osiptel

EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

MEMORIA 2018

Memoria 2018

Edición Nº 1 - Noviembre del 2019

Presidente del Consejo Directivo:
Rafael Muente Schwarz

Gerente de Comunicación Corporativa:
Lenka Zajec Yelusic

Redacción, edición, diseño y diagramación:
Preciso Agencia de Contenidos

Coordinación:
Richard Abecasis Rengifo

Esta publicación no puede ser reproducida total ni parcialmente
sin autorización previa y por escrito del OSIPTEL
© 2019 OSIPTEL. Derechos reservados

OSIPTEL Organismo Supervisor de Inversión
Privada en Telecomunicaciones

Av. Parque Norte 1180 – San Borja
http://www.osiptel.gob.pe

osiptel

Memoria institucional 2018

Contenido

6 **CARTA DEL PRESIDENTE** DEL CONSEJO DIRECTIVO

8 **ESTRUCTURA** ORGANIZACIONAL

9 **CONSEJO** DIRECTIVO

11 **COMITÉ** DE GERENTES

12 **CUERPO** DE GERENTES

14 **SITUACIÓN DEL MERCADO DE LAS** TELECOMUNICACIONES

32 **IMPULSANDO EL DESARROLLO DEL** MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

86 **NUESTRA** GESTIÓN

114 **ESTADOS FINANCIEROS** AUDITADOS

Carta del Presidente del Consejo Directivo

El 2018 fue un año de vital importancia, porque sentó las bases para la transformación digital del Organismo Supervisor de Inversión Privada (OSIPTEL). La disrupción digital ha tenido un impacto considerable en los distintos sectores de la economía, más aún en el nuestro. Por ello, durante este año, han surgido diversas iniciativas orientadas a mejorar la eficiencia de la gestión del regulador e incorporar el componente 'digital' en nuestros procesos.

Así pues, en el marco de la Política de Gobierno Digital, que implica el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) para mejorar la prestación de los servicios públicos, incrementar la competitividad y asegurar mayor transparencia y confianza pública; el OSIPTEL ha puesto en marcha un proyecto de mediano plazo orientado a hacer realidad la transformación digital. De esta manera, se espera que este proyecto –que inicia con el levantamiento integral de los procesos de la institución y prevee definir, en el 2019, equipos de trabajo y lineamientos generales–presente resultados concretos a finales del 2020. Evidentemente, una organización más eficiente se encontrará en una mejor posición para desempeñar su rol supervisor, fiscalizador y promotor de la inversión de forma más proactiva y oportuna.

Este año coincide, a su vez, con el planteamiento e inicio de la ejecución del Plan Estratégico Institucional 2018-2022, el cual se rige bajo dos lineamientos: el empoderamiento del usuario y el fomento de la competencia. Entre las acciones realizadas durante el año bajo el primer lineamiento, el OSIPTEL ha promovido la aplicación de una encuesta a los usuarios sobre el nivel de satisfacción de los servicios del sector; además de ello, se ejecutaron medidas extraordinarias para agilizar el procedimiento de reclamos, entre otras actividades orientadas a mejorar la experiencia del servicio contratado de los usuarios. Por otra parte, con respecto al fomento de la competencia, tomando en cuenta el dinamismo del sector y el hecho de que el usuario no está preparado para afrontar los cambios consecutivos, el OSIPTEL ha promovido iniciativas normativas con el propósito de elevar la calidad del sector telecomunicaciones, así como también, mecanismos que orienten a la empresas a ser más eficientes. Se ha procedido, además, con un conjunto de evaluaciones con la finalidad de proporcionar a los usuarios información más completa para la toma de sus decisiones estratégicas, que motivan a las empresas a tener un rol más activo y desarrollar mejores propuestas.

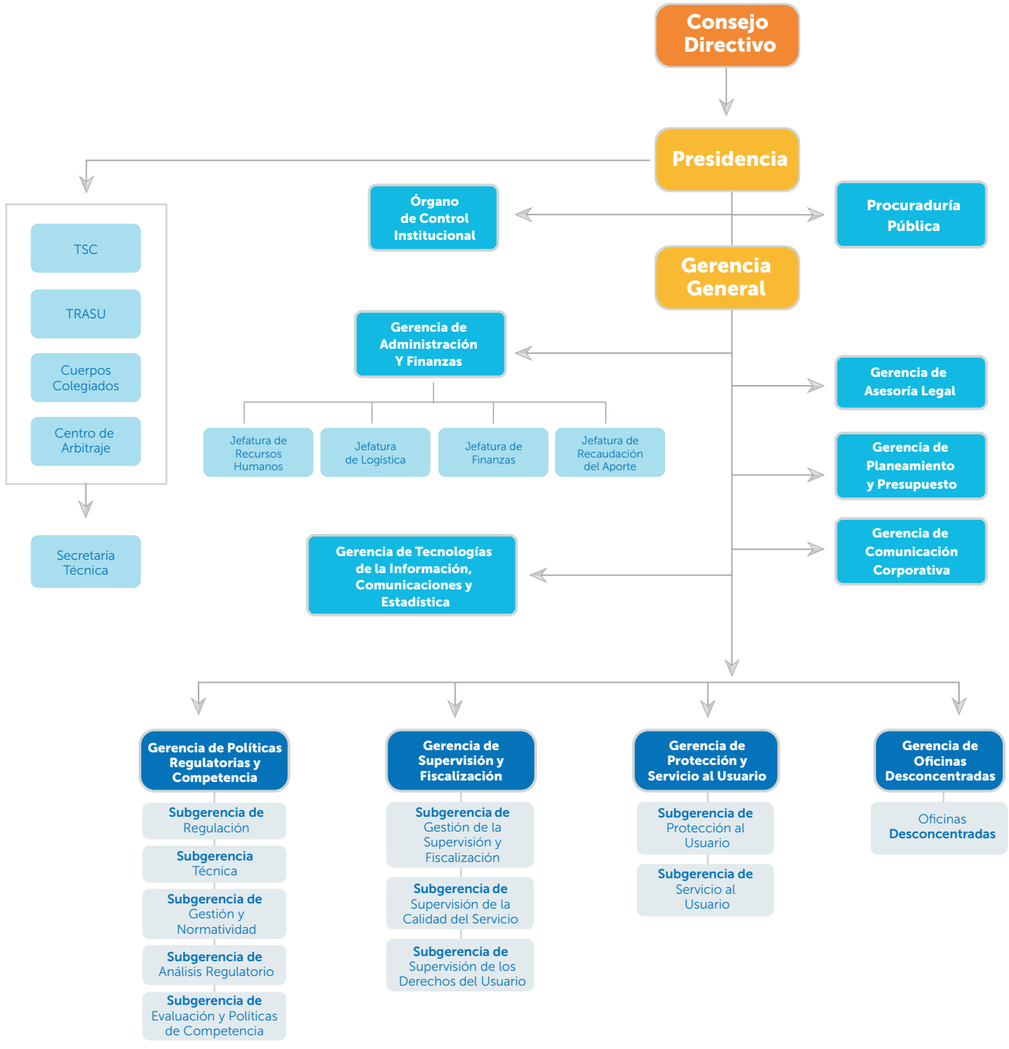
Durante el 2018, los valores de nuestra organización —excelencia, integridad e innovación— estuvieron presentes en cada una de nuestras acciones. En la búsqueda por alcanzar la excelencia, porque para nosotros no es un elemento abstracto, sino concreto y tangible, decidimos someternos a la rigurosa evaluación de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), a través del Performance Assessment Framework Economic Review (Pafer). Asimismo, creemos fielmente que la integridad es nuestro principal bastión contra la corrupción. Por ello, promovimos el Protocolo de Conflicto de Interés para así asegurar la imparcialidad de las acciones de nuestros colaboradores.

Esta es una memoria particular, comparada con aquellas publicadas en los últimos años. En esta edición decidimos plasmar los logros institucionales alcanzados y las principales iniciativas impulsadas durante este año. Esto se debe a que creemos que todas las áreas de la institución se complementan para alcanzar los logros que hoy exhibimos. Se trata de un esfuerzo conjunto.

Para nosotros este año ha sido uno de grandes reformas y aprendizajes. Hemos recorrido un largo camino, pero aún queda mucho por hacer. Sin embargo, el capital humano que nos acompaña está altamente capacitado para implementar los cambios que vienen por delante. Estamos seguros que juntos lograremos dirigirnos hacia la transformación digital.

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ

Estructura organizacional



Organización establecida mediante Decreto Supremo Nº 045-2017-PCM.

Consejo Directivo

Miembro del Consejo Directivo
Víctor Revilla Calvo

Miembro del Consejo Directivo
Jesús Otto Villanueva Napurí

Presidente del Consejo Directivo
Rafael Eduardo Muente Schwarz

Miembro del Consejo Directivo
Jesús Eduardo Guillén Marroquín

Miembro del Consejo Directivo
Manuel Cipriano Pirgo

Desde el 28 de diciembre del 2018 reemplazan a los consejeros Manuel Cipriano y Victor Revilla:

Miembro del Consejo Directivo
Arturo Vásquez Cordano

Miembro del Consejo Directivo
Carlos Barreda Tamayo

Comité de Gerentes

- **Rafael Muente Schwarz**
  Presidente del Consejo Directivo
- **Sergio Cifuentes Castañeda**
  Gerente General
- **Humberto Sheput Stucchi**
  Gerente de Protección y Servicio al Usuario
- **Lennin Quiso Córdova**
  Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia
- **Luis Pacheco Zevallos**
  Gerente de Supervisión y Fiscalización
- **Alberto Arequipeño Támara**
  Gerente de Asesoría Legal
- **Lenka Zajec Yelusic**
  Gerente de Comunicación Corporativa
- **David Villavicencio Fernández**
  Gerente de Planeamiento y Presupuesto
- **Rosario Dongo Cahuas**
  Gerente de Administración y Finanzas
- **Andrés Aguayo Bustamante**
  Gerente de Tecnologías de la Información, Comunicación y Estadísticas
- **Carmen Velarde Koechlin**
  Gerente de Oficinas Desconcentradas
- **Ana Rosa Martinelli Montoya**
  Secretaria Técnica de Órganos Colegiados
- **Kelly Minchán Antón**
  Procuraduría Pública
- **Neil Pezo Arévalo**
  Órgano de Control Institucional

Cuerpo de Gerentes

SERGIO
Cifuentes Castañeda
Gerente General

LENKA
Zajec Yelusic
Gerente de Comunicación Corporativa

ALBERTO
Arequipeño Támara
Gerente de Asesoría Legal

LUIS
Pacheco Zevallos
Gerente de Supervisión y Fiscalización

LENNIN
Quiso Córdova
Gerente de Políticas Regulatorías y Competencia

HUMBERTO
Sheput Stucchi
Gerente de Protección y Servicio al Usuario

DAVID
Villavicencio Fernández
Gerente de Planeamiento y Presupuesto

ROSARIO
Dongo Cahuas
Gerente de Administración y Finanzas

ANDRÉS
Aguayo Bustamante
Gerente de Tecnologías de la Información, Comunicación y Estadísticas

CARMEN
Velarde Koechlin
Gerente de Oficinas Desconcentradas

ANA ROSA
Martinelli Montoya
Secretaría Técnica de Órganos Colegiados

KELLY
Minchán Antón
Procuraduría Pública

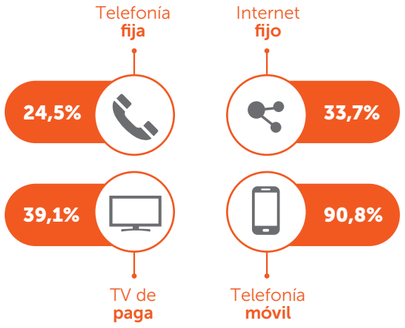
NEIL
Pezo Arévalo
Órgano de Control Institucional

SITUACIÓN DEL MERCADO DE LAS **TELECOMUNICACIONES**

El nivel de competencia en el sector de telecomunicaciones peruano es creciente, lo que se traduce en mejores ofertas para los consumidores actuales, así como un creciente interés de las operadoras por atender nuevos mercados y, de esa manera, mejorar sus resultados financieros.

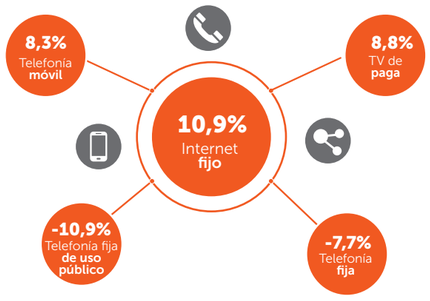
EL SECTOR DE LAS **TELECOMUNICACIONES**

HOGARES PERUANOS QUE **ACCEDEN A ALGÚN SERVICIO** DE TELECOMUNICACIONES AL **2018-III**



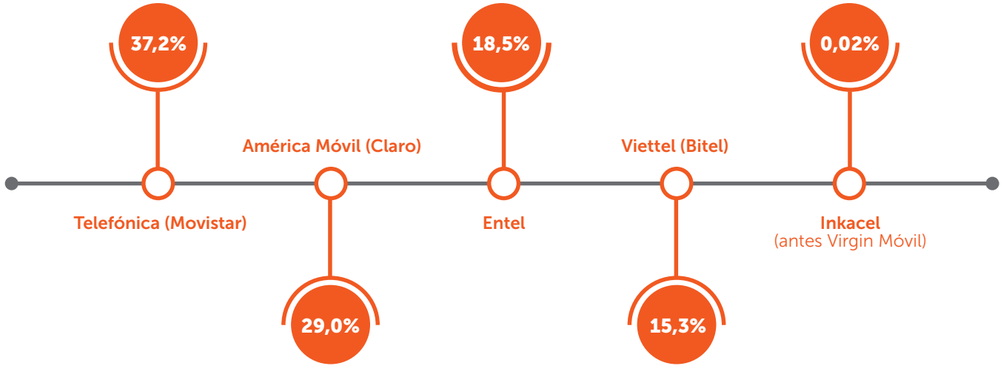
Fuente: Enaho-INEI

CRECIMIENTO DEL **MERCADO NACIONAL AL 2018**



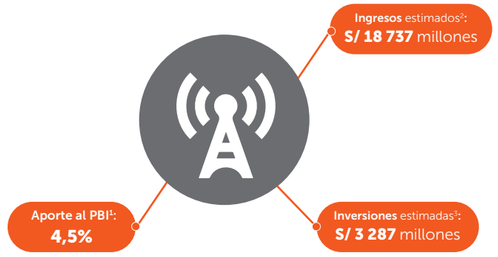
Fuente: Empresas operadoras

PARTICIPACIÓN EN EL **MERCADO NACIONAL DE TELEFONÍA MÓVIL** (% DE LÍNEAS)

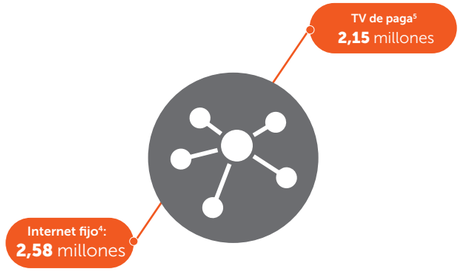


Fuente: Empresas operadoras

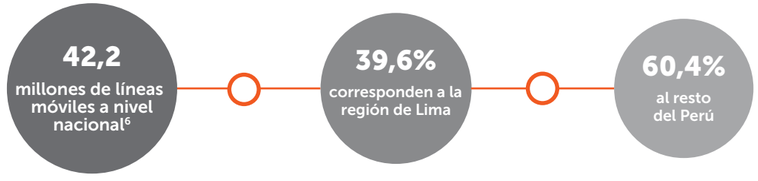
IMPACTO DEL SECTOR **TELECOMUNICACIONES** EN LA ECONOMÍA NACIONAL



CONEXIONES **A NIVEL NACIONAL**



EL ROL DEL **MERCADO FUERA DE LIMA**



Fuente: OSIPTEL

PRINCIPALES AJUSTES TARIFARIOS **Y REGULACIÓN DE CARGOS DE INTERCONEXIÓN**

1. **Ajuste de la tarifa tope del servicio fijo-móvil:** S/0,0011 por segundo, incluido el IGV, aplicable a las llamadas fijo-móvil originadas en la red de Telefónica del Perú S.A.A.[7]. Esto significó una reducción del 47%.

2. **Ajuste de la tarifa social móvil prepago de Telefónica del Perú S.A.A.:** S/0,05 por minuto tasado al segundo, incluido el IGV, aplicable para las llamadas móvil-móvil y móvil-fijo, dentro y fuera de la red de Telefónica del Perú S.A.A., para los beneficiarios de esa tarifa[8]. Esto representó una reducción del 64%.

3. Revisión de las tarifas tope del servicio de acceso a internet para instituciones públicas y del servicio de transporte, correspondiente a los proyectos regionales de la Red Dorsal de Fibra Óptica[9]. Esto significó ampliar la gama de velocidades del servicio de acceso a internet para 2, 4, 8, 12, 20 y 40 Mbps.

4. Reducciones en los cargos de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes móviles respecto a enero del 2018.
   - ✓ **54% Urbano**
   - ✓ **92% Rural**

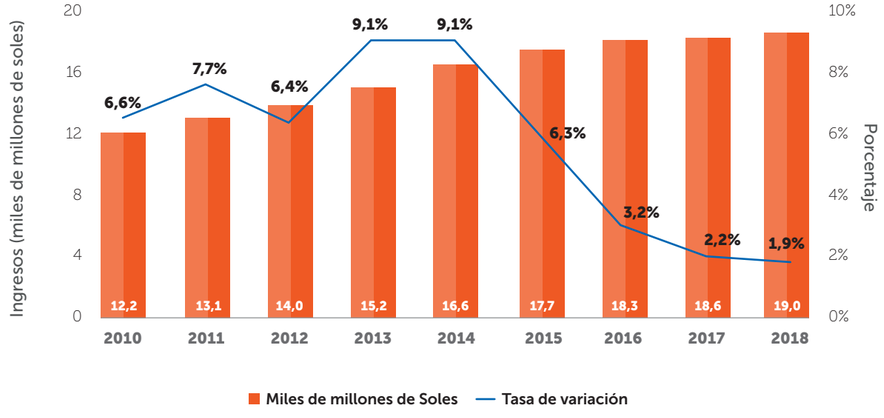
[1] INEI
[2] Cifra obtenida de la plataforma Punku: OSIPTEL
[3] Cifra obtenida de la plataforma Punku: OSIPTEL
[4] La cifra comprende el total de conexiones de internet fijo a nivel nacional, que puede transmitirse a través de distintas tecnologías como: xDSL, Docsis, FTTx, WiMAX, LTE, VSAT, entre otras.
[5] La cifra total de conexiones de TV de paga considera una estimación para el número de conexiones correspondientes a las empresas CATV Systems E.I.R.L. y 'RESTO DE OPERADORES'.
[6] La cifra corresponde al número de total de chip activado (independientemente del estado del equipo).
[7] Aprobado mediante la resolución de Consejo Directivo N° 065-2018-CD/OSIPTEL.
[8] Aprobado mediante la resolución de Consejo Directivo N° 066-2018-CD/OSIPTEL.
[9] Aprobados mediante las resoluciones N° 147-2018-CD/OSIPTEL y 148-2018-CD/OSIPTEL.

EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Con los ingresos de Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. (Bitel) al mercado peruano en el 2014, la competencia del sector telecomunicaciones se incrementó considerablemente. El interés de las operadoras por captar el mayor número de clientes motivó el uso de diversas estrategias, entre ellas la reducción de tarifas y los beneficios promocionales adicionales —sobre todo en el ámbito de la telefonía móvil—. Esta situación resultaba favorable para los usuarios pero lo cierto es que también mermó financieramente a las empresas, produciéndose una desaceleración en el crecimiento del mercado de las telecomunicaciones **(ver gráfico 1).** Ante este panorama, las empresas operadoras se han visto en la necesidad de desarrollar otros mercados, principalmente el de provincias, y buscar nuevos atributos que le permitan diferenciarse más, como es el caso del acceso ilimitado a las aplicaciones más valoradas por los usuarios.

Gracias a esta estrategia, durante el 2018, el producto bruto interno (PBI) del sector telecomunicaciones y otros servicios de información presentó un crecimiento del 5,5% con respecto al 2017. Además, generó ingresos e inversiones por S/18 737 millones y S/3 287 millones (cifras nominales), respectivamente. Esto le ha permitido el sector mantuvo una participación del 4,5% en el PBI.

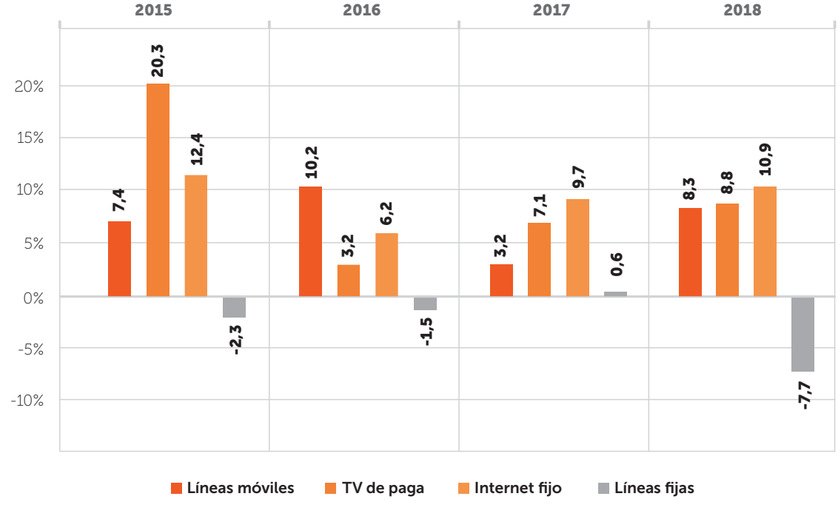
Gráfico 01: Ingresos operativos del sector y tasa de variación



Fuente: Empresas operadoras

En términos de líneas/conexiones, el sector telecomunicaciones mantuvo en la mayoría de sus segmentos la tendencia positiva de los últimos años **(ver gráfico 2).** Así, entre el 2015 y el 2018, las conexiones del servicio móvil se incrementaron, en promedio, en 7,3%; las de televisión de paga, en 9,9%; y las de internet fijo, en 9,8%. En contraste, las conexiones de líneas fijas intensificaron su caída en 7,7% con respecto al 2017. Este mayor descenso se explica por la caída sistemática de la demanda por el servicio de telefonía fija de uso público.

