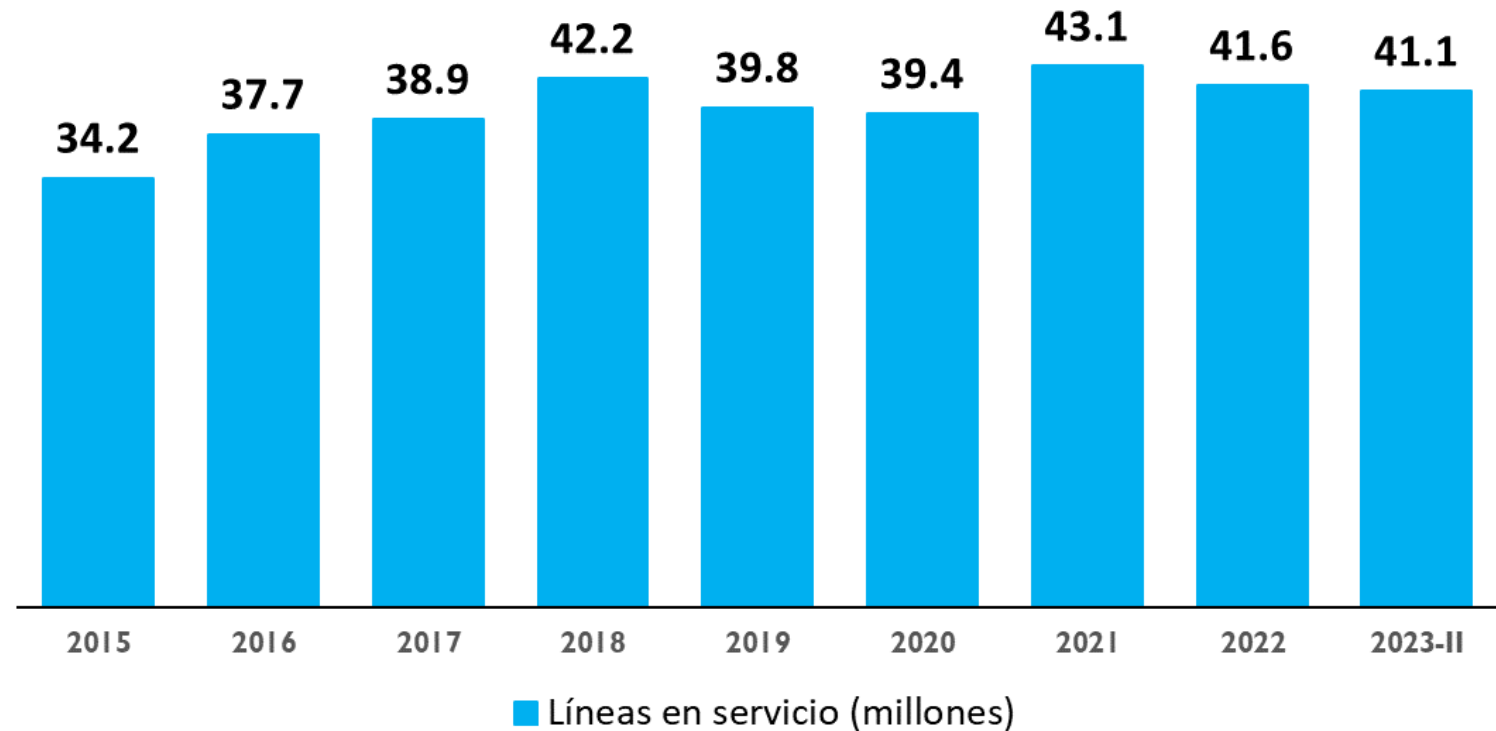


MADUREZ EN EL MERCADO DE LÍNEAS MÓVILES

Más de
41
MILLONES
de líneas móviles

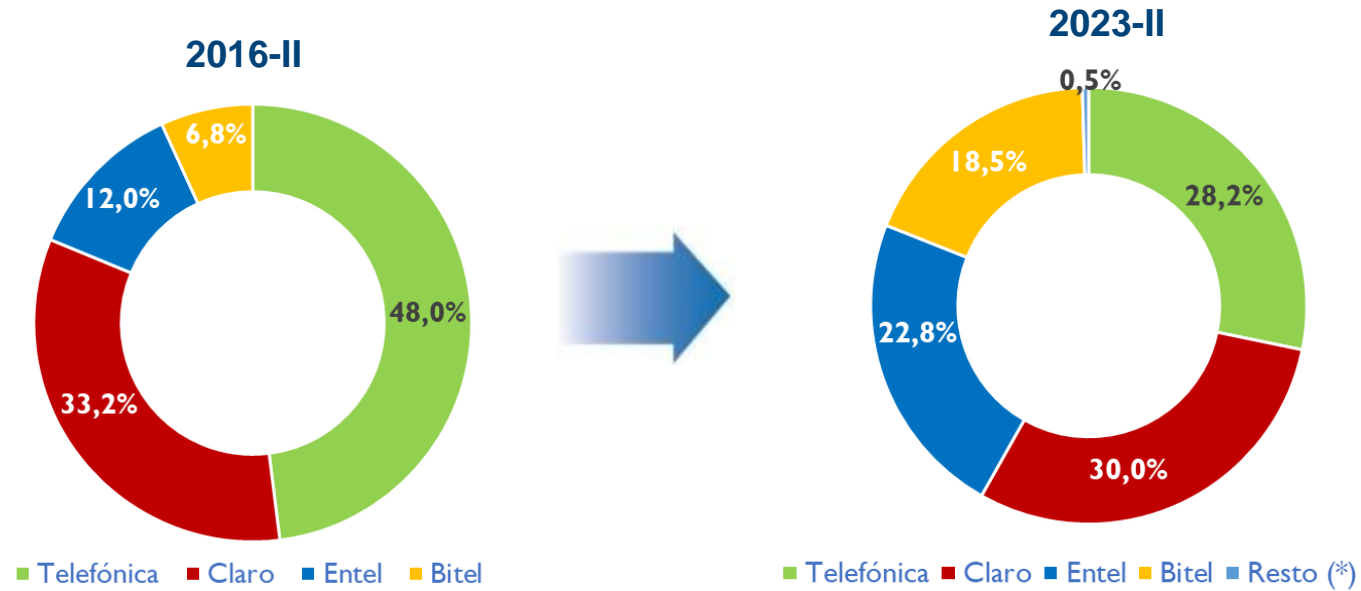


Líneas en servicio (en millones)



