



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

## **RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 127- 2013-CD/OSIPTEL**

Lima, 05 de setiembre de 2013.

<b>MATERIA</b>	<b>: REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN A USUARIOS POR PARTE DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DE SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA Y SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES</b>
----------------	---

### **VISTOS:**

- (i) El Proyecto de Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL;
- (ii) El Informe N° 135-GPSU/2013 de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, que recomienda aprobar el Proyecto al que se refiere el numeral precedente, y con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

### **CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 76° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, dispone que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, se encarga de garantizar la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario;

Que, de conformidad con lo establecido en el Artículo 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631 y N° 28337, el OSIPTEL ejerce, entre otras, la función normativa que comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de su competencia, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, el artículo 249° del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, establece que el OSIPTEL cuenta con la potestad de emitir reglamentos que normen la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, en virtud a lo dispuesto en el literal h) del artículo 25° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, este Organismo Regulador en el ejercicio de su función normativa, podrá dictar reglamentos sobre estándares de calidad y condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia, incluyendo la fijación de indicadores técnicos de medición y uso de indicadores referidos al grado de satisfacción de los usuarios;

Que asimismo, el artículo 19° del citado Reglamento General del OSIPTEL señala que es objetivo específico de este Organismo promover la existencia de condiciones de

competencia en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, siendo fundamental para lograr dicho objetivo, garantizar que las concesionarias y especialmente los usuarios, estén informados de los niveles de calidad ofrecidos por las empresas que brindan el servicio;

Que, teniendo en consideración el crecimiento del mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones y por ende, el incremento del número de usuarios de estos servicios, los cuales requieren y esperan de las empresas operadoras una atención de calidad, corresponde al OSIPTEL velar porque los usuarios accedan a los servicios de atención en forma eficiente y adecuada;

Que, el OSIPTEL ha venido recibiendo diversas comunicaciones y consultas de los usuarios respecto a la calidad de la atención brindada por las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, las mismas que están referidas de manera principal a los excesivos tiempos de espera y respuesta, así como al trato que reciben de parte del personal de las mencionadas empresas;

Que, en ese sentido, este Organismo debe cautelar el derecho al trato digno a favor del usuario, así como crear las condiciones que generen niveles de satisfacción adecuados, no sólo en la prestación misma del servicio, sino también en la atención de los servicios de información, asistencia y reclamos;

Que, en consecuencia, siendo que las condiciones del mercado y la competencia no propician por si solos un nivel de atención que satisfaga las expectativas e intereses de los usuarios, se ha considerado necesario regular la calidad de la atención que brindan las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios de telefonía móvil a los usuarios;

Que, el artículo 7º del Reglamento General del OSIPTEL establece que toda decisión del OSIPTEL deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que asimismo, el artículo 27º del Reglamento antes citado dispone que constituye requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos sean publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados;

Que en ese sentido, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 159-2012-CD/OSIPTEL de fecha 31 de octubre de 2012, se publicó en el diario oficial El Peruano el Proyecto de Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, con la finalidad que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias al mismo;

Que habiéndose analizado los comentarios formulados al referido proyecto, corresponde al Consejo Directivo aprobar el Proyecto de Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles;

Que asimismo, de acuerdo a las normas sobre transparencia resulta pertinente ordenar la publicación de la matriz de comentarios respectiva en la página web institucional del OSIPTEL;

En aplicación de las funciones previstas en el inciso i) del artículo 25° y en el inciso b) del artículo 75° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 512;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios telefonía fija y servicios públicos móviles, conjuntamente con su Exposición de Motivos, cuyo texto forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo Segundo.-** Disponer que la presente Resolución y su Exposición de Motivos sean publicados en el diario oficial El Peruano.

**Artículo Tercero.-** Ordenar la publicación de la presente Resolución y su Exposición de Motivos, así como la Matriz de Comentarios respectiva, en la página web institucional del OSIPTEL.

Regístrese y publíquese.

**GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ**  
**Presidente del Consejo Directivo**

**REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN A USUARIOS POR PARTE DE LAS  
EMPRESAS OPERADORAS DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA  
Y SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES**

**TITULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1°.- Objeto de la Norma**

La presente norma establece las condiciones mínimas y los indicadores de calidad de atención a usuarios a ser aplicados por las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, con el fin de garantizar estándares mínimos de atención en los trámites que realicen los usuarios.

**Artículo 2°.- Ámbito de aplicación**

Lo dispuesto en la presente norma será de aplicación a las empresas operadoras que presten servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, en la modalidad de abonados. Para el caso de las empresas operadoras que brinden estos servicios en forma empaquetada o en convergencia con otros servicios públicos de telecomunicaciones, las obligaciones que se deriven de la presente norma también les resultarán aplicables por dichos servicios.

Se excluye de la aplicación de la presente norma a las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija o servicios públicos móviles, que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional.

**Artículo 3°.- Definiciones**

Para efectos de la presente norma, se entenderá como:

Condiciones de Uso: Al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Oficinas Comerciales: A las oficinas o centros de atención a usuarios a que se refiere el primer párrafo del artículo 43° de las Condiciones de Uso, administrados directa o indirectamente por las empresas operadoras; comprendiendo en este último caso, a todos aquellos que cuenten con acceso a los sistemas de atención a usuarios de las referidas empresas.

Se exceptúan aquellos puntos de venta donde se ofrezca exclusivamente la contratación de servicios, así como aquellos puntos de venta que se encuentren habilitados para atender consultas, solicitudes o recibir documentación relativa al procedimiento de reclamo, de acuerdo a lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 43° de las Condiciones de Uso; y también a aquellas entidades que han celebrado convenios con la empresa operadora para la recepción exclusiva de reclamos, recursos y quejas presentados por escrito.

Servicios de Telefonía Fija: A aquellos servicios que se prestan a través de una red fija, utilizando medios alámbricos, ópticos o radioeléctricos; considerándose como tales a los servicios de telefonía local y de larga distancia.

Servicios Públicos Móviles: A aquellos servicios que se prestan a través del medio radioeléctrico en las bandas determinadas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, considerándose como tales a los servicios de telefonía móvil celular, servicios de comunicaciones personales (PCS) y servicios de canales múltiples de selección automática (Troncalizado).

Sistema de Atención: A aquella herramienta informática que utiliza la empresa operadora para registrar la atención de las transacciones y trámites que formulan los usuarios.

Trámite: A todo tipo de gestión realizada por los usuarios de las empresas operadoras que tenga por finalidad realizar:

- (i) reclamos: cualquier trámite relativo a un procedimiento de reclamos (reportes de avería, reclamos, recursos o quejas).
- (ii) altas: contratación de servicios.
- (iii) bajas: baja de servicio, resolución de contrato.
- (iv) consultas: consultas, solicitudes derivadas de las Condiciones de Uso (incluyendo las migraciones de planes tarifarios que involucren renovaciones de equipos terminales), u otras gestiones relacionadas con la prestación de servicios.

No se incluye las gestiones realizadas por los usuarios exclusivamente respecto a las fallas de los equipos terminales, ni los pagos que realicen los usuarios por la prestación de los servicios o por el financiamiento de deudas.

Usuario: A todo aquel abonado, usuario u otra persona que, a través de: (i) los servicios de información y asistencia telefónica, o (ii) las oficinas comerciales, de las empresas operadoras realice algún trámite vinculado a los servicios que se encuentran bajo el ámbito de aplicación de la presente norma.

#### **Artículo 4º.- Derecho de los usuarios a elegir el canal de atención**

Los usuarios tienen derecho a elegir los canales de atención que utilizarán, sea presencial (en las oficinas comerciales), telefónico (a través de los servicios de información y asistencia), página web de internet (mecanismos en línea) u otro que sea implementado por la empresa operadora, a efectos de realizar cualquier trámite.

Las empresas operadoras no podrán establecer restricciones o limitar la atención de cualquier trámite que decida efectuar el usuario, a un canal de atención específico, salvo que la normativa lo indique expresamente, incluso cuando el usuario se encuentre en una oficina comercial y tenga la opción de comunicarse con un canal telefónico para tal efecto.

#### **Artículo 5º.- Calidad en el trato brindado al usuario**

Las empresas operadoras deberán brindar a los usuarios un trato digno y cortés, con predisposición para la atención de sus trámites, a través de sus canales de atención presencial y telefónico.

## **TITULO II**

### **CALIDAD DE ATENCION EN LOS CANALES PRESENCIAL Y TELEFÓNICO**

#### **CAPITULO I**

#### **SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO**

#### **Artículo 6º.- Registro de Eventos de Inoperatividad del Sistema de Atención en canales de atención presencial y telefónico**

Las empresas operadoras deberán contar con un registro correlativo de los eventos de inoperatividad de sus sistemas de atención que afecten la realización de los trámites de los usuarios en los canales de atención presencial y telefónico. Este registro deberá encontrarse a disposición del OSIPTEL cuando éste lo requiera, debiendo contener:

- (i) La fecha y hora (a nivel de minutos) del inicio de la inoperatividad de sus sistemas.
- (ii) Los tipos de trámite que no pudieron ser ingresados en sus sistemas.
- (iii) La causa que originó la inoperatividad en sus sistemas.
- (iv) La fecha y hora (a nivel de minutos) del reinicio de la operatividad del canal de atención.

En estos casos, cuando se produzcan eventos de inoperatividad en los sistemas de atención, las empresas operadoras deberán implementar mecanismos alternativos que permitan la realización de los trámites críticos de los usuarios ante la inoperatividad de sus sistemas de atención.

