

NOTA DE PRENSA N.º 10-2024

OSIPTEL cumple 30 años comprometido a mejorar la calidad de vida de las familias en el Perú a través de las telecomunicaciones

- Ha orientado su política a promover la accesibilidad y asequibilidad de los servicios, mejorar la calidad de los servicios y la atención a los usuarios.
- El 98.7 % de hogares peruanos tiene acceso a por lo menos un servicio de telecomunicaciones, según los datos de Erestel.
- Entre 2015 y 2023, la reducción de tarifas en los servicios generó un ahorro de más de S/22 000 millones.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) cumple hoy, 26 de enero, 30 años de vida institucional, comprometido a lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios a través de una efectiva competencia en el sector telecomunicaciones y el empoderamiento de la ciudadanía. Durante tres décadas, ha orientado su política a promover la accesibilidad y asequibilidad de los servicios, mejorar la calidad de los servicios y de la atención a los usuarios.

Desde sus inicios, el ente regulador se ha consolidado en mejorar la calidad de vida de las familias en el Perú a través de las telecomunicaciones. “30 años de regulación han permitido mejores servicios, con mejores condiciones y con precios más accesibles”, afirma el presidente ejecutivo del OSIPTEL, Rafael Muenta Schwarz.

Prueba de ello es que el 98.7 % de hogares peruanos tiene acceso a por lo menos un servicio de telecomunicaciones, según los datos de la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (Erestel), encargada por el ente regulador. La conectividad también sigue en aumento en el país. Al cierre del año 2022, el 90.4 % de hogares, es decir, 9 de cada 10 hogares, tenía acceso a internet fijo o móvil.

En tanto, la reducción de tarifas en los servicios públicos de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil, internet fijo y televisión de paga) han permitido, además, un ahorro de más de S/22 000 millones en los usuarios entre 2015 y 2023.

Hitos

La Ley de Telecomunicaciones, promulgada en 1991, permitió al Estado transferir al sector privado la responsabilidad del desarrollo de las telecomunicaciones, pero manteniendo bajo su responsabilidad la función reguladora. Así, al inicio de sus actividades, el 26 de enero de 1994, el OSIPTEL supervisó el cumplimiento del contrato ley suscrito por Telefónica del Perú para el servicio de telefonía fija e implementó un sistema de atención al usuario.

Luego de implementar políticas orientadas a promover la expansión de redes móviles, el ente regulador se centró en dictar medidas para incentivar la competencia en este mercado. Gracias a ello, hoy hay más competidores. El ingreso de Entel (2014) y Bitel (2014) permitió dinamizar el mercado, que hasta entonces estaba concentrado

básicamente en dos operadores (Telefónica y Claro), y aumentar la conectividad al servicio público móvil. Producto de esta dinámica competitiva, las empresas entrantes han logrado crecer y en el año 2023, Claro desplazó a Movistar y se convirtió en la operadora líder del servicio móvil.

Una de las principales medidas que incentivó la competencia fue la portabilidad numérica, en 2010, mediante la cual los usuarios pueden conservar su número telefónico al cambiar de empresa operadora. Solo en 2023, un total de 5 648 853 líneas móviles cambiaron de operadora.

Entre el 2017 y 2022, el enfoque principal del OSIPTEL fue empoderar al usuario y velar por sus intereses. En este periodo, no solo se dispuso que la comercialización del servicio móvil por parte de distribuidores autorizados se realice a través de puntos habilitadores y ubicados en una dirección, sino también se inició la fiscalización contra la venta ambulatoria de chips móviles.

Los objetivos del ente regulador, entre 2023 y 2027, están orientados a promover la competencia, la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y empoderar al usuario. En cumplimiento a ello, en 2023 se logró que los usuarios tengan el derecho a recibir una compensación por la interrupción de sus servicios.

En beneficio a los usuarios

En 2021, el Perú se convirtió en el primer país de la región en normar el uso obligatorio de aplicativos de autogestión para las empresas operadoras y establecer los trámites mínimos que estos deberían permitir realizar (como baja y migración). Ello permite el ahorro en costos de tiempo a los usuarios, que pueden realizar trámites en un solo clic.

En 2023, los usuarios realizaron alrededor de 140 000 trámites de baja de su servicio público móvil a través de las *apps* de las empresas operadoras y cerca de 980 000 trámites de migraciones mediante estos aplicativos de autogestión.

En tanto, desde 2021, se dispuso que las empresas implementen obligatoriamente los contratos cortos, documentos de fácil lectura, que permite a los usuarios entender las condiciones establecidas respecto del servicio contratado. Del 2021 al 2023, aproximadamente 70 millones de contrataciones utilizaron los contratos cortos, que también se emiten en lenguas originarias como el quechua, aimara, ashaninka y shipibo-konibo.

El OSIPTEL, además, ha desarrollado diversas herramientas digitales que promueven que los usuarios accedan a información de utilidad y realizar consultas sobre sus servicios de telecomunicaciones, como Checa tus líneas, Checa tu plan y Checa tu IMEI; así como a registrar los inconvenientes con sus servicios de telecomunicaciones a través de la herramienta Checa tu caso.

Lima, 26 de enero de 2024