MAYOR DINAMISMO COMPETITIVO EN EL MERCADO DE LÍNEAS MÓVILES

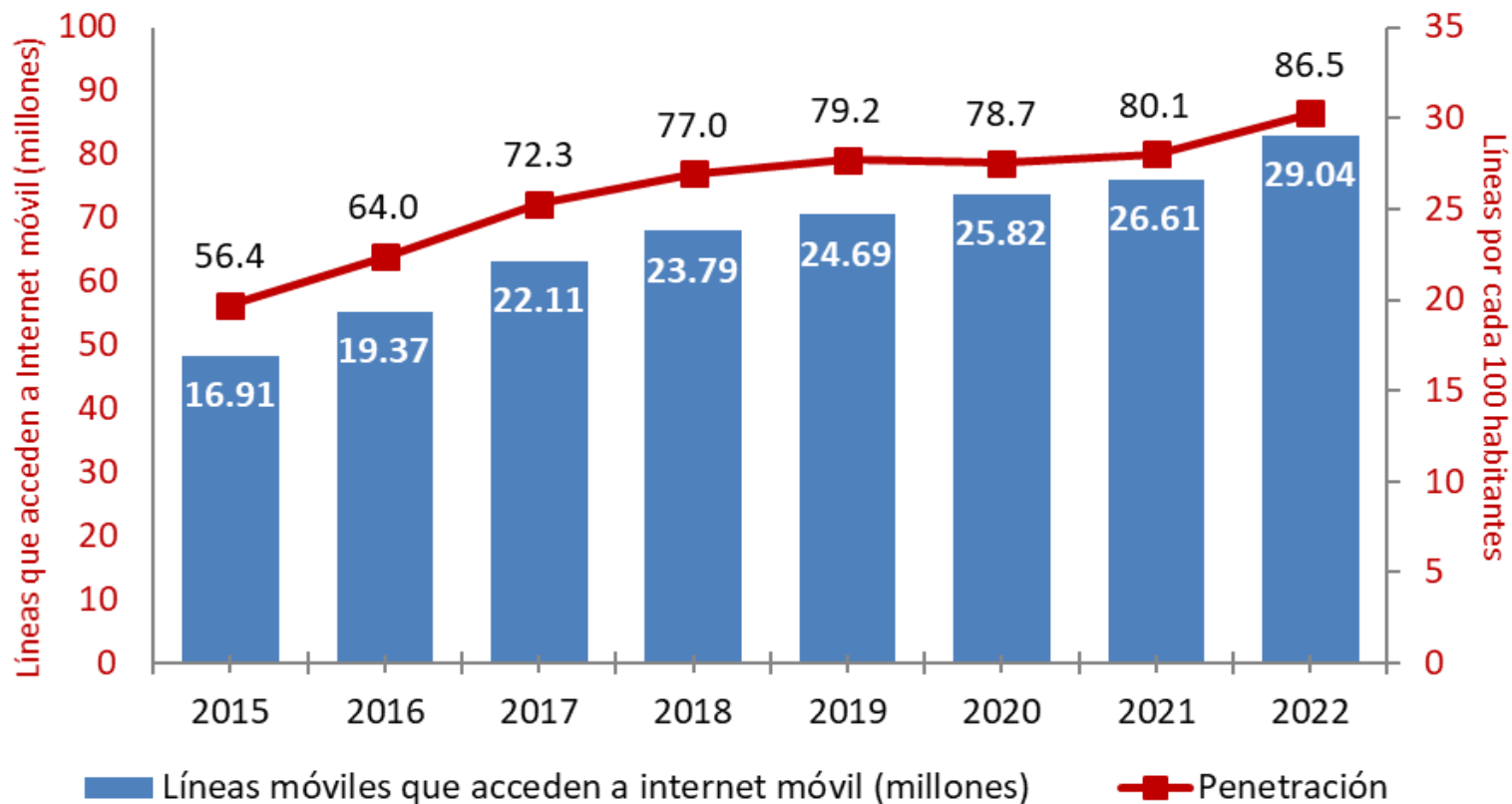
Participación (%) del mercado



Al segundo trimestre del 2023, Claro se mantiene como líder del mercado móvil con una participación de 30%, seguida por Telefónica que obtuvo 28.2%.

(*) Resto incluye a Dolphin Telecom del Perú S.A.C., Dolphin Mobile S.A.C., Suma Movil Perú S.A.C, Flash Servicios Perú S.R.L. y Guinea Mobile Perú S.A.C.
Fuente: PUNKU
Elaboración: DPRC – Osiptel.

CRECIMIENTO DEL INTERNET MÓVIL



Más de **29 MILLONES** de líneas móviles que accedieron a internet desde un celular

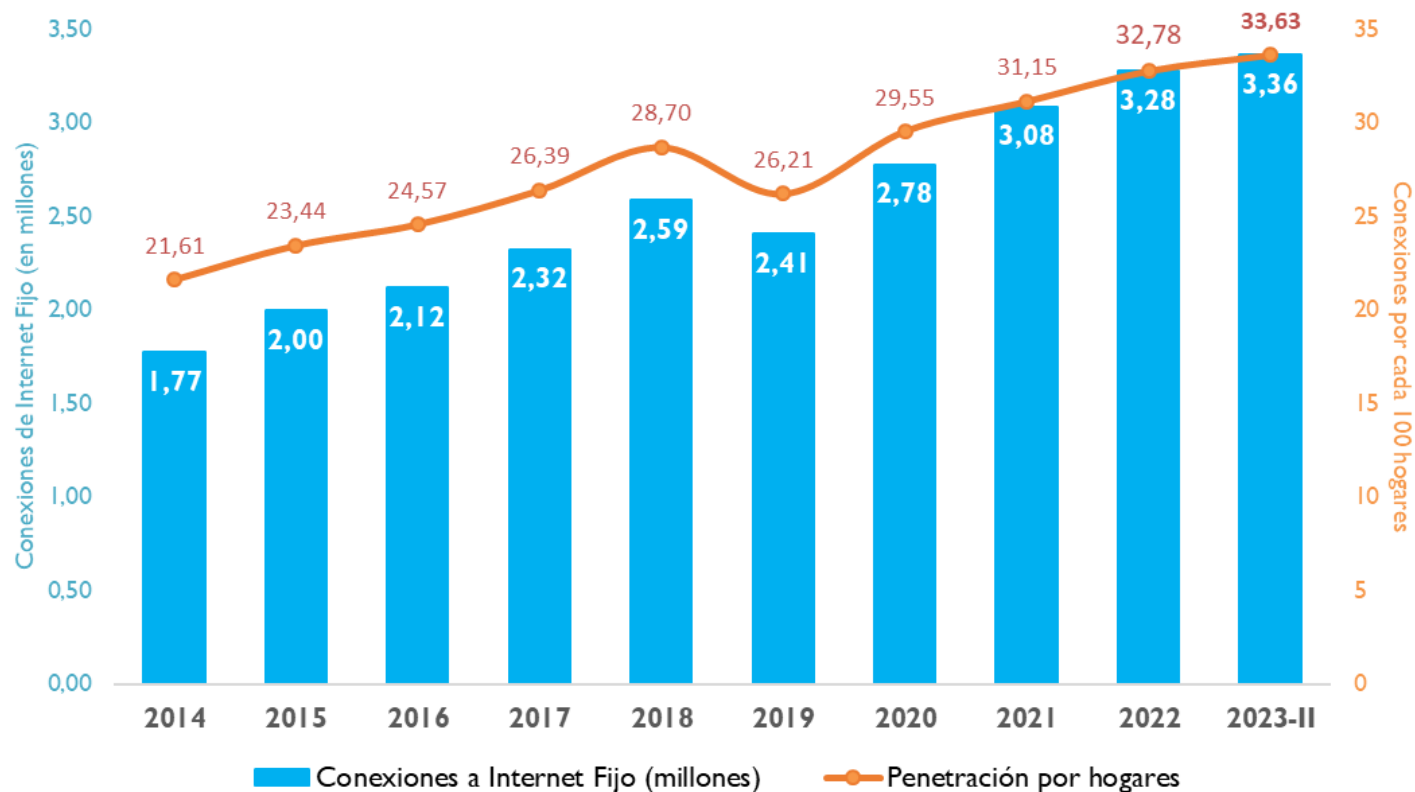


*Información disponible al cuarto trimestre de 2022.

Fuente: PUNKU.

Elaboración: DPRC-Osiptel.

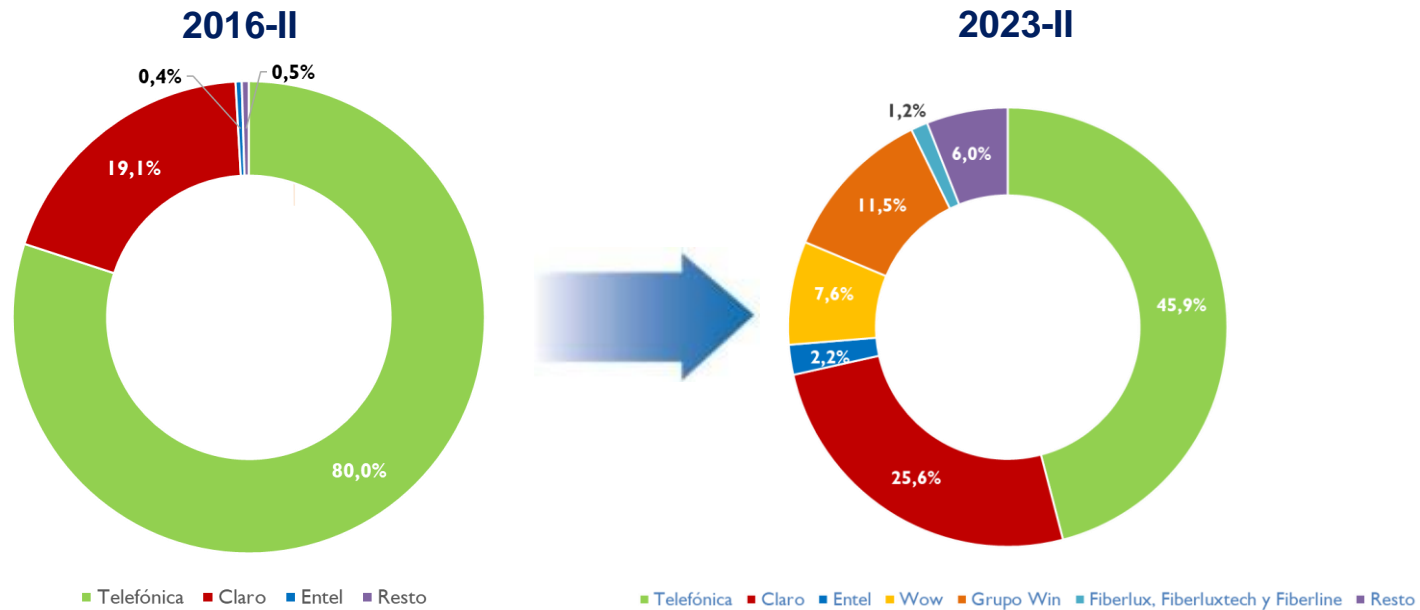
CRECIMIENTO DEL MERCADO DE INTERNET FIJO



Más de
3 MILLONES
de conexiones
de internet fijo

MAYOR COMPETENCIA EN EL MERCADO DE INTERNET FIJO

Participación (%) del Mercado



Fuente: PUNKU.
Elaboración: DPRC-Osiptel.

Hoy tenemos **MAYOR COMPETENCIA** gracias a las medidas regulatorias del Osiptel: determinación de Telefónica como Proveedor Importante, emisión de mandatos de compartición, limitación del plazo de financiamiento por instalación.