Para efectos de este artículo, se considerarán como trámites críticos, la suspensión del servicio por motivo de robo, hurto o extravío del equipo terminal móvil, reporte de averías, formulación de reclamos, presentación de recursos y quejas por parte de los usuarios.

Las empresas operadoras deberán reportar al OSIPTEL, de acuerdo a las instrucciones que para tal efecto haya comunicado, la ocurrencia de los eventos de inoperatividad de sus sistemas de atención al usuario, a más tardar a los tres (3) días hábiles siguientes de producido el hecho, incluyendo la información contenida en el Registro de Eventos.

No se considerará como inoperatividad en los sistemas de atención, a las ventanas de mantenimiento que la empresa operadora pueda programar periódicamente en el horario de 0 a 6 horas del día, siempre que este hecho se haya comunicado previamente al OSIPTEL.

## **CAPITULO II**

### **INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION EN LOS LOS CANALES PRESENCIALES Y TELEFÓNICOS**

#### **Artículo 7°.- Indicador de Inoperatividad del Sistema de Atención a Usuarios en Oficinas Comerciales y Servicio de Información y Asistencia Telefónica**

Con la finalidad de impulsar la mejora de las empresas operadoras en cuanto a los sistemas de atención, de tal manera que los usuarios no se encuentren impedidos de realizar sus trámites por la inoperatividad de los sistemas informáticos empleados para tales fines, se deberá tener en consideración el siguiente indicador:

- 7.1. Indicador de Tasa de Caídas del Sistema de Atención (CSA): Medido como el porcentaje del total de horas en que los sistemas de atención se encuentran imposibilitados de atender los trámites de los usuarios, respecto del total de horas en que los referidos sistemas debieron estar operativos.

El procedimiento de medición de este indicador se describe en el Anexo A.

## **TITULO III**

### **CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS COMERCIALES**

#### **CAPITULO I**

#### **CONDICIONES MÍNIMAS PARA LA ATENCION EN OFICINAS COMERCIALES**

#### **Artículo 8°.- Sistemas de control e información de atenciones en oficinas comerciales**

Las empresas operadoras deberán implementar los sistemas necesarios que permitan un adecuado control de las atenciones que se brinden a los usuarios en todas sus oficinas comerciales, así como el almacenamiento de la información sobre el referido control de las atenciones. Dicho sistema deberá contener como mínimo, información acerca de la fecha y la hora (a nivel de minutos) de arribo de cada usuario a la oficina comercial de la empresa operadora.

El referido sistema deberá permitir su auditabilidad, debiendo conservarse la información de dicho sistema por un período mínimo de doce (12) meses.

Los reportes y el acceso a la información de dicho sistema deberán encontrarse a disposición del OSIPTEL cuando éste lo requiera.

#### **Artículo 9º.- Entrega de constancia de arribo al usuario en oficinas comerciales**

Las empresas operadoras deberán entregar al usuario una constancia de arribo a la oficina comercial en el que se consigne información relativa a la fecha y la hora (a nivel de minutos) de entrega de la referida constancia.

Dicha constancia de arribo deberá ser entregada al usuario de manera inmediata a su llegada a la oficina comercial, independientemente si por razones de aforo no pudiera ingresar a ella.

Lo dispuesto en el presente artículo solo resulta aplicable a los trámites que se regulan en la presente norma.

La constancia de arribo entregada al usuario para una atención preferente, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, no requiere ser diferenciada en base al tipo de trámite que se solicite.

#### **Artículo 10º.- Mobiliario necesario para la espera en oficinas comerciales**

Las empresas operadoras deberán implementar en sus oficinas comerciales una zona que incluya el mobiliario necesario, como asientos o sillas, que permita la espera de los usuarios para la atención de sus trámites.

## **CAPITULO II**

### **INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS COMERCIALES**

#### **Artículo 11º.- Indicadores de Calidad de Atención Presencial**

A efectos de evaluar la calidad de la atención brindada en las oficinas comerciales, las empresas operadoras deberán tener en consideración los siguientes indicadores:

- 11.1. Indicador de Tiempo de Espera para Atención Presencial (TEAP): Medido como el porcentaje de atenciones presenciales en oficinas comerciales que se llevaron a cabo dentro de los quince (15) minutos contados desde que el usuario recibió la constancia de arribo a la oficina comercial.

El procedimiento de medición y las metas mínimas de este indicador se describe en el Anexo B.

Se excluye de la medición de los indicadores, las constancias de arribo entregadas para la atención preferente.

- 11.2. Indicador de Deserción en Atención Presencial (DAP): Medido como el porcentaje de usuarios que recibieron una constancia de arribo a la oficina comercial, pero que se retiraron antes de realizar su trámite.

El procedimiento de medición y las metas mínimas de este indicador se describe en el Anexo C.

## TITULO IV

### CALIDAD DE ATENCION EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA TELEFÓNICA

#### CAPITULO I

##### CONDICIONES MÍNIMAS PARA LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA TELEFÓNICA

###### **Artículo 12º.- Sistema de Registro de Atenciones en los Servicios de Información y Asistencia Telefónica**

Las empresas operadoras deberán contar con un sistema que permita el registro de las atenciones telefónicas, el cual será auditable, debiendo conservarse la información de las atenciones telefónicas por un período mínimo de veinticuatro (24) meses.

Este registro deberá encontrarse a disposición del OSIPTEL cuando éste lo requiera, debiendo contener, como mínimo:

- (i) El número telefónico o de abonado que realiza el trámite.
- (ii) La fecha y hora (a nivel de minutos) del inicio de la atención telefónica.
- (iii) Identificación del tipo de trámite, especificándose el tipo de consulta o reclamo que se realice, cuando corresponda.

###### **Artículo 13º.- Publicidad en los Servicios de Información y Asistencia Telefónica**

En caso las empresas operadoras decidan incluir publicidad comercial en los servicios de información y asistencia telefónica, el tiempo utilizado para estos efectos será contabilizado como parte del cálculo del Indicador de Rapidez en Atención por Voz Humana (AVH), con excepción de la información regulatoria que pueda ser establecida expresamente por el OSIPTEL y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

#### CAPITULO II

##### INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA TELEFÓNICA

###### **Artículo 14º.- Indicadores de Calidad de Atención Telefónica**

- 14.1. Indicador de Corte de la Atención Telefónica (CAT): Medido como el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (ej. asistente de empresa operadora finalizó la llamada).

El procedimiento de medición y las metas mínimas de este indicador se describe en el Anexo D.

- 14.2. Indicador de Rapidez en Atención por Voz Humana (AVH): Medido en dos tramos como el porcentaje de llamadas atendidas: (i) dentro de los primeros 40 (cuarenta) segundos de iniciada la llamada por parte del usuario hasta acceder a la opción que



le permita comunicarse con un operador humano y (ii) dentro de los primeros 20 (veinte) segundos desde que el usuario elige la opción indicada en el numeral (i) hasta ser atendido por un operador humano.

El procedimiento de medición y las metas mínimas de este indicador se describe en el Anexo E.

## **TITULO V**

### **MEDICIÓN, METAS, DIFUSIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN**

#### **Artículo 15°.- Metodología de Medición**

Los indicadores de calidad de atención establecidos en la presente norma deberán ser calculados con una periodicidad mensual y conforme a los criterios establecidos en cada uno de los Anexos A, B, C, D y E.

#### **Artículo 16°.- Metas de los Indicadores**

Las empresas operadoras deberán cumplir con las metas establecidas para cada uno de los indicadores de atención, conforme a lo dispuesto en los Anexos B, C, D y E.

#### **Artículo 17°.- Difusión de los Resultados de Medición**

Las empresas operadoras deberán publicar los resultados de la medición de sus respectivos indicadores de calidad de atención en el vínculo de “Información a Abonados y Usuarios” de sus páginas web de Internet, a que se hace referencia en las Condiciones de Uso. Esta información deberá mantenerse publicada en forma permanente en la página web de las empresas operadoras.

Estos resultados deberán ser remitidos al OSIPTEL y publicados en forma mensual, de acuerdo a los formatos que se muestran en los Anexos F, G, H, I y J dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al término del período de medición.

El OSIPTEL elaborará cuadros estadísticos que permitan que los usuarios de las empresas operadoras puedan realizar un análisis comparativo respecto de la calidad de atención ofrecida por ellas.

## **TITULO VI**

### **MONITOREO DE LA SATISFACCION DEL USUARIO**

#### **Artículo 18°.- Monitoreo del OSIPTEL sobre la satisfacción del usuario**

El OSIPTEL realizará el monitoreo de la calidad de la atención a los usuarios por parte de las empresas operadoras, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a las atenciones brindadas en los canales de atención presencial y telefónico.

Los resultados de dicho monitoreo deberán ser publicados en la página web institucional del OSIPTEL.

## **TITULO VII**

### **REGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

**Artículo 19°.- Infracciones y Sanciones**

Constituye infracción leve el incumplimiento por parte de la empresa operadora, de cualquiera de las disposiciones contenidas en los artículos: 4º, 9º, 15º y 17º.

Asimismo, constituyen infracciones graves los incumplimientos por parte de la empresa operadora, de cualquiera de las disposiciones contenidas en los artículos: 6º, 8º, 12º y 16º.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS****DISPOSICIÓN FINAL****ÚNICA.- Supervisión**

El OSIPTEL podrá establecer, en caso considere necesario, un procedimiento específico para supervisar el cumplimiento de la presente norma.