Gráfico 02: Crecimiento anual de líneas/conexiones de los servicios públicos de telecomunicaciones

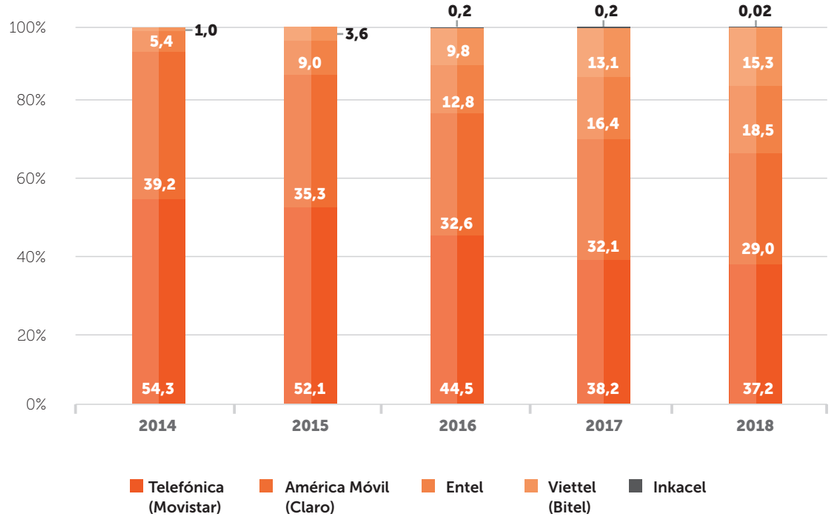


Fuente: Empresas operadoras

TELEFONÍA MÓVIL

El mercado de telefonía móvil mantuvo el dinamismo que presentó a raíz del ingreso de Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. (Bitel). Durante el 2018, esas empresas han ganado 2,1 puntos porcentuales de participación de mercado en el caso de Entel Perú S.A. y 2,2, en el caso de Viettel Perú S.A.C. (Bitel). Si bien durante los últimos años la empresa que había cedido mayor participación fue Telefónica del Perú S.A.A. (Movistar), en el 2018 fue América Móvil Perú S.A. (Claro) la empresa que presentó la mayor pérdida de participación (3,1 puntos porcentuales), seguida de Telefónica del Perú S.A.A., con una pérdida cercana a 1 punto porcentual **(ver gráfico 3).** Por último, la participación conjunta tanto de Entel Perú S.A. como de Viettel Perú S.A.C. alcanzó el 33,8%.

Gráfico 03: Participación de mercado de la telefonía móvil



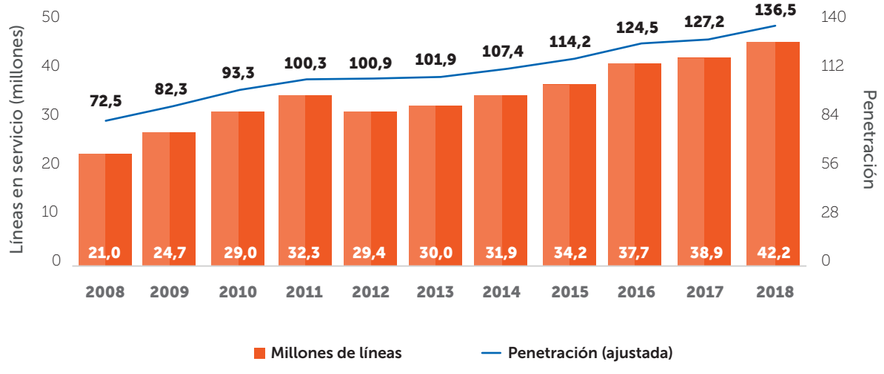
Fuente: Empresas operadoras

A consecuencia de la mayor competencia en el mercado se ha duplicado el número de líneas en servicio y la penetración[10] a nivel nacional. Así, en el 2018 se contrataron 136,5 líneas por cada 100 habitantes **(ver gráfico 4)**, cifra que a nivel nacional se traduce en 42,2 millones de líneas, de las cuales 39,6% corresponde a Lima y 60,4% al resto del país. En contraste con el año anterior, el incremento de las líneas fue de 8,3%.

En el 2018, la proporción entre las modalidades pospago y control (31%) y prepago (69%) se mantuvo sin variaciones significativas. Al respecto, es importante destacar que en ambos rubros Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. (Bitel) presentaron incrementos en sus líneas con respecto al 2017.

Por otro lado, si bien Movistar obtuvo bajas netas, la empresa ha mostrado una ligera recuperación en su planta móvil, la cual se explicaría por un mayor número de reconexiones de sus líneas ya existentes. En contraste con las operadoras anteriores, Claro sufrió una disminución en su stock de líneas en el último trimestre del 2018, consistente con una baja neta de 2,5 millones de líneas.

Gráfico 04: Líneas móviles en servicio ajustadas y penetración a nivel nacional



Fuente: Empresas operadoras

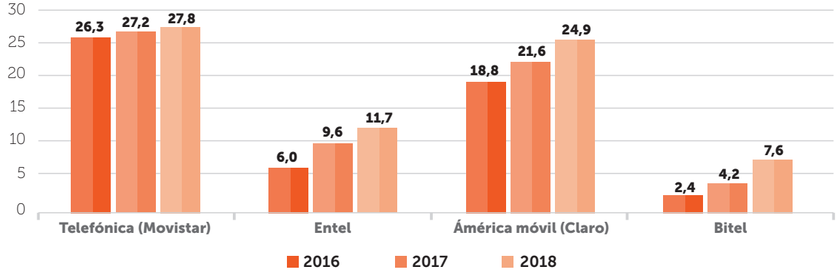
[10] Medido como número de líneas por cada 100 habitantes.

Las variaciones de la participación de las empresas responden, en la mayoría de los casos, a la captación de nuevos usuarios. Durante el cuarto trimestre del 2018, Entel Perú S.A. incrementó sus líneas móviles, en 370 mil altas netas[11] positivas, de igual modo Bitel logró 1,4 millones de altas netas positivas de líneas.

Por otro lado, si bien Movistar obtuvo bajas negativas mostró una ligera recuperación en su planta móvil, la cual se explicaría por un mayor número de reconexiones de líneas (ya existentes). En el mismo periodo Claro sufrió una disminución de 2,5 millones de líneas.

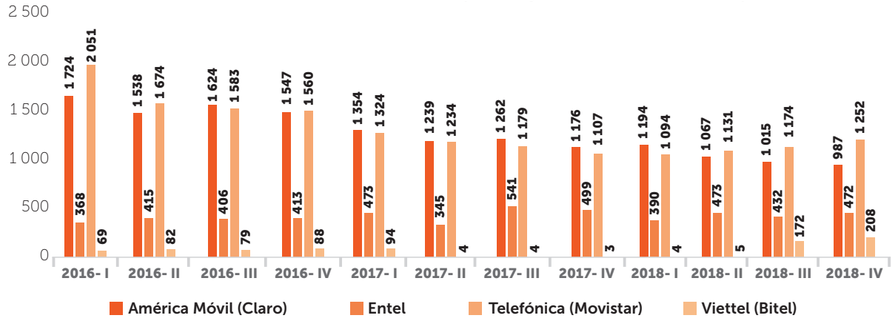
Durante el 2018, el tráfico de voz móvil siguió creciendo **(ver gráfico 5)**, superando los 71 000 millones de minutos. Todas las empresas incrementaron su tráfico de voz móvil, siendo la variación más relevante la de Viettel Perú S.A.C. (Bitel), con 81,4% de incremento (equivalente a 3 390 millones de minutos más). Por su parte, el tráfico de mensajes de texto[12] mantuvo su tendencia negativa; sin embargo, tanto Telefónica del Perú S.A.A. (Movistar) como Viettel Perú S.A.C. (Bitel) incrementaron sus tráficos **(ver gráfico 6)**. Este último operador generó cerca de 208 millones de mensajes (SMS y MMS) en el cuarto trimestre, la mayor cifra registrada en los últimos dos años.

Gráfico 05: Evolución del tráfico móvil-móvil (miles de millones de minutos)



Fuente: Empresas operadoras

Gráfico 06: Evolución del tráfico de mensajes SMS y MMS (millones de mensajes)



Fuente: Empresas operadoras

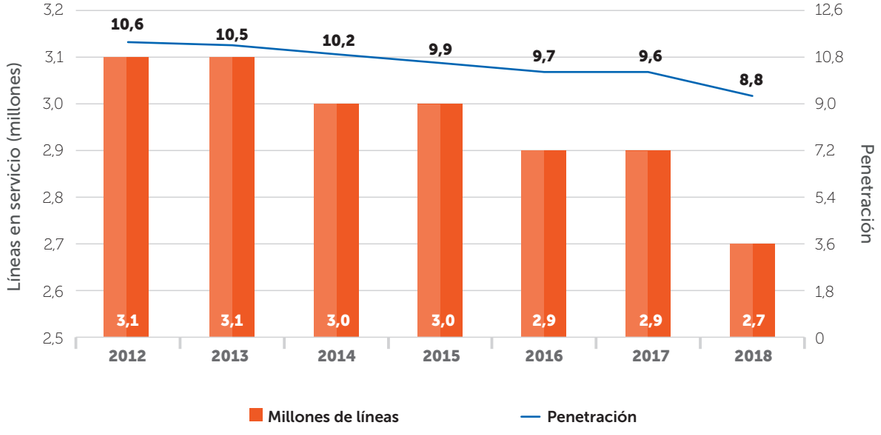
Finalmente, también se evidencia mayor competencia en la telefonía móvil, producto de una mayor sustitución entre ambos servicios. Así, mientras el tráfico cursado desde las redes de telefonía fija (local a fijo, LDN y fijo-móvil) tiene una tendencia decreciente –tal como se aprecia en el gráfico N° 8 , el tráfico originado en redes móviles continúa creciendo **(ver gráfico N° 5).**

[11] Se considera por altas netas a la diferencia entre altas y bajas registradas por las empresas operadoras en cada trimestre.
[12] No incluye mensajes de redes sociales.

TELEFONÍA FIJA

En relación con la telefonía fija, se aprecia en el **gráfico 7** que entre el 2012 y el 2018 la cantidad de líneas en servicio se redujo en casi 12,2%, cerca de 376,000 líneas, que se refleja en el indicador de penetración de este servicio, el cual pasó de 10,60 a 8,77 líneas por cada 100 habitantes. Cabe destacar que en el 2018 se experimentó la mayor caída de líneas fijas en servicio: cerca de 7,73%, es decir más de 200 000.

Gráfico 07: Líneas en servicio y penetración de telefonía fija a nivel nacional*



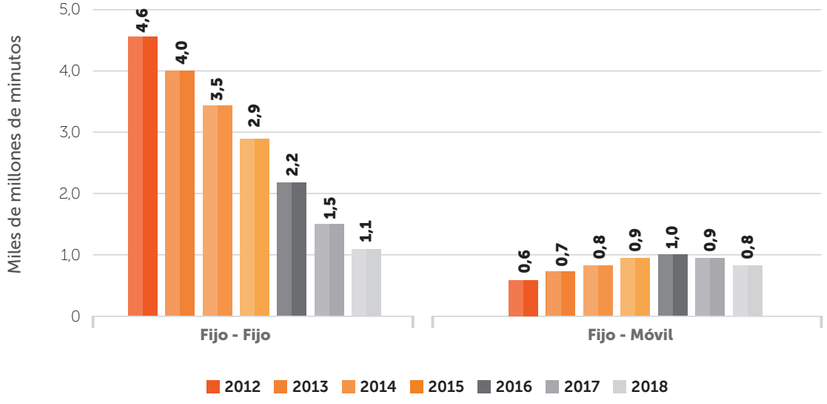
Fuente: Empresas operadoras

Nota:
(*) Las líneas de telefonía fija comprenden la totalidad de líneas fijas en la modalidad de abonados a nivel nacional.

En lo referente al tráfico local de los servicios prestados a través de redes de acceso fijas, se aprecia que se mantiene la tendencia decreciente observada en los últimos años **(ver gráfico 8)**. Así, entre el 2017 y el 2018, el tráfico fijo a fijo local pasó de 1 505 millones de minutos a 1 118 millones de minutos. En el caso del tráfico fijo a móvil, si bien hasta el 2016 tuvo una tendencia creciente, desde el 2017 se ha venido reduciendo.

Esta caída en la dinámica de las líneas en servicio y el tráfico originado en las redes de acceso fijas, reflejarían el resultado del reemplazo cada vez más frecuente que realizan los usuarios de la telefonía fija por la telefonía móvil, abriendo paso a una mayor intensidad en el fenómeno de la sustitución fijo-móvil, e introduciendo mayores elementos de competencia en el mercado del servicio de telefonía fija.

Gráfico 08: Tráfico originado en las redes de telefonía fija

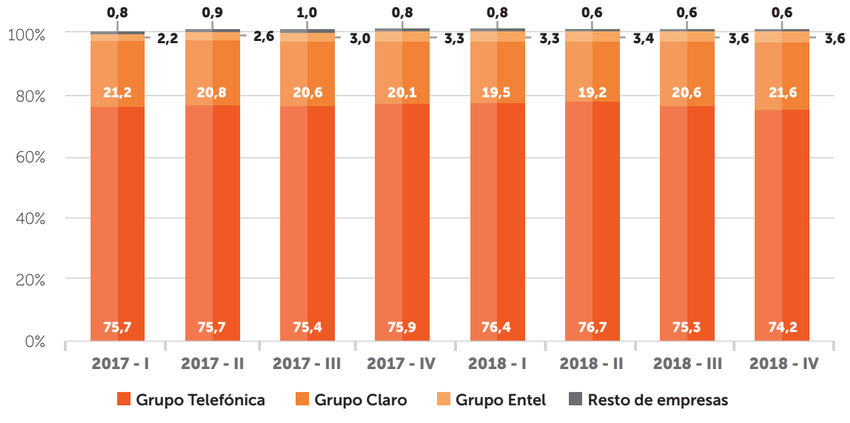


Fuente: Empresas operadoras

En cuanto a la estructura del mercado se observa que al cuarto trimestre del 2018 el Grupo Telefónica[13] sigue siendo el principal proveedor del servicio de telefonía fija, dado que mantiene una cuota de mercado de 74,2%, seguido por los grupos Claro[14] y Entel[15], que tienen 21,6% y 3,6%, respectivamente **(ver gráfico 9)**.

[13] Este grupo lo componen las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Multimedia. No obstante, desde febrero del 2018, ambas empresas se han fusionado.
[14] Este grupo lo componen las empresas América Móvil y Olo.
[15] Este grupo lo componen las empresas Entel y Americatel.

Gráfico 09: Participación de mercado de servicio de telefonía fija

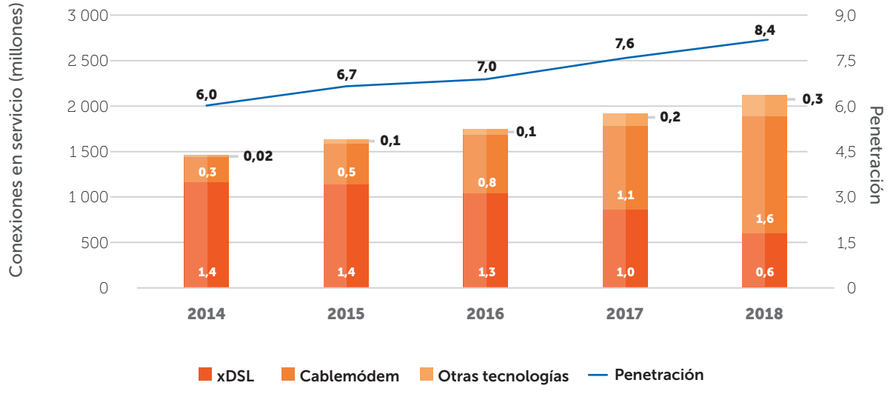


Fuente: Empresas operadoras

BANDA ANCHA FIJA (INTERNET)

El internet fijo es uno de los servicios que resulta difícil de reemplazar y, por el contrario, se vuelve cada vez más atractivo debido a que su carácter 'ilimitado' permite desarrollar trabajos desde la casa, hábito que se intensifica cada vez más. En el 2018, la penetración se incrementó a 8,4, lo que significó más de 2,6 millones de conexiones a nivel nacional **(ver gráfico 10)**. En este periodo también se evidenció de forma más tangible la sustitución de la tecnología xDSL por la del Cablemódem, que ganó 15 puntos porcentuales y se consolidó como líder con el 62,9% de participación.

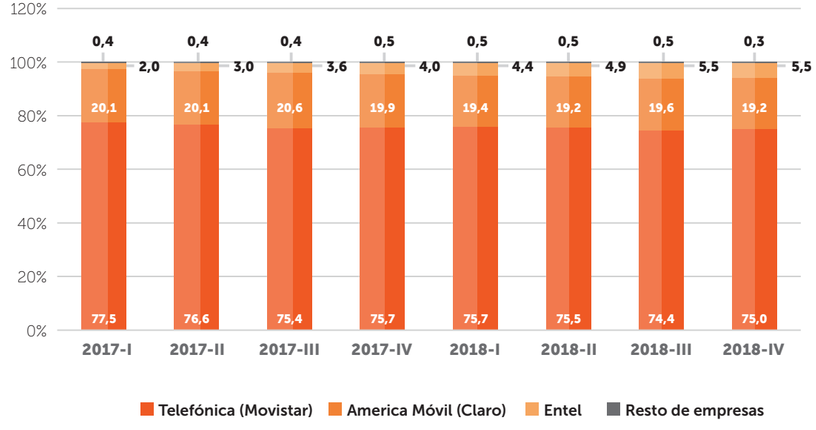
Gráfico 10: Conexiones en servicio y penetración de internet fijo a nivel nacional



Fuente: Empresas operadoras

En cuanto a las empresas, Telefónica del Perú S.A.A. (Movistar) sigue liderando el mercado de internet fijo con 75,0% del mercado **(ver gráfico 11)**. Sin embargo, ante el ingreso de Entel Perú S.A., es, en promedio, la operadora que más puntos porcentuales ha cedido —2,4 puntos porcentuales menos en comparación con su participación a principios del 2017—. También América Móvil Perú S.A. (Claro) ha visto reducida su participación en 0,9 puntos porcentuales (terminó el año con 19,2%), mientras que Entel Perú S.A. es a la que mejor le fue en el 2018, pues su participación creció de 2,0%, a principios del 2017, a 5,5%. En general existe una clara tendencia a que en los próximos años el mercado sea más competitivo, lo que redundará positivamente en los usuarios.

Gráfico 11: Participación de mercado de internet fijo

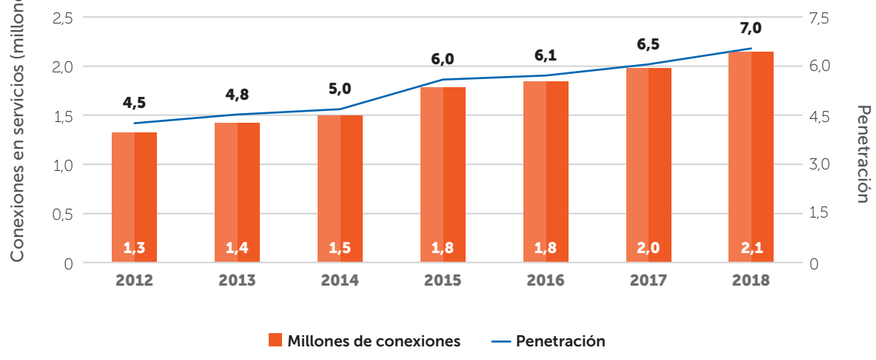


Fuente: Empresas operadoras

TELEVISIÓN DE PAGA

La demanda de televisión de paga (por cable y satelital) mantiene su tendencia positiva. Hace seis años, la penetración era de 4,5, mientras que al cierre del 2018 esa cifra se elevó a 7,0. Con ello las conexiones a nivel nacional se incrementaron a 2,2 millones. Lo anterior puede visualizarse en el **gráfico 12**.

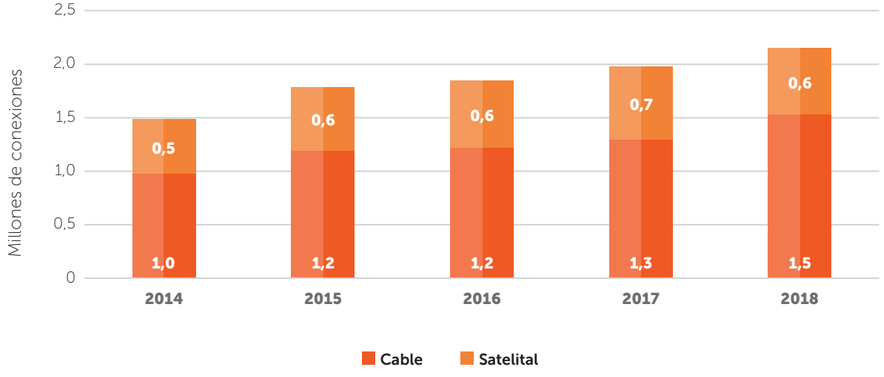
Gráfico 12: Conexiones en servicio y penetración de TV de paga a nivel nacional



Fuente: Empresas operadoras

En cuanto al tipo de tecnología utilizada, la preferencia por el uso del cable es creciente, mientras que el empleo de tecnología satelital se ha reducido para cerrar en 615 765 conexiones **(ver gráfico 13).**

Gráfico 13: Evolución de conexiones de TV de paga por tecnología



Fuente: Empresas operadoras

Con respecto a la participación del mercado, Telefónica del Perú S.A.A. (Movistar) se mantiene en el primer lugar **(ver gráfico 14)**; sin embargo, ha disminuido su participación en 1,5 puntos porcentuales en el 2018. La empresa que más ha cedido participación de mercado es América Móvil Perú S.A. (Claro), pues ha cedido 1,9 puntos porcentuales con respecto al año anterior y tiene una participación actual del 8,4%. DirectTV, por su parte, ha aumentado su participación en 1,9 puntos porcentuales. De similar magnitud, el resto de las empresas han logrado incrementar su participación en 1,5 puntos porcentuales.

