

# CONTRIBUCION DEL OSIPTEL PARA EL GSR-20

## EL MARCO DE REFERENCIA PARA LA REGLAMENTACIÓN DIGITAL

---

### I. Demostración de liderazgo intelectual en materia de reglamentación para la transformación digital

La pandemia del COVID-19 remarcó la relevancia de la conectividad digital (Internet móvil e Internet fijo), para poder enfrentar la cuarentena y realizar parcialmente la producción de algunas industrias del país. Esta etapa de cuarentena y su exigencia de conectividad, desnudó el diagnóstico de la necesidad de mayor infraestructura de comunicaciones tanto a nivel de acceso, transporte, y alojamiento de servicios y contenidos TIC. En particular, se identificó el problema de déficit de infraestructuras en zonas altamente pobladas (densas), pero cuyos habitantes desempeñaban sus actividades en otras zonas. Así, al llegar la pandemia, se hicieron evidentes los problemas de conectividad, pues la mayor inversión en infraestructura se centró en zonas donde se concentraban las oficinas (zonas de producción). Asimismo, es importante resaltar que la conectividad es el soporte fundamental sobre el cual se desenvolverán los desarrollos de la transformación digital, por ello su rol clave en este proceso.

También, durante este tiempo de pandemia COVID-19, se resaltó la importancia de contar con un sistema de datos adecuados para el diseño de políticas públicas claves para afrontar la crisis. En ese sentido, la pandemia desnudó carencias en materia de gobierno de datos a nivel de Estado y la necesidad urgente de impulsar políticas al respecto, como también impulsar los datos abiertos para que distintas industrias y actores sumen esfuerzos. Por ejemplo, las ayudas del Estado habrían estado mejor focalizadas si se hubiese identificado de manera eficiente a las personas que se encuentran bajo la línea de pobreza. Del mismo modo, se habría podido prevenir que todas acudan a los bancos por las ayudas si existieran sistemas alternativos como dinero electrónico y un ecosistema que acepte esta forma de pago.

Otro tema relevante, es analizar la digitalización de la atención al usuario especialmente en lo relacionado a servicios brindados por el Estado y los relacionados a los servicios públicos. La absolución de atención de usuarios de forma remota, utilización de sistemas/herramientas de información digitales, hasta la implementación de esquemas de asistentes virtuales, mejoran la eficiencia y efectividad de la atención al usuario en un marco de cuidado de la salud exigido durante la pandemia.

Finalmente, la masificación de estas herramientas digitales en el marco de una transformación digital y el mayor intercambio de datos de los usuarios, requiere fortalecer una adecuada política nacional de seguridad de la información y los datos personales, lo que permita que todos los usuarios (con mayor o menor conocimiento de estas herramientas), utilicen masivamente estos nuevos servicios.

### II. Vectores de acción reguladora: Inclusividad, agilidad y resiliencia

A nivel de Estado se tiene algunos desarrollos que apuntan a preparar el camino de la Transformación Digital, promoviendo mecanismos de inclusividad, agilidad y resiliencia, entre las principales disposiciones que citamos se encuentran también las referidas a este estado de pandemia COVID-19:

- Enero 2020, se emitió la creación del Sistema Nacional de Transformación Digital (Decreto de Urgencia N° 006-2020<sup>1</sup>).
- Enero 2020, se emitió el Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento (Decreto de Urgencia N° 007-2020<sup>2</sup>).

---

<sup>1</sup> <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-crea-el-sistema-nacional-de-transfor-decreto-de-urgencia-n-006-2020-1844001-1/>

<sup>2</sup> <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-aprueba-el-marco-de-confianza-digita-decreto-de-urgencia-n-007-2020-1844001-2/>

- Marzo 2020, el Estado peruano, en el marco de las acciones realizadas para enfrentar la pandemia COVID-19, promulgó el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, por el cual se declara el “Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19”.

A nivel de OSIPTEL y con motivo a la emergencia en las redes producto de la pandemia COVID-19, se emitieron las Resoluciones N° 035-2020-PD/OSIPTEL, N° 045-2020-CD/OSIPTEL, N° 040-2020-PD/OSIPTEL, N° 050-2020-CD/OSIPTEL, N° 042-2020-PD/OSIPTEL, N° 043-2020-PD/OSIPTEL y N° 067-CD/OSIPTEL, a través de las cuales se aprobó medidas específicas a fin de garantizar el acceso y la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el Estado de Emergencia Nacional. En dichas normas, se estableció que las empresas operadoras no podían suspender o dar de baja el servicio público de telecomunicaciones por falta de pago, durante la vigencia del Estado de Emergencia Nacional; dentro de ellas, deseamos resaltar las siguientes disposiciones:

- Marzo 2020, el mismo día de inicio de la emergencia se emitió la Resolución de Presidencia N° 00035-2020-PD/OSIPTEL, por la cual se “Aprueban norma que establece disposiciones para garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el marco del D.S. N° 044-2020-PCM”. La referida norma establece que durante el periodo de vigencia del Estado de Emergencia Nacional, en cumplimiento de las disposiciones sanitarias establecidas, las empresas operadoras no podrán: (i) suspender o dar de baja el servicio por falta de pago, (ii) tener atención presencial en oficinas o centros de atención a usuarios a nivel nacional, (iii) los problemas de calidad e interrupción deben ser atendidos únicamente a través de los canales de atención telefónica o canales virtuales, (iv) dejar de realizar la gestión de tráfico que sea necesaria para priorizar el funcionamiento de las aplicaciones orientadas a teletrabajo o trabajo remoto, teleeducación y telesalud, durante el horario de 08:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, conforme a lo establecido en el Reglamento de Neutralidad de Red (Resolución de Consejo Directivo N° 165-2016-CD/OSIPTEL), para situaciones de emergencia, debiendo conservar el registro de las acciones realizadas.
- Abril 2020, se emitió la Resolución de Presidencia N° 00040-2020-PD/OSIPTEL, por la cual se “Aprueban medidas complementarias a las disposiciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que establece el Decreto de Urgencia N° 035-2020”. La referida normativa establece especificaciones en lo concerniente a: (i) facilidades de pago y fraccionamiento de los recibos, (ii) reducción de prestaciones, (iii) la entrega de recibos a través de medios alternativos, (iv) la priorización del tráfico de telecomunicaciones de Entidades Públicas, y (v) medidas orientadas a brindar mayor conectividad. Cabe resaltar que esta norma precisa que no se puede reducir prestaciones a quienes accedan al fraccionamiento de pagos.
- Mayo 2020, se constató que debido a que la alta morosidad desde inicio de la emergencia en marzo estaba afectando la sostenibilidad financiera de las empresas de telecomunicaciones, las cuales no podrían invertir en una mejor infraestructura sin ingresos, se consideró necesario actualizar las disposiciones normativas emitidas por el OSIPTEL. Así, mediante Resolución de Presidencia N° 043-2020-PD/OSIPTEL se autorizó a partir del 03 de junio el corte de servicio por falta de pago, a quienes no hubiesen pagado tres o más recibos de telecomunicaciones correspondientes a los meses de marzo, abril y mayo, y no hubiesen accedido a fraccionamiento. Mediante Resolución N° 067-CD/OSIPTEL fue extendida hasta el 15 de junio de 2020. El OSIPTEL se ha enfocado en que los usuarios puedan conocer su derecho de fraccionamiento y prevenir el corte del servicio.

A futuro, la inversión en infraestructura debe seguir realizándose, de tal forma que las redes no se congestionen y se puedan llevar a cabo actividades básicas como la tele educación o la tele medicina ante una emergencia similar a la vivida. Del mismo modo, debería favorecerse iniciativas que busquen brindar acceso al servicio de Internet a aquellos pobladores que aún no cuentan con acceso al servicio. En la actualidad existen iniciativas como “Internet Para Todos”; sin embargo, consideramos que estas deben masificarse aún más.

En cuanto a las estrategias para la recuperación económica, las actividades se están reactivando por fases, de tal manera que el sector empresarial pueda recuperarse luego de varios meses de cesar su producción. El Estado actualmente cuenta con programas que permiten a empresas solicitar préstamos a entidades financieras, garantizadas por el Estado y a tasas bajas. Esto permitiría que estas empresas puedan cumplir con sus obligaciones y prevenir que se rompa la cadena de pagos y a su vez brinda la oportunidad de modificar su negocio o de reanudar sus actividades cuando el gobierno lo permita.

En el mediano y largo plazo, el enfoque debería ser la generación de puestos de trabajo formales, pues se estima que más de un millón de puestos de trabajo formales se han perdido durante la pandemia solo en Lima Metropolitana.

### **III. Colaboración intersectorial, cooperación transfronteriza y compromiso en todos los ámbitos**

Una de las formas de mejorar la relación del mercado con sus consumidores es buscar la reducción de las barreras de información de los usuarios hacia los productos del mercado, potencializando los mecanismos que facilitan información por medios digitales con miras a empoderar la toma de decisión del usuario. Son herramientas orientadas a ello, las herramientas web personalizadas, aplicaciones web personalizadas, asistentes virtuales, centros de contacto con disponibilidad 24/7, entre otros.

Como parte de la transformación digital, se hace necesario reducir la necesidad de trámites presenciales, lo que ha tomado especial importancia en el contexto de inmovilización social. Luego, los canales digitales deben permitir al usuario no solo obtener información pertinente si no también realizar trámites de forma rápida y segura.

Asimismo, estos nuevos canales digitales, aprovechando la interactividad que se genera con el usuario, deben tener la capacidad de recoger sus percepciones y con ello ir perfilando la herramienta en un continuo proceso de mejora y afinamiento. Un ejemplo de estos mecanismos son los asistentes virtuales o chatbots, los cuales tienen la capacidad de almacenar todas las interacciones con el usuario y posteriormente analizar esta información con el objetivo de ir mejorando las herramientas de acuerdo a los sentimientos de los usuarios.

Al respecto, el OSIPTEL ha desarrollado de manera interna una herramienta que permite comparar los diferentes precios y atributos de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por los operadores, y así ayudar al usuario a tomar una decisión informada. Actualmente, la herramienta permite comparar planes postpago de servicios móviles y se encuentra disponible para consulta de todo usuario en la dirección <https://www.comparatel.pe>. En el corto plazo, se planea incorporar a esta herramienta los servicios de internet (solo o empaquetado) y un chatbot, entre otras funcionalidades.

\* \* \*