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS****Primera.- Vigencia**

La presente norma entrará en vigencia el 03 de marzo de 2014, con excepción de lo dispuesto en el artículo 16º, que entrará en vigencia el 01 de setiembre de 2014.

**Segunda.- Solicitud de información**

El OSIPTEL podrá solicitar a las empresas operadoras la entrega de información en los meses previos al 03 de marzo de 2014, a fin de realizar los ajustes y las correcciones necesarias a la metodología de reporte y recolección de información; pudiendo disponer adicionalmente, la publicación de la referida información.

## ANEXO A

### PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y CÁLCULO DEL INDICADOR TASA DE CAIDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN (CSA)

#### **OBJETIVO DEL INDICADOR:**

Impulsar la mejora de las empresas operadoras en lo que respecta a los sistemas de atención al usuario, así como la trazabilidad de la operatividad de los mismos, de tal manera que los usuarios que acuden a las empresas operadoras no se encuentren impedidos de realizar sus trámites por la inoperatividad de estos, lo cual podrá ser verificado por el OSIPTEL.

#### **Cálculo mensual por oficina de atención:**

$$CSA_i = \frac{\text{Suma de las horas en que cada uno de los sistemas de atención estuvo inoperativo por mes, por oficina}}{\text{Suma del total de horas en que debió estar operativo cada uno de los sistemas de atención al mes, por oficina}} \times 100$$

Donde:

i: nombre o número de la oficina de atención

#### **Cálculo indicador general:**

$$CSA = \frac{\text{Suma de las horas en que cada uno de los sistemas de atención estuvo inoperativo por mes}}{\text{Suma del total de horas en que debió estar operativo cada uno de los sistemas de atención al mes}} \times 100$$

NOTA: Para este indicador se deberá considerar cada uno de los canales de atención telefónica como una oficina de atención distinta.

## ANEXO B

### PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y CÁLCULO DEL INDICADOR DE TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)

#### **OBJETIVO DEL INDICADOR**

Propiciar la disminución del tiempo de espera de los usuarios en las oficinas comerciales de las empresas operadoras, así como evitar la discriminación respecto al tipo de atención requerido.

#### **Cálculo mensual por oficina de atención y trámite:**

$$TEAP_{ij} = \frac{\text{Número de atenciones personales por trámite y oficina en un mes, atendidas dentro los primeros 15 minutos de espera}}{\text{Número total de atenciones personales por trámite y oficina, en un mes}} \times 100$$

Donde:

i = nombre de la oficina de atención

j = tipo de trámite (alta, baja, consulta y reclamo)

atenciones personales = constancias de arribo entregadas a los usuarios

Nota: Los quince (15) minutos deben ser contabilizados desde la entrega al usuario de la constancia de arribo hasta que se inicia la atención al usuario.

Se excluye de la medición las constancias de arribo entregadas para atención preferente.

#### **Cálculo mensual del indicador general:**

$$TEAP = \frac{\text{Número total de atenciones personales en un mes, atendidas dentro de los primeros 15 minutos de espera}}{\text{Número total de atenciones personales en un mes}} \times 100$$

#### **Meta del TEAP general:**

Indicador mensual/ Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4 en adelante
TEAP	55%	65%	75%	80%

Unidad de Medida: Porcentajes

**Meta del TEAP específica:** En ningún caso el valor del TEAP<sub>ij</sub> deberá ser inferior al 40%.

## ANEXO C

### PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y CÁLCULO DEL INDICADOR DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

#### **OBJETIVO DEL INDICADOR**

Promover la planificación de las empresas operadoras respecto a la atención de los usuarios, evitando la congestión del público en sus oficinas comerciales.

#### **Cálculo mensual por oficina de atención:**

$$DAP_i = \frac{\text{Número de usuarios que se retiraron sin ser atendidos por oficina, en un mes}}{\text{Número total de atenciones personales por oficina, en un mes}} \times 100$$

Donde:

i: nombre de la oficina de atención

atenciones personales = constancias de arribo entregadas a los usuarios

#### **Cálculo mensual del indicador general:**

$$DAP = \frac{\text{Número total de usuarios que se retiraron sin ser atendidos, en un mes}}{\text{Número total de atenciones personales, en un mes}} \times 100$$

NOTA: Se considera como usuario no atendido, cuando el intervalo de tiempo entre la atención de una constancia de arribo precedente y la subsiguiente, por punto de atención (ventanilla), es menor o igual a dos (2) minutos.

#### **Meta del DAP general:**

Indicador mensual/ Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4 en adelante
DAP	10%	10%	5%	5%

Unidad de Medida: Porcentajes

## ANEXO D

### PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y CÁLCULO DEL INDICADOR DE CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)

#### **OBJETIVO DEL INDICADOR**

Motivar la mejora en el servicio de información y asistencia telefónica, y la motivación del personal de las empresas operadoras para que se propicie la solución de los problemas de los usuarios, así como la culminación apropiada de los trámites realizados por esta vía.

#### **Cálculo indicador general:**

$$\text{CAT} = \frac{\text{Número de llamadas no finalizadas por el usuario, por mes}}{\text{Número total de llamadas atendidas por mes por canal de atención telefónico}} \times 100$$

Donde:

canal de atención telefónico = distintos números establecidos por la empresa operadora para la atención telefónica (102, 104, 123, entre otros).

Nota: Se incluyen todas las llamadas que han sido atendidas independientemente del trámite.

#### **Meta del CAT:**

Indicador mensual/ Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4 en adelante
CAT	10%	10%	5%	5%

Unidad de Medida: Porcentajes

## ANEXO E

### PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y CÁLCULO DEL INDICADOR RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA (AVH)

#### **OBJETIVO DEL INDICADOR**

Propiciar la mejora en el servicio de información y asistencia telefónica a través de una rápida atención de las llamadas de los usuarios.

#### **Cálculo indicador primer tramo:**

$$AVH1 = \frac{\text{Número de llamadas mensuales, por canal de atención telefónico, donde la opción de comunicación con el operador humano se presenta dentro de los primeros 40 segundos después de establecida la llamada}}{\text{Número total de llamadas mensuales realizadas al canal de atención telefónico}} \times 100$$

Nota: Las empresas operadoras pueden contar con uno o más canales de atención telefónica.

#### **Cálculo indicador segundo tramo:**

$$AVH2 = \frac{\text{Número de llamadas mensuales, por canal de atención telefónico, atendidas por un operador humano dentro de los primeros 20 segundos después que el usuario opta por esta opción}}{\text{Número total de llamadas mensuales atendidas por un operador, por canal de atención telefónico}} \times 100$$

#### **Meta del AVH1 y AVH2:**

Indicador/ Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4 en adelante
AVH1	65%	75%	80%	85%
AVH2	65%	75%	80%	85%

Unidad de Medida: Porcentajes

**ANEXO F**

**INDICADOR DE TASA DE CAIDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN**  
**FORMATO DE PRESENTACIÓN EN PÁGINA WEB**

EMPRESA:

AÑO:

MES:

INDICADOR: TASA DE CAIDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN (CSA)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de horas en que estuvo inoperativo el sistema de atención de la empresa.

<b>OFICINAS</b>	<b>Nº DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES</b>	<b>Nº TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN AL MES</b>	<b>CSA (%)</b>
<b>OFICINA A</b>			
<b>OFICINA B</b>			
<b>OFICINA C</b>			
....	....	....	....
<b>OFICINA Z</b>			
<b>TOTAL</b>			



## ANEXO G

### INDICADOR TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL FORMATO DE PRESENTACIÓN EN PÁGINA WEB

EMPRESA:

AÑO:

MES:

INDICADOR: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos.

OFICINAS		RECLAMOS	BAJAS	CONSULTAS	ALTAS	TOTAL
OFICINA A	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.					
	Nº de atenciones totales					
	% (TEAP <sub>ij</sub> )	% (TEAP <sub>A1</sub> )	% (TEAP <sub>A2</sub> )	% (TEAP <sub>A3</sub> )	% (TEAP <sub>A4</sub> )	% (TEAP <sub>A</sub> )
OFICINA B	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.					
	Nº de atenciones totales					
	% (TEAP <sub>ij</sub> )	% (TEAP <sub>B1</sub> )	% (TEAP <sub>B2</sub> )	% (TEAP <sub>B3</sub> )	% (TEAP <sub>B4</sub> )	% (TEAP <sub>B</sub> )
OFICINA C	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.					
	Nº de atenciones totales					
	% (TEAP <sub>ij</sub> )	% (TEAP <sub>C1</sub> )	% (TEAP <sub>C2</sub> )	% (TEAP <sub>C3</sub> )	% (TEAP <sub>C4</sub> )	% (TEAP <sub>C</sub> )
....		....	....	....		
OFICINA Z	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.					
	Nº de atenciones totales					
	% (TEAP <sub>ij</sub> )	% (TEAP <sub>Z1</sub> )	% (TEAP <sub>Z2</sub> )	% (TEAP <sub>Z3</sub> )	% (TEAP <sub>Z4</sub> )	% (TEAP <sub>Z</sub> )
TOTAL	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.					
	Nº de atenciones totales					
	% (TEAP <sub>j</sub> )	% (TEAP <sub>1</sub> )	% (TEAP <sub>2</sub> )	% (TEAP <sub>3</sub> )	% (TEAP <sub>4</sub> )	% (TEAP)

Nota: i se refiere al nombre de la oficina

j se refiere al tipo de trámite

## ANEXO H

### INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL FORMATO DE PRESENTACIÓN EN PÁGINA WEB

EMPRESA:

AÑO:

MES:

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de usuarios que desistieron de realizar un trámite.