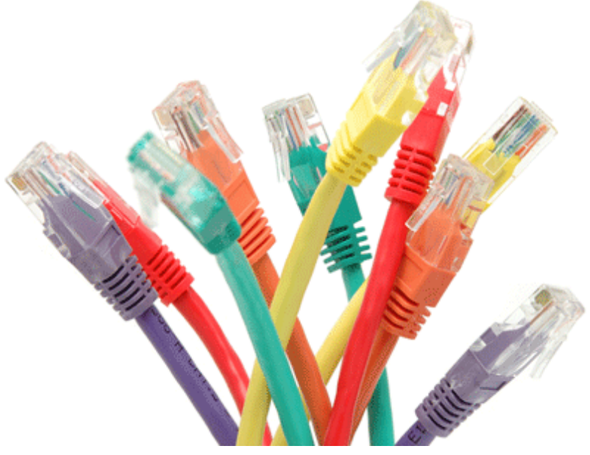
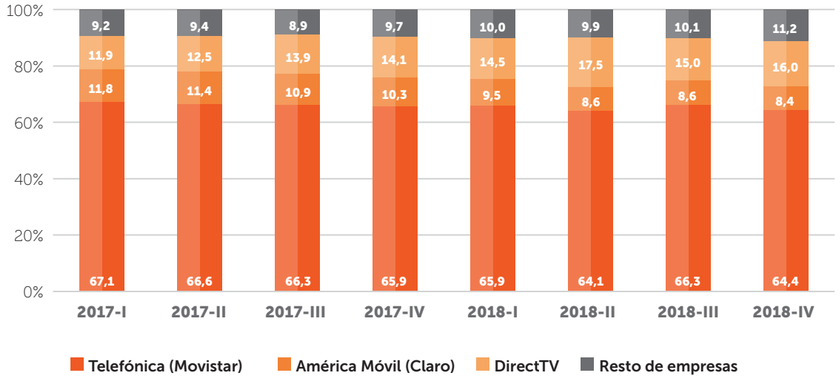


Gráfico 14: Participación de mercado de TV de paga



Fuente: Empresas operadoras

IMPULSANDO EL DESARROLLO DEL MERCADO DE LAS **TELECOMUNICACIONES**

La promoción de la competencia y el empoderamiento de los usuarios para que tomen decisiones mejor informados, son los lineamientos que rigen el nuevo Plan Estratégico Institucional del OSIPTEL, el cual regirá del 2018 al 2022.

UN AÑO DE GRANDES TRANSFORMACIONES

Cada cinco años, el OSIPTEL renueva su Plan Estratégico Institucional (PEI), documento en el cual se plasman los lineamientos según los cuales se regirá la institución en ese lapso. El proceso de elaboración de este año duró cerca de seis meses y se caracterizó por ser altamente participativo. En ese sentido, en la elaboración del documento se empleó, como insumo, la información obtenida de encuestas y entrevistas, así como de talleres.

Dado que el OSIPTEL está comprometido en lograr que se brinden servicios de telecomunicaciones asequibles y de calidad para los usuarios, estableció en su PEI 2018-2022 que la política que guiará sus esfuerzos se basará en dos elementos fundamentales: promoción de la competencia y empoderamiento del usuario.

Orientados hacia esos lineamientos se han establecido siete objetivos estratégicos:

- **I.** Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.
- **II.** Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones establecidos en relación con lo ofrecido por las empresas operadoras.
- **III.** Promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.
- **IV.** Empoderar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
- **V.** Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia.
- **VI.** Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional.
- **VII.** Implementar la gestión de riesgo de desastres.

Estos, a su vez, se encuentran enmarcados dentro de los valores que rigen al OSIPTEL: integridad, excelencia e innovación, los que se encuentran inmersos en los logros que presentamos este año.

Cumplimiento de metas institucionales 2018
Al cierre del 2018, el cumplimiento promedio de las metas del PEI ascendió al 92%. Al respecto, de las 221 metas programadas, de las cuales se cumplieron 86% de estas.

92% DE LAS METAS PLANTEADAS EN EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL SE CUMPLIERON AL 100%.

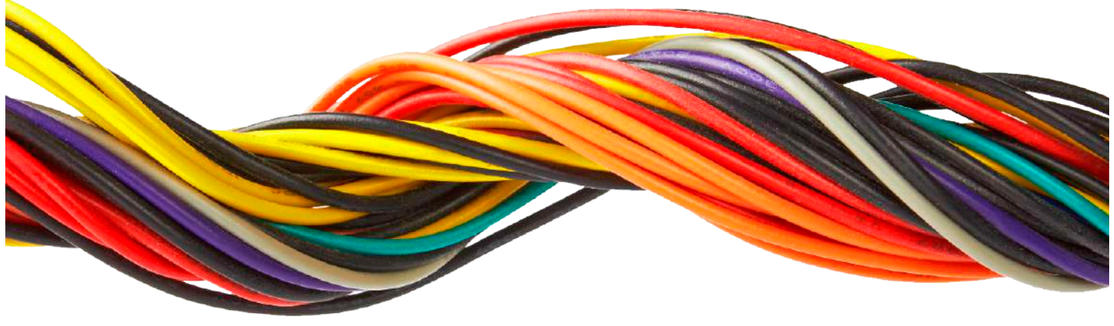
Por otra parte, el grado de ejecución del Plan Operativo Institucional (POI) –elaborado bajo un enfoque de resultados– fue del 94%. Las unidades orgánicas programaron 553 metas para el 2018, de las cuales se alcanzaron un 87%.

Como parte del enfoque de gestión por resultados, el OSIPTEL es el responsable, desde el 2016, de ejecutar el programa presupuestal 0124 (PP) Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones. En el 2018, los resultados con respecto al nivel de cumplimiento fueron positivos, en tanto se obtuvo una cifra superior al 90%. Lo anterior es consecuencia del grado de ejecución de cada uno de los tres productos: "Localidades supervisadas de acuerdo con los estándares técnicos del servicio" (100%), "Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario" (98%) y "Usuarios protegidos en sus derechos" (90%).

Respecto al primero de los productos, este estaba relacionado con la supervisión de los indicadores de telecomunicaciones. Por otra parte, el segundo guarda relación con la aprobación de medidas regulatorias, ejecución de supervisiones tarifarias y de interconexión (así como las relacionadas a regulación de cargos de interconexión y tarifas mayoristas), y con la resolución de investigaciones preliminares y solución de controversias. Por último, el tercero hace referencia a la solución de quejas, apelaciones y reclamos (cuestiones de orientación, revisión de procesos, supervisión, entre otros); a las sanciones por incumplimiento de resoluciones, asistencia a asociaciones y consejo de usuarios; y al marco normativo de protección al usuario.

Sistema de vigilancia e inteligencia competitiva
El OSIPTEL ha identificado como una necesidad prioritaria la implementación de un sistema de vigilancia e inteligencia competitiva (VIC), dada la importancia de obtener información sistematizada, confiable, y de calidad para monitorear y analizar el comportamiento del mercado de telecomunicaciones y las nuevas tendencias, base sobre la cual se toman decisiones regulatorias y se diseñan acciones para procurar que los ciudadanos del país cuenten con servicios de telecomunicación asequibles y de calidad.

En relación con lo señalado, la Alta Dirección aprobó el Proceso de Vigilancia e Inteligencia Competitiva del OSIPTEL, así como el Plan de Implementación del Sistema, cuyo objetivo es consolidar el sistema mediante



la implementación de herramientas que mejoren la búsqueda y el procesamiento de datos.

Dando inicio al Proceso de Vigilancia e Inteligencia Competitiva en el OSIPTEL, los equipos técnicos sustentaron ante el comité multidisciplinario el Plan Anual de Necesidades de Vigilancia para el 2019, el que generará informes de análisis sobre la data procesada y analizada de acuerdo con el siguiente esquema:

Necesidades de VIC en competencia:

- Productos de análisis sobre indicadores de portabilidad y estadísticas sectoriales.
- Indicadores, tendencias de la demanda, oferta de planes, tarifarios y cambios tecnológicos en el mercado de telecomunicaciones.
- Desempeño de los mercados minoristas, espectros radioeléctricos y problemas de competencia.
- Estudio y análisis sobre competencia e impacto en la política sectorial, desempeño financiero de las empresas operadoras y análisis de la demanda de servicios.

Necesidades de VIC en calidad de servicio:

- Planes de expansión, evolución de los indicadores de calidad y evolución de cobertura móvil y estaciones base.
- Estudios y análisis sobre interrupciones, calidad en la prestación de internet y desempeño del servicio de TV de paga.
- Reporte referido a *benchmark* de indicadores de calidad del servicio de acceso a internet como parte de una de las mismas necesidades de VIC planteadas.

Necesidades de VIC en usuarios:

- Cumplimiento por parte de las empresas operadoras sobre la elevación de apelaciones y quejas.
- Cumplimiento de bloqueo y desbloqueo de equipos terminales.
- Tiempo de atención al usuario por parte de las empresas operadoras.
- Reclamos de los usuarios sobre desconocimiento de contratación de servicios.

Hacia la transformación digital

El sector telecomunicaciones es uno de los más dinámicos, en especial, en términos tecnológicos. La velocidad de su desarrollo ha permitido que se generen nuevos servicios y mejoras sustantivas en sus características, así como ganancias de eficiencias en su prestación. Los cambios que se producen –reflejados en servicios de mayor velocidad, cobertura, calidad de imagen, entre otros– son beneficiosos para los usuarios.

Sin embargo, el grado de satisfacción sobre el servicio tiende a disminuir si no se cuenta con información completa, ya que no permite elegir un servicio que, efectivamente, satisfaga las necesidades de los clientes. Así, la presencia del OSIPTEL es indispensable para garantizar una adecuada prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones por parte de las empresas operadoras. No obstante, la misma intervención del regulador se encuentra limitada si la gestión de sus procesos no se desarrolla a la misma velocidad que la del mercado.

Pensando en el usuario, como lo ha hecho siempre, el OSIPTEL emprendió diversas medidas orientadas a alcanzar una gestión más eficiente, como dar sus primeros pasos hacia la transformación digital. En ese sentido, en el marco de la trasformación digital, el OSIPTEL durante el 2018 decidió llevar a cabo un levantamiento integral de los procesos de la institución, incluyendo los procesos que estaban certificados en el sistema de gestión de la calidad, así como procesos diversos que se siguen en el OSIPTEL. Luego de ello, estos procesos fueron clasificados por temas y analizados a fin de priorizar los de mayor impacto al interior y entre los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

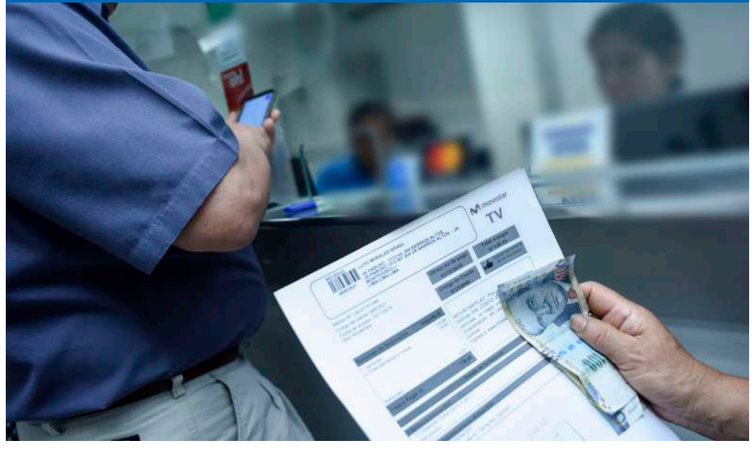
La meta es rediseñar estos procesos y automatizarlos de tal manera que estén totalmente o casi totalmente digitalizados, contribuyendo con la eficiencia en la gestión interna del OSIPTEL, así como mejorando nuestros servicios de cara al ciudadano. Cabe señalar que los procesos priorizados han sido los de solución de reclamos de usuarios, supervisión, fiscalización y tramite documentario.

Se tiene previsto en el 2019 proceder con la conformación de equipos para analizar estos procesos, levantarlos a detalle y rediseñarlos, en un trabajo conjunto entre funcionarios del OSIPTEL y expertos en la materia.

> **LA META ES REDISEÑAR** ESTOS PROCESOS Y AUTOMATIZARLOS DE TAL MANERA QUE ESTÉN TOTALMENTE DIGITALIZADOS.

PROMOCIÓN DE COMPETENCIA EN EL MERCADO

A lo largo de los últimos años, el mercado de las telecomunicaciones se ha tornado cada vez más competitivo. En respuesta, las empresas operadoras podrían incurrir en prácticas exclusorias o desleales frente a sus competidores. Ante este panorama, el OSIPTEL monitorea y analiza el mercado, para luego tomar decisiones regulatorias que promuevan una mayor competencia.



NORMA DEL MERCADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA

En los últimos años, la expansión de las conexiones digitales de la televisión de paga (TV de paga) masificó el uso de decodificadores como elementos indispensables para poder disfrutar del servicio. Sin embargo, a raíz de ello se generó un desorden con respecto a las modalidades de adquisición de los decodificadores. En efecto, prácticas comerciales de venta y alquiler de las operadoras afectaron la naturaleza del servicio prestado, lo que generó confusión entre los usuarios. Del mismo modo, las empresas optaron por financiamientos sin plazos máximos. Ambos elementos terminaron afectando tanto la dinámica competitiva del mercado como la economía del usuario. En aras de defender los derechos de los usuarios y preservar las condiciones adecuadas del mercado, el OSIPTEL aprobó la Resolución de Consejo Directivo N° 0064-2018-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano del 13 de marzo del 2018, en el cual se estipulan las "Normas para la prestación del servicio de televisión de paga".

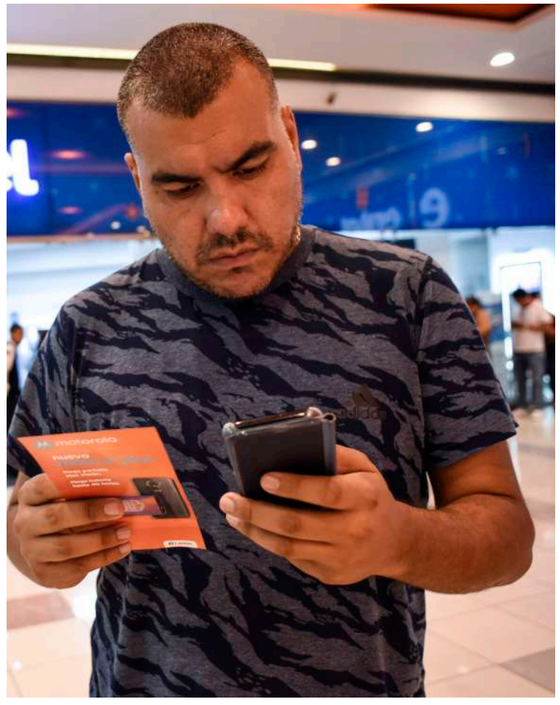
La norma establece reglas que garanticen el acceso al servicio de TV de paga sin que el consumidor tenga que realizar pagos extras fuera de la estructura tarifaria del servicio contratado. Asimismo, crea un conjunto de reglas para ordenar los componentes de pago, de forma que se reduzca la heterogeneidad de la estructura tarifaria existente y se facilite así la comparación de tarifas entre proveedores. Por último, establece reglas de reducción de los costos de cambio existentes en el mercado de TV de paga, que frenan la intensidad competitiva.

LA NORMA PERMITE QUE EL CONSUMIDOR NO REALICE PAGOS EXTRAS FUERA DE LA ESTRUCTURA TARIFARIA DEL SERVICIO CONTRATADO.

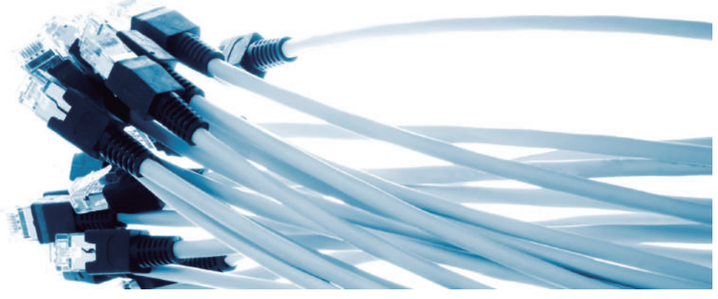
COMPARTICIÓN Y ACCESO EN EL SERVICIO MÓVIL

Si bien, en el nivel agregado, se observa una competencia clara y efectiva en el mercado móvil, lo cierto es que únicamente el 9% de los centros poblados cuenta con este nivel de competencia efectiva, puesto que en los demás centros poblados el número de competidores se reduce, y se llega al extremo de que más del 50% de los centros poblados con cobertura únicamente cuenta con la presencia de un operador y, por tanto, el usuario no tiene la opción de elegir. En la misma línea, si bien la cobertura de tecnologías superiores (4G) sigue incrementándose, lo cierto es que aún existe una proporción considerable de la población que accede únicamente a menores tecnologías (2G).

En ese contexto, el OSIPTEL, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 256-2018-CD/OSIPTEL, ha sometido a consulta pública el proyecto Mecanismos Supervisados de Compartición y Acceso en la Industria de Servicios Móviles, el cual presenta al público cinco propuestas de cooperación entre los operadores: (i) roaming nacional, (ii) uso compartido de elementos de infraestructura pasiva, (iii) uso compartido de elementos de infraestructura activa sin espectro, (iv) uso compartido de elementos de infraestructura activa con espectro y (v) alquiler de espectro.



Se recibieron comentarios por parte de tres de los cuatro operadores, así como por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, los cuales serán evaluados por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia.



CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LAS TELECOMUNICACIONES

El empoderamiento del usuario se logra cuando se le provee de información necesaria y relevante para que pueda tomar mejores decisiones de consumo. En la búsqueda del empoderamiento del cliente, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, en el 2018, ejecutó mediciones de la calidad de la telefonía móvil, internet y telefonía fija.

Calidad de la telefonía móvil

Luego de efectuar la medición empleando el Índice de Calidad de Telefonía Móvil se obtuvo un valor de 0,97, cifra superior al rango mínimo estipulado por el regulador (0,80). Cabe destacar que el índice es un resultado ponderado (empresas y cantidad de usuarios) de otros indicadores de calidad: Tasa de Intentos No Establecidos (TINE), Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), Calidad de Voz (CV), Calidad de Cobertura del Servicio (CCS) y Tiempo de Entrega de los Mensajes de Texto (TEMT), los que están en función de la Disponibilidad del Servicio (DS).

En la evaluación se presentaron casos de incumplimiento de los valores objetivos (en los campos CV, CCS, TEMT). Ante tales situaciones, el OSIPTEL, a través de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, solicitó de conformidad con la norma vigente desde 2014 los correspondientes Compromisos de Mejora (CM) para los indicadores respectivos (CCS y CV), según corresponda. Los resultados de la supervisión fueron publicados en la página web institucional.

Es importante señalar que, en promedio, en el 2018, se ha evidenciado que la efectividad de los Compromisos de Mejora solicitados es del 66%, para lo que se ha considerado la mejora en el desempeño en los indicadores analizados (CCS y CV), los cuales, a su vez, influyen en la ponderación del índice de calidad. De manera que, resulta importante elevar

la efectividad de los Compromisos de Mejora a fin de superar sustantivamente el porcentaje actual (66%), considerando que se trata de un proceso excepcional. Cabe indicar que en los centros poblados donde se ha verificado el cumplimiento del CM se ha conseguido alcanzar o superar el valor objetivo (VO) establecido para el indicador de calidad medido **(ver tabla 1).**

Tabla 01: Compromisos de Mejora-Resultados

	2018-1	2018-2	Total 2018	2G	3G
(1) Compromisos de Mejora (CM)	183	210	393	335	58
(2) Mejoraron su desempeño respecto al VO establecido	99	126	225	190	35
(3) No Mejoraron su desempeño respecto al VO establecido	46	70	116	99	17
(4) No Medidos	38	14	52	46	6
Indicador = (2)/(1)	**68,3%**	**64,3%**	**66.0%**	**65,7%**	**67,3%**

Fuente: OSIPTEL

1,7 MILLONES DE HABITANTES
SE BENEFICIARON CON LA MEJORA EN EL DESEMPEÑO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD MÓVIL.