AHORRO PARA LOS CONSUMIDORES 2015-2023 POR MAYOR COMPETENCIA

2015 - 2023
S/ 21 368 millones



**AHORROS PARA LOS
CONSUMIDORES POR
BAJA TARIFAS**

en servicios de Internet
Móvil, Internet Fijo; y Voz
Móvil, Fija y Fijo-Móvil

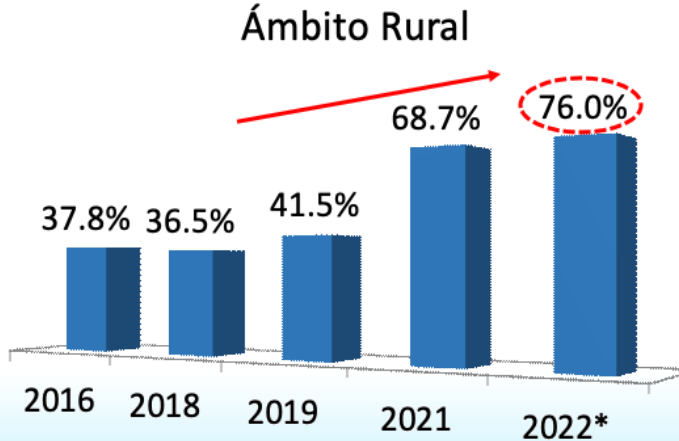
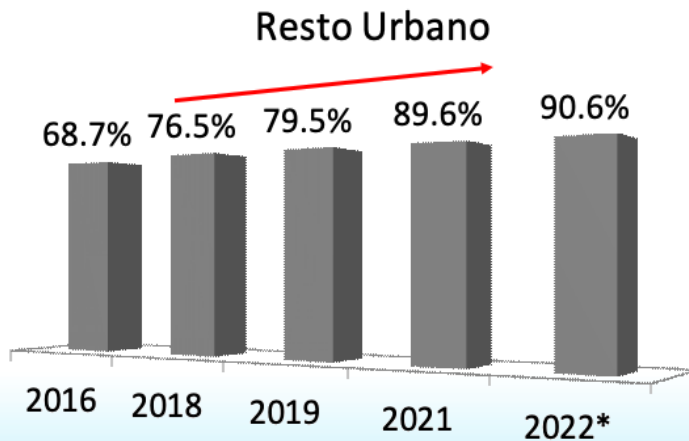
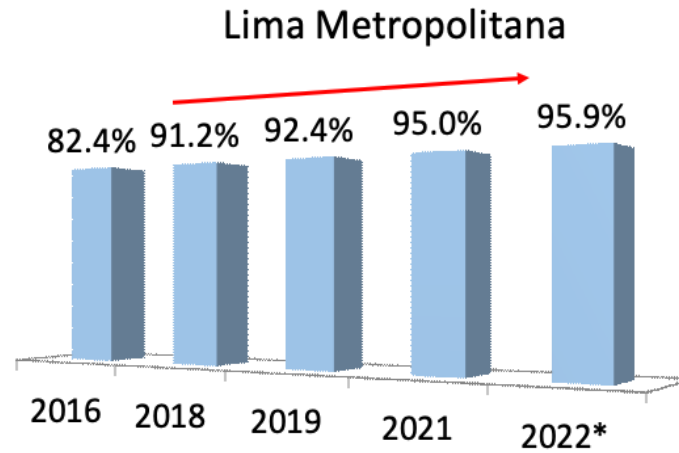
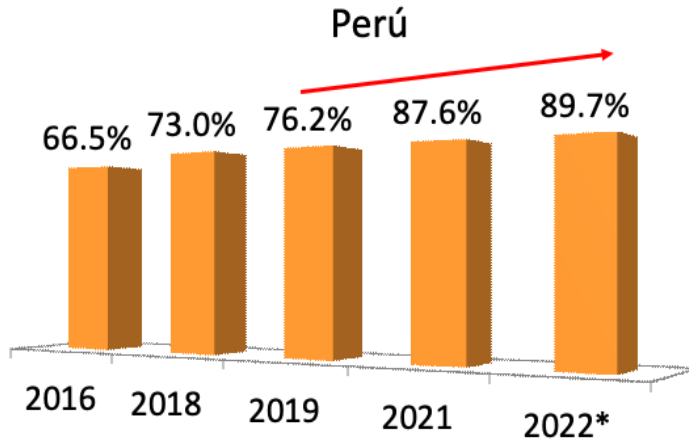
SERVICIO*	AHORRO ACUMULADO (Millones de S/)
INTERNET FIJO	4 972
TELEFONÍA FIJA	11
VOZ MÓVIL	6 308
INTERNET MÓVIL	10 046
FIJO-MÓVIL	31
TOTAL	21 368

(*) Estimación con información disponible al 2023-I.

Nota: Las estimaciones de ahorro se calculan para cada servicio, multiplicando el valor de la reducción tarifaria por la cantidad demandada anual del servicio. Finalmente se acumula para el periodo analizado.

Elaboración: DPRC – OSIPTEL.

ACCESO A INTERNET EN HOGARES (FIJO Y/O MÓVIL) LLEGA AL 90%



Crecimiento sostenido del acceso a internet a nivel nacional

*Cifras preliminares.

Nota: Sobre la base del total de hogares.

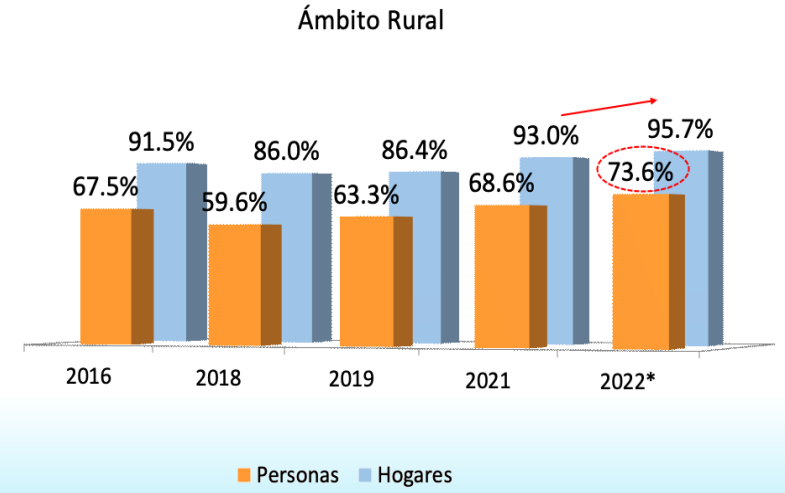
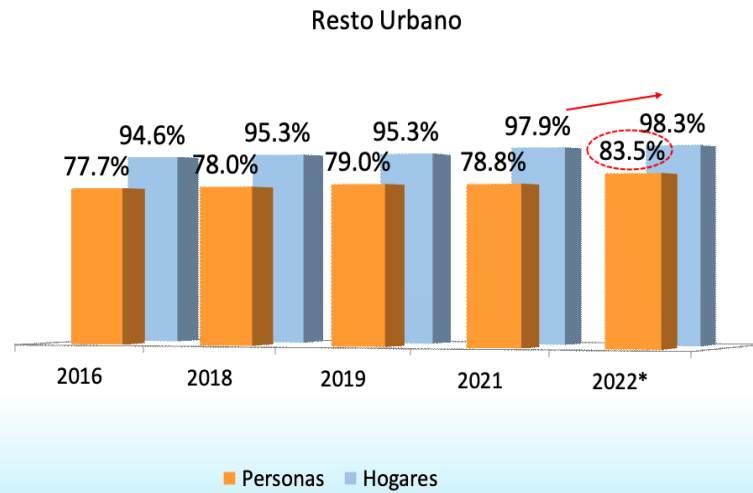
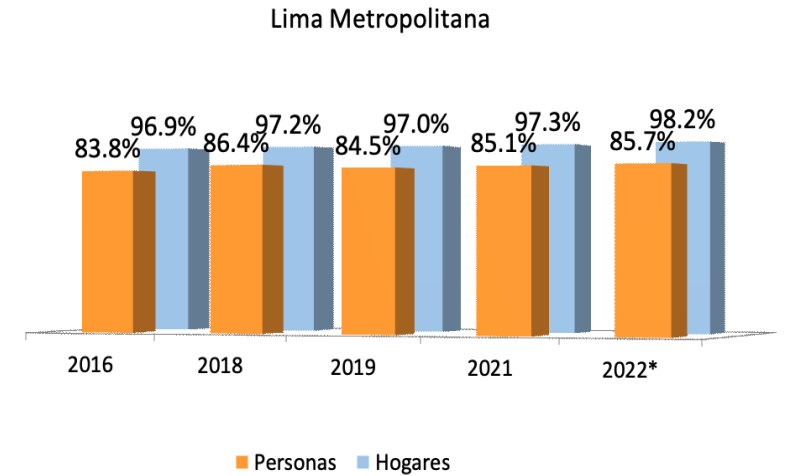
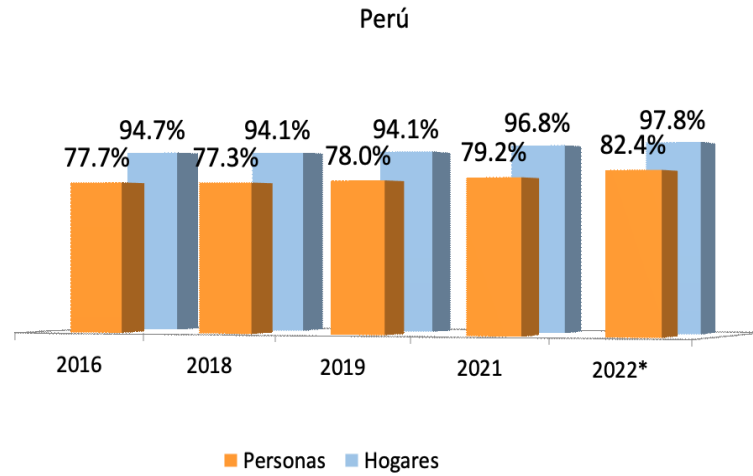
Fuente: Osiptel - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (Erestel), 2016-2022.