<b>OFICINAS</b>	<b>Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES</b>	<b>Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES</b>	<b>DAP (%)</b>
OFICINA A			
OFICINA B			
OFICINA C			
....	....	....	....
OFICINA Z			
<b>TOTAL</b>			

**ANEXO I**

**INDICADOR DE CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA  
POR LA EMPRESA OPERADORAS  
FORMATO DE PRESENTACIÓN EN PÁGINA WEB**

EMPRESA:

AÑO:

MES:

INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (ej. asistente de empresa operadora finalizó la llamada).

<b>CANAL DE ATENCIÓN</b>	<b>Nº DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS</b>	<b>CAT (%)</b>
<b>Canal 1</b>			<b>Cat<sub>1</sub></b>
<b>Canal 2</b>			<b>Cat<sub>2</sub></b>
<b>....</b>			<b>...</b>
<b>Canal n</b>			<b>Cat<sub>n</sub></b>
<b>TOTAL</b>			<b>CAT</b>

## ANEXO J

### INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA FORMATO DE PRESENTACIÓN EN PÁGINA WEB

EMPRESA:

AÑO:

MES:

INDICADOR: RAPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana

<b>INDICADOR AVH1</b>	<b>Nº DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH1 (%)</b>
Canal de atención telefónica A			
Canal de atención telefónica B			
....	....	....	....
Canal de atención telefónica Z			
<b>INDICADOR AVH2</b>	<b>Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO</b>	<b>AVH2 (%)</b>
Canal de atención telefónica A			
Canal de atención telefónica B			
....	....	....	....
Canal de atención telefónica Z			

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, se encarga de garantizar la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario.

En virtud a lo establecido en el artículo 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, aprobada mediante Ley N° 27332 y sus modificatorias, el OSIPTEL tiene la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, y otras de carácter general referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de usuarios.

El artículo 249° del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, establece que el OSIPTEL cuenta con la potestad de emitir reglamentos que normen la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Asimismo, el inciso h) del artículo 25° del Reglamento General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, establece que este Organismo en ejercicio de su función normativa tiene la facultad de dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a “Estándares de calidad y las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia. Esto incluye la fijación de indicadores referidos al grado de satisfacción de los usuarios”.

En cumplimiento de estas atribuciones, este Organismo ha emitido diversas normas que cautelan el derecho de los abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, tales como las “Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” y la “Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, entre otras; habiéndose logrado importantes mejoras en diversos aspectos que constituían temas críticos para los requerimientos y consultas de los abonados y usuarios.

Teniendo en consideración lo anteriormente señalado, el OSIPTEL se encuentra habilitado para establecer normas de protección de los derechos de los usuarios e indicadores vinculados con el grado de satisfacción de éstos.

Cabe señalar que, la calidad de la atención a los usuarios debe constituirse en un elemento importante de las condiciones del servicio prestado por las empresas operadoras, debe constituirse en un factor de competencia en el mercado, en la medida que la aplicación de los estándares de calidad pueda ser conocida por los usuarios en general, y pueda influir en las decisiones de elección del consumidor.

En tal sentido, atendiendo al crecimiento del mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, en especial de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles y, por tanto, el incremento de los usuarios de estos servicios, los cuales requieren y esperan de las empresas operadoras una atención de calidad, corresponde al OSIPTEL velar porque los usuarios accedan a los servicios de atención en forma eficiente y adecuada, a través del establecimiento de estándares mínimos de atención en los trámites que decidan realizar.

En consecuencia, mediante esta norma el OSIPTEL tiene como objetivos principales:

- Promover la mejora continua de la calidad de la atención que brindan las empresas operadoras a sus usuarios.
- Evitar que se generen desincentivos en los usuarios para el cabal ejercicio de sus derechos.
- Obtener información sobre la gestión y organización de las empresas operadoras para la atención de los trámites que decidan realizar los usuarios.
- Medir la capacidad de respuesta de las empresas operadoras para la atención de los trámites de los usuarios.
- Establecer indicadores que garanticen la adecuada atención del usuario en los canales de atención telefónica y presencial establecidos por las empresas operadoras.

#### **- Ámbito de aplicación (Artículo 2º)**

Las decisiones relativas a la mejora de la calidad de atención de las empresas operadoras deben estar enfocadas a la atención brindada por aquellas empresas que cuentan con un número tal de abonados, que pueda dar lugar a ciertas ineficiencias en la atención y calidad de la misma.

El mercado de telecomunicaciones es dinámico y muestra tendencias de crecimiento, tanto en el número de abonados que reciben los servicios prestados, como en la cantidad y variedad de los mismos. Asimismo, existen numerosas empresas que cuentan con concesión para brindar cada uno de los servicios públicos de telecomunicaciones, muchas de ellas brindan servicios en un ámbito regional, contando con relativamente pocos abonados. En el caso del servicio de Distribución de Radiodifusión por Cable, las concesiones se han otorgado por área geográfica, por lo que la mayoría de las empresas concesionarias son pequeñas y micro empresas que atienden una localidad determinada.

En este último caso, las oficinas de atención se encuentran a disposición de los usuarios del servicio, y por las características locales de estas empresas, el trato tiende a ser bastante personalizado.

De otro lado, se considera poco razonable pretender imponer criterios específicos de atención a usuarios en oficinas de atención a empresas que tienen concesión sólo en una localidad y que cuentan con un número reducido de abonados. En estos casos, como ya se ha mencionado, la atención se brinda casi de manera vecinal, por lo que éstas empresas, por lo general, sólo cuentan con un local comercial y no requieren ni utilizan sistemas automáticos de gestión de colas.

En la medida que una empresa cuenta con muchos abonados, es natural que el número de reclamos, solicitudes y consultas se incremente, lo cual debe estar contemplado en el centro de los costos directamente relacionado con la atención al usuario. Cabe mencionar que dicho compromiso ha sido adquirido por las empresas concesionarias desde la firma del contrato de concesión.

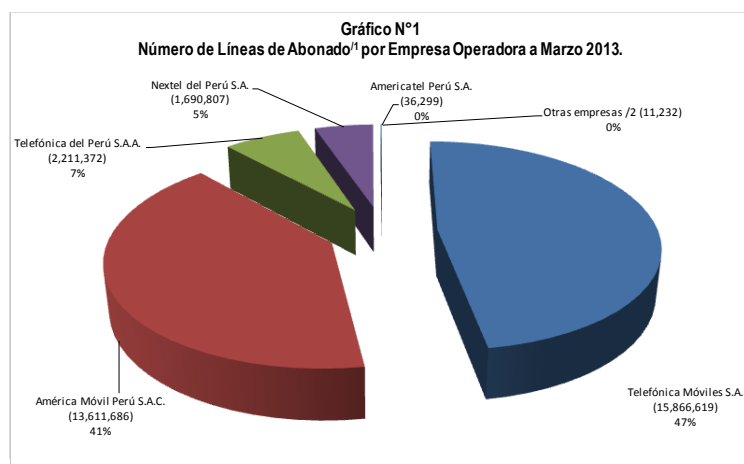
Este último aspecto es especialmente importante en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, donde los usuarios, ante la similitud del servicio, tarifas y promociones, pueden orientar sus decisiones tomando en consideración la calidad y la oportunidad de la atención e información que les puede brindar la empresa proveedora de los servicios.

En tal sentido, a fin de generar un mayor impacto en el corto y mediano plazo, sobre la calidad de atención al usuario, así como disminuir los costos regulatorios de la aplicación de la presente norma, se ha considerado conveniente establecer una regulación asimétrica.

Así, se establece como ámbito de aplicación de la norma a las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, teniendo en consideración que éstas son las más importantes del mercado, y cuentan con concesión a nivel nacional, herramientas informáticas, como páginas web de Internet, así como sistemas de control de las atenciones que se brinden a los usuarios en sus canales presenciales y telefónicos.

Dado el alto nivel de concentración de mercado de acuerdo al número de líneas telefónicas fijas y móviles en servicio, y atendiendo que a marzo del presente año, el indicador *Herfindahl-Hirschman Index (HHI)* calculado a partir del número de líneas telefónicas móviles en servicio equivale a 4,520.40; mientras que para el caso de las líneas telefónicas fijas en servicio, el indicador asciende a 5,511.61, es posible colegir que ambos mercados estarían calificados como “*altamente concentrados*” ( $IHH > 2,500$ )<sup>1</sup>.

Asimismo, teniendo en cuenta la información remitida por las empresas operadoras en virtud a la Resolución de Consejo Directivo N° 050-2012-CD/OSIPTEL y disponible a través de la página web del OSIPTEL, a diciembre de 2012, la información de número de abonados<sup>2</sup> en los Servicios de Telefonía Fija y Móvil se distribuye de acuerdo al detalle mostrado en el Gráfico N°1.



<sup>1</sup> Las líneas de abonado corresponden a la suma de las líneas de telefonía fija en servicio y las líneas de telefonía móvil en servicio bajo sus distintas modalidades (Prepago, postpago y control).

<sup>2</sup> Corresponde entre otras a Level 3, Gilat to Home Perú S.A., Convergencia Perú S.A., Infoductos y Telecomunicaciones, Telefónica Andina S.A., Valtron E.I.R.L., Anura Perú S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C.

De acuerdo al gráfico anterior, podemos apreciar que las empresas operadoras que cuentan con una cantidad importante de abonados en sus servicios de Telefonía Fija y Móvil, son:

- Telefónica Móviles S.A. (15,866,619).
- América Móvil Perú S.A.C. (13,611,686).
- Telefónica del Perú S.A.A. (2,211,372).
- Nextel del Perú S.A. (1,690,807).