Durante el primer semestre del 2018, la población beneficiada por la mejora del de las empresas operadoras, luego de aplicar los Compromisos de Mejora, alcanzó los 951 678 habitantes, mientras que en la segunda mitad del año fue de 815 228. En suma, más de 1,7 millones. El impacto mayor fue Lima (747 503), seguida de Arequipa (253 290) y La Libertad (238 921). Por el contrario, en las regiones como Pasco (602) o Junín (3 286) el número de beneficiados fue menor. Cabe destacar que estos resultados están condicionados al nivel de desarrollo del mercado de telecomunicaciones. Lo anterior puede verse al detalle en la **tabla 2.**

Tabla 02: Compromisos de mejora-población beneficiada

Población beneficiada por la mejora del desempeño luego de aplicar los CM: CV, CCS y TEMT		
Región	**2018-1**	**2018-2**
Amazonas	5 930	4 314
Áncash	1 954	25 187
Apurímac	1 239	4 015
Arequipa	222 716	30 574
Ayacucho	1 856	3 901
Cajamarca	12 676	14 290
Cusco	0	21 936
Huancavelica	0	8 494
Huánuco	865	48 064
Ica	50 447	0
Junín	1 505	1 781
La Libertad	160 726	78 195
Lambayeque	17 147	10 630
Lima*	345 354	402 149
Loreto	33 167	21 315
Madre de Dios	1 505	2 757
Moquegua	0	5 551
Pasco	602	0
Piura	72 309	58 978
Puno	10 878	7 356
San Martín	2 688	47 173
Tacna	7 777	0
Tumbes	0	3 621
Ucayali	337	14 947
Total	**951 678**	**815 228**

Fuente: OSIPTEL

Nota:
(*) Incluye a la provincia constitucional del Callao.

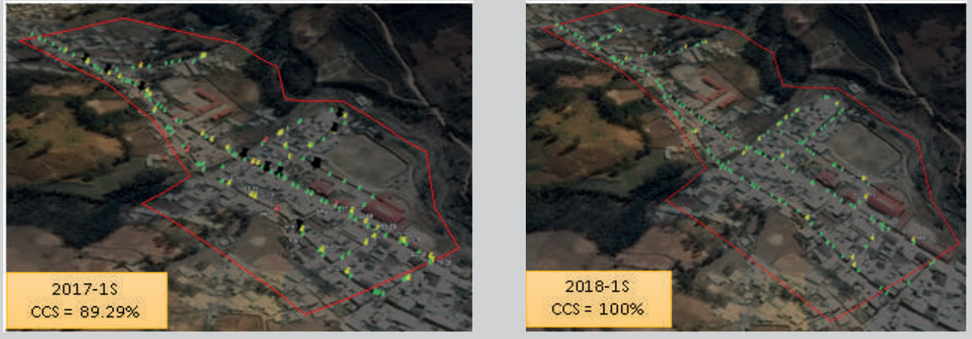
Asimismo, a manera de ejemplo, se puede apreciar la efectividad de los Compromisos de Mejora y su incidencia en los resultados de los indicadores de calidad, para el caso de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. que muestra la mejora de la performance en los niveles del indicador calidad de cobertura del servicio alcanzado en las mediciones realizadas en los primeros semestres del 2017 y del 2018 en el centro poblado de Huacrachuco, región de Huánuco. En efecto, en el primer semestre del 2018 se puede observar que el indicador se incrementó en 10,7 puntos porcentuales **(ver gráfico 15).**

Gráfico 15: Huacrachuco (Huánuco) – Desempeño antes y después de la emisión del compromiso de mejora

El incumplimiento de los valores objetivos de los indicadores CV y CCS resultan en compromisos de mejora por parte de los operadores

Población atendida **3 945 Hab.**

ANTES **DESPUÉS**



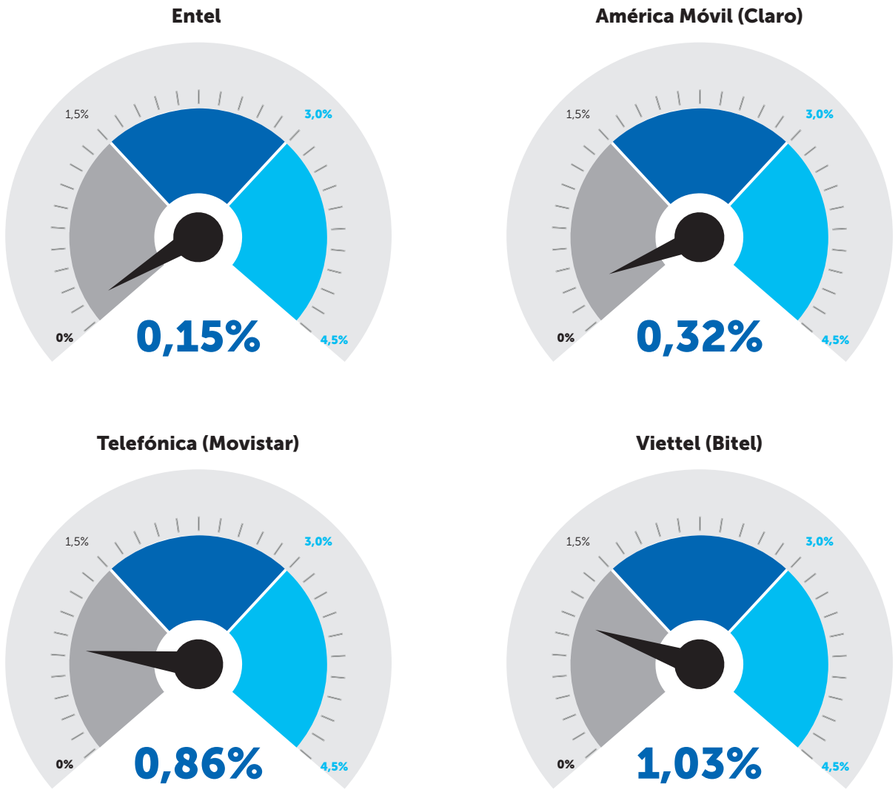
Leyenda (dBm) x>= -75 =-75>x>= -95 =-95>x>= -100 -100>x

Empresa: **Telefónica del Perú S.A.** Departamento: **Huánuco** Centro Poblado: **Huacrachuco**

Fuente: OSIPTEL

Asimismo, se llevaron a cabo acciones de supervisión de los indicadores de calidad aplicables al servicio de telefonía móvil Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) **(ver gráfico 16)** y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) de las empresas **(ver gráfico 17).**

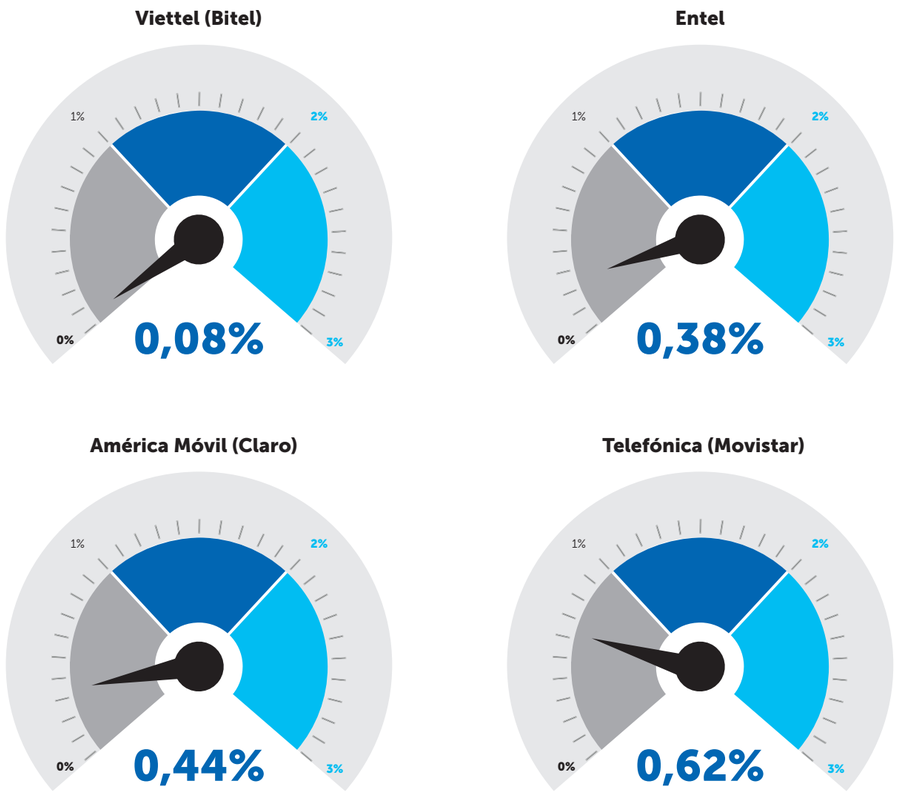
Gráfico 16: Tasa de Intentos no Establecidos (TINE) por empresa para un valor objetivo <=3%*



Fuente: OSIPTEL

Nota: Valores consideran un promedio ponderado en base a población regional.

Gráfico 17: Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) por empresa para un valor objetivo <=2%*



Fuente: OSIPTEL
Nota: Valores consideran un promedio ponderado en base a población regional.

Respecto a la calidad móvil a nivel distrital, se hicieron de conocimiento público los resultados de la evaluación del Ranking de Calidad Móvil Distrital en 49 distritos de Lima Metropolitana **(ver tabla 3)**, en la que se midieron los servicios de voz con tecnologías 2G y 3G, y para el caso del servicio de internet con tecnologías 3G y 4G. De la misma manera, en el segundo semestre del 2018, se culminaron con las mediciones del Ranking de Calidad Móvil Distrital en diversos distritos de las ciudades de Arequipa y Trujillo **(ver tabla 3).**

Tabla 03: Calidad móvil por operador

		CALIDAD POR OPERADOR			
	Criterios	**América Móvil (Claro)**	**Telefónica (Movistar)**	**Entel**	**Bitel**
Lima Metropolitana*	**Promedio ponderado por tráfico 3G y 4G**	68,3%	64.,5%	61,9%	61,8%
	Promedio total ponderado por tráfico y participación del mercado (todas las operadoras)	64,1%			
	Diferencia	4,2%	0,4	-2,3%	-2,4%
Arequipa**	**Promedio ponderado por tráfico 3G y 4G**	56,9%	55,3%	74,0%	46,9%
	Promedio total ponderado por tráfico y participación del mercado (todas las operadoras)	57,9%			
	Diferencia	-1,0%	-2,6%	16,1%	-11,0%
Trujillo***	**Promedio ponderado por tráfico 3G y 4G**	57,8%	55,1%	78,0%	39,0%
	Promedio total ponderado por tráfico y participación del mercado (todas las operadoras)	57,5%			
	Diferencia	0,4%	-2,4%	20,6%	-18,4%

Fuente: OSIPTEL

Nota:
(*)Resultados aplicables a 49 distritos de Lima Metropolitana. Mediciones realizadas en el primer semestre del 2018.
(**) Resultados aplicables a 17 distritos de la zona metropolitana de la provincia de Arequipa. Mediciones realizadas en el segundo semestre del 2018.
(***) Resultados aplicables a 9 distritos de la zona metropolitana de la provincia de Trujillo. Mediciones realizadas en el segundo semestre del 2018.

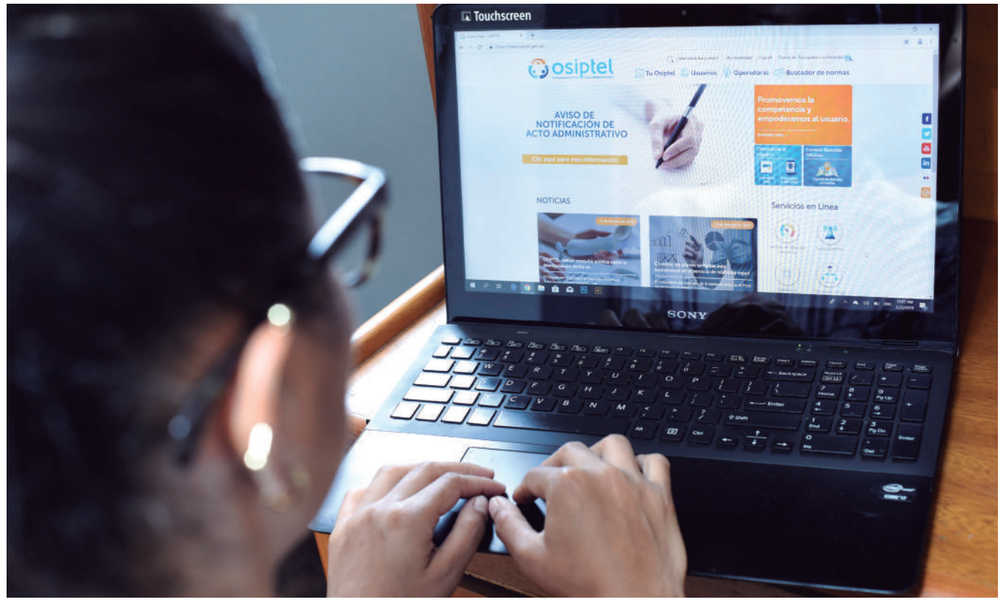
Velocidades de internet

En el 2018 se realizaron mediciones, en términos de calidad, en 72 centros poblados urbanos a nivel nacional con respecto al indicador cumplimiento de velocidad mínima (CVM), para el servicio de internet móvil con tecnologías 3G y 4G LTE a cuatro empresas operadoras: Telefónica del Perú S.A.A. (Movistar), América Móvil Perú S.A. (Claro), Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. (Bitel) **(ver tabla 4).**

Tabla 04 : Principales parámetros utilizados en las mediciones del indicador CVM

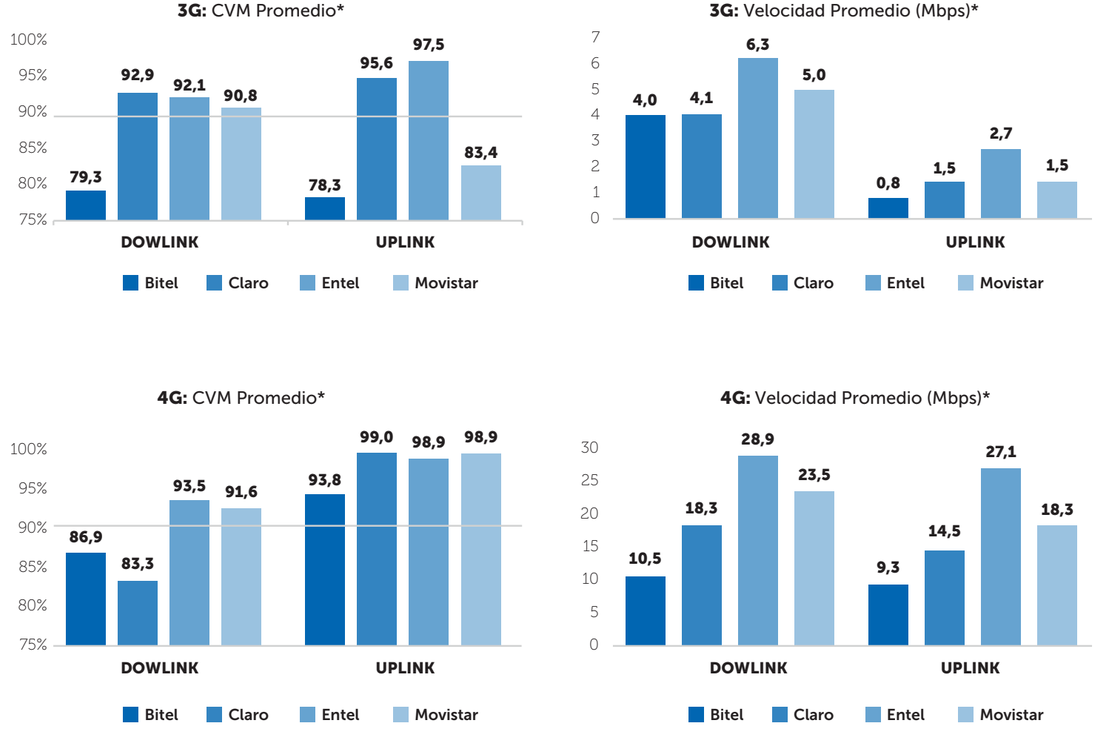
Criterio	Detalle
Cantidad de CCPP medidos en el 2018	72
Cantidad de mediciones promedio por CCPP, por operador	400
Ventana de medición	Lunes a sábado de 10:00 a.m. a 12:00 a.m.
Indicador Medido	• Cumplimiento de velocidad mínima (>=90%) • Velocidad promedio (Mbps)

Fuente: OSIPTEL



En las mediciones realizadas, se pudo determinar que el cumplimiento del indicador de velocidad mínima se situó, en promedio, en 92,5%[16]. De la misma manera, se evaluó la tasa de solución de incumplimientos detectados, la que estuvo alrededor del 50%[17]. En el **gráfico 18**, se muestran los resultados de las mediciones efectuadas para las operadoras.

Gráfico 18: Porcentaje y cumplimiento de la velocidad mínima garantizada (internet móvil)



Fuente: OSIPTEL

Nota:
(*) Los resultados obtenidos corresponden a una muestra (72) del total de centros poblados urbanos a nivel nacional.
Considera los centros poblados (CCPP) medidos en el semestre. Valores de CVM obtenidos tomando como base al promedio ponderado de los valores del indicador CVM por CCPP y el porcentaje de habitantes respecto a la totalidad de CCPP medidos.

[16] Cifra calculada de acuerdo a metodología estipulada en el presupuesto por resultados (PPR). Ese valor puede variar respecto a la evaluación del indicador CVM estipulado en el reglamento de calidad.
[17] Cifra calculada de acuerdo a metodología estipulada en el PPR.

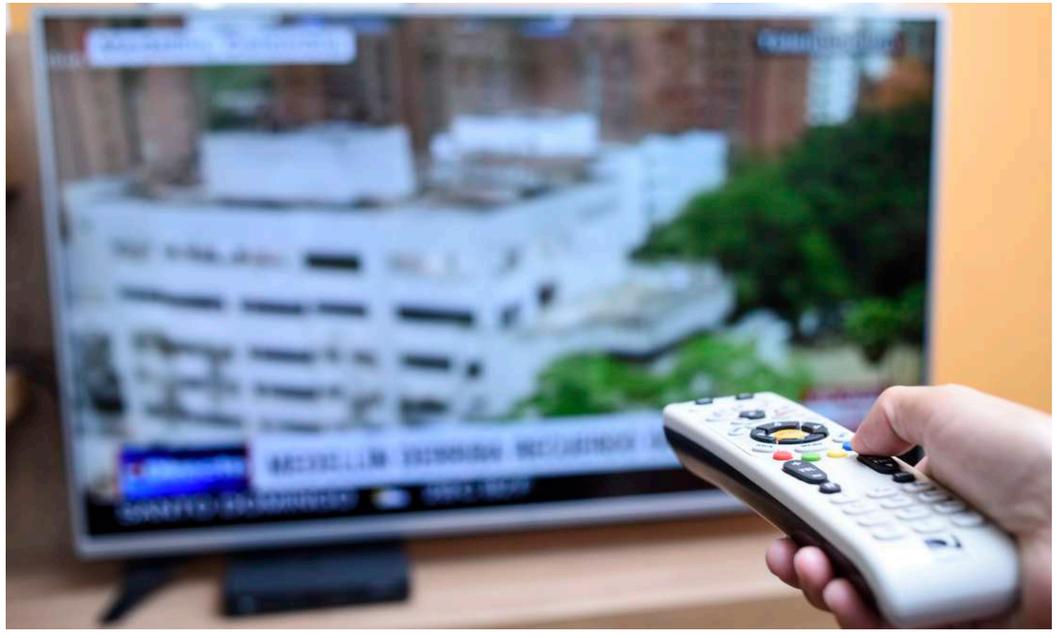
De otro lado, se evaluó el desempeño de las estaciones base (BTS) de las empresas operadoras móviles. Se verificó el throughput (tasa promedio de éxito en la entrega de un mensaje sobre un canal de comunicación) referente a las velocidades promedio del servicio móvil de datos, que las empresas operadoras proveen a nivel nacional, a fin de asegurar la velocidad ofrecida a los usuarios —debido al indicador CVM— para las tecnologías 3G (UMTS, HSPA, HSPA +) y 4G (LTE).

Asimismo, se llevaron a cabo acciones de monitoreo con el fin de verificar los niveles de tráfico de internet en los nodos agregadores de la red HFC (Docsis) de los operadores Telefónica del Perú S.A.A. (Movistar) y América Móvil Perú S.A. (Claro). Al respecto, se analizaron los niveles de ocupación de los puertos Metroethernet y de los puertos RF de los equipos CMTS, a fin de verificar sus niveles de congestión y detectar presuntos los incumplimientos del indicador CVM.

Calidad del servicio de telefonía fija

En el caso del servicio de telefonía fija, se midió la calidad por medio de la Tasa de Incidencia de Fallas (TIF) en la modalidad de abonados de las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C. correspondiente al 2017.

De la misma manera, se monitoreó el desempeño de la empresa comercializadora Prisontec S.A.C. con respecto al cumplimiento del indicador de calidad para el 2017, Tasa de Reparaciones (TR), del servicio de Telefonía de Uso Público, que se brinda dentro de los establecimientos penitenciarios.



MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA

La portabilidad numérica es un mecanismo idóneo que, además de fortalecer la competencia, empodera al usuario, al permitirle elegir a la empresa operadora que le ofrece más y mejores beneficios. Ello se evidencia en el dinamismo que presenta el mercado, pues las estrategias comerciales están destinadas a atraer a nuevos abonados o a retenerlos; y con propuestas que se enfocan básicamente en reducciones de precios del servicio, en ofertas para adquirir equipos terminales y en el incremento de servicios/aplicaciones, como el acceso a determinadas aplicaciones o redes sociales de forma ilimitada.

A pesar de las mejoras, se observó que algunos abonados presentaron comportamientos oportunistas que desnaturalizaron el objetivo de la portabilidad, dado que apenas registraban el alta del servicio procedían, a las pocas horas o pocos días, a cambiarse a otro operador, para obtener mayores beneficios , por ejemplo, acceder a un equipo de alta gama. Esto distorsionaba el mercado, toda vez que los abonados no valoraban su número telefónico.