Elaboración: DPRC - Osiptel.

TELEFONÍA MÓVIL CRECE EN EL ÁMBITO RURAL



Aumento en el acceso a la telefonía móvil, destacando el interior del país.



*Cifras preliminares.

Nota: Pregunta realizada a todas las personas de 12 años de edad a más.

Fuente: Osiptel- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (Erestel), 2016-2022.

Elaboración: DPRC – Osiptel.

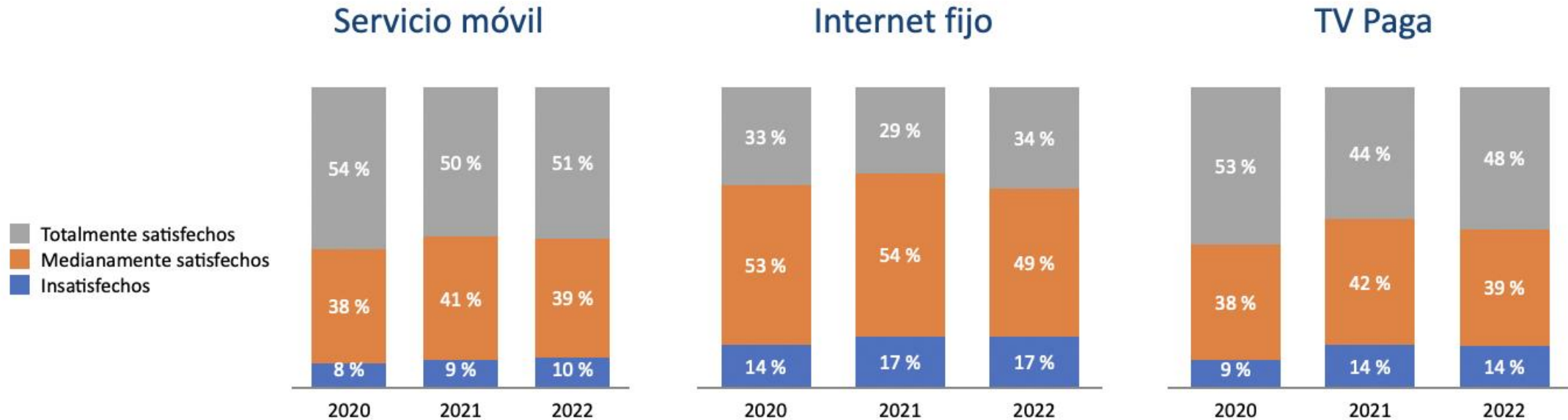
MÁS USUARIOS CONECTADOS

- ✓ Se alcanzó una nueva **cifra récord en el número de conexiones de internet fijo (3,36 millones)**, a junio de este año.
- ✓ A junio de 2023, **las conexiones a internet fijo por fibra óptica ya superan el millón y medio (1,57 millones)**. Por primera vez, la fibra óptica es la tecnología más utilizada para acceder al servicio de internet fijo.
- ✓ **La dinámica de las conexiones de internet refleja la mayor demanda de conectividad por parte de los usuarios**, para poder cumplir con sus labores y cubran sus hábitos actuales de consumo como estudio, trabajo y entretenimiento.
- ✓ Asimismo, **cada vez más hogares cuentan con acceso a por lo menos un servicio público de telecomunicaciones**, destacándose el incremento sostenido del acceso a internet durante los últimos 5 años.



III. ENFOQUE EN LOS USUARIOS

Resultados del Estudio sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario de Telecomunicaciones

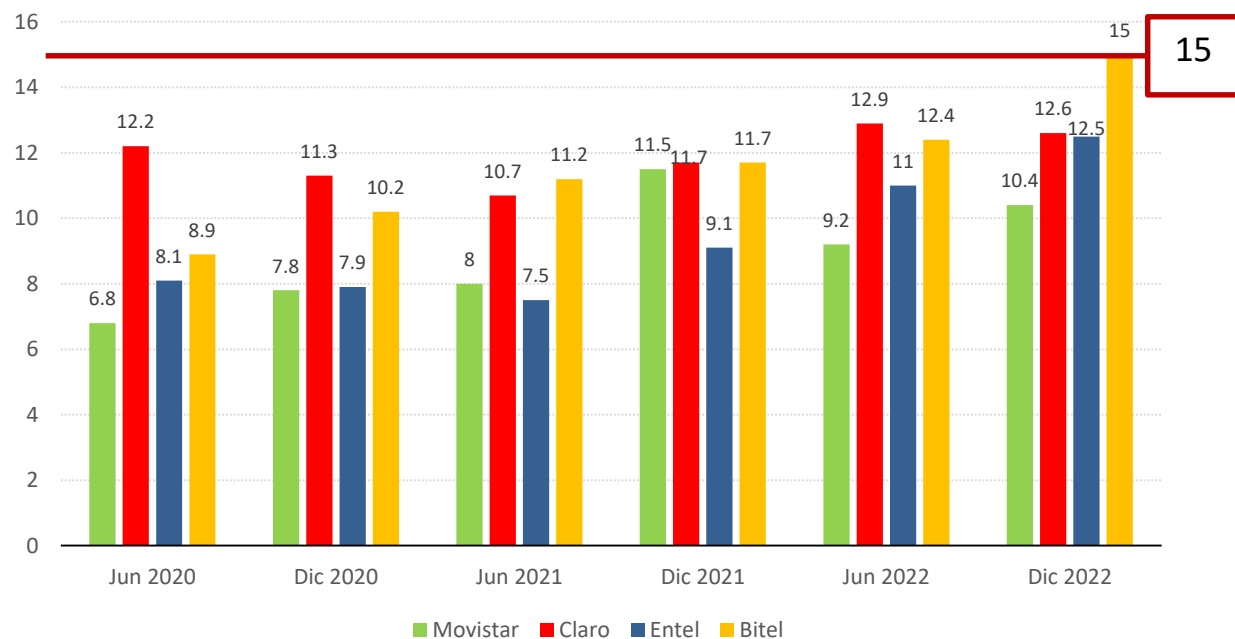


Fuente: Arellano Marketing

- ✓ La información publicada por el regulador está orientada a que se tomen medidas para corregir las situaciones que aún pueden ser adversas respecto de los servicios prestados.
- ✓ Esta es beneficiosa tanto para las empresas como para los usuarios.

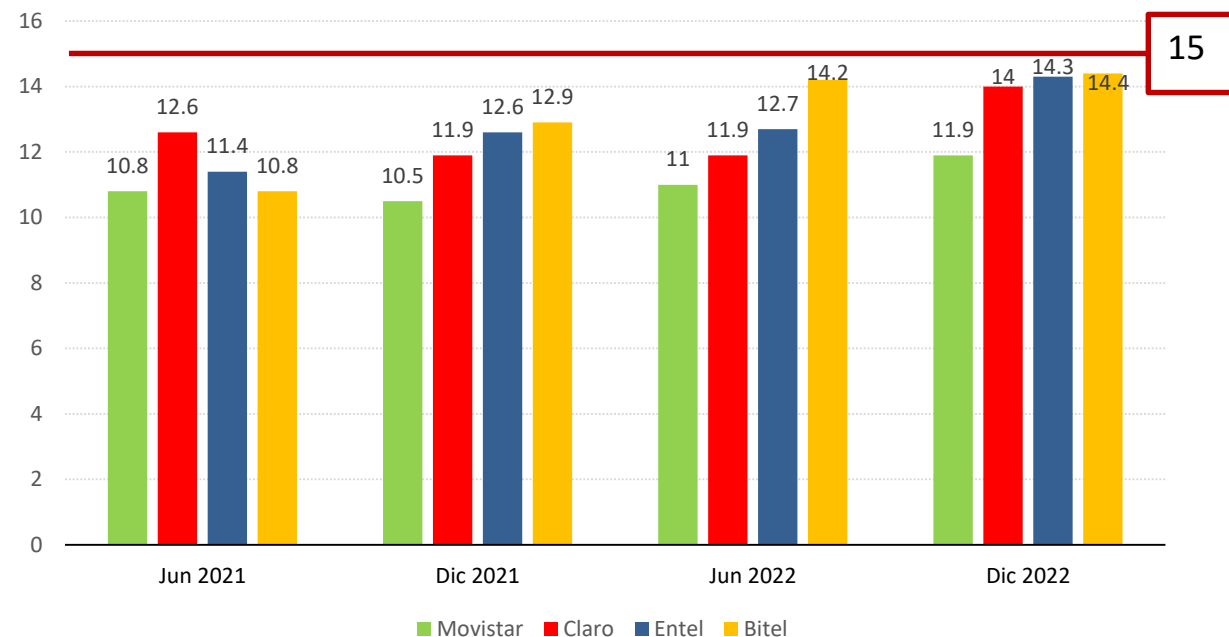
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIOS Y DE LOS RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS

Índice de desempeño en la atención a reclamos en el servicio móvil, según empresa



A pesar que las empresas operadoras han mejorado su desempeño en la atención de reclamos; solo una empresa ha alcanzado la meta mínima de 15.