<sup>1</sup> 2010, Horizontal Merger Guidelines. U.S. Department of Justice and the Federal Trade Commission. (En <http://www.justice.gov/atr/public/guidelines/hmg-2010.html#5c>, consulta realizada el 10/06/2013).

<sup>2</sup> El cálculo del número de abonados por empresa operadora se realiza en función a la suma de las líneas de telefonía fija en servicio y las líneas de telefonía móvil en servicio bajo sus distintas modalidades (prepago, postpago y control).

En virtud a la información sobre la concentración de los mercados de telefonía fija y móvil, y la distribución del número de abonados por empresa operadora, resulta necesario adecuar el ámbito de aplicación de la norma para lograr un mejor efecto únicamente en el mercado que se desea regular, ajustando los criterios para aplicar un esquema de regulación asimétrica en base al número de abonados.

De acuerdo a la información remitida por las empresas América Móvil Perú S.A.C., Telefónica Móviles S.A., y Telefónica del Perú S.A.A., respecto al número de atenciones presenciales realizadas en sus oficinas comerciales, a marzo del año 2012; se ha podido calcular indicadores sobre los porcentajes promedios de visitas a los centros de atención de las empresas operadoras, en relación con la cantidad de abonados con los que cuenta la empresa en cada departamento. El detalle consolidado del número abonados que han sido atendidos en cada departamento con relación al total de abonados de las empresas en dichos departamentos se presenta en la cuadro adjunto.

**% DE CONSULTAS SOBRE EL TOTAL DE ABONADOS POR DEPARTAMENTO.**

DEPARTAMENTO <sup>/1</sup>	PROMEDIO POR DEPARTAMENTO
ANCASH	3.82%
AREQUIPA	4.02%
AYACUCHO	3.24%
CAJAMARCA	3.58%
CUZCO	3.50%
HUANUCO	6.11%
ICA	4.91%
JUNÍN	4.56%
LA LIBERTAD	3.02%
LAMBAYEQUE	3.33%
LIMA	2.35%
LORETO	4.67%
MOQUEGUA	4.28%
PIURA	3.59%
PUNO	6.43%
SAN MARTÍN	5.32%
TACNA	8.51%
TUMBES	8.33%
UCAYALI	8.38%
<b>PROMEDIO DE VISITAS A NIVEL NACIONAL</b>	<b>4.84%</b>

<sup>/1</sup> A efectos de realizar el análisis comparativo entre número de consultas y número de abonados; sólo se considera aquellos departamentos que disponían información con respecto al número de atenciones en función a lo remitido por las empresas operadoras (Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C. y Telefónica Móviles S.A.)

Por otro lado, de acuerdo a la información estadística registrada en la página web del OSIPTEL, a marzo de 2012, existían un total de 34,595,846 abonados de las empresas América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Móviles S.A., de acuerdo al detalle mostrado en el siguiente cuadro:

**NÚMERO TOTAL DE ABONADOS POR PRINCIPALES EMPRESAS OPERADORAS Y SERVICIO, A MARZO DE 2012**

SERVICIO	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	TELEFÓNICA MÓVILES S.A.	TOTAL DE ABONADOS
TELEFONÍA FIJA	245,063	2,155,244	411,430	2,811,737
TELEFONÍA MÓVIL	11,457,765	-	20,326,344	31,784,109
CONTROL	14,621	---	455,493	470,114
POSPAGO	2,008,585	---	2,612,270	4,620,855
PREPAGO	9,434,559	---	17,258,581	26,693,140
<b>TOTAL</b>	<b>11,702,828</b>	<b>2,155,244</b>	<b>20,737,774</b>	<b>34,595,846</b>

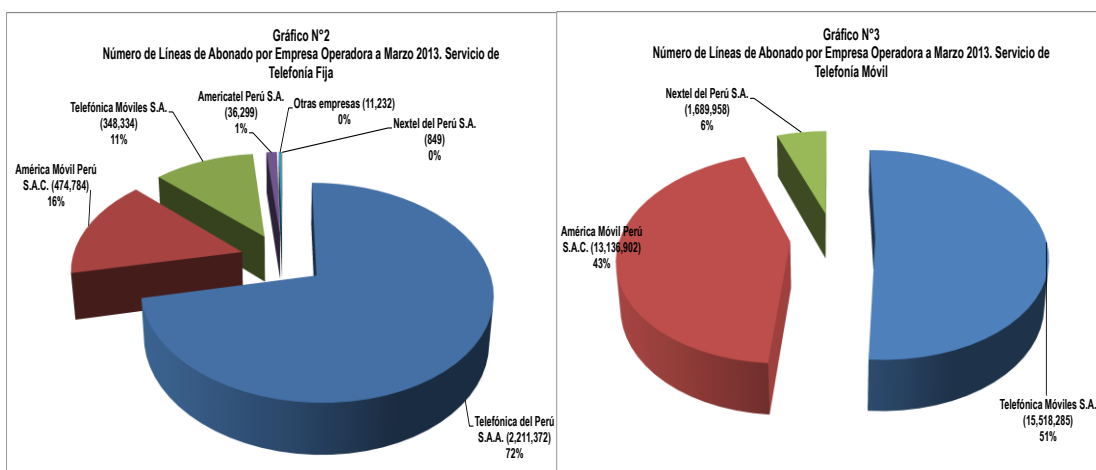


Por lo tanto, en base al análisis comparativo entre los resultados mostrados, al aplicar el promedio de visitas (4,84%) sobre el total de abonados a marzo de 2012 (34,595,846), se obtiene un promedio de visitas mensuales por empresa equivalente a 558,057.

En ese sentido, tomando como base la capacidad de atención instalada que poseen las empresas que actualmente conforman el mayor porcentaje del mercado, tanto de telefonía fija, como de telefonía móvil, se ha considerado que el alcance de la presente norma comprenda a aquellas empresas operadoras que brindan sus servicios a una base de abonados (independiente de la cantidad de servicios que se presten) igual o superior a 500,000.

Asimismo, es importante resaltar que la determinación del alcance de la norma en base a los resultados mostrados anteriormente, implica obtener los siguientes resultados con respecto al alcance y cobertura del mercado:

- Se aplica al 98,46% del total de mercado de telefonía fija y el 100% del mercado de telefonía móvil.



- Las empresas que bajo este escenario se encuentran dentro del alcance de la referida norma, atienden en conjunto al 95,39%<sup>3</sup> del Total de Reclamos Resueltos en primera instancia por las empresas operadoras de los servicios Públicos de Telecomunicaciones (a diciembre de 2012).
- Las empresas ya cuentan con sistemas de atención al usuario desplegados, lo que reduce los costos marginales de la aplicación de la norma por empresa operadora.

**- Derecho de los usuarios a elegir el canal de atención y a recibir un buen trato (Artículos 4º y 5º)**

El OSIPTEL, a partir del seguimiento tanto del mercado como de las manifestaciones de descontento de los usuarios de los servicios que se encuentran bajo el ámbito de aplicación de la presente norma, ha advertido inconvenientes en los servicios de información, asistencia y reclamos que son brindados por las empresas operadoras a través de sus canales de atención, tanto presencial como telefónico, así como respecto al trato que reciben los usuarios de parte del personal de las mencionadas empresas.

<sup>3</sup> Durante el año 2012 se resolvieron un total de 957,757 Reclamos en Primera Instancia.

Teniendo en cuenta el comportamiento de algunas empresas operadoras, y con la finalidad de prevenir que otras empresas decidan limitar o restringir la libertad de los usuarios de elegir el canal de atención que consideren idóneo o adecuado al trámite que pretende realizar, se ha considerado necesario prohibir esta situación, por generar un desincentivo para los usuarios, perjudicando el interés legítimo de estos en realizar un trámite en especial.

Por ello, se ha establecido expresamente en la presente norma, el derecho de los usuarios a elegir los canales de atención, sean estos presencial (oficinas comerciales), telefónico (servicios de información y asistencia telefónica), página web de internet (mecanismo en línea) u otros que hayan sido implementados por la empresa operadora, con la finalidad que puedan realizar sus trámites ante la empresa operadora.

Cabe agregar que, cuando se hace referencia a los canales de atención presenciales, (identificándose como tales a las oficinas comerciales de las empresas operadoras), debe tenerse en cuenta la definición contemplada en el artículo 3º de la presente norma. En ese sentido, se consideran al efecto como oficinas comerciales a aquellos centros de atención al usuario que sean administrados directa o indirectamente por la empresa operadora, entendiéndose como (i) administración directa, a las oficinas propias de las empresas operadoras que gestionan diversos trámites que los usuarios decidan efectuar, y (ii) administración indirecta, a las oficinas que pudiendo ser tercerizadas brindan igualmente la posibilidad a los usuarios de realizar cualquier trámite vinculado a la prestación de los servicios, contando para ello con acceso a los sistemas informáticos de atención a usuarios, siendo también responsables de la atención que se brinde al usuario. Se exceptúan expresamente de este último numeral, a los “puntos de venta” donde se ofrezca exclusivamente la contratación de servicios, así como aquellos puntos de venta que se encuentren habilitados para atender consultas, solicitudes o recibir documentación relativa al procedimiento de reclamo, a que se refiere el tercer párrafo del artículo 43º de las Condiciones de Uso, y a aquellas en entidades que hayan celebrado convenios con las empresas para la recepción exclusiva de reclamos, recursos y quejas presentados por los usuarios a través de documentación escrita, que luego son canalizadas por éstas hacia la empresa operadora (v.g. empresas que brindan servicios postales que presta Serpost a algunas empresas operadoras).

