

NOTA DE PRENSA

Nº 080-2022

Rafael Munte: “La competencia debe apuntar a la satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones”

- El presidente ejecutivo del OSIPTel planteó la necesidad de alinear una agenda conjunta que apunte a mejorar la calidad de los servicios de telecomunicaciones.
- Durante el foro de reguladores de AmCham Perú, señaló que la insatisfacción de los usuarios genera riesgos de intervenciones políticas de los servicios públicos.

Existe la obligación de avanzar en la competencia por calidad de los servicios de telecomunicaciones con el objetivo de elevar los niveles actuales de satisfacción de los usuarios, así lo remarcó el presidente ejecutivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTel), Rafael Munte Schwarz, durante el Foro de Organismos Reguladores 2022, organizado por el comité de asuntos jurídicos de AmCham Perú.

En su presentación, el funcionario señaló que el marco regulatorio ha promovido avances importantes en los niveles de conectividad a nivel nacional, a través de la promoción de la competencia, pero existe una agenda pendiente enfocada en la experiencia de los usuarios con la prestación de los servicios.

“Hoy vemos una mayor participación del capital privado en casi todos los mercados de servicios y que el acceso a internet a los hogares a nivel nacional ha crecido del 19.8 % al 87.7 % pero los niveles de satisfacción siguen siendo bajos y la atención de reclamos están aún lejos de una nota aprobatoria”, indicó

Recalcó que los servicios públicos de telecomunicaciones son proporcionados bajo un régimen de concesión por parte del Estado peruano y, para su prestación, las empresas operadoras están obligadas a cumplir con estándares de calidad mínimos aceptables, así como mandatos y normas que establezca el regulador.

En ese sentido, enfatizó que es importante recordar porqué se optó por la privatización en el sector telecomunicaciones y el establecimiento de un diseño institucional de los organismos reguladores. “No solo se buscaba que más familias estén conectadas a nivel nacional, sino también que exista una mejora sustancial de la calidad de los servicios de telecomunicaciones”, acotó.

Detalló, que el OSIPTel viene implementando medidas y acciones que apuntan a incrementar los niveles de calidad de la prestación de los servicios, pero en respuesta, las empresas operadoras han mostrado resistencia y expresado, a través de su gremio, cuestionamientos al regulador.

Por ello, planteó la necesidad de alinear una agenda común enfocada en el usuario con todos los actores involucrados. “Tratemos de hacer una autocrítica y avanzar de manera conjunta. Mientras que los usuarios muestren insatisfacción con sus servicios, siempre existirá el riesgo de que algunos actores políticos quieran romper el diseño institucional y volver al pasado”, enfatizó.

La exposición del OSIPTEL formó parte del foro en el que también participaron representantes de los organismos reguladores, Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran), así como del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Lima, 25 de agosto de 2022