Índice de calidad de atención brindada al usuario, según empresa operadora

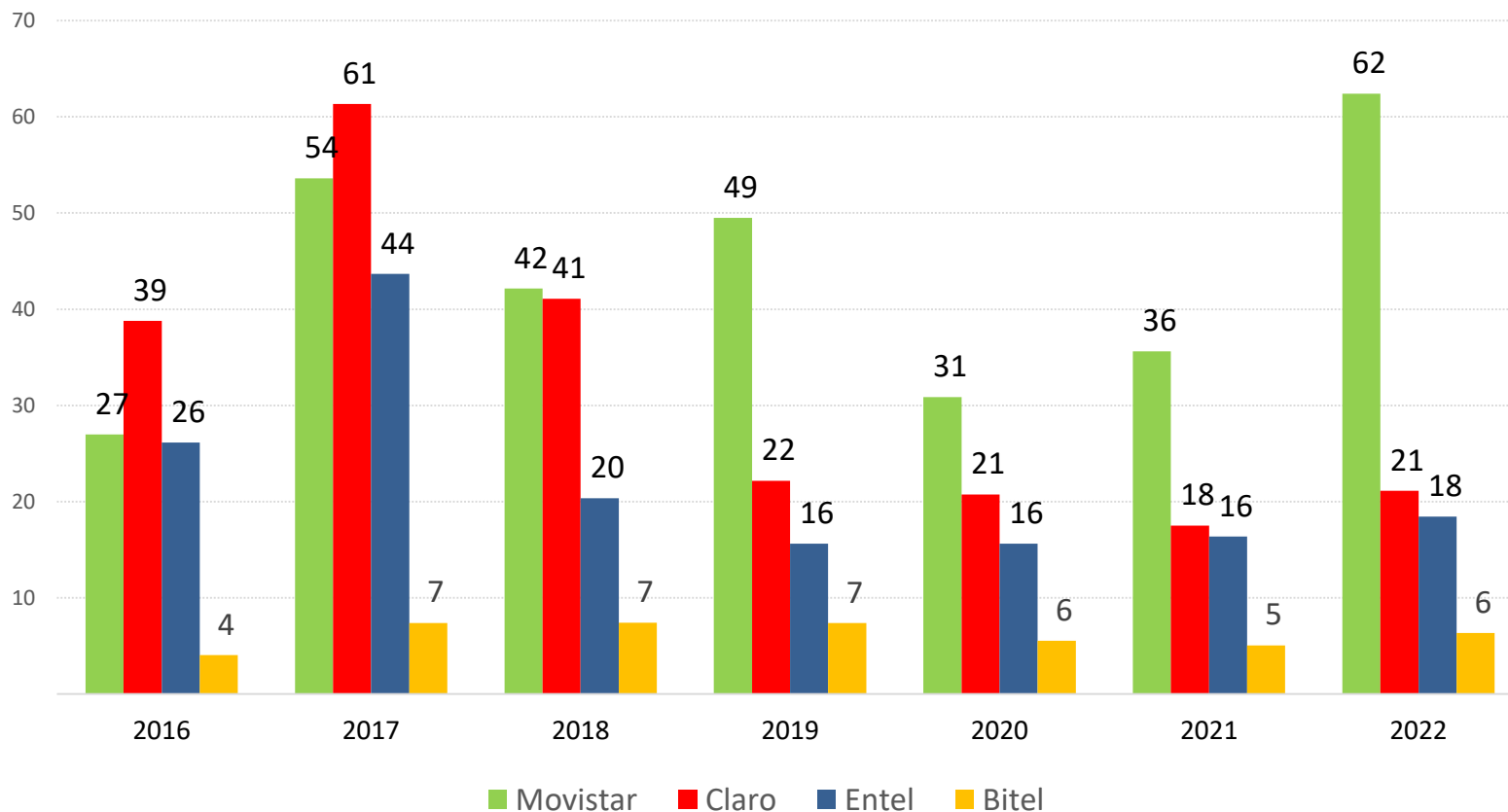


A pesar de que las empresas operadoras han mejorado en su calidad de atención de reclamos; ninguna alcanza la meta mínima de 15.

Nota: El índice se encuentra en una escala del 0 al 20. La meta mínima esperada es 15.
Fuente: Portal de Información de usuarios.

RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LAS EMPRESAS OPERADORAS

Reclamos presentados para los servicios móviles, según empresa operadora (reclamos por cada 1000 líneas)



Fuente: Portal de Información de Usuarios del Osiptel.

ACCIONES PARA EL EMPODERAMIENTO DEL USUARIO

El Osiptel ha optado por acercarse al usuario mediante **distintos canales y herramientas**, así como ha realizado acciones en resguardo de su integridad y de su información.



Mayor seguridad en trámites: Mediante Res. N° 072-2022-CD/OSIPTEL, se aprobaron disposiciones normativas que mitigarán los casos de suplantación, fraude y estafas.



Implementación y promoción de los Checa: Herramientas que, en el marco de la transformación digital del Osiptel, proveen de información a los usuarios.



Condiciones de Uso: Se ha ordenado y sistematizado la norma para un mejor entendimiento del usuario sobre sus derechos.



Mejorar atención y facilitar reclamos de usuarios: el empoderamiento del usuario también pasa con el ejercicio efectivo de sus derechos.

APLICATIVOS DE AUTOGESTIÓN DE LOS OPERADORES

Los usuarios pueden **gestionar directamente trámites y consultas** a través de los aplicativos de su operador

- ✓ **Migrar / dar de baja / suspender**
- ✓ **Solicitar** cambio de número y domicilio
- ✓ **Solicitar** facturación detallada
- ✓ **Contratar y finalizar** servicios adicionales
- ✓ **Presentar** reclamos, quejas y apelaciones



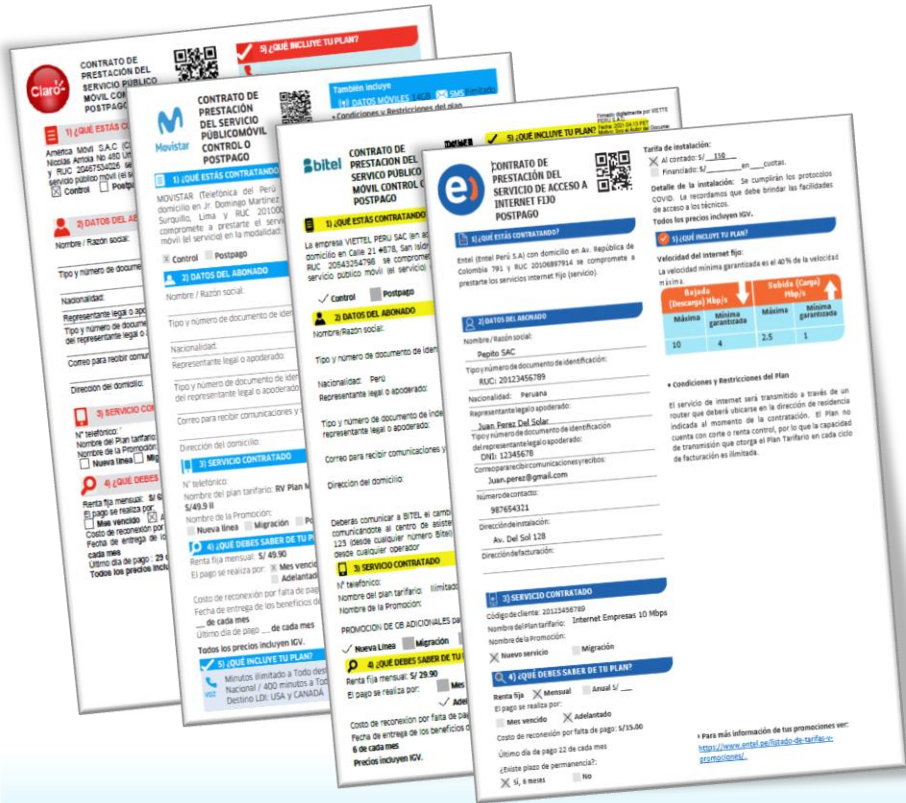
58.3
Millones de
trámites a través
de los aplicativos*