De otro lado, se ha precisado en la presente norma que las empresas operadoras no podrán limitar la atención de cualquier trámite que decida efectuar el usuario, a un canal de atención específico (excepto cuando la normativa establezca un determinado canal de atención), inclusive cuando el usuario se encuentre en una oficina comercial y tenga la opción de comunicarse con un canal telefónico para tal efecto. Respecto a este último punto, debe mencionarse que el OSIPTEL ha recibido diversas consultas de los usuarios en los que expresan su malestar por cuanto, en algunos casos, las empresas operadoras no permiten que sus usuarios realicen por ejemplo reclamos en forma presencial cuando en la oficina comercial existe un punto de atención telefónica, restringiéndose de esta manera la libre elección del usuario a utilizar el canal de atención que mejor considere.

Es importante dejar en claro que con esta norma, se deja a salvo el derecho de elección del usuario, lo cual no impide a que las empresas operadoras puedan mantener estos dos canales de atención en una oficina comercial, pero ello no debe implicar que se limite la decisión del usuario para acceder a un canal de atención específico.

De otro lado, atendiendo también a las reiteradas disconformidades expresadas por los usuarios respecto a la calidad en el trato brindado por parte del personal de las empresas operadoras, y a efectos de incentivar la calidad en la forma de la atención, se ha considerado pertinente establecer en forma expresa la obligación a cargo de las empresas

operadoras de brindar a los usuarios un trato digno y cortés, contando en todo momento con disposición para la atención del trámite que se encuentre realizando el usuario, sea a través de una canal presencial o telefónico.

Es importante agregar que las empresas operadoras pueden diferenciarse notablemente en el trato ofrecido a sus usuarios (cortesía, atención rápida, confiabilidad, atención personalizada, personal bien informado, simpatía, entre otros), constituyendo este un factor determinante para lograr la fidelización de los mismos, así como un elemento de diferenciación respecto a otras empresas operadoras.

#### **- Registro de Eventos de inoperatividad del sistema de atención en canales de atención presencial y telefónico (Artículo 6º)**

Teniendo en consideración que los diferentes canales de atención de las empresas operadoras pueden utilizar distintos sistemas informáticos para registrar, procesar y dejar constancia de los diferentes trámites que realizan los usuarios, la inoperatividad de estos sistemas hace que los usuarios no puedan iniciar o concluir la realización de sus trámites de manera adecuada, generando insatisfacción en ellos, y mermando la calidad de atención de las empresas operadoras.

Los sistemas informáticos de atención con los que cuentan las empresas operadoras se convierten en un aspecto sensible dentro de la calidad de la atención brindada, por lo que es importante que este Organismo Regulador conozca el funcionamiento de estos sistemas, de tal manera que se pueda identificar la frecuencia de fallas o caídas que no permiten a los usuarios llevar a cabo sus trámites de manera satisfactoria.

En ese sentido, se ha dispuesto en la presente norma, la obligación de las empresas operadoras de contar con un registro de los eventos de inoperatividad de sus sistemas de atención que afecten la realización de los trámites que decidan efectuar los usuarios en los canales de atención, sea presencial o telefónico.

Este registro deberá llevarse en forma correlativa, debiendo contener como mínimo la siguiente información: (i) la fecha y hora (a nivel de minutos) del inicio de la inoperatividad de sus sistemas, (ii) los tipos de trámites que no pudieron ser ingresados en sus sistemas, (iii) la causa que originó la inoperatividad en sus sistemas, y (iv) la fecha y hora (a nivel de minutos) de la operatividad del canal de atención de sus sistemas.

Para ello, el OSIPTEL deberá facilitar a las empresas operadoras un mecanismo en el que registre las caídas o interrupciones en el funcionamiento de sus sistemas informáticos de atención.

La información a ser reportada por las empresas operadoras a este Organismo podrá ser comparada con la información obtenida de los usuarios, permitiéndose identificar las posibles prácticas que tengan como finalidad desincentivar a los usuarios de llevar a cabo sus trámites.

Cabe mencionar que, este reporte se presentará al OSIPTEL siguiendo las instrucciones que para tal efecto se disponga, lo cual será comunicado oportunamente a las empresas operadoras. Asimismo, se ha establecido la obligación de las empresas operadoras de presentar el mencionado reporte en un plazo máximo de tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los eventos de inoperatividad.

De otro lado, considerando la afectación que se genera en los usuarios que deciden realizar un trámite ante la empresa operadora cuando se presenten eventos de

inoperatividad del sistema de atención, y a efectos que los usuarios no se vean perjudicados en el ejercicio de sus derechos, se ha previsto que, para los temas que resultan críticos para los usuarios, por cuanto puede existir una afectación importante a sus intereses, las empresas operadoras deberán implementar mecanismos alternativos que posibiliten la gestión y atención de estos trámites críticos para los usuarios.

Así, se han identificado como trámites críticos: la solicitud de suspensión del servicio por motivo de robo, hurto o extravío del equipo terminal móvil prevista en las Condiciones de Uso, la formulación de reportes de avería y reclamos, así como la presentación de los recursos y quejas por parte de los usuarios que se encuentran en un procedimiento de reclamo en trámite y que cuenta con plazos de interposición específicos.

**- Sistemas de control e información de atenciones y entrega de constancia de arribo en oficinas comerciales (Artículos 8º y 9º). Sistema de registro de atenciones en los Servicios de Información y Asistencia (Artículo 12º)**

Los inconvenientes que han sido advertidos por los usuarios en cuanto a la atención presencial en oficinas comerciales, y que se han visto reflejados en los excesivos tiempos de espera que tienen que afrontar los usuarios para poder realizar una consulta, recibir información, o cualquier trámite relativo al procedimiento de reclamos, entre otros, ha motivado a este Organismo Regulador a establecer la obligación a cargo de las empresas operadoras de implementar un sistema que permita un adecuado control de las atenciones que se brinden a los usuarios en todas sus oficinas comerciales, el mismo que también permita el almacenamiento de la información acerca del referido control de las atenciones.

Así, se ha establecido en la presente norma que el referido sistema deberá contener como mínimo información relativa a: (i) la fecha y (ii) la hora (a nivel de minutos) de arribo de cada usuario a la oficina comercial de la empresa operadora, así como deberá permitir su trazabilidad y verificación por parte del OSIPTEL. En ese sentido, a efectos de la auditabilidad de dicho sistema, se ha dispuesto que las empresas operadoras conserven la información contenida en el mismo, por un período mínimo de doce (12) meses.

En ese sentido, con esta medida se busca la mejora de la atención presencial, dado que con dicho sistema se permitirá medir los tiempos de espera en las oficinas comerciales, así como propiciará que los usuarios conozcan el tiempo de atención de las empresas operadoras, lo cual puede convertirse en un elemento diferenciador y de competencia para estas últimas.

En esa misma línea, para las atenciones telefónicas, se ha considerado pertinente establecer la obligatoriedad de que las empresas operadoras cuenten con un sistema en el cual se registren este tipo de atenciones, debiendo considerarse como mínimo, información relativa a: (i) el número telefónico o de abonado que realiza el trámite, (ii) la fecha y hora (a nivel de minutos) de inicio de la atención, y (iii) identificación del tipo de trámite, en el cual se especifique el tipo de consulta o reclamo que se formule, en los casos que corresponda. Asimismo, se ha previsto que la información que obre en este sistema sea conservado por la empresa operadora por un período mínimo de veinticuatro (24) meses.

De otro lado, en la presente norma se precisa la entrega obligatoria a los usuarios de una constancia de arribo a la oficina comercial, como por ejemplo, la impresión de un ticket de atención, en la que se aprecie información sobre la fecha y hora (a nivel de minutos) de entrega de la indicada constancia. Esta constancia deberá ser facilitada al usuario de manera inmediata a su llegada a la oficina comercial, con independencia que exista una cola previa para el ingreso a la mencionada oficina, y que por razones de aforo de dicho lugar de atención, los usuarios tengan que permanecer fuera de la oficina comercial.

En ese sentido, la obligación de la empresa operadora es hacer entrega de la constancia en mención a todo aquel usuario que decida realizar cualquiera de los trámites que han sido definidos como tales en la presente norma (alta, baja, consulta o reclamo) en la oficina comercial, siendo exigible incluso cuando los usuarios no puedan ingresar a dicha oficina por temas de aforo.

#### **- Mobiliario para la espera en Oficinas Comerciales (Artículo 10º)**

En estos últimos años se ha venido observando que algunas empresas operadoras han ido reduciendo la calidad de la atención en sus oficinas comerciales, en lo que se refiere específicamente al espacio o la zona en que se incluía el mobiliario suficiente (es decir, asientos o sillas disponibles) para la espera de los usuarios. Esto ha generado una lógica insatisfacción de los usuarios respecto a la falta de un mobiliario suficiente que facilite la espera de la atención ante las empresas operadoras, razón por la cual, este Organismo ha considerado necesario establecer ciertas condiciones sobre el particular.

Así, se ha considerado pertinente establecer en la presente norma, la obligación a cargo de las empresas operadoras de implementar en sus oficinas comerciales, una zona o área de espera que se encuentre habilitada con el mobiliario necesario, sean asientos, sillas o bancos, que permita y facilite a los usuarios la espera para la atención de sus trámites.