Ante este panorama, y con el objetivo de mejorar el procedimiento de portabilidad, el OSIPTEL, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 159-2018-CD/ OSIPTEL, determinó modificar diversos artículos del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL. Con esta modificaciones se buscó mejorar el procedimiento para que los abonados del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija local puedan contratar el servicio con otra empresa concesionaria manteniendo el número telefónico, a través del uso de la portabilidad numérica, a fin de que el procedimiento resulte más eficiente, y de esta manera se incentive una mayor y mejor competencia entre los distintos concesionarios que operan en el mercado.

AHORA EL USUARIO PUEDE REALIZAR LA PORTABILIDAD NUMÉRICA TODOS LOS DÍAS DE LA SEMANA, INCLUIDOS FERIADOS.

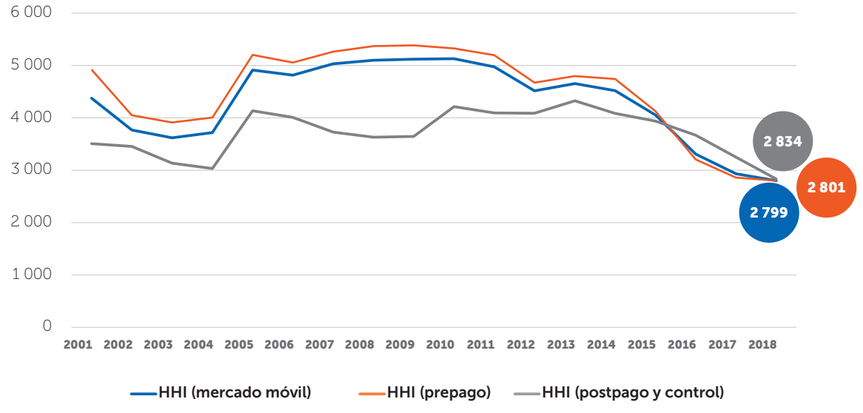
Entre las principales modificaciones resaltan: (i) se uniformizó el plazo mínimo (un mes) de permanencia tanto para la primera portación como para las siguientes portaciones; (ii) se estableció que la ejecución de la portabilidad numérica se realice todos los días de la semana, incluidos feriados; (iii) se dispuso que en el trámite de portabilidad el concesionario cedente brinde al concesionario receptor información adicional (la fecha de activación del servicio y, de ser el caso, la fecha de término del contrato de financiamiento del equipo terminal móvil) del abonado a efectos de que pueda otorgarle las ofertas y los beneficios más adecuados a sus características; así como (iv) se mejoró el procedimiento para la suspensión temporal del servicio por deuda con el concesionario cedente y se establecieron condiciones específicas adicionales, como que la deuda no tenga una antigüedad mayor de dos meses y que no supere los S/30.00.

DESCONCENTRACIÓN DEL MERCADO MÓVIL

El indicador Herfindahl-Hirschman Index (HHI) suele usarse en economía para medir el grado de concentración de mercado que existe en un sector. Un elevado valor indica que el poder de mercado se encuentra en pocas manos, lo que crea desbalances en la repartición de los beneficios que se derivan de la interacción entre la oferta y la demanda. De ahí la importancia de contar con la intervención del Estado por medio de un regulador que permita supervisar y fiscalizar esas fallas de mercado.

En el **gráfico 19** se observa el comportamiento del indicador HHI para el mercado móvil. Hasta inicios del 2005 existían tres empresas[18] y el HHI seguía una tendencia creciente. Telefónica del Perú S.A.A. (Movistar) era el principal competidor, seguido de Comunicaciones Móviles (filial peruana de BellSouth), que juntas concentraban cerca del 70% del mercado. Sin embargo, en junio del 2005, se aprobó la compra de BellSouth por parte de Telefónica del Perú S.A.A., lo que llevó al aumento de la concentración de mercado. Esta se mantuvo alta, pero desde el 2016 la concentración tuvo niveles inferiores a los registrados previamente a la fusión del 2005 **(ver gráfico 19)**. Siguiendo esa tendencia, en el 2018 el HHI del mercado de telefonía móvil, en términos de líneas en servicio, alcanzó su mínimo histórico[19].

Gráfico 19: Evolución del Herfindahl-Hirschman Index (HHI) telefonía móvil (prepago vs. pospago y control)



Fuente: OSIPTEL

[18] América Móvil, Telefónica del Perú y Nextel.
[19] Las empresas operadoras móviles vienen ofreciendo el servicio de manera masiva al mercado, empleando una oferta comercial similar (innovadora y reactiva) en las distintas modalidades de contratación

Asimismo, como resultado de la dinámica competitiva del mercado, y de las normas y regulaciones emitidas, otros indicadores de la competencia del mercado fueron positivos, pues presentaron un índice global de competencia de 1,283 a diciembre del 2018 (todo índice superior a 1 involucra una mejora: incremento de la competencia en relación con el periodo anterior). En la **tabla 4** se muestran los resultados del índice global de competencia del regulador.

Tabla 04: Índice de competencia del regulador[20]

Indicadores	Resultado 2018	
	Programado	Ejecutado
Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil	>1	1,141
Índice de intensidad competitiva de internet fijo	>1	1,263
Índice de intensidad competitiva de TV de paga	>1	1,083
Índice de intensidad competitiva de internet móvil	>1	1,648

Fuente: OSIPTEL

Cabe precisar que para cada mercado, el índice compara el desempeño en términos de tres variables: precio, calidad y concentración de mercado (medida por el HHI). En particular, se calcula el valor que toma cada variable para el trimestre bajo análisis y se lo compara con el respectivo valor calculado para el mismo trimestre del año anterior (a través de un ratio o cociente). Una vez obtenidos los tres cocientes, correspondientes a cada una de las variables, estas son ponderadas[21].

El índice se calcula de manera trimestral y en cada trimestre se compara el valor de cada una de estas tres variables con su respectivo valor calculado para el mismo trimestre del año anterior; ello para evitar problemas de estacionalidad. El valor de los ponderadores es establecido por el OSIPTEL.

EN EL 2018 EL HHI DEL MERCADO DE TELEFONÍA MÓVIL, EN TÉRMINOS DE LÍNEAS EN SERVICIO, ALCANZÓ SU MÍNIMO HISTÓRICO.

[20] El OSIPTEL, responsable del diseño y estimación de este índice, cuenta con dos niveles para el índice: (i) Nivel Programado (umbral mínimo), el cual se espera que sea mayor a 1; y, (ii) Nivel Ejecutado, el cual es el valor efectivamente alcanzado.
[21] Las ponderaciones utilizadas para cada ratio son establecidas considerando la relevancia que se estima que el indicador tiene sobre el usuario al momento de tomar la decisión de adquirir el servicio. En particular, se considera una ponderación de 50% para precios, 40% para calidad y 10% para concentración de mercado.

EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN COMERCIAL DE LA RDNFO

Con la finalidad de cumplir con una solicitud presentada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), el OSIPTEL aprobó la publicación del "Informe de Análisis y Recomendaciones sobre la Situación Comercial de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO)". Este informe resulta de un proceso de análisis que incluyó una etapa de comentarios y una audiencia pública.

El informe señala que, a pesar de las expectativas de crecimiento de la banda ancha, la cuota de tráfico que se cursa a través de la RDNFO es mucho menor de lo proyectado en el 2012. Esto se debe a que las principales empresas proveedoras de acceso a Internet han desplegado redes de transporte de fibra óptica de manera superpuesta a la RDNFO. Al 2017, el 43,2% de los nodos de Azteca compiten con nodos de redes de transporte de fibra óptica de otras empresas.

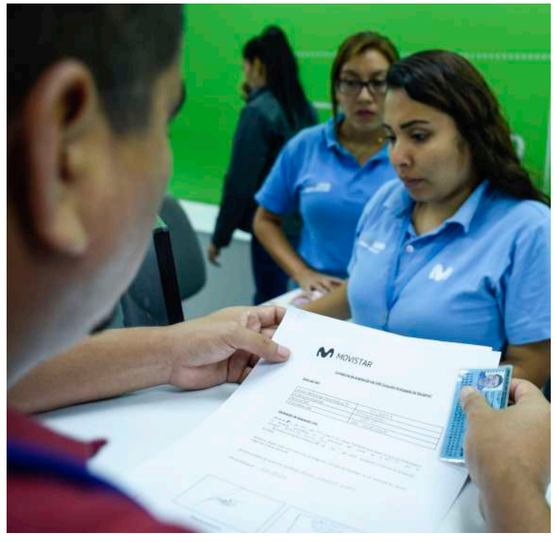
En este contexto más competitivo, Azteca se encontraría en desventaja respecto a las empresas con las que compite, debido a que estas tienen una oferta tarifaria flexible (descuentos por plazo de contratación, velocidad, etc.) y diferenciada por tipo de cliente; mientras que Azteca solo puede ofrecer una tarifa única de USD 23,00 por 1 Mbps, establecida en el contrato de concesión.

Asimismo, es importante precisar que el diseño del contrato de concesión también es un factor que influye en la actual situación de Azteca. Esto último debido a que no brinda incentivos para que la empresa se esfuerce en comercializar el servicio, dado que sus ingresos se encuentran garantizados a través de los pagos que realiza el Estado por los conceptos de RPMI y RPMO .

Por otra parte, con el objetivo de reducir los pagos del Estado a Azteca e incrementar el uso de la RDNFO, el informe desarrolla el análisis de 4 alternativas: (i) reducir la tarifa única a USD 15,00 por Mbps, (ii) permitir la flexibilidad tarifaria, (ii) establecer una empresa comercializadora y (iv) transferir la RDNFO al Estado.

A partir de dicho análisis, el referido informe recomienda implementar la flexibilidad tarifaria, siempre que los ingresos no se reduzcan en el distrito donde se aplique. Además, se propone establecer una tarifa tope lineal que sea revisada cada 4 años. Asimismo, si se encontrase que la flexibilidad genera efectos anticompetitivos, el OSIPTEL podría evaluar establecer una tarifa piso.

No obstante, si la flexibilidad tarifaria no lograse mejorar la situación de la RDNFO, el informe recomienda que se evalúe la implementación de otras medidas estructurales, como por ejemplo transferir la RDNFO al Estado o implementar una empresa comercializadora.



CONTROVERSIAS Y SUPERVISIÓN DE LA COMPETENCIA

La función de solución de controversias asignada por la normativa vigente al OSIPTEL[22] comprende la facultad de conciliar intereses contrapuestos entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, relacionados principalmente al incumplimiento de las obligaciones sobre libre y leal competencia, el acceso y uso compartido de la infraestructura de uso público, así como problemas derivados del acceso a redes, interconexión, tarifas y aspectos técnicos de los mencionados servicios. Asimismo, el OSIPTEL es competente para conocer y resolver toda controversia que se plantee como consecuencia de acciones u omisiones que afecten o puedan afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque solo una de las partes tenga la condición de empresa operadora de tales servicios.

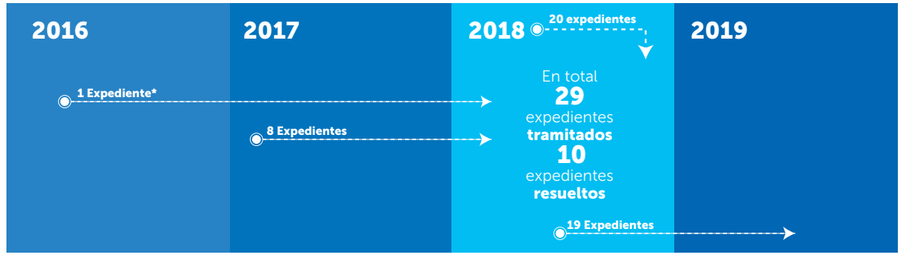
En el 2018 se elaboró la norma que modifica el reglamento para solucionar controversias entre empresas. Las modificaciones versan sobre (i) el régimen de conformación de los cuerpos colegiados permanentes, órganos competentes para evaluar las controversias sobre libre y leal competencia, mientras que los cuerpos colegiados ad hoc resuelven las otras materias; y (ii) temas de organización y funcionamiento interno de los cuerpos colegiados.

Expedientes tramitados en primera instancia

Los cuerpos colegiados son los órganos competentes para resolver en primera instancia administrativa las controversias, dictar medidas cautelares, e imponer multas administrativas por el incumplimiento de las normas sectoriales y de competencia.

Durante el 2018 se tramitaron 29 expedientes referidos a procedimientos de solución de controversias, de los cuales 10 concluyeron en el 2018 y 19 continúan en trámite para el 2019 **(ver gráfico 20).**

Gráfico 20: Controversias tramitadas por los cuerpos colegiados*



Fuente: OSIPTEL

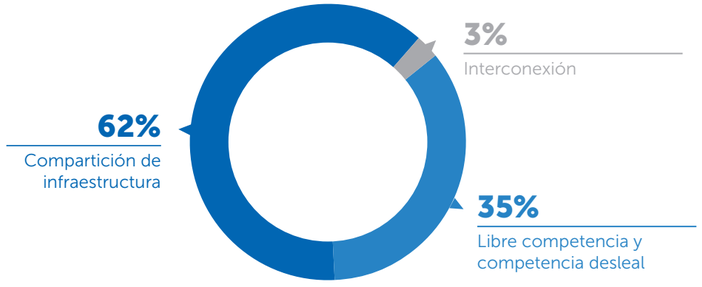
(*) Expediente N° 002-2016-CCO-ST/CD, conforme a lo resuelto por el Tribunal de Solución de Controversias en la Resolución N° 001-2017-TSC/OSIPTEL.

De los 29 expedientes tramitados durante el 2018, 8 corresponden a conductas de competencia desleal –en la modalidad de violación de normas– (en el mercado de TV de paga, en su mayoría), 18 a materia de compartición de infraestructura de uso público para servicios públicos de telecomunicaciones (con Azteca Comunicaciones Perú por

[22] Reglamento para solucionar controversias entre empresas, aprobado por resolución de Consejo Directivo Nº 136-2011-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica), 1 a materia de interconexión (con Viettel Viettel Perú S.A.C. y Entel Perú S.A.) y 2 a materia de libre competencia (por prácticas colusorias horizontales y verticales) **(ver gráfico 21).** Cabe precisar que 10 de estos expedientes se encuentran concluidos, mientras que 18 en trámite.

Gráfico 21: Materias involucradas en las controversias tramitadas



Fuente: OSIPTEL

Al respecto, es importante señalar que, en los últimos años, gran parte de los casos conocidos por las instancias de solución de controversias se ha centrado en investigar y sancionar la retransmisión ilícita de señales, que configura actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Represión de la Competencia Desleal aprobada por Decreto Legislativo N° 1044. Sin embargo, en el 2018, debido a cuestiones particulares del sector, se han incrementado considerablemente las controversias relacionadas a compartición de infraestructura de uso público para servicios públicos de telecomunicaciones.

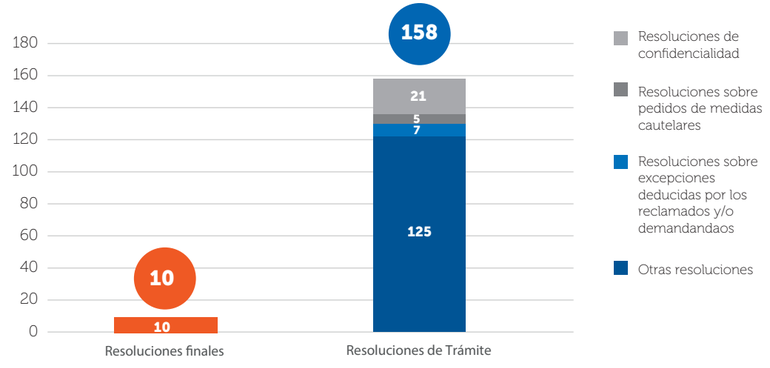
Resoluciones finales y sanciones impuestas por los cuerpos colegiados en el 2018

Durante el 2018, los cuerpos colegiados han emitido diez resoluciones finales, las que fueron resueltas y notificadas dentro del plazo legal establecido. De estas diez resoluciones, siete se refieren a temas de libre competencia y competencia desleal[23], las otras tres a temas de compartición de infraestructura que no involucran la comisión de una infracción.

En adición a las resoluciones finales, los cuerpos colegiados han emitido 158 resoluciones durante la tramitación de los procedimientos, entre las que se pueden resaltar **(ver gráfico 22)**: 21 resoluciones que se pronunciaron sobre la confidencialidad de la información presentada por las partes, 5 resoluciones emitidas sobre pedidos de medidas cautelares y 7 resoluciones que se pronunciaron sobre excepciones deducidas por los reclamados y/o demandados.

[23] De las siete resoluciones referidas a temas de libre competencia y competencia desleal, en cuatro de ellas se impusieron sanciones, entre multas y amonestaciones, y las otras tres fueron archivadas.

Gráfico 22: Resoluciones emitidas por los cuerpos colegiadas en el 2018



Fuente: OSIPTEL

Elaboración de informes instructivos

La Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados, en su calidad de órgano instructor, ha emitido cinco informes instructivos **(ver tabla 5)**, los cuales incluyen la evaluación de las conductas denunciadas, el resultado de las investigaciones realizadas y las conclusiones obtenidas en relación con las materias controvertidas.

Tabla 05: Informes instructivos emitidos

N°	Partes	Código de informa instructivo
1	- Radio y Televisión Orión E.I.R.Ltda.	003-STCCO/2018
2	- TV Cable Rioja E.I.R.L. - TV Cable Santo Cristo de Bagazán S.A.C. - Cable Moyobamba S.A.C. - Red de Comunicaciones Digitales S.A.C.	004-STCCO/2018
3	- Hometv S.A.C. - R y M Telecom S.R.Ltda. - Red Intercable Perú S.A.C. - TV Cable Digital E.I.R.L.	005-STCCO/2018
4	- TV Cable Rioja E.I.R.L. - TV Cable Santo Cristo de Bagazán S.A.C. - Cable Moyobamba S.A.C.	006-STCCO/2018
5	- Telefónica del Perú S.A.A. - América Móvil Perú S.A.C.	016-STCCO/2018

Fuente: OSIPTEL

Expedientes tramitados en segunda instancia
Durante el 2018, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal de Solución de Controversias tramitó 14 recursos de apelación, referidos a libre y leal competenci a, uso compartido de infraestructura de uso público de servicios públicos de telecomunicaciones y confidencialidad de información aportada por las empresas en el marco de los procedimientos tramitados en primera y segunda instancia. En el **gráfico 23** se muestra el detalle de los expedientes tramitados.

Gráfico 23: Expedientes tramitados en segunda instancia, administrados por materia

Fuente: OSIPTEL

Asimismo, en este periodo el Tribunal de Solución de Controversias ha emitido veinte resoluciones sobre recursos de apelación interpuestos contra diversas resoluciones expedidas por los cuerpos colegiados ad hoc y por el cuerpo colegiado permanente. Es importante señalar que los recursos de apelación no solo cuestionan resoluciones que dan por concluida la primera instancia, sino también otro tipo de resoluciones emitidas durante la tramitación de los procedimientos de controversias y los procedimientos sancionadores por infracción a las normas de libre y leal competencia.

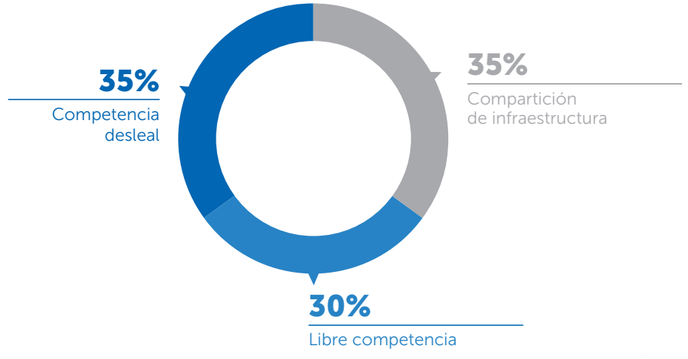
En el **gráfico 25** se muestran las resoluciones expedidas por el Tribunal de Solución de Controversias en el 2018. Como se podrá advertir, se expidieron 4 resoluciones finales, que dieron por concluidos los procedimientos iniciados en primera instancia, y 16 fueron resoluciones que abordaron impugnaciones contra resoluciones de trámite expedidas en primera instancia referidas a impugnaciones sobre medidas cautelares, excepciones de incompetencia para evaluar materias de compartición de infraestructura, impugnación de inicio de procedimiento por práctica anticompetitiva, confidencialidad de información y cuestiones de carácter procesal.

La información referida a las materias abordadas por las resoluciones emitidas por el Tribunal de Solución de Controversias durante el 2018 se muestra en el **gráfico 25**. Destaca el incremento sustancial de las controversias relativas al uso y acceso compartido de infraestructura, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley N° 29904, Ley de la Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO).

Gráfico 24: Resoluciones emitidas por el Tribunal de Solución de Controversias

Fuente: OSIPTEL

Gráfico 25: Resoluciones del Tribunal de Solución de Controversias por materia involucrada



Fuente: OSIPTEL

Finalmente, debe tenerse en cuenta que los pronunciamientos del Tribunal de Solución de Controversias se efectúan dentro de los plazos establecidos por el marco legal, los cuales son relativamente cortos para que adopte sus decisiones: treinta días hábiles para resolver los recursos de apelación presentados contra resoluciones que ponen fin a la primera instancia, diez días hábiles para resolver los recursos de apelación presentados contra las resoluciones que emiten los cuerpos colegiados distintas a la resolución final y tres días hábiles para resolver las quejas administrativas que formulen los administrados que se consideren afectados por defectos en la tramitación del procedimiento.

