

Osiptel alista normas para empoderar a usuarios con herramientas digitales

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) alista nuevas medidas y propuestas para que los usuarios estén cada vez más empoderados, dotándolos de mayor y mejor información, así como el acceso a herramientas digitales que les permitan gestionar sus servicios de telecomunicaciones de acuerdo a sus necesidades.

Así lo anunció el presidente del Consejo Directivo del Osiptel, Rafael Munte Schwarz, durante su presentación en el foro internacional virtual Empoderamiento Digital en las Telecomunicaciones.

“Osiptel ha centrado su misión en que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones estén cada vez más satisfechos con las prestaciones que reciben del Estado a través de las empresas concesionarias”, precisó.

Señaló que a raíz de la pandemia de la COVID-19 se ha tomado mayor conciencia de la necesidad de las telecomunicaciones para el usuario, toda vez que resultan indispensables para trabajar, estudiar y relacionarse con sus familiares desde casa, usando los diversos servicios como el internet y la telefonía móvil.

► Osiptel ofrece 60 becas de estudios para especialización en telecomunicaciones

► Alejandro Jiménez: “Organismos reguladores deben tener total autonomía”

Transformación digital

Por ello, destacó que **se requiere dar un salto a la transformación digital**, lo que actualmente viene promoviendo el ente regulador en el sector.

“El empoderamiento digital del usuario está involucrado en toda esta experiencia, desde los reclamos a través de expedientes digitales, hasta una supervisión y fiscalización de las empresas de manera remota y en tiempo real, con el fin de ser más eficientes en la actividad fiscalizadora de la calidad y el cumplimiento global a nivel técnico de las prestaciones que realizan las empresas”, indicó.

Muente Schwarz señaló que existen propuestas normativas sobre empoderamiento y digitalización impulsadas por Osiptel como aquella que apunta a que las empresas operadoras implementen obligatoriamente un aplicativo informático web y móvil.

Esta medida que se espera sea emitida en el primer trimestre de 2021, apunta a que las operadoras brinden información personalizada a los usuarios sobre las características del servicio contratado y facilitar la realización de trámites, como cambio de plan, baja del servicio, presentación de

reclamos, quejas y apelaciones, entre otros.

Avances y retos

Por su parte, durante su ponencia en el evento virtual, el gerente de la Dirección de Políticas y Competencia del Osiptel, Lennin Quiso Córdova, informó que la transformación digital cambia la vida de las personas y esto se pudo notar a raíz de la pandemia de la COVID-19 donde se generó mayor tráfico en la red por acceso al teletrabajo, teleeducación y telesalud.

“Todo esto implica nuevas demandas, se tiene que adaptar la regulación, porque los requerimientos serán diferentes y se tiene que trabajar en el cierre de la brecha digital”, precisó.

Señaló, además, que es importante afrontar los factores que dificultan masificar el empoderamiento virtual debido a la brecha digital, que no es otra cosa que la desigualdad en el acceso y uso en los servicios de internet.

“Así tenemos la brecha de infraestructura, lo que hace que existan zonas no cubiertas. Luego, aquellos usuarios que contando con el servicio no pueden acceder por falta de ingresos y están aquellos usuarios que, a pesar de poder pagar el servicio, deciden no acceder”, señaló Quiso Córdova.

Este foro internacional virtual, organizado en el marco del 27 Aniversario del Osiptel, contó con la participación de expositores de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), el representante de la comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) de Colombia; el Comisionado del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) de México, entre otros.