#### **- Publicidad en los Servicios de Información y Asistencia (Artículo 13º)**

La finalidad de los servicios de información y asistencia telefónica con los que cuentan las empresas operadoras, es la atención de cualquiera de los trámites que decidan realizar los usuarios (como es la formulación de reclamos, solicitudes de baja, consultas en general y solicitudes de altas nuevas). Por ello, se considera que utilizar este medio para brindar publicidad comercial que redunde en beneficios económicos para la empresa operadora, desvirtúa el objetivo principal de este canal de atención telefónico.

Asimismo, tomando como referencia la información obtenida por el OSIPTEL en la medición sobre tiempos de espera en atenciones telefónicas, llevada a cabo durante el mes de setiembre del año 2012, se advierte que la inclusión de publicidad desde el inicio de la llamada por parte del usuario, aumenta el tiempo que éste debe esperar para que el sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) presente las opciones de marcado que son de su interés.

Por otro lado, se ha podido verificar que los servicios de información y asistencia telefónica de las empresas operadoras, en la mayoría de los casos, presentan la opción de marcado específica para contratar nuevos servicios o productos, en donde sí podría resultar adecuado incluir la publicidad comercial sobre sus productos, ofertas y promociones.

#### **- Indicadores de Calidad de Atención (Artículos 7º, 11º y 14º)**

En la presente norma, los Indicadores de Calidad de Atención al Usuario han sido divididos en tres categorías: (i) Indicador General (aplicable a los canales de atención presencial y telefónico), (ii) Indicador de Atención Presencial (oficinas comerciales), e (iii) Indicador de Atención Telefónica (servicios de información y asistencia telefónica).

##### **Indicador General:**

Indicador de Tasa de Caídas del Sistema de Atención (CSA):

Este indicador tiene como objetivo impulsar la mejora de las empresas operadoras en lo que respecta a los sistemas de atención al usuario, así como la trazabilidad de la operatividad de los mismos, de tal manera que los usuarios que acudan a las empresas operadoras no se encuentren impedidos de realizar sus trámites por la inoperatividad de estos, lo cual podrá ser verificado por el OSIPTEL.

Mediante este indicador se podrá obtener información respecto al número de horas (a nivel de minutos) en que el sistema de atención de las empresas operadoras se encontró imposibilitado de atender y procesar los trámites de los usuarios, expresado como un porcentaje del total de horas de atención.

A efectos de identificar las posibles conductas que tengan por finalidad desalentar la realización de trámites por parte de los usuarios, se ha considerado pertinente que esta información sea presentada en forma desagregada por oficinas comerciales y canales de atención telefónica de la empresa operadora.

Asimismo, en tanto no se cuente con la información que permita establecer una meta o parámetro adecuado, las empresas operadoras se encontrarán obligadas a medir este indicador y publicarlo en su página web. En tal sentido, de acuerdo a la evolución de la información que publiquen las empresas operadoras, el OSIPTEL podrá establecer en su oportunidad, una meta de cumplimiento obligatorio.

#### **Indicadores de Atención Presencial:**

En lo que respecta a la atención de las empresas operadoras en sus oficinas comerciales, se formula la aplicación de los siguientes indicadores.

##### Indicador de Tiempo de Espera en Atención Presencial (TEAP):

El objetivo de este indicador es propiciar la disminución del tiempo de espera de los usuarios en las oficinas comerciales de las empresas operadoras, así como evitar la discriminación respecto al tipo de trámite requerido.

Mediante este indicador se podrá evaluar las políticas de la empresa en cuanto a la posible discriminación hacia los usuarios que pretenden presentar reclamos, apelaciones o quejas, versus aquellos que desean adquirir un nuevo servicio. De esta manera, la empresa operadora deberá disponer del número de ventanillas de atención en sus oficinas, de tal manera que los usuarios no se sientan afectados por una larga espera.

En tal sentido, este indicador presenta la información del porcentaje de las atenciones realizadas en los primeros quince (15) minutos de espera por tipo de trámite a ser realizado en cada una de las oficinas comerciales. Esta misma información se presenta de manera consolidada, tanto por tipo de trámite en cada una de las oficinas, como el consolidado del total de trámites realizados por oficinas.

Sin perjuicio de lo anterior, la meta de cumplimiento obligatorio ha sido establecida para el valor promedio consolidado de las atenciones realizadas por la empresa operadora.

Cabe indicar que para la definición de la meta establecida en este indicador para el Año 1, se ha tomado en consideración la información reportada por propias empresas, la misma que se presenta en el cuadro adjunto. En los valores mostrados se puede apreciar una excesiva diferencia entre los valores que se registran para nuevas contrataciones (altas nuevas) en comparación con las solicitudes de resolución de contrato (bajas) y reclamos.

**PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ESPERARON MENOS DE QUINCE MINUTOS  
(INFORMACIÓN REPORTADA POR LAS EMPRESAS OPERADORAS)**

Tipo de Trámite	EMPRESAS <sup>4</sup>		
	Empresa A	Empresa B	Empresa C
<b>Reclamo</b>	42.03%	42.8%	57.66%
<b>Consulta</b>	61.79%	80.16%	57.66%
<b>Alta nueva</b>	94.84%	92.74%	65.8%
<b>Baja</b>	40.28%	88.84%	51.72%

Fuente: Empresas Operadoras – Marzo 2012

De otro lado, se establece que para evitar que la empresa operadora pueda compensar de manera excesiva los promedios de los valores por tipo de trámite u oficina, en ningún caso el valor del porcentaje del indicador para un trámite y oficina en particular (TEAPIj) deberá ser inferior al 40%.

Indicador de Deserción en Atención Presencial (DAP):

El objetivo de este indicador es promover la planificación de las empresas operadoras respecto a la atención de los usuarios, evitando la congestión del público en sus oficinas comerciales.

En ese sentido, con este indicador se mediría el grado de congestión existente en una oficina comercial en días y horas determinados. Como se puede prever, los usuarios desisten de la atención cuando se percatan que el número de personas que se encuentran previamente en espera es mayor de lo que esperaban o cuando el tiempo que estima para que se le atienda es mayor al que él tiene disponible.

Cabe señalar que, para efectos del presente indicador se considera que un usuario no ha sido atendido, cuando el intervalo de tiempo entre la atención de una constancia de arribo precedente y la subsiguiente, por punto de atención (ventanilla), es menor o igual a dos (2) minutos. Para la adopción de este criterio se considera que es razonable asumir que los trámites requeridos por los usuarios no pueden ser atendidos en tan corto tiempo, por lo que se entendería que este evento ocurre cuando el usuario ya se retiró de la oficina antes de ser atendido.

El cálculo de este indicador se presenta detallado para cada una de las oficinas de comerciales, toda vez que resulta relevante para los usuarios conocer aquellas oficinas que presentan un mayor nivel de deserción, de tal manera que se complemente con el análisis obtenido del indicador referido al tiempo de espera por oficina.

Sin embargo, la meta de cumplimiento obligatorio mide el valor promedio de las deserciones ocurridas en la empresa operadora. Para la definición de la meta establecida en este indicador en el Año 1 se ha tomado en consideración la información reportada por

<sup>4</sup> No se detalla el nombre de cada empresa debido que esta data cuenta con confidencialidad, sin embargo se debe considerar que la información estandarizada de los indicadores de tiempo de espera y atención, así como los indicadores de satisfacción y la medición de la calidad de la atención brindada por las empresas operadoras, es relevante para los usuarios, en la medida que puede orientar sus preferencias y decisiones de contratación, constituyéndose adicionalmente en un factor de competencia en el mercado. Asimismo, dicha información no constituye por naturaleza, secreto comercial; no obstante en el contexto actual del mercado y principalmente debido a que la información presentada no se encuentra estandarizada ni sustentada bajo una metodología definida, la información puede ser considerada sensible.

las empresas operadoras, que se detalla en el cuadro adjunto. Como se puede apreciar, el valor promedio reportado por una empresa en particular es de 5.60%, llegando hasta 19.80% en las atenciones de otra empresa operadora.

En tal sentido, se ha establecido como meta un valor cercano al que actualmente cumple una de las empresas operadoras.

**PORCENTAJE DE USUARIOS QUE DESERTARON  
(INFORMACIÓN REPORTADA POR LAS EMPRESAS OPERADORAS)**

	EMPRESAS		
	Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3
<b>% Mensual Promedio de Deserción</b>	6.73%	5.60%	19.80%
<b>% Mensual de Deserción Valor Mínimo oficina "x"</b>	4,82%	0,00%	0,10%
<b>% Mensual de Deserción Valor Máximo oficina "x"</b>	8,51%	36,14%	59,50%

Fuente: Empresas Operadoras – Marzo 2012

**Indicadores de Atención Telefónica:**

En lo que concierne a la atención de las empresas operadoras por el canal de atención telefónica (servicios de información y asistencia telefónica), se formulan los siguientes indicadores:

Indicador de Corte de la Atención Telefónica (CAT):

En base a la información que este Organismo ha obtenido sobre los tiempos de espera en los canales de atención telefónica, se detectó que el número de llamadas en que las comunicaciones son cortadas por causa de la empresa operadora sin que se concluya el trámite solicitado, alcanzó un nivel importante.

Este hecho ha venido siendo reportado a este Organismo a través de las diversas comunicaciones de los usuarios, manifestando su malestar por verse obligados a comunicarse con el canal de atención en varias oportunidades, para lograr realizar el trámite deseado.