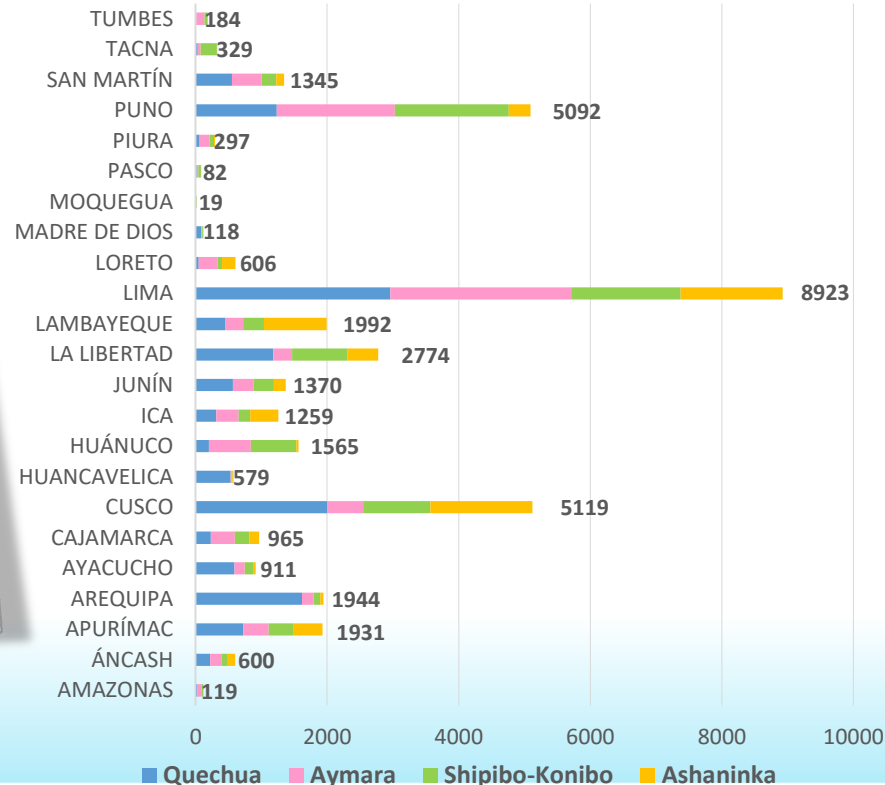
* Durante el 2022

CONTRATOS CORTOS

Más de 57 millones de nuevas contrataciones utilizaron el Contrato Corto a nivel nacional (abril 2021 – junio 2023)



EN LENGUAS ORIGINARIAS:



Desde el 1 de abril del 2021 las empresas brindan el Contrato Corto por Servicio

57'649 884 en Castellano

13 814 en Quechua

9999 en Aymara

8926 en Shipibo-Konibo

6781 en Ashaninka

Información proporcionada por las empresas operadoras

REDUCIENDO LA ASIMETRÍA INFORMATIVA EN EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES



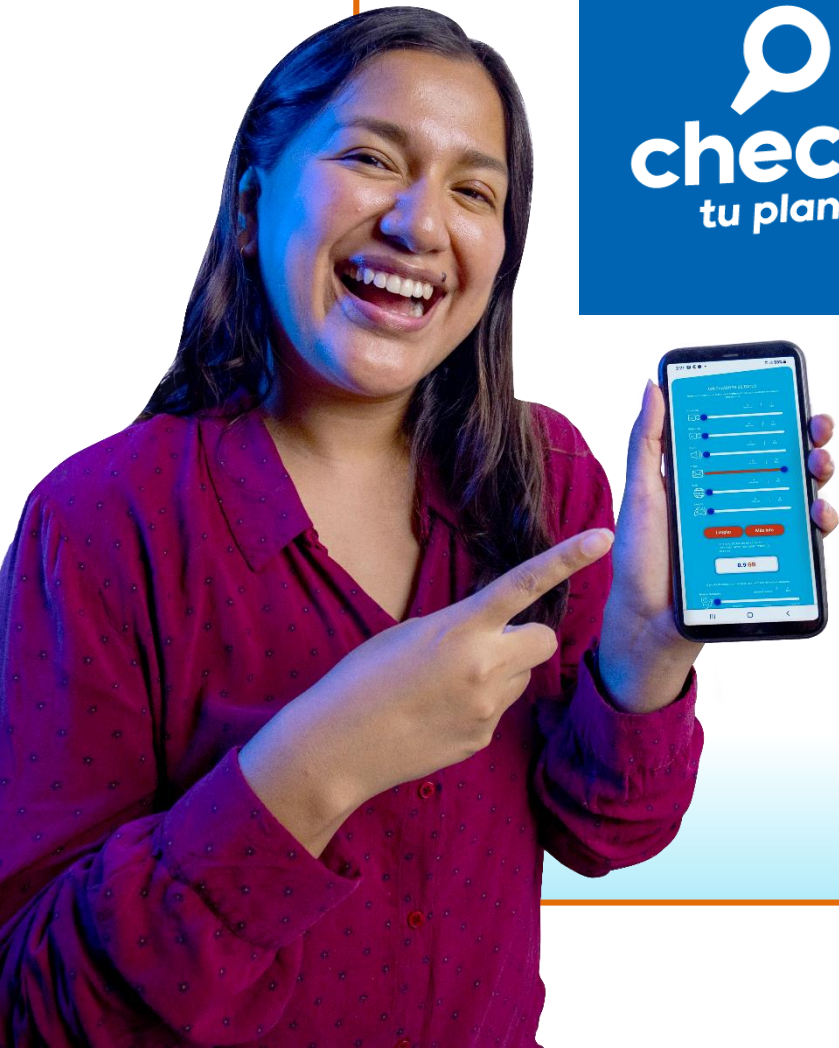
PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS



👍 Publicamos información relevante para reducir la asimetría informativa, ayudando a afianzar los resultados logrados.

👍 Usuarios mejor informados contribuyen también al desarrollo de la competencia por calidad.

REDUCIENDO LA ASIMETRÍA INFORMATIVA EN EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES



MENSAJES PERSONALIZADOS A LOS USUARIOS



En julio se alertó a los usuarios sobre la cantidad de líneas registradas a su nombre.

Se recibieron **+2 millones** consultas a la herramienta **Checa Tus Líneas***

9353 mil usuarios desconocieron líneas móviles que figuran a su nombre en los registros de las empresas operadoras (59%) de los reportes por el formulario**

* Al 2 de agosto 2023

** Entre el 18 de julio y el 02 de agosto 2023

checa tus líneas

Herramienta digital que te permite descubrir cuántas líneas telefónicas existen a tu nombre

(*) Tipo Documento

(*) N° Documento

-- Selecciona --

N° de Documento

Checa tus líneas

Si no estás de acuerdo con los resultados de tu búsqueda en Checa tus Líneas, envíanos la siguiente información.

* Obligatorio

DATOS PERSONALES

1. Nombres y Apellidos *

Escriba su respuesta

2. Tipo Documento de Identidad *

Selecciona la respuesta

3. Número de Documento de Identidad *

Escriba su respuesta

4. Correo electrónico *

Escriba su respuesta

Se implementó **formulario de reporte** de problemas y se **automatizaron Respuestas**

ORIENTACIONES Y GESTIONES

 **MÁS DE
248 MIL
ORIENTACIONES**



Atenciones presenciales, telefónicas, por correo, formulario web, video llamadas, cartas, oficina móvil monitoreo a empresas operadoras.

 **MÁS DE
31 900
GESTIONES**

24 045 (75%) fueron solucionadas favorablemente para el usuario



Las gestiones se realizan en los casos de usuarios que requieren una intervención directa del Osiptel para dar atención al problema ante las empresas operadoras.



IV.- FISCALIZACIÓN EN FAVOR DE LOS USUARIOS

CENTRO DE MONITOREO OSIPTEL



Información a nivel distrital, provincial, regional y nacional

- ✓ **Velocidad promedio**
- ✓ **Latencia promedio**
- ✓ **% Pérdida de Paquetes**
- ✓ **% Tiempo en cobertura 4G**
- ✓ **Mapas de cobertura**

Monitoreo de alarmas de las redes móviles, con un nivel de desfase de máximo 1 hora.