Sanciones impuestas por los cuerpos colegiados y el Tribunal de Solución de Controversias (TSC)

En los últimos años se ha sancionado a empresas que operan en el mercado de servicios de TV de paga o internet principalmente por incurrir en actos de competencia desleal consistentes en obtener ventajas competitivas por operar en el mercado sin contar con los títulos habilitantes correspondientes, o sin la autorización respectiva para determinadas señales (en algunos casos se han observado empresas que operan sin la autorización de ninguna de sus señales). En el 2018 se impusieron 17 sanciones, entre amonestaciones y multas (el monto total de multas asciende a 216,2 UIT), como se puede apreciar en la **tabla 6.**

La represión de este tipo de conductas se justifica porque tiene el propósito de proteger y promover la competencia en el mercado fomentando la buena fe empresarial, lo que supone cumplir con todos los requisitos exigidos por ley y evitar que existan agentes económicos que operen de manera informal, clandestina e ilegal.

Tabla 06: Sanciones y amonestaciones impuestas por los cuerpos colegiados y el TSC

Expediente	Empresa	Gravedad	Nº Resolución	Resultado	En UIT
008-2016	Antenas Cable Visión Satélite S.A.	Leve	006-2017-CCP/OSIPTEL 001-2018-TSC/OSIPTEL	Multa	50
	Empresa de Telecomunicaciones Multimedia Alfa S.A.C.				50
	Telemundo Internacional S.A.C.				50
007-2016	Cable Visión del Norte S.A.C.	Leve	005-2017-CCP/OSIPTEL 002-2018-TSC/OSIPTEL		50
004-2017	Cable Visión Querecotillo S.A.C.	Leve	021-2018-CCP/OSIPTEL	Amonestación	No aplica
	Telecable Visión San Pedrana E.I.R.L.				
	Cablemax E.I.R.L.				
003-2017	Home TV S.A.C.	Leve	031-2018-CCP/OSIPTEL	Amonestación	No aplica
	R y M Telecom S.R.Ltda.	Grave		Multa	15,1
	Red Intercable Perú S.A.C.	Leve		Amonestación	No aplica
	TV Cable Digital E.I.R.L.	Leve			
005-2017	TV Cable Rioja E.I.R.L.	Leve	033-2018-CCP/OSIPTEL	Amonestación	No aplica
	TV Cable Santo Cristo de Bagazán S.A.C.			Multa	1,1
	Cable Moyobamba S.A.C.			Amonestación	No aplica
	Red de Comunicaciones Digitales S.A.C.				
002-2017	Radio y Televisión Orión E.I.R.L.	Leve	020-2018-CCP/OSIPTEL 016-2018-TSC/OSIPTEL	Amonestación	No aplica
004-2017	Wilmer Antonio Tume Fiestas	Leve	021-2018-CCP/OSIPTEL 015-2018-TSC/OSIPTEL	Amonestación	No aplica

Fuente: OSIPTEL

Investigación para detectar conductas anticompetitivas y desleales

Un aspecto muy importante de la función de agencia de competencia del OSIPTEL es el referido a las labores de investigación preliminar, ya sea a partir de información o denuncias recibidas de parte de distintos actores del mercado, o por propia iniciativa. Cabe destacar que las investigaciones realizadas por la secretaría técnica no necesariamente derivan en la apertura de un procedimiento, sino que también pueden derivar en recomendaciones de regulación o desregulación (abogacía de la competencia), en mantener el monitoreo de determinada conducta; o, en su defecto, en el archivo de la investigación.

Al respecto, durante el 2018 se desarrollaron cuatro informes de investigación preliminar: tres involucraron conductas referidas a infracciones en materia de libre competencia y uno a conductas de infracciones en materia de competencia desleal.

MEJORA DE CALIDAD DE SERVICIO

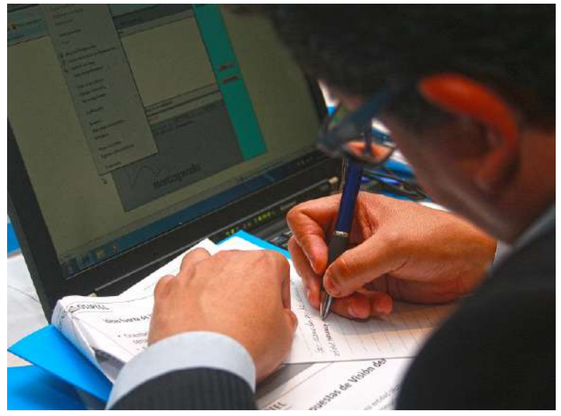
Es derecho del usuario recibir un servicio de calidad del cual pueda disfrutar. Sin embargo, en la práctica, los usuarios enfrentan con frecuencia situaciones en las que no cuentan con cobertura o la señal no es la más adecuada, entre otros factores. De modo que se requiere la presencia del organismo regulador para garantizar este importante atributo.

MODIFICACIONES DE CONDICIONES DE USO

La norma de condiciones de uso establece los derechos de los usuarios sobre los servicios prestados por las empresas operadoras. Así, establece aspectos básicos que deben considerar las operadoras, debajo de los cuales no es posible pactar con el usuario/abonado. En el 2012, de acuerdo con la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/ OSIPTEL, la norma de condiciones de uso se enmarcó en un texto único ordenado (TUO). A partir de ahí, cada cierto tiempo –dependiendo de si surge la necesidad– se ajusta la norma con el objetivo de perfeccionarla.

El OSIPTEL hizo modificaciones en mayo y octubre del 2018. Entre las modificaciones correspondientes al primer grupo, se encuentra la posibilidad de que los abonados de los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, televisión por cable e internet puedan dejar sin efecto la migración de un plan tarifario si consideran que la empresa operadora no ha cumplido con los beneficios ofrecidos o ha omitido información relevante en el momento de ofrecer una promoción comercial. Para ello los abonados tendrán hasta cuarenta días hábiles para el desistimiento. Solía ocurrir que muchos de los usuarios que adoptaban un nuevo plan, cuando este no les generaba mayor satisfacción que el anterior, no tenían la posibilidad de regresar al régimen anterior y solo tenían la opción de elegir entre las opciones ofrecidas por el operador en ese momento. Según el nuevo escenario, el abonado podrá retornar al plan tarifario de origen dentro del plazo anteriormente señalado, incluso si este plan ya no se encuentra comercializado por la empresa operadora.

Otra de las modificaciones a la norma está referida a la unidad de tasación de datos (KB). Anteriormente las empresas empleaban unidades de medición distintas y, en ocasiones (cuando la unidad de medida era mayor, por ejemplo, 200 MB o 1GB), el redondeo aplicado era al MB o GB inmediato superior, en perjuicio del usuario. Así, con la modificación, las empresas deberán cobrar el uso del internet por KB, de



manera que el redondeo que se aplique sea lo más cercano al consumo efectivamente realizado por el usuario (similar a la tarifa por segundo en la tarificación de las llamadas).

La eliminación de los cobros por 'tope de consumo' en el mercado de telefonía móvil fue otro de los cambios que se hizo a la norma. La medida, que entró en vigencia a partir del 1 de junio del 2018, buscaba sincerar las tarifas que mantenían las empresas operadoras. De tal modo, se precisa que solo se podrá controlar consumos a través de la contratación de servicios control, por lo que la activación o desactivación del tope de consumo constituye una migración del servicio, trámite que se realizará de manera gratuita.

Se modificaron también algunos supuestos de obligación de entregar documentación por medios físicos, como la entrega de guías telefónicas, recibos de servicio y del contrato celebrado por el abonado. En estos casos se invertirá la regla, de modo tal que el usuario que requiera el documento físico deberá solicitarlo expresamente, caso contrario estos documentos se harán llegar a través de medios electrónicos.

Con el propósito de reflejar las condiciones de mercado actual en el servicio de arrendamiento de circuitos, se actualizaron las fórmulas vigentes para calcular

penalidades por retraso en la instalación del servicio de arrendamiento y calcular compensación por averías en circuitos arrendados.

En el marco de implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (Renteseg) se adecuaron las disposiciones incluidas en el TUO de las condiciones de uso con el nuevo marco normativo relativo a este. Asimismo, se incluyeron reglas adicionales a efecto de que esas disposiciones se implementen adecuadamente sin afectar a los abonados y usuarios.

Entre los principales aspectos incluidos se encuentran los siguientes:

- Las reglas aplicables a los supuestos en los que el abonado cuestione el bloqueo del equipo y/o suspensión del servicio.
- Las reglas aplicables a la llamada contraseña única.
- Las reglas aplicables en los casos en los que el mismo IMEI se encuentre en más de una categoría que origina el bloqueo del equipo y/o a la suspensión del servicio.
- Las reglas adicionales para vincular equipos que ingresan al país por persona natural para uso personal.

Entre las modificaciones efectuadas en octubre del 2018 se encuentra la inclusión de un mecanismo de información de parte de las empresas operadoras a sus usuarios y abonados a solicitud del OSIPTEL. De esta manera, el OSIPTEL puede disponer que las empresas operadoras remitan información a sus abonados y usuarios, y precisen contenido, medio, forma y plazo para brindar esa información. El contenido del mensaje estará referido a los siguientes aspectos: (i) obligaciones de las empresas operadoras, (ii) los derechos de los abonados y usuarios, (iii) las características o limitaciones de servicio, y/o (iv) otros relacionados con la prestación y/o uso de los servicios públicos de telecomunicaciones. Los medios para brindar esa información serán aquellos con los que cuenta cada empresa operadora para remitir y/o comunicar directamente información a sus abonados y usuarios.

Cabe indicar que además se estableció que antes de la tercera semana de cada mes el OSIPTEL enviará a las operadoras el mensaje que se comunicará a los usuarios a través de mensajes de texto –SMS, locuciones automáticas, página web u otras vías en un plazo que no será menor a cinco días hábiles–.

LAS EMPRESAS DEBERÁN COBRAR EL USO DEL INTERNET POR KB, DE ESTA MANERA EL REDONDEO QUE SE APLIQUE SERÁ LO MÁS CERCANO AL CONSUMO EFECTIVAMENTE REALIZADO POR EL USUARIO.

RENOVACIÓN GRADUAL DE CONTRATOS DE CONCESIÓN

En atención a lo expresamente solicitado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, mediante oficios N° 26314-2014-MTC/27 y N° 1963-2018-MTC/27, y aplicando lo estrictamente establecido en la norma metodológica, a través de los informes N° 186-GPRC/2018 y N° 288-GPRC/2018, se desarrolló la evaluación correspondiente a los contratos de concesión de Telefónica del Perú S.A.A. aprobados por Decreto Supremo N° 011-94-TCC.

Conforme a estos resultados **(ver tabla 7)**, se ha determinado que la penalidad total estimada supera el 40% de los cinco años solicitados por Telefónica del Perú S.A.A. como periodo de renovación de sus contratos, en el escenario de penalidad con sanciones firmes, y más aún en el escenario que incluye los incumplimientos en litigio. Por ello, en aplicación de lo previsto en los numerales 107 y 108 de la norma metodológica, se entiende que Telefónica del Perú S.A.A. ha incurrido en "incumplimientos reiterados" de sus obligaciones.

Tabla 07: Cálculo de la renovación gradual de Telefónica del Perú S.A.A.

Contratos de Concesión	PENALIDAD TOTAL: (Normativa sectorial/leyes del Perú) Pronunciamientos definitivos		PPENALIDAD TOTAL: (Normativa sectorial/leyes del Perú) Pronunciamientos definitivos más incumplimientos en litigio	
	(en años)	(en meses)	(en años)	(en meses)
Aprobados por D.S. N° 011-94-TCC	4,15	49,8	4,65	55,8

Fuente: OSIPTEL

AHORROS A LOS USUARIOS

Durante el 2018, las acciones del OSIPTEL vinculadas al ejercicio de su función reguladora y a la promoción de la competencia han contribuido a que las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones sean más asequibles, y produzcan importantes ahorros para los abonados y usuarios.

En el caso de los principales servicios sujetos al régimen de tarifas reguladas (tarifas tope), se estima que los ajustes tarifarios efectuados durante el 2018 han generado aproximadamente un ahorro nominal anual de S/21,9 millones **(ver tabla 8)**. En la misma línea, para el caso de los servicios sujetos al régimen de tarifas supervisadas, se estima que los ahorros nominales durante el 2018 han alcanzado los S/296,6 millones.

Tabla 08: Ahorros nominales anuales por variaciones tarifarias (en millones de soles)

Servicio	Ahorro nominal
Servicios regulados:	**21,9**
Telefonía fija local[24]	6,2
Servicio fijo-móvil[25]	15,7
Servicios supervisados:	**296,6**
Telefonía móvil[26]	197,5
Internet fijo[27]	72,0
Televisión de paga[28]	27,1

Fuente: OSIPTEL

EN EL 2018, LOS AHORROS NOMINALES POR VARIACIONES TARIFARIAS ASCENDIERON A 318,5 MILLONES DE SOLES.

[24] Ajustes trimestrales de los servicios de categoría I (canasta D) de Telefónica del Perú S.A.A. durante el 2018.
[25] Ajuste de la tarifa tope fijo-móvil de Telefónica del Perú S.A.A. (Resolución de Consejo Directivo N° 065-2018-CD/OSIPTEL).
[26] Información estimada.
[27] Incluye conexiones xDSL y HFC de Telefónica del Perú S.A.A.
[28] Considera solo las conexiones alámbricas y satelitales de Telefónica del Perú.

ALCANCES EN SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN

9 388 LOCALIDADES URBANAS Y RURALES A NIVEL NACIONAL FUERON SUPERVISADAS DURANTE EL 2018.

En el 2018 se desarrollaron 17 393 supervisiones y/o monitoreos en 9 388 centros poblados urbanos y rurales a nivel nacional en lo concerniente a Disponibilidad y Continuidad de Teléfonos de Uso Público en zonas rurales, cobertura móvil en zonas rurales y calidad de telefonía móvil e internet; además de compromisos contractuales, como la adenda de renovación de Telefónica del Perú S.A.A. (antes Telefónica Móviles S.A.), así como la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO).

Tasación/facturación y tarifas

Respecto a la supervisión en materia de tasación, facturación y/o cobro, en el 2018, a través de la GSF, se monitoreó el cumplimiento del Reglamento General de Tarifas (RGT), referido a la publicación en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) **(ver tabla 9)**. También se verificó el cumplimiento por parte de Telefónica del Perú S.A.A. de la aplicación de la tarifa correspondiente al Plan Tarifa Social de S/0,23 el minuto, relacionado con la publicación en el SIRT y web; además del artículo 2 correspondiente al Sistema de Tarifa Rural. Por otro lado, se supervisó el cumplimiento del segundo párrafo del artículo 27 del Reglamento General de Tarifas (registro de tarifas promocionales asociadas a códigos de tarifas establecidas).

Tabla 09 : Registro de tarifas promocionales (*)

Empresa	Tarifas promocionales
Telefónica del Perú S.A.A. (Movistar)	Plan Elige Todo + S/85 (antes Plan Vuela Ahorro S/85) y Plan Elige Todo + S/ 55 (antes Plan RPM Flex. Mega 20), literal (ii) del artículo 11 en relación con los aumentos de tarifas de octubre del 2018 del servicio público móvil y servicio de acceso a internet móvil
América Móvil Perú S.A.C. (Claro)	Promoción HDTV Superior (1 punto HD), TV SAT Regular (junio 2018), Promoción HDTV Básico (1 punto HD), 3 Play Plus Internet 120 Mbps + Telefonía 400 + HDTV Superior (promoción setiembre 2018) y 3 Play Plus Internet 120 Mbps + Telefonía 200 + HDTV Superior (promoción setiembre 2018)
Entel Perú S.A.	Super Yapa Minutos y Mega Yapa Megas Entel Prepago, y WhatsApp y Facebook Messenger; Bono por Activación Chips y Bolsas Prepago Chip 29, Bono Extra Portabilidad GW y Bono por Activación Packs GW, entre otros.
Viettel Perú S.A.C. (Bitel)	Duplica tus Megas IChip+, Programa Amigos y Familia, Duplica tus Megas+Bono y Pórtate a Bitel y recibe 1GB+50MB
DIRECTV Perú S.R.L.	Promoción 2018 Base Call In/Out Paquetes Premium – C y Promoción 2018 Tarifa Mensual para Nuevos Clientes 8

Fuente: OSIPTEL

Nota:
(*) Monitoreo del cumplimiento del registro de tarifas promocionales asociadas a códigos de tarifas establecidas (segundo párrafo del artículo 27 del Reglamento General de Tarifas.

Devoluciones
En el 2018 se verificó que las empresas operadoras devolvieron un aproximado de S/57 890 603, lo que benefició a 21 874 078 abonados. Las devoluciones se originaron por cobros indebidos o en excesos de las empresas operadoras **(ver tabla 10).**

Tabla 10: Devoluciones a los usuarios

Empresa	Cantidad de abonados (con devolución en S/)	Monto devuelto en S/	Cantidad de abonados (con devolución en US$)	Monto devuelto en US$
América Móvil Perú S.A.C.	4 347 801	7 136 272 87	113	1 123 10
Americatel Perú S.A.	5 232	24 261 79	344	1 159 57
Centurylink Perú S.A. (Level 3 Perú S.A.)	506	41 827 83	0	
Entel Perú S.A.	1 245 459	178 508 25	0	
Internexa Perú S.A.	293	23 401 21	0	
Olo del Perú S.A.C.	62 017	292 219 40	0	
Optical Technologies S.A.C.	51	4 168 28	41	1 260 08
Telefónica del Perú S.A.A. (*)	14 026 968	35 918 965 29	0	
Telefónica Multimedia S.A.C. (*)	1 475 442	14 165 946 07	0	
Viettel Perú S.A.C.	709 811	93 341 72	0	
Total general	**21 873 580**	**57 878 912 71**	**498**	**3 542 75**

Fuente: OSIPTEL

(*) Se consideran adicionalmente devoluciones y compensaciones en servicio.

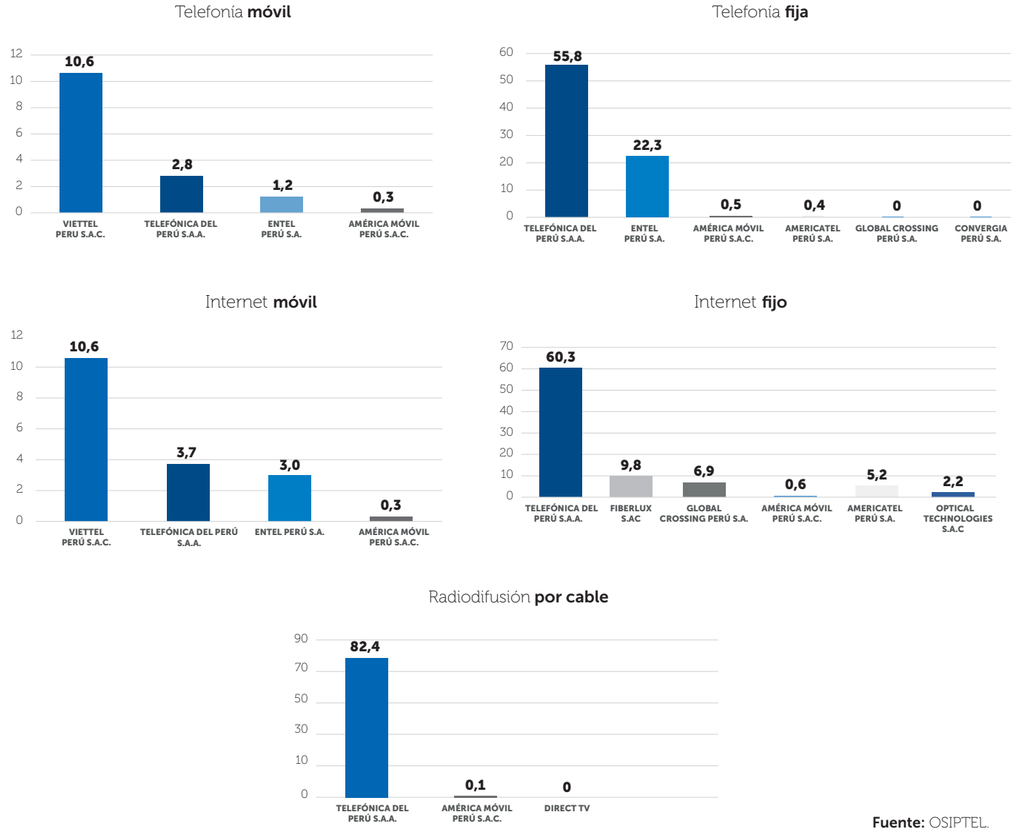
21 874 078 ABONADOS FUERON COMPENSADOS CON LAS DEVOLUCIONES, DEBIDO PRINCIPALMENTE A INTERRUPCIONES EN LOS DIFERENTES SERVICIOS.

Los principales temas de devoluciones y/o descuentos verificados son:

- Interrupción del servicio de telecomunicaciones del primer semestre del 2017 (Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C.).
- Interrupción del servicio de telecomunicaciones del primer y segundo semestre del 2016 (Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C., Americatel Perú S.A., Olo del Perú S.A.C., Level 3 Perú S.A., Internexa S.A.).
- Interrupciones del servicio reportadas como excluyentes y no excluyentes, del 2015 (Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C., Entel Perú S.A., Olo del Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C., Americatel Perú S.A., Level 3 Perú S.A., Internexa Perú S.A., Optical Technologies S.A.C.).
- Verificación de las devoluciones efectuadas por la empresa Infoductos y Telecomunicaciones del Perú S.A. en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 560-2015-CD/OSIPTEL.
- Interrupciones del servicio reportadas como excluyentes y no excluyentes, del 2014 (Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C., Entel Perú S.A., Americatel Perú S.A., Internexa Perú S.A., Optical Technologies S.A.C.).

Otras acciones de supervisión
Adicionalmente, en el 2018 se concluyó con la supervisión del indicador de calidad Disponibilidad del Servicio (DS) correspondiente al 2017 de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Telefónica Multimedia S.A.C., Americatel Perú S.A., Internexa Perú S.A., Olo del Perú S.A.C., Optical Technologies S.A.C. y Level 3 Perú S.A., así como también se analizó el tiempo de afectación por abonado en minutos por mes, por empresa y servicio; con información correspondiente al 2018 **(ver gráfico 27)** de eventos reportados y no reportados a través del sistema de reportes de interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Gráfico 26: Tiempo de afectación por abonado (min/mes) por servicio



Fuente: OSIPTEL.