En ese sentido, este indicador permitirá medir la eficiencia de la atención telefónica de las empresas operadoras, de tal manera que no genere insatisfacciones a los usuarios. Asimismo, con este indicador se busca motivar la mejora en el servicio de información y asistencia telefónica y en la motivación del personal de las empresas operadoras con la finalidad de propiciar la solución de los problemas de los usuarios, así como la culminación apropiada de los trámites que se realicen por esta vía.

Como referencia de la meta establecida en este indicador en el Año 1, se ha tomado en consideración la información del sondeo de la calidad de atención telefónica realizado por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, cuyos datos son presentados en el cuadro siguiente.



**PORCENTAJE DE LLAMADAS FINALIZADAS POR LAS EMPRESAS OPERADORAS  
ANTES DE CONCLUIR EL TRÁMITE SOLICITADO POR EL USUARIO**

Trámite	Telefónica Móviles S.A.		Telefónica del Perú S.A.A.	América Móvil Perú S.A.C.		Nextel del Perú S.A.	
	Prepago	Postpago		Prepago	Postpago	Prepago	Postpago
<b>Reclamo</b>	26,67%	37,93%	6,25%	16,67%	0,00%	63,64%	0,00%
<b>Consulta</b>	13,04%	31,25%	8,16%	18,52%	36,36%	45,00%	50,00%
<b>Alta</b>	---	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	33,33%	0,00%
<b>Baja</b>	---	38,89%	8,00%	---	0,00%	---	0,00%

Fuente: Verificaciones telefónicas realizadas por el OSIPTEL durante el mes de setiembre de 2012.

Como se puede apreciar, en dicho sondeo se ha verificado que existen algunos canales de atención telefónica, para determinadas modalidades de contratación (prepago y postpago), en las que las llamadas no concluyen antes de finalizada la atención del trámite.

Sobre este aspecto, se ha considerado como meta un valor que representa a la mejor práctica registrada en los sondeos realizados, especialmente debido a que no existirían razones técnicas que sustenten la finalización de estas llamadas antes de concluido el trámite.

En ese sentido, a efectos de contar con una aproximación respecto al porcentaje de llamadas que han sido finalizadas antes que se concluya con la atención del trámite del usuario, se ha considerado pertinente establecer que este indicador registre únicamente las llamadas que no fueron finalizadas por el usuario, sin diferenciar el tipo de trámite que se haya solicitado, con lo cual el personal de la empresa operadora deberá ser instruido para que espere a que el usuario llamante decida finalizar la llamada.

Indicador de Rapidez en Atención por Voz Humana (AVH):

Este indicador procura generar rapidez en los canales de atención telefónica para que los usuarios puedan tomar contacto directo con el personal de la empresa operadora, si así lo desean. En ese sentido, se ha considerado pertinente establecer la medición del mismo en dos tramos, como el porcentaje de llamadas atendidas: (i) dentro de los primeros 40 segundos de iniciada la llamada por parte del usuario hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano y (ii) dentro de los primeros 20 segundos de que el usuario elige esta opción hasta ser atendido por un operador humano.

Es importante indicar que, el primer tramo propicia la mejora de los mecanismos de respuesta automática (IVR) que establecen un menú de opciones para los usuarios. Este indicador procura que para los distintos canales de atención con que puedan contar las empresas operadoras, la opción para acceder a un operador humano se presente dentro de los primeros 40 segundos. Ello implica que si la empresa operadora decide incluir publicidad comercial en estos canales, el tiempo utilizado para este fin debe ser considerado dentro de los primeros 40 segundos establecidos.

Asimismo, en cuanto al segundo tramo, debe señalarse que este mide la rapidez con la que se cursa la llamada al operador humano cuando el usuario ha elegido esta opción. De este modo, los primeros 20 segundos establecidos implicarán para las empresas operadoras un esfuerzo para no mantener en línea de espera a los usuarios hasta que se desocupe alguno de los operadores humanos.

Para la definición de la meta establecida en este indicador se ha tomado en consideración la meta fijada por la regulación de Colombia, la cual establece para el año 2012 un valor de 80%, así como la información del sondeo de la calidad de atención telefónica realizado por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, cuyos datos se presentan a continuación:

Empresa	Tiempos de espera		
	Opción de comunicarse con operador humano	Tiempo de espera para comunicarse con operador humano	Tiempo de espera total
Telefónica del Perú S.A.A.	00:00:59	00:00:48	00:01:47
Telefónica Móviles S.A.	00:01:01	00:01:44	00:02:45
América Móvil Perú S.A.C.	00:01:04	00:00:36	00:01:40
Nextel del Perú S.A.	00:00:59	00:00:50	00:01:49

Fuente: Verificaciones telefónicas realizadas en setiembre de 2012

#### - Metodología de Medición (Artículo 15º)

Debe señalarse que la metodología de cálculo de los indicadores de calidad de atención antes indicados, ha tenido en consideración la experiencia de otros reguladores de la región, como Brasil, Colombia y Paraguay.

En ese sentido, dependiendo del indicador, se solicita el cálculo del mismo por oficina, por trámite y en términos globales. Esto facilitará el análisis y la evaluación por parte de este Organismo Regulador, permitiendo conocer si las prácticas que afectan la calidad de la atención brindada a los usuarios se presentan por ejemplo en algunas oficinas comerciales y para cierto tipo de trámites, o si corresponde a un comportamiento propio de la empresa operadora (en términos generales).

Todos los indicadores se encuentran expresados en porcentajes, de tal manera que se pueda establecer la incidencia de una problemática en relación al total de la variable analizada.

Por otro lado, para realizar un correcto seguimiento y evaluación de los indicadores, es necesario que los cálculos se realicen con una periodicidad mensual, debido a que una mayor periodicidad podría diluir el efecto de las observaciones y la información resultaría menos beneficiosa para los usuarios.

#### - Metas de los Indicadores (Artículo 16º)

Cabe señalar que las metas para los indicadores de calidad de atención establecidos en la presente norma, han tenido como base las mejores prácticas internacionales, la información obtenida directamente en las verificaciones realizadas por el OSIPTEL, así como la información que ha sido reportada por las propias empresas operadoras con las mediciones de los parámetros de calidad que ellas vienen utilizando.

De acuerdo al análisis realizado, se han establecido metas que deben ser alcanzadas y mejoradas por las empresas operadoras de manera progresiva. Se ha fijado un horizonte de tres años, en los que se espera lograr mejoras sustanciales en los procesos de atención brindados a los usuarios.

#### **- Difusión de los resultados de medición (Artículo 17º)**

Con la finalidad que los usuarios puedan conocer la información sobre los indicadores de calidad de atención establecidos en la presente norma, se ha considerado pertinente disponer la obligación a cargo de las empresas operadoras de publicar dichos indicadores en sus respectivas páginas web de Internet, debiendo mantenerse esta información publicada en forma permanente en la página web, como un histórico de los resultados obtenidos en las mediciones que se hayan realizado.

En tal sentido, esta información puede contribuir a generar competencia entre las empresas operadoras, en tanto los usuarios estarían mejor informados, lo que les permitirá tomar mejores decisiones de consumo, incluyendo una variable importante que antes no podía ser conocida, como es la calidad de la atención brindada por las empresas operadoras.

Para tal efecto, en los Anexos F, G, H, I y J que forman parte integrante de la presente norma, se establecen los diferentes formatos en los que las empresas operadoras deberán presentar la información de los indicadores, a efectos que puedan ser de fácil comprensión por parte de los usuarios.

Asimismo, con la finalidad que el OSIPTEL elabore cuadros estadísticos respecto a la calidad de atención que ofrecen las empresas operadoras a sus usuarios, se ha establecido la obligación a cargo de las operadoras de remitir al OSIPTEL, la información de los resultados de las mediciones que publicará en su página web. Con ello se busca igualmente, que los usuarios puedan realizar un análisis comparativo que les permita conocer la calidad de la atención que vienen ofreciendo las empresas operadoras.

#### **- Infracciones y Sanciones (Artículo 19º)**

En atención a las disposiciones contenidas en los artículos 4º, 9º, 15º y 17º de la presente norma, y a efectos de garantizar su cumplimiento por parte de las empresas operadoras, se establece que el incumplimiento al mencionado artículo constituirá infracción leve.

Asimismo, considerando la importancia de las obligaciones contenidas en los artículos 6º, 8º, 12º y 16º de la presente norma, y atendiendo a que los mismos guardan relación directa con el principal objetivo de la norma, el cual es la mejora en la calidad de la atención a los usuarios, se ha considerado pertinente tipificar como infracción grave a las disposiciones incluidas en los citados artículos.

#### **- Vigencia**

Atendiendo a la necesidad que las empresas operadoras adopten las medidas necesarias a fin de dar cumplimiento a la presente norma, así como se facilite la implementación de las diversas obligaciones contenidas en las disposiciones contenidas en la presente resolución, se ha considerado su entrada en vigencia en forma gradual, tomando en consideración dos tramos, como se detalla a continuación:

- Al 03 de marzo de 2014, las empresas operadoras han debido completar la adecuación de sus sistemas, de tal manera que se encuentren en la capacidad de

medir en forma precisa, los indicadores establecidos en la presente norma. Asimismo, a partir de dicha fecha, las empresas operadoras se encontrarán obligadas a publicar los valores de los indicadores dispuestos en la presente resolución, así como a remitir esta misma información al OSIPTEL. Sin embargo, durante este período no resultarán exigibles las metas establecidas en la presente norma.

- Al 01 de setiembre de 2014, las empresas operadoras estarán obligadas a cumplir con las metas establecidas para cada uno de los indicadores contenidos en la presente norma.