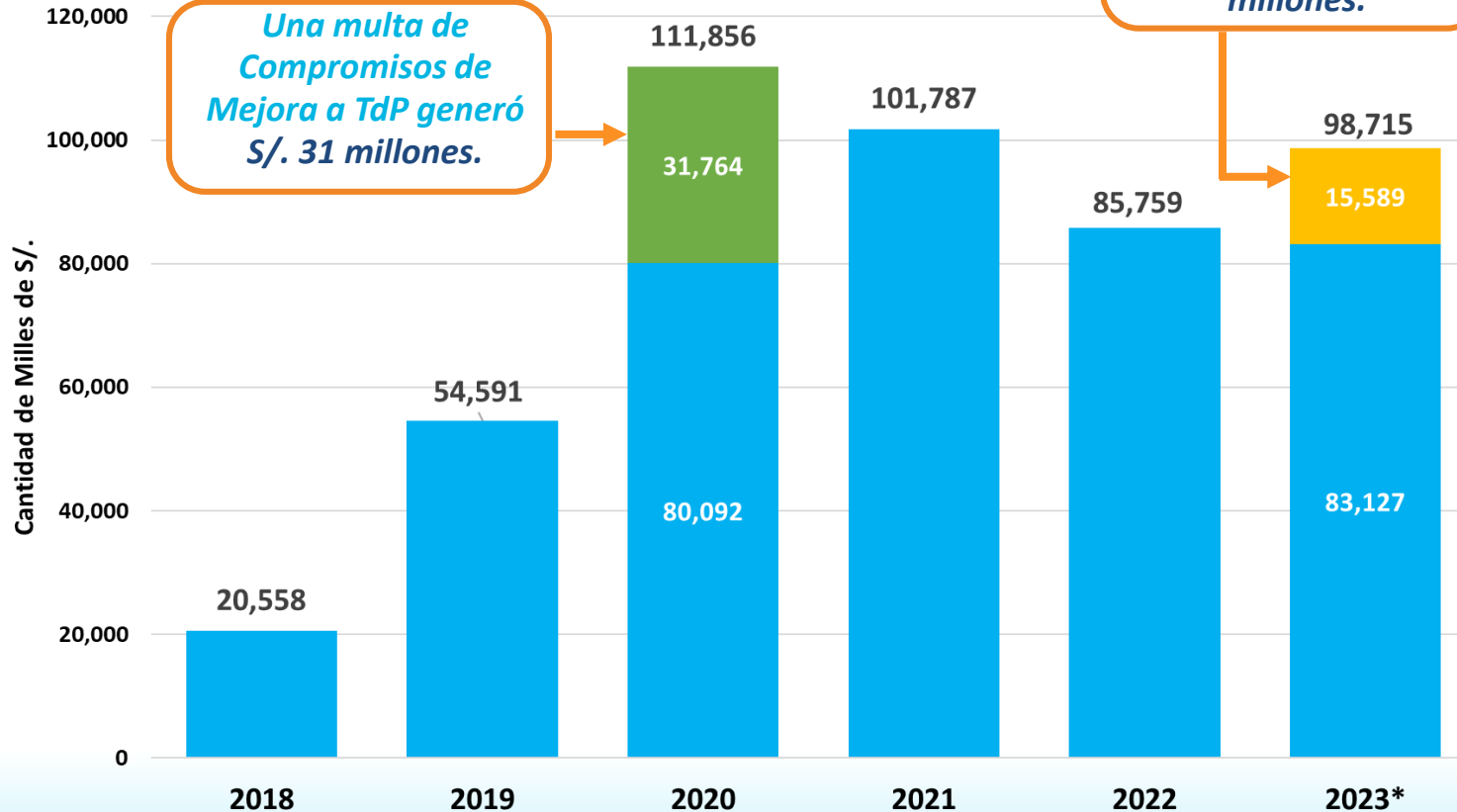
- Más de **150 millones** de mediciones - **BIG DATA** en más de **600 distritos** a nivel nacional.

MULTAS IMPUESTAS A LAS EMPRESAS OPERADORAS

2020: Mas de S/ 111 millones en multas impuestas a las empresas operadoras

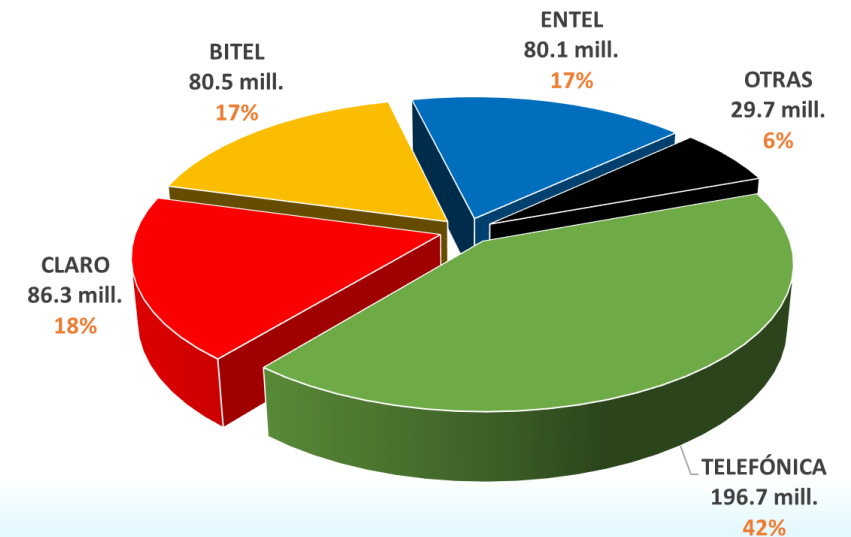
Una multa de Indicadores de Calidad a Bitel generó S/. 15 millones.

Una multa de Compromisos de Mejora a TdP generó S/. 31 millones.



2018-2023*: Telefónica del Perú es la empresa más multada (S/ 196 millones de soles)

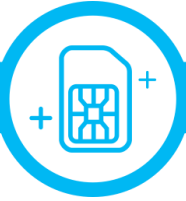
MULTAS POR EMPRESA OPERADORA (2018-2023*)



Nota: Los importes en soles han sido determinados de acuerdo al valor de la UIT establecido para el año o de acuerdo a los montos de multa impuestos en soles

(*) Hasta el 30 de junio del 2023. Multas firmes impuestas por la Gerencia General (incluye reconsideraciones y apelaciones de ser el caso).

CUESTIONAMIENTO A LAS DISPOSICIONES DEL REGULADOR: VENTA AMBULATORIA



En 2019 el Osiptel exhortó a que las empresas operadoras cesen la venta ambulatoria de chips.



Las **empresas respondieron denunciando al Osiptel** ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del Indecopi.



Si bien el **Indecopi falló a favor del regulador** en todos los casos; las empresas no detuvieron la práctica.



En julio del 2023, la prohibición fue elevada a rango de ley (Ley N° 31839), haciendo **prevalecer nuestra medida a favor del bienestar de los usuarios** y de nuestra institucionalidad.



Zanjado el tema, debemos reconstituir la relación enfocándonos en **lograr una mayor eficiencia en el mercado.**

Esta situación ha implicado un conflicto innecesario que ha desgastado la relación entre el regulador y las empresas.

PROMULGACIÓN DE LA LEY N° 31839 (18 de julio)



Prohíbe la venta ambulatoria de chips móviles – Con responsabilidad administrativa para las empresas operadoras que comercialicen, intervengan o fomenten la venta ambulatoria de chips móviles.



Incrementa el monto tope de las multas – Actualización luego de 20 años del tope de multa por infracciones de las empresas operadoras.

***26 de julio: Se remitió al Mininter el proyecto de Reglamento para revisión.**

Firmado por: Editora
El Peruano
Perú
Fecha: 18/07/2023 09

NORMAS LEGALES Martes 18 de julio de 2023 / El Peruano

LEY N° 31839
de contratante, salvo las excepciones que establezca el reglamento”.

LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA
POR CUANTO:
EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;
Ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO 1338 -DECRETO LEGISLATIVO QUE CREA EL REGISTRO NACIONAL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES PARA LA SEGURIDAD, ORIENTADO A LA PREVENCIÓN Y COMBATE DEL COMERCIO ILEGAL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES Y AL FORTALECIMIENTO DE LA SEGURIDAD CIUDADANA- Y LA LEY 27336, LEY DE DESARROLLO DE LAS FUNCIONES Y FACULTADES DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL, PARA PROHIBIR Y SANCIONAR LA COMERCIALIZACIÓN Y CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES DE TELECOMUNICACIONES DE FORMA AMBULATORIA O EN LA VÍA PÚBLICA Y SIN CONTAR CON LA VERIFICACIÓN BIOMÉTRICA

Artículo 1. Incorporación de los literales d) y e) en el párrafo 8.2 del artículo 8 del Decreto Legislativo 1338 —Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana—

Se incorporan los literales d) y e) en el párrafo 8.2 del artículo 8 del Decreto Legislativo 1338 —Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana—, en los siguientes términos:

***Artículo 8.** Empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones

[...]

8.2 Queda prohibido a las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones, bajo la responsabilidad administrativa y civil que corresponde:

[...]

d) Comercializar o contratar los servicios públicos móviles de telecomunicaciones de forma ambulatoria o en la vía pública, así como en lugares que no cuenten con una dirección específica reportada al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osipitel), salvo en las excepciones que este determine.

e) Comercializar o contratar los servicios públicos móviles de telecomunicaciones sin contar con la verificación biométrica de la huella dactilar del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación del servicio, ni con la verificación biométrica de la huella dactilar de la persona que adquiere dichos servicios en calidad

Artículo 2. Incorporación de los artículos 8-A y 8-B en el Decreto Legislativo 1338 —Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana—

Se incorporan los artículos 8-A y 8-B en el Decreto Legislativo 1338 —Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana—, con los siguientes textos:

***Artículo 8-A. Responsabilidad y sanción**
Las personas naturales y jurídicas que promuevan o intervengan en la comercialización, venta o contratación de servicios públicos móviles de telecomunicaciones de forma ambulatoria o en la vía pública son responsables civil y administrativamente cuando participan con dolo o culpa en el planeamiento, realización, ejecución o control de dichas acciones contenidas en las prohibiciones establecidas en el literal d) del párrafo 8.2 del artículo 8.

Artículo 8-B. Incautación, decomiso y destrucción de los SIM CARD
El Ministerio Público, con el apoyo de la Policía Nacional del Perú, de oficio o en coordinación con el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osipitel), está facultado para incautar y decomisar los SIM CARD que se comercialicen en forma ambulatoria o en la vía pública, así como en lugares que no cuenten con una dirección específica reportada al Osipitel, en atención a sus competencias. Al término de estas diligencias, los bienes son puestos a disposición del Ministerio Público. La destrucción o inutilización dispuesta por el Ministerio Público se realiza con las debidas medidas de seguridad y levantando el acta respectiva.
El Ministerio Público pone a disposición del Osipitel, para el cumplimiento de sus funciones, la información del SIM CARD que permita la identificación de los números de servicios asociados”.