Respecto a los tiempos promedio mensual de afectación por abonado, las más altas afectaciones fueron por causas atribuibles a concesionarios de otros servicios, por corte de suministro eléctrico (servicio de Telefonía Móvil e Internet Móvil), daños a la infraestructura ocasionados por terceros (servicio de Telefonía Fija e Internet Fijo) y causas atribuibles al mismo concesionario (servicio de Radiodifusión por Cable).

También se verificó el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Reglamento de Disponibilidad y Continuidad del servicio de Telefonía de Uso Público brindado en zonas rurales por parte de las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Gilat to Home Perú S.A. Asimismo, se supervisó el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Cobertura por parte de Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.

En cuanto al cumplimiento de compromisos contractuales, se supervisaron 1 102 puntos de supervisión en el 2018, correspondientes a las cláusulas I, II, V y, principalmente, la IV de las obligaciones de la adenda de renovación de Telefónica Móviles S.A. (hoy, Telefónica del Perú S.A.A.). En relación con el proyecto RDNFO, se supervisaron 438 nodos en el 2018 y se emitieron informes en los que se evaluó la operatividad general del servicio de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica del IV trimestre del 2017, así como el primer, segundo y tercer trimestre del 2018.

Referente al marco normativo de usuarios, las acciones realizadas se han centrado principalmente en temas relacionados con la seguridad ciudadana (terminales móviles, Renteseg), Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios, Portabilidad Numérica.

Labor fiscalizadora

Durante el 2018, se iniciaron 106 procedimientos administrativos sancionadores (PAS) y 10 procedimientos de imposición de medidas correctivas (MC). También se evaluaron los descargos alcanzados por las empresas Telefónica del Perú S.A.A. (45), América Móvil Perú S.A.C. (19), Viettel Perú S.A.C. (26), Entel Perú S.A. (30), Gilat to Home Perú S.A. (4), Level 3 Perú S.A. (2), entre otras. Además, como resultado de lo anterior se emitieron 145 informes finales de instrucción.

Asimismo, al cierre del año, el porcentaje de culminación de la etapa de instrucción se situó alrededor de 62% del total de expedientes sancionadores tramitados en el año. Cabe precisar que ese porcentaje supera el valor meta establecido en 60%.

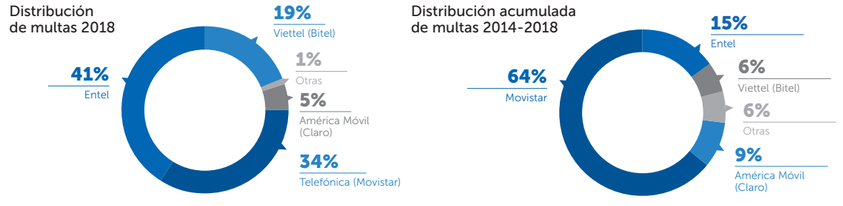
Por otro lado, se emitieron 11 medidas cautelares relacionadas principalmente con el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad - Renteseg, Directiva de Reclamos, Portabilidad, retiro de infraestructura e información brindada al usuario.

Multas en el sector

Desde el 2014, Telefónica del Perú S.A.A. se había caracterizado por ser la empresa con el mayor monto total de multas en unidades impositivas tributarias (UIT); sin embargo, en el 2018, el liderazgo lo obtuvo Entel Perú S.A. (2 040), seguido de Telefónica del Perú S.A.A. (1 696), Viettel Perú S.A.C. (934) y América Móvil Perú S.A. (236) **(ver gráfico 28)**. La elevada cifra de Entel Perú S.A. se debió principalmente a incumplimientos en materia de entrega de información (510), sistemas biométricos (617) y calidad de atención (305).

Gráfico 27: Multas en UIT por operador

Empresa	2014	2015	2016	2017	2018
América Móvil (Claro)	538	201	244	684	236
Telefónica (Movistar)	4 045	2 573	3 816	2 276	1 696
Entel	227	83	262	692	2 040
Viettel (Bitel)	-	-	-	506	934
Otras	179	455	45	558	48
Total	4 989	3 311	4 365	4 717	4 954



Fuente: OSIPTEL

RENTESEG

En el 2018 se inició la primera fase de la implementación del Renteseg, según lo estipulado en la Resolución de Consejo Directivo N° 081-2017-CD/OSIPTEL, mediante la cual se obliga a los operadores móviles a implementar los siguientes archivos: registro de abonados, equipos terminales móviles sustraídos, perdidos y recuperados del Perú, así como los devueltos por los abonados o usuarios.

El OSIPTEL impuso tres medidas cautelares a cada una de las cuatro empresas operadoras, a fin de bloquear más de un millón de códigos de IMEI correspondientes a por lo menos 1 095 907 equipos celulares que se encontraban reportados como sustraídos o perdidos **(ver tabla 11)**.

Tabla 11: Medidas cautelares–IMEI únicos no bloqueados

	Primera Ronda: Julio 2017	Segunda Ronda Diciermbre 2017	Tercera Ronda: Abril 2018
Telefónica (Movistar)	143 405	13 156	1 686
América Móvil (Claro)	162 784	63 543	25 757
Entel	49 648	64 018	7 062
Viettel (Bitel)	546 644	10 417	7 787
Total	902 481	151 134	42 292

Fuente: OSIPTEL

De otro lado, conviene precisar que, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1338[29] y su reglamento[30], las empresas operadoras se encuentran obligadas a bloquear los equipos terminales móviles cuyo IMEI es inválido, obligación que se trata de una política pública impulsada por el Ministerio del Interior, en coordinación con el OSIPTEL.

En el 2018, el OSIPTEL ordenó el bloqueo de 250 000 códigos de IMEI inválidos a las empresas Telefónica del Perú S.A.A, Incacel Móvil S.A., Viettel Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y América Móvil Perú S.A.C., en el marco de lo dispuesto en el artículo 20 del reglamento del Decreto Legislativo N° 1338. Para tal efecto se remitió el listado de IMEI inválidos y las líneas telefónicas asociadas a ellos, a efecto de que, con fecha 17 de setiembre del 2018, las referidas empresas enviasen SMS a todos los usuarios de esas líneas informándoles del bloqueo de sus equipos terminales con IMEI inválidos y que la suspensión de las líneas telefónicas se realizaría el 19 de setiembre del 2018, manteniéndose dicha suspensión en tanto los usuarios no entregasen el equipo terminal con IMEI inválido.

Equipos de "amnistía temporal"

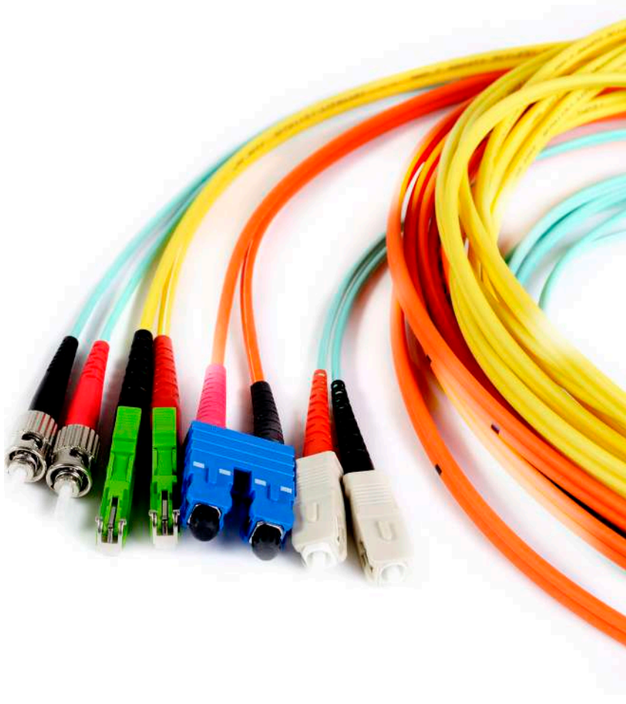
Conforme a lo dispuesto en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, se encuentran bajo "amnistía temporal" aquellos equipos terminales móviles que han cursado tráfico en la red del servicio público móvil en los últimos seis meses, previamente a la fecha de entrada en vigencia del decreto legislativo, es decir, al 7 de enero del 2017. En el caso de esos equipos, las operadoras podían mantenerlos activos en su red por un plazo no mayor a los dos años posteriores a esta fecha; esto es, hasta el 8 de enero del 2019.

En cumplimiento de lo dispuesto en la mencionada disposición, con fecha 21 de diciembre del 2018, el OSIPTEL remitió a las empresas operadoras el listado actualizado de IMEI inválidos inmersos en la amnistía temporal, para que sean bloqueados el 8 de enero del 2019. Para tal efecto, previamente las empresas debían identificar a todos los abonados que hayan cursado tráfico en su red desde equipos terminales con IMEI inválido, entre el 15 de diciembre del 2018 y el 5 de enero del 2019.

Seguridad ciudadana que traspasa fronteras

Por otro lado, durante el 2018, en un marco de integración y cooperación transfronteriza en aras de una mayor seguridad ciudadana, se suscribió la renovación del acuerdo interinstitucional para implementar el procedimiento para el intercambio internacional de información de terminales móviles extraviados, robados o hurtados y recuperados. Esto dentro del Encuentro Presidencial y XII Gabinete Binacional Perú-Ecuador, realizado el 26 de octubre del 2018, en el que participó el OSIPTEL, junto con el Ministerio de Telecomunicaciones, con la Sociedad de la Información (Mintel) y la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (Arcotel).

Por su parte, como resultado de los compromisos asumidos por el país en el marco del Plan de Acción de Cartagena, acordado durante el Encuentro Presidencial y IV Gabinete Binacional de Ministros del Perú y Colombia, el OSIPTEL cumplió con el compromiso que requería que todos los operadores del Perú intercambien información a través de la base de datos de la GSMA sobre los celulares robados, hurtados y/o extraviados para su bloqueo.



[29] Crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a prevenir y combatir el comercio ilegal de equipos terminales móviles y fortalecer la seguridad ciudadana.
[30] Aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2017-IN.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN

Uno de los aspectos que más suelen descuidar las empresas es la de gestión de reclamos. Ante la incomodidad y frustración de los usuarios de recibir un servicio inadecuado, estos se dirigen al centro de reclamos, donde con frecuencia son mal atendidos. Sucede también que los usuarios, debido al desconocimiento del proceso y de la resolución en instancias superiores, desisten de seguir el trámite de reclamo. Nuevamente el OSIPTEL debe velar por los derechos de los usuarios a que reciban una atención adecuada e información oportuna.

OSIPTEL
CERCA DEL USUARIO

Nuestro principal objetivo es brindar información a los usuarios sobre los servicios públicos de telecomunicaciones, a través de nuestros distintos canales de atención. Así, los empoderamos para que puedan exigir el respeto de sus derechos y también cumplir con sus obligaciones.

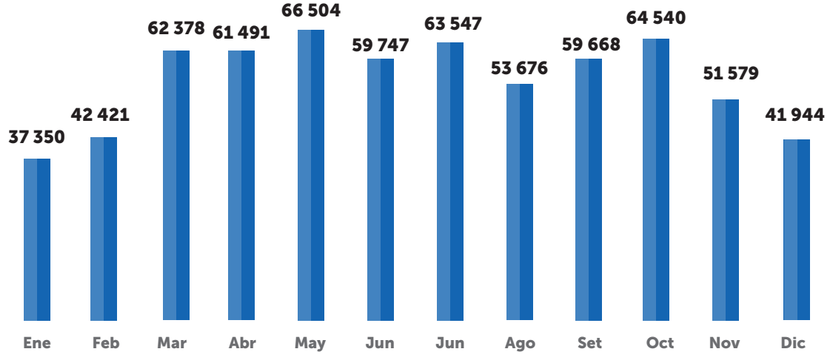
Mejora de la atención al usuario

El OSIPTEL desarrolla orientaciones a usuarios a nivel nacional. Estas pueden clasificarse en dos tipos: actividades de acercamiento a la ciudadanía y las requeridas por los propios usuarios en nuestras sedes, y el contact center (fonoayuda). Durante el 2018, se atendieron a 386 201 usuarios como resultado de nuestras actividades de acercamiento y a 278 644 usuarios a través de nuestros diferentes mecanismos de orientación (a solicitud del usuario), como se observa en el **gráfico 28.**

664 845 USUARIOS ORIENTADOS A NIVEL NACIONAL DURANTE EL 2018.

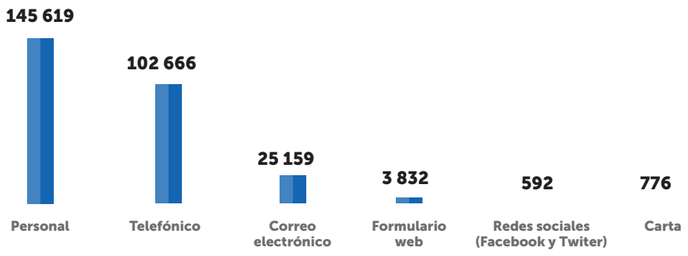
Se atendió a 278 644 usuarios en el 2018, lo que se efectuó a través de los seis canales de atención que posee la institución, siendo el más usado, en las diferentes sedes del OSIPTEL, el canal presencial con 145 619 consultas, seguido de las atenciones telefónicas con 102 666 consultas **(ver gráfico 29)**. Del total de solicitudes de atención a nivel nacional, el 42% fueron atendidas por el contact center-fonoayuda **(ver gráfico 30)**.

Gráfico 28: Número de orientaciones a nivel nacional



Fuente: OSIPTEL

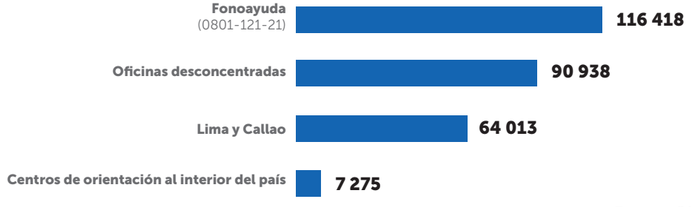
Gráfico 29: Número de solicitudes de orientación atendidas por las sedes a nivel nacional



Fuente: OSIPTEL

49% DE LAS SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN FUERON POR TELEFONÍA MÓVIL.

Gráfico 30: Número de solicitudes de orientación atendidas por las sedes a nivel nacional



Fuente: OSIPTEL

Desarrollo de estudios e investigaciones para conocer al usuario

Con la finalidad de seguir ofreciendo los mejores servicios a los usuarios, el OSIPTEL elabora encuestas y estudios de percepción de la ciudadanía sobre los servicios de telecomunicaciones. En el 2018 se elaboró el "Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y la encuesta sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones". El estudio mostró un alto conocimiento de los usuarios con respecto a la portabilidad móvil, pero un conocimiento medio o bajo sobre los otros nueve temas consultados. Los temas con mayor desconocimiento por parte de la población estuvieron referidos a los servicios informativos brindados a través de la web y la existencia de una velocidad mínima garantizada en internet (equivalente al 40% de la velocidad contratada) **(ver gráfico 31 y 32)**.

Gráfico 31: Nivel de conocimiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones

ALTO

73.00% de los usuarios conoce la portabilidad del servicio de telefonía móvil.

MEDIO

66.57% de los usuarios conoce la portabilidad en el servicio de telefonía fija.

66.48% de los usuarios conoce que las empresas operadoras brindan constancia o código de reclamo.

62.54% de los usuarios conoce que la empresa operadora no puede exigir el pago del recibo como requisito para presentar un reclamo.

61.73% de los usuarios conoce que los titulares pueden pedir una copia de su contrato ya sea escrito o por grabación de voz.

50.65% de los usuarios conoce que el OSIPTEL informa en su página web sobre los modelos de contrato de prestación de servicio que ha aprobado.

BAJO

48.82% de los usuarios conoce que en las páginas web de las operadoras móviles se puede consultar, con el DNI, el detalle de todas las líneas que han sido contratadas.

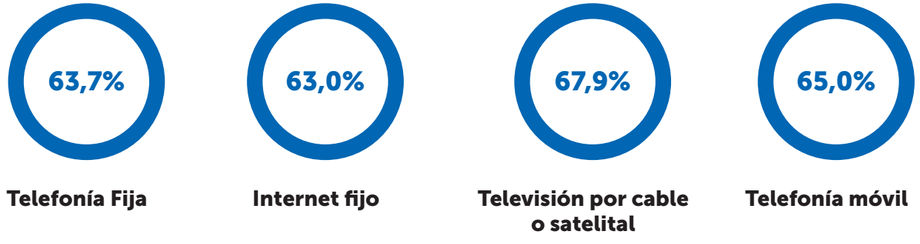
47.62% de los usuarios conoce que el OSIPTEL publica en su página web todas las tarifas de los servicios que brindan las empresas operadoras de telecomunicaciones.

47.51% de los usuarios conoce que, a través de la página web del OSIPTEL, puede consultar si su equipo terminal móvil se encuentra reportado como robado, perdido o recuperado.

36.69% de los usuarios conoce que si hoy contrata el servicio de internet, contará con una velocidad mínima garantizada del 40%.

Fuente: OSIPTEL

Gráfico 32: Nivel de satisfacción de los usuarios



Fuente: OSIPTEL

Estos resultados permitirán al OSIPTEL coordinar el desarrollo de acciones más eficaces con respecto a la información brindada a los usuarios, a través de la programación de campañas de difusión, jornadas de orientación a nivel nacional, cursos de capacitación dirigidos a usuarios, a asociaciones de usuarios, al consejo de usuarios, entre otras acciones.

Empoderando al usuario

- **Capacitación directa:** El OSIPTEL ha desarrollado 13 capacitaciones presenciales en universidades e instituciones públicas en Huaraz, Ucayali, Iquitos, Trujillo, Ayacucho, Piura, Huánuco y Puerto Maldonado. En esos cursos han participado 971 usuarios, a quienes se les ha brindado conocimientos sobre sus derechos y obligaciones.

- **Trabajo conjunto con las asociaciones de usuarios:** Con la finalidad de mantener un trabajo coordinado y permanente con los grupos de usuarios organizados, el OSIPTEL se reúne de manera periódica con las asociaciones de usuarios con la finalidad de realizar actividades conjuntas. Entre junio y noviembre se efectuaron siete charlas, bajo la modalidad tanto presencial como virtual, en las ciudades de Tarapoto, Puno, Lambayeque, Iquitos y Trujillo.

Consejo de usuarios del OSIPTEL

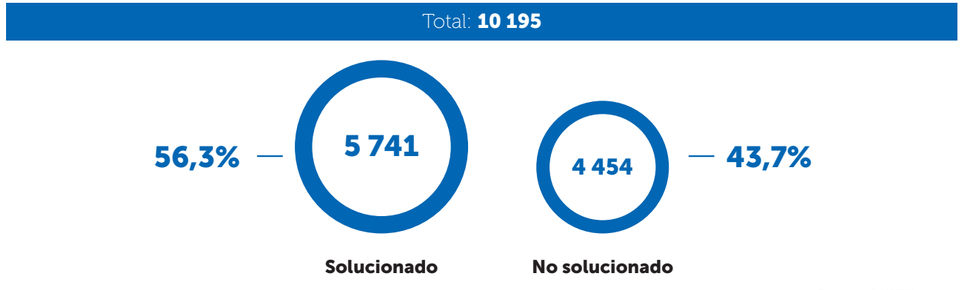
El consejo de usuarios del OSIPTEL permite la participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de las telecomunicaciones, a través de una labor consultiva. Desde el 2013, se cuenta con tres consejos de usuarios (norte, centro y sur), cuyo objetivo es desarrollar mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria del sector de telecomunicaciones, así como generar vínculos entre el regulador y los usuarios, las asociaciones de usuarios, los agentes del mercado y las organizaciones representativas de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En el 2018, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario (GPSU) brindó asistencia en la organización de diversas actividades. Entre ellas destacó el desarrollo de una audiencia pública en la ciudad de Iquitos, cuyo tema principal fue la seguridad ciudadana en el servicio móvil. Además, organizó nueve talleres en Lima, Cajamarca, Abancay, Ucayali, Ayacucho, Piura, Huánuco y Puerto Maldonado, en los cuales se abordó el tema de la seguridad ciudadana en el servicio móvil, normas relacionadas a la provisión del servicio de distribución de radiodifusión por cable, el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios y las modificaciones de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, la GPSU brindó capacitación sobre temas regulatorios del sector de telecomunicaciones a los miembros de los consejos de usuarios.

Atención descentralizada

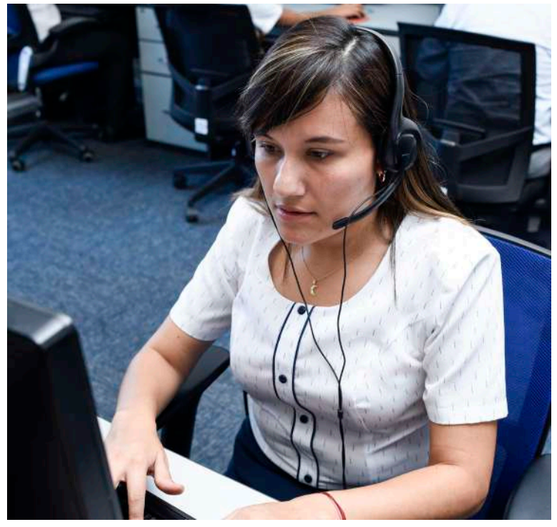
En el 2018 se gestionaron 10 195 casos de los usuarios a través de las oficinas desconcentradas y centros de orientación del interior del país, de los cuales 56.3% fueron solucionados, como se puede observar en el **gráfico 33**.

