

NOTA DE PRENSA
N° 087-2021

OSIPTEL rechaza cuestionamientos de operadoras que buscan impedir la mejor fiscalización de la calidad del servicio de acceso a internet

- Los servicios de telecomunicaciones son un bien público y las operadoras están obligadas a su prestación bajo estándares de calidad mínimos establecidos por el ente regulador.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) rechazó los cuestionamientos presentados ante el Indecopi por las empresas operadoras Telefónica y Entel, que buscarían impedir mejoras procedimentales y tecnológicas en el proceso de fiscalización de la calidad del servicio de acceso a internet en el territorio nacional, alegando la existencia de presuntas barreras burocráticas con la supuesta imposición de obligaciones adicionales por el ente regulador.

Al respecto, OSIPTEL precisó que, en el marco de sus competencias, el 19 de setiembre del 2020 modificó el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y dispuso que la Gerencia General sea la que apruebe los instructivos, documentos técnicos necesarios para ejecutar las acciones de fiscalización de las obligaciones contenidas en dicha norma.

Es así que, para la fiscalización de la calidad de la prestación del servicio de acceso a Internet y del servicio de voz móvil, el OSIPTEL aprobó instructivos técnicos, con la metodología y criterios para la supervisión de los indicadores de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, especialmente de los servicios de acceso a Internet, como consta en las resoluciones de Gerencia General N° 00031-2021-GG/OSIPTEL y N° 00034-2021-GG/OSIPTEL. Es sobre estos documentos que las referidas empresas han sustentado sus denuncias objetando su legalidad y el OSIPTEL ha cumplido con presentar los descargos solicitados en los plazos establecidos.

Si bien todos los argumentos serán revisados en los fueros del Indecopi, el OSIPTEL enfatizó que no ha establecido obligaciones adicionales para las empresas, sino que ha desarrollado los criterios técnicos complementarios aplicables a las acciones de fiscalización que realiza en el marco de sus competencias, así como los criterios técnicos para el despliegue de las herramientas de medición de Internet a ser usados por las empresas operadoras en el marco de lo estipulado en el Reglamento de Calidad. Estos instructivos son de suma relevancia para la correcta fiscalización del servicio de acceso a Internet fijo y móvil, así como del servicio de voz móvil, por el detalle técnico que los mismos contienen.

Además, en un contexto en el que se busca acelerar la implementación de la agenda digital a través de herramientas tecnológicas que permitan una fiscalización más eficiente, es que el ente regulador viene privilegiando el uso de medios informáticos que le permitan acceder a los sistemas de las empresas operadoras, así como ejecutar dichas acciones de manera remota.

Los servicios de telecomunicaciones son un bien público y las empresas operadoras están obligadas a la prestación bajo los estándares de calidad mínimos aceptables que establezca el organismo regulador. Es por ello que el OSIPTEL viene realizando diversas acciones para contribuir al incremento de la calidad de la prestación y de la atención de los servicios de telecomunicaciones ante la evidente insatisfacción de los usuarios con las empresas operadoras. Todo esto en un escenario en el que, especialmente, los servicios de acceso a Internet y su oferta con una calidad aceptable se han vuelto indispensables para la continuidad de las actividades en la sociedad, tales como la educación, el trabajo, el comercio, entre otras, que dependen de una buena conectividad y calidad en su prestación para su desarrollo efectivo y eficiente.

Lamentablemente, se percibe una reacción negativa de las operadoras ante estas iniciativas, aplicadas en otras partes del mundo, en donde los operadores transfieren información de manera inmediata y de forma digital, fomentando el desarrollo sostenible de los mercados con las mejores prestaciones para sus usuarios.

Venta ambulatoria de servicios

Pero este cuestionamiento no es reciente y se suma a otras denuncias por barrera burocrática interpuestas ante el Indecopi por parte de las empresas operadoras para frenar la debida actuación del regulador, como por ejemplo, ante las ventas callejeras de chips y la contratación de servicios en lugares no identificados, en los que el OSIPTEL advirtió la exposición y el mal uso de los datos personales de los usuarios ante el escaso control de las empresas operadoras.

Sobre este último caso, la entidad presentó recursos de apelación contra las resoluciones en primera instancia del Indecopi, que declararon fundadas las denuncias por barreras burocráticas presentadas por las empresas Claro y Entel, en tanto vulneran claramente los derechos e intereses de los usuarios, así como actuaciones que el OSIPTEL ha realizado válidamente como entidad supervisora y fiscalizadora de las empresas concesionarias de los servicios públicos de telecomunicaciones, las cuales por ley, solo pueden ser cuestionadas utilizando las vías legales pertinentes, y no a través de un procedimiento de eliminación de barreras burocráticas.

Lima, 4 de agosto de 2021