Artículo 3. Modificación de los artículos 25 y 34 de la Ley 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - Osipitel

Se modifican el párrafo 25.1 del artículo 25 y el artículo 34 de la Ley 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - Osipitel, en los siguientes términos:

***Artículo 25.- Calificación de infracciones y niveles de multa**

25.1 Las infracciones administrativas serán calificadas como muy graves, graves y leves, de acuerdo a los criterios contenidos en las normas sobre infracciones y sanciones que Osipitel haya emitido o emita. Los límites máximos de las multas correspondientes serán los siguientes:

Infracción	Multa
Leve	100 UIT
Grave	500 UIT
Muy grave	1000 UIT

[...]

OPINIÓN

LEONIE ROCA

Presidenta de AFIN



¿Viejos a los 31?

Regular con buenas intenciones no es suficiente, deben evaluarse cuáles serán los costos y beneficios de cada norma que se impone a los mercados.

Hacia finales de los años 90, creamos organismos reguladores de servicios públicos autónomos, que fueran neutros respecto a los tres grupos de interés que normalmente entran en conflicto en este tipo de industrias: los políticos, los inversionistas privados y los consumidores o usuarios.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) emite periódicamente informes evaluando a nuestros reguladores con recomendaciones que debemos evaluar para modernizarlos.

Hoy, los reguladores tienen un Consejo Directivo de cinco miembros, presidido por uno de ellos, mientras que los otros cuatro normalmente asisten a sesiones cada 15 días. Las principales decisiones administrativas no pasan por estos consejos directivos y las dietas de los consejeros son insignificantes en relación con la responsabilidad asumida. En otros países existen modelos en que la presidencia va rotando entre los miembros del consejo, buscando mayor balance, menos concentración de poder y una mejor gobernanza.

Otra recomendación es mejorar el entendimiento preciso de su rol de árbitro entre el Estado, el sector privado y los



usuarios y la necesidad que estén más orientados a la regulación económica. Entendemos que esta recomendación se da por el énfasis que han encontrado en el aspecto del tema usuarios, que desequilibra su funcionamiento, o su excesivo enfoque en el rol de supervisor de obra o de servicios, más que en el de regulador económico.

Sobre la función fiscalizadora, los informes sugieren evaluar el riesgo del incumplimiento y priorizar el fin último de la sanción, que es corregir conductas que generan externalidades negativas. No sancionar por sancionar. También se recomienda la revisión independiente de las sanciones que se imponen, co-

sa que hoy no sucede en algunos reguladores, fundamentalmente por falta de habilitación presupuestal. No hay doble instancia administrativa independiente.

En el rol regulatorio, se recomienda tener una agenda temprana consensuada y hacer un análisis regulatorio prolijo ex ante y ex post. Regular con buenas intenciones no es suficiente y debe evaluarse cuáles serán los costos y beneficios de cada norma que se impone a los mercados. Hay que reconocer el rol que estos organismos han cumplido en ofrecer un marco institucional adecuado para la inversión en infraestructuras de servicios públicos, pero 31 años después de su creación, necesitamos repensar algunos ajustes, tal como lo hace la OCDE. Le toca al Congreso de la República y a la Presidencia del Consejo de Ministros asumir el liderazgo en esta materia, no solo por la intención anunciada de ingresar a la OCDE, sino porque la institucionalidad regulatoria es piedra angular para continuar atrayendo esas inversiones que tanta falta nos hacen para cerrar las gigantescas brechas de servicios públicos que tiene nuestro país.

“
En el rol regulatorio, se recomienda tener una agenda temprana consensuada y hacer un análisis regulatorio prolijo ex ante y ex post”.

Opine:



Facebook @Gestione
Twitter @Gestlonpe
LinkedIn Diario Gestión

Publicado en el diario Gestión
(02/08/2023)

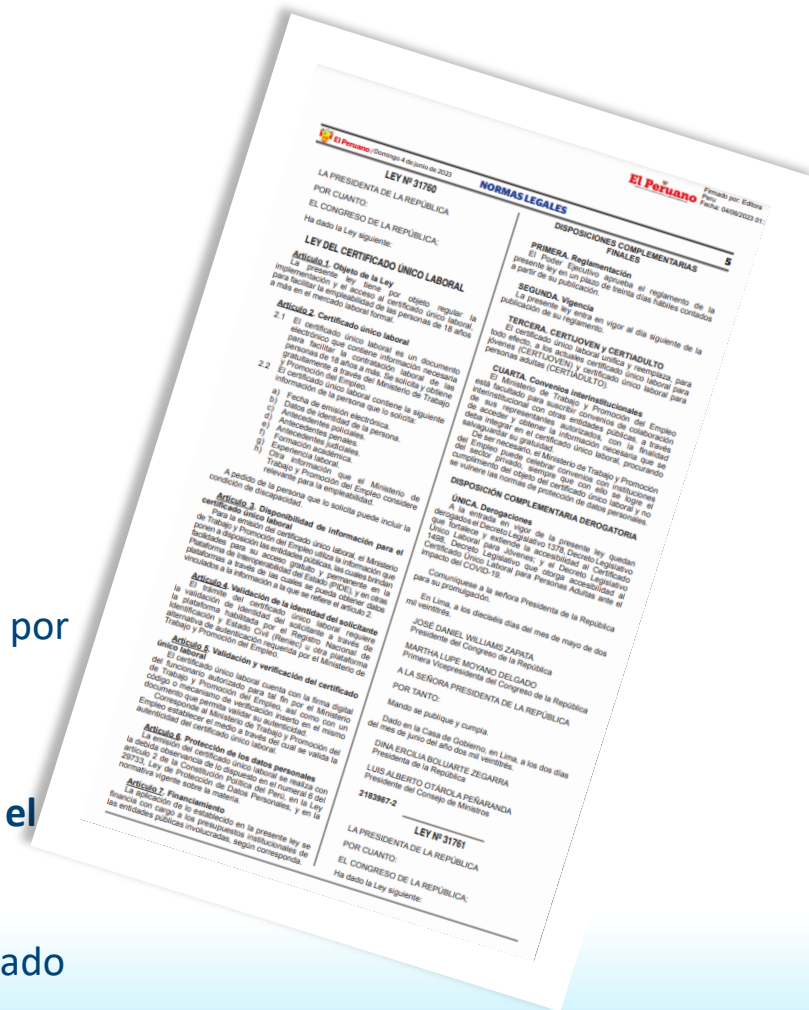
PROMULGACIÓN DE LA LEY N° 31761 (4 de junio)

Dispone la **COMPENSACIÓN** a los abonados de los **servicios públicos de telecomunicaciones** cuando haya una **interrupción por causa atribuible a la empresa operadora**.



Resolución N° 217-2023-CD/OSIPTEL (Publicada para comentarios)

- ✓ **Una interrupción** impide el consumo habitual del servicio contratado por el abonado y por tanto **genera una pérdida de bienestar**.
- ✓ La compensación, cuando corresponda, será adicional a la devolución.
- ✓ Las compensaciones por interrupción del servicio se implementarán **inicialmente para el servicio de acceso a Internet fijo** en áreas urbanas. Para los demás servicios, su implementación será progresiva.
- ✓ Se ha determinado un **factor de compensación promedio de 4**, el cual será implementado de manera diferenciada de acuerdo con la duración de cada evento de interrupción.



IV.- TEMAS DE AGENDA



DESAFÍOS GENERALES



El reordenamiento de bandas y licitación para la provisión de servicios en 5G

Responsabilidad
MTC



Una transformación digital acelerada por la pandemia de la COVID-19 que requiere de servicios públicos de calidad



La proliferación de la ciberdelincuencia a través de la suplantación de los abonados de servicios de telecomunicaciones

TEMAS EN AGENDA

4to Trim 2023



Reglamento de Calidad de Atención
Canales digitales, mejoras en indicadores

2023-2024



**Mejorar el Modelo de
Atención a Usuarios - Osiptel**

Inicio 2024



**Puesta en marcha del nuevo
Reglamento de Cobertura**

1er Trim 2024



**Puesta en marcha del sistema de
supervisión por Sondas
embebidas (fijo y móvil)**

1er Trim 2024



**Puesta en marcha de la III etapa del
RENTESEG**

PROYECTOS DE LEY DE INTERÉS



PL 3056-2022

Modificación de los artículos 2 y 35 de la Ley 27336 (Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel) / Creación del Tribunal de Apelaciones



Garantizar el cumplimiento de los pronunciamientos emitidos por los Organismos Reguladores: Sanciones serán ejecutadas de cumplimiento inmediato.*

**Entre el 2020 y el 2022, el 100% de las decisiones judiciales emitidas de forma definitiva han ratificado las sanciones dispuestas por el regulador (impugnaciones de las empresas operadoras).*



Fortalecer la autonomía y la institucionalidad de los organismos reguladores en la toma de decisiones



Fonoayuda
1844

www.osiptel.gob.pe

