

### ACTA DE SESION 43 DE MESA DE TRABAJO PARA LA REVISIÓN EX POST DE LA NORMATIVA DEL OSIPTEL

Siendo las 9:30 horas del día 18 de junio de 2019, en la sede institucional del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, ubicada en Av. Avenida Parque Norte 1180, San Borja – Lima, se encuentran reunidos los siguientes miembros de la Mesa de Trabajo del proceso interno de revisión ex post de la normativa del OSIPTEL (en lo sucesivo, la COMISION):

- Romina Alania Recarte. ✓
- Laura Ramos Meneses. ✓
- Johan Rosales Heredia. ✓
- Francly Morales Muñoz<sup>1</sup>. ✓
- Pamela Cadillo La Torre. ✓
- Gustavo Torres Linares. ✓

Siguiendo con la revisión, se empezó el análisis del Reglamento de Calidad de la atención a usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles (Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL), realizándose las siguientes recomendaciones:

- La norma se debe revisar de manera integral porque si bien estamos de acuerdo con el objetivo de la misma se considera que la implementación ha sido deficiente, debido a errores estructurales. En el caso de las atenciones presenciales no se previó la importancia de la entrega de los tickets de arribo en los centros de atención y las dificultades que traería la supervisión efectiva de esta obligación. Además, al considerar este tema como accesorio, se le tipificó como infracción leve. En el caso de las atenciones por teléfono también es complicado conocer la experiencia del usuario más allá de que le conteste un asesor, ya que luego puede ser derivado a otra unidad o simplemente quedar esperando, con lo cual se desvirtúa el indicador.
- Por otro lado, el cálculo de los indicadores también ha sido centro de controversia, existiendo sancionadores por errores o deficiencias en la forma de cálculo, lo que finalmente desvía la atención de los “resultados” al “proceso”. En este contexto, que el OSIPTEL publicite los resultados de indicadores que pueden estar mal calculados o no reflejar la realidad, perjudica la imagen del regulador y podría llevar a castigar a las empresas más honestas a nivel reputacional.
- En esta línea, se recomienda buscar indicadores objetivos que puedan servir para medir la experiencia del usuario a nivel de atención. Para ello, puede incluirse una revisión internacional de las mejores prácticas. Asimismo, se sugiere profundizar en las bondades de influencia a nivel reputacional.

Adicionalmente, se plantean algunos temas observados en el articulado de la norma:

- El glosario debe incluirse en una norma única ya que se repiten conceptos ya definidos en otras normas.

<sup>1</sup> En representación de Maritza Olivares.



- Se hace referencia a cantidad de usuarios que las empresas deben tener para que se les aplica la norma, se sugiere indicar que se aplica a las empresas que tienen obligaciones de contar con página web.
- Los registros requeridos a la empresa deberían encontrarse junto con otros registros obligatorios definidos en Condiciones de Uso y Reglamento de Reclamos.

Finalmente, se redactó, se dio lectura y se dio conformidad al contenido de la presente acta de la sesión; levantándose la misma a las 10:30 del 18 de junio de 2019.