Gráfico 33: Gestiones totales



Fuente: OSIPTEL

MEDIDAS EXTRAORDINARIAS AL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS



A través de la Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL del 22 de febrero del 2018, el Consejo Directivo del OSIPTEL aprobó las medidas extraordinarias relacionadas al procedimiento de reclamos.

Esas medidas tuvieron por objetivos principales agilizar el procedimiento de reclamos en sus dos instancias administrativas en beneficio de los usuarios y desincentivar las prácticas contrarias a la buena fe procesal que congestionan los canales de atención e impactan en los plazos de atención correspondientes.

Entre las principales medidas, el OSIPTEL determinó suspender por el plazo de 18 meses el medio telefónico para presentar los recursos de apelación y quejas, así como la condición de sujeto activo del procedimiento, a los usuarios de los servicios públicos de telefonía móvil.

Asimismo, la norma precisó el concepto de facturación, referido a que únicamente corresponde reclamar por este concepto cuando se aplique en forma incorrecta una tarifa o se calcule de manera incorrecta los conceptos facturables. Igualmente, dispuso ampliar el plazo, a tres días hábiles, para que la empresa operadora brinde al usuario una solución a sus reclamaciones antes del inicio del procedimiento de reclamos.

Por otro lado, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD/OSIPTEL del 6 de diciembre del 2018, se modificó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La modificación se efectuó con la finalidad de mejorar los plazos de atención de los usuarios y optimizar los procesos mediante un uso más eficiente de la notificación por medios electrónicos.

En ese sentido, se estableció que la primera instancia del procedimiento de reclamos –es decir, la empresa operadora– sea la que declare la improcedencia de los recursos de apelación interpuestos excediendo el plazo legal establecido, es decir, superando los 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución de primera instancia. Con ello el usuario puede obtener un pronunciamiento en un menor plazo, debido a que las empresas operadoras deben pronunciarse sobre esas apelaciones en un plazo similar con el que cuentan para elevar el expediente al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (Trasu). Asimismo, se eliminan las etapas posteriores al proceso vinculadas al procedimiento ante esa instancia. Cabe, además, señalar que el usuario cuenta con la posibilidad de presentar una queja por cualquier defecto de tramitación que transgreda el procedimiento de reclamos.

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS

A diciembre del 2018, se presentaron 2 470 090 reclamos en primera instancia, de los cuales más del 50% fueron por temas de facturación y calidad de servicio. Por su parte, Telefónica del Perú S.A.A. tuvo mayor participación en el porcentaje de reclamos de los servicios de telefonía móvil (48,2%), internet (67,2%), TV de paga (75,5%) y telefonía fija (59,2%). Cabe precisar que para estos servicios Telefónica del Perú S.A.A. también cuenta con mayor porcentaje de conexiones en servicio en el mercado **(ver tablas 12 y 13)**.

Tabla 12: Reclamos resueltos por materia reclamable

Materia reclamable	Total 2018	%
Facturación	1 315 074	53,2
Calidad del servicio	352 188	14,3
Veracidad de la información brindada al usuario e idoneidad en la prestación del servicio	112 224	4,5
Contratación no solicitada por el usuario	85 298	3,5
Cobro del servicio	82 316	3,3
Suspensión, corte o baja injustificada del servicio	73 440	3,0
Incumplimiento de ofertas y promociones	63 762	2,6
Incumplimiento de condiciones contractuales	56 006	2,3
Instalación o activación del servicio	40 514	1,6
Incumplimiento de la solicitud de baja o desactivación del servicio	39 271	1,6
Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario	34 238	1,4
Tarjetas de pago físicas o virtuales	32 781	1,3
Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios	6 185	0,3
Traslado del servicio	4 159	0,2
Otros	172 634	7,0
Total	**2 470 090**	**100,0**

Fuente: Empresas Operadoras

Tabla 13: Reclamos presentados por empresa operador y por servicio

MERCADO DE **TELEFONÍA MÓVIL**

Empresa operadora	% reclamos	% conexiones (líneas) en servicio
Telefónica del Perú S.A.A.	48,2	37,2
América Móvil Perú S.A.C.	36,6	29,0
Entel Perú S.A.	11,6	18,5
Viettel Perú S.A.C.	3,5	15,3
Total general	**100,0**	**100,0**

MERCADO DE **INTERNET FIJO**

Empresa operadora	% reclamos	% conexiones en servicio
Telefónica del Perú S.A.A.	67,2	75,0
América Móvil Perú S.A.C.	10,8	18,1
Americatel Perú S.A.	9,6	0,3
Entel Perú S.A.	8,9	5,2
Otras empresas	3,5	1,3
Total general	**100,0**	**100,0**

MERCADO DE **TELEVISIÓN POR CABLE***

Empresa operadora	% reclamos	% conexiones en servicio
Telefónica del Perú S.A.A.	75,5	64,4
Directv Perú S.R.L.	14,7	16,0
América Móvil Perú S.A.C.	1,8	8,4
Otras empresas	8,0	11,2
Total general	**100,0**	**100,0**

MERCADO DE **TELEFONÍA FIJA**

Empresa operadora	% reclamos	% conexiones en servicio
Telefónica el Perú S.A.A.	59,2	74,2
América Móvil Perú S.A.C.	38,5	21,5
Americatel Perú S.A.	2,1	1,3
Otras empresas	0,2	2,9
Total general	**100,0**	**100,0**

Fuente: Empresas Operadoras

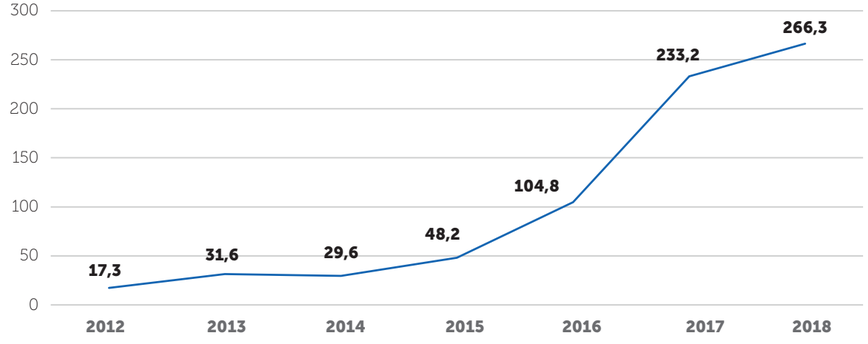
Nota:
(*) Incluye televisión satelital

Reclamos en segunda instancia

El Trasu resuelve los recursos de apelación y las quejas presentados por los usuarios ante las empresas operadoras con respecto a las materias de su competencia. Además, impone sanciones ante las infracciones cometidas por las empresas operadoras dentro de un procedimiento de solución de reclamos o por el incumplimiento de las resoluciones emitidas por sus instancias competentes, conforme a lo dispuesto por el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones. Para cumplir con estas funciones, el Trasu cuenta con una Secretaría Técnica Adjunta, que depende de la Secretaría Técnica de Órganos Colegiados; esta última funciona como enlace entre el Trasu y el OSIPTEL.

Durante el 2018 ingresaron 266 266 expedientes al Trasu para su atención **(ver gráfico 34)**. De ellos 201 983 corresponden a recursos de apelación y 64 283 a quejas, lo que constituye el mayor número de expedientes ingresados desde la instauración del tribunal.

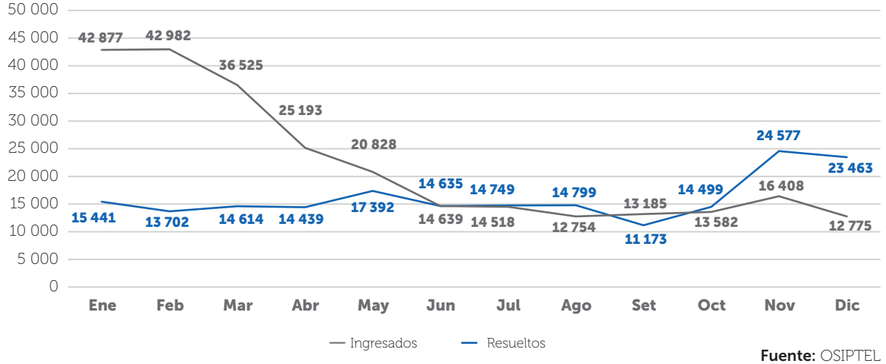
Gráfico 34: : Número de expedientes que ingresan al Trasu (en miles)



Fuente: OSIPTEL

No obstante, el elevado ingreso de expedientes, hay que resaltar que, a partir del segundo semestre del 2018, el Trasu ha logrado resolver –en promedio– más expedientes que el número de expedientes que ingresan. Así, durante el 2018 se resolvieron 193 483 expedientes **(ver gráfico 35)**.

Gráfico 35: Número de expedientes que ingresan al Trasu durante el año

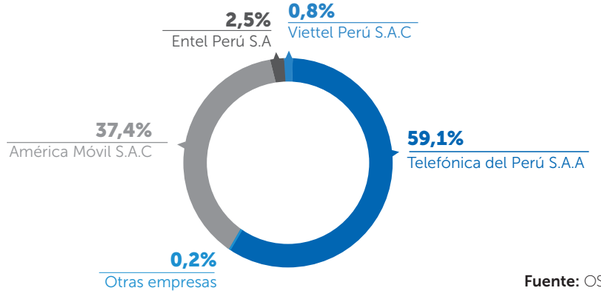


Fuente: OSIPTEL

Apelaciones

El Trasu resuelve aquellos casos en los cuales los usuarios no están conformes con la solución dada a sus reclamos por parte de la empresa operadora. Durante el 2018, el Trasu resolvió 132 930 apelaciones. De ellas, el mayor porcentaje correspondió a apelaciones presentadas contra Telefónica del Perú S.A.A. (59,1%), seguida por América Móvil Perú S.A.C. (37,4%), lo que se muestra en el **gráfico 36.**

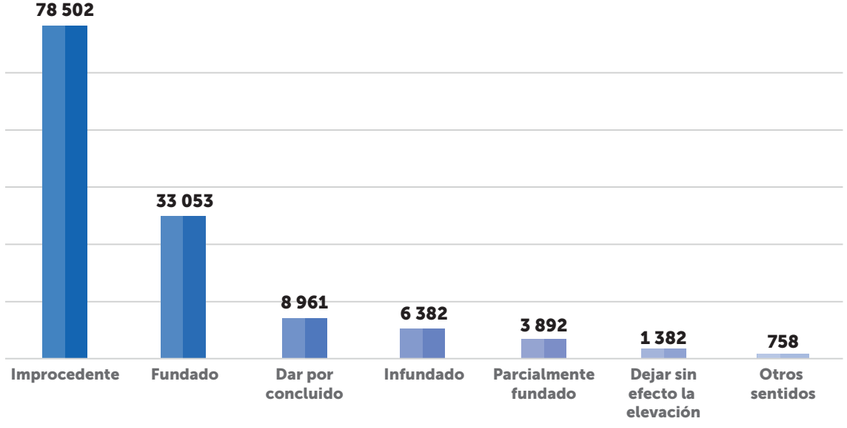
Gráfico 36: Apelaciones resueltas por empresas operadoras



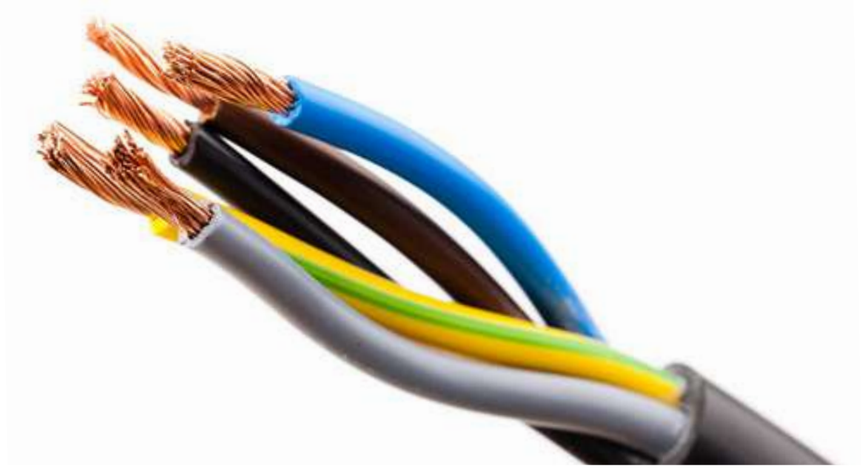
Fuente: OSIPTEL

El mayor porcentaje de recursos de apelación resueltos por el Trasu fueron declarados improcedentes: 78 502 (59%). De otro lado, fueron declarados fundados 33 053 (25%) y parcialmente fundados 3 892 (3%), lo que se muestra en el **gráfico 37.**

Gráfico 37: Número de apelaciones resueltas según sentido



Fuente: OSIPTEL

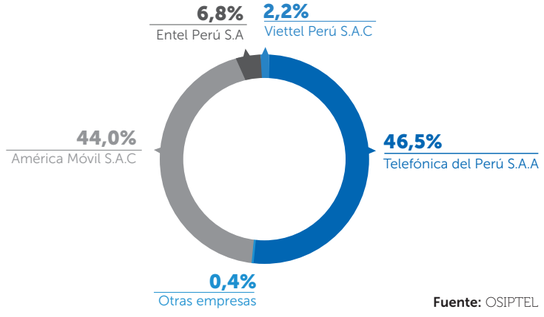


Quejas

Además de los recursos de apelación, el Trasu conoce las quejas presentadas por los usuarios, de configurarse cualquier transgresión normativa durante el procedimiento de reclamo. En el 2018, se resolvieron 60 553 quejas. De ellas, el mayor porcentaje correspondió a quejas presentadas contra Telefónica del Perú S.A.A. (46,5%), seguida por América Móvil Perú S.A.C. (44,0%), lo que se muestra en el **gráfico 38.**

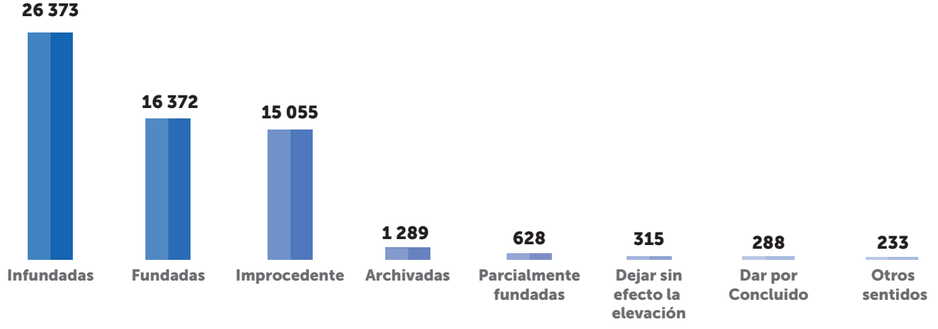
De las quejas resueltas por el Trasu, el mayor porcentaje fueron declaradas infundadas (26 373) (43,6%) e improcedentes 15 055 (24,9%). Fueron declaradas fundadas 16 372 (27,0%) y parcialmente fundadas 628 (1,0%), como se aprecia en el **gráfico 39.**

Gráfico 38: Quejas resueltas por empresa operadora



Fuente: OSIPTEL

Gráfico 39: Quejas resueltas según sentido



Fuente: OSIPTEL

NUESTRA **GESTIÓN**

La intervención del regulador en un mercado como el de telecomunicaciones debe ser puntual y oportuna. De lo contrario, el efecto deseado no se percibe en la misma dimensión. En tal sentido, el OSIPTEL requiere de una gestión adecuada de sus procesos para que sus intervenciones sean más efectivas.

PAFER OCDE

El OSIPTEL aspira a la excelencia, y para ello, continuamente, se encuentra en un proceso de autoevaluación. Coherente con esa búsqueda de la excelencia, en el 2018 el OSIPTEL inició el proceso para evaluar el desempeño institucional utilizando la metodología Pafer, en un esfuerzo por lograr la categoría de un regulador de clase mundial. Al respecto, es importante destacar que el OSIPTEL es la primera entidad reguladora del Perú en someterse a este riguroso proceso de evaluación desarrollado por el Network of Regulatory Economics (NER) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

La metodología Pafer implica una evaluación del entorno institucional y organizacional del organismo regulador, y busca identificar tanto el valor agregado que este aporta al sistema regulatorio como los mecanismos existentes para la mejora continua de su labor. Así, el desempeño del regulador se mide en cuanto a su relevancia, efectividad, eficiencia y utilidad, y se compara con las mejores prácticas de otros organismos reguladores de los países miembros de la OCDE.

En el marco de la referida evaluación, funcionarios del NER visitaron nuestro país para recabar información y sostener reuniones con nuestros principales grupos de interés (Estados, usuarios y empresas). Asimismo, el estudio contó con la participación de funcionarios de alto nivel de agencias reguladoras de Italia, México y el Reino Unido (llamados revisores pares), quienes también visitaron al OSIPTEL y llevaron a cabo reuniones con sus funcionarios, asociaciones de usuarios, empresas operadoras del sector, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Economía y Finanzas, Congreso, entre otros.

> **OSIPTEL INICIÓ EL PROCESO** PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL UTILIZANDO LA METODOLOGÍA PAFER, EN UN ESFUERZO POR LOGRAR LA CATEGORÍA DE UN REGULADOR DE **CLASE MUNDIAL.**

Cabe señalar que en el marco de las reuniones del NER en París se presentó en noviembre la versión preliminar del estudio y de sus recomendaciones, donde funcionarios del NER-OECD, así como los revisores pares, comentaron sobre la evaluación realizada al OSIPTEL e invitaron a los representantes de los países miembros y convocados a esta red de reguladores a que comenten o sugieran.

Lineamientos de calidad regulatoria

Siguiendo las recomendaciones de la OCDE y otros organismos internacionales para fortalecer la buena gobernanza y política de mejora regulatoria, el OSIPTEL, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0069-2018-CD/OSIPTEL, establece los lineamientos de calidad regulatoria, los cuales incluyen el "Manual de calidad regulatoria" y el "Manual de técnica normativa". Su cumplimiento será acreditado mediante el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 para garantizar la adecuada planificación, ejecución, verificación y mejora continua.

La emisión de normas y regulaciones del OSIPTEL debe cumplir con estos lineamientos, que incluyen, entre otros aspectos, la definición del problema que se busca resolver basada en evidencias, el planteamiento de diversas opciones de intervención (incluida la no intervención), el análisis de las alternativas bajo criterios de costo-beneficio y las reglas para la consulta pública. Cabe señalar que, si bien el OSIPTEL incluía desde hace algunos años varios de los elementos mencionados en sus procesos, estos no se llevaban a cabo de manera sistemática ni eran un requisito expreso. Con la aprobación de los lineamientos de calidad regulatoria, se formaliza el desarrollo del análisis de impacto regulatorio antes de la emisión de normas y regulaciones.

Cabe indicar que las resoluciones normativas y de regulación de precios que emite el Consejo Directivo, así como las resoluciones que publican los respectivos proyectos normativos y regulatorios para comentarios, deben contar previamente con la conformidad del encargado de evaluar la calidad regulatoria, quien verifica el cumplimiento de las reglas establecidas.

Las actuaciones desarrolladas en la tramitación de los procesos de emisión de normas y regulaciones son documentadas y de acceso público para todos los ciudadanos mediante el portal web del OSIPTEL, desde que el proyecto correspondiente se publica para comentarios o incluso de manera previa, realizando la solicitud correspondiente y salvaguardando la reserva de la documentación que califica como reservada.

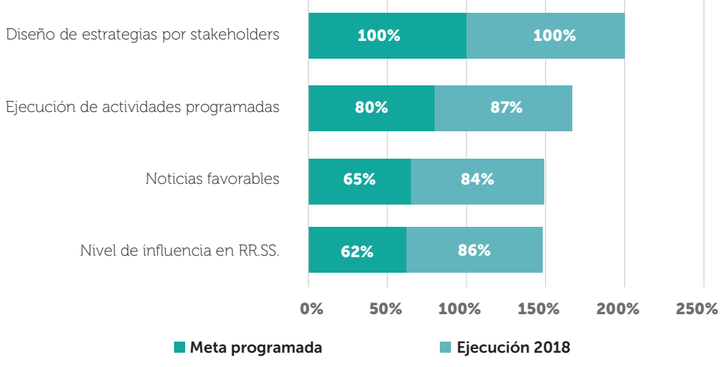
La eficacia de las resoluciones normativas y de regulación de precios aprobadas por el OSIPTEL podrá ser evaluada a partir de los dos años de su entrada en vigencia. Para estos efectos, el OSIPTEL establecerá el mecanismo de recolección de información e indicadores de eficacia que considere adecuados.

MEJORA EN LA REPUTACIÓN

5 000 VISITAS GENERÓ SOCIEDADTELECOM.PE DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO.

El OSIPTEL busca posicionarse como una entidad transparente y altamente especializada. Con el propósito de monitorear su avance a lograr este objetivo, la Gerencia de Comunicación Corporativa (GCC) estableció niveles de cumplimiento de cuatro indicadores: diseño de estrategias para stakeholders, ejecución de actividades programadas, noticias favorables y redes sociales. En cada uno de los casos, las metas fueron superadas **(ver gráfico 40).**

Gráfico 40: Consolidación de la reputación en alta especialización y transparencia



Fuente: OSIPTEL

Sociedad Telecom

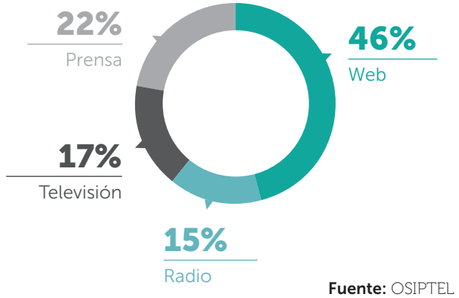
En el 2018, el OSIPTEL desarrolló su primer producto de comunicación digital para un público más especializado, SociedadTelecom.pe, un blog con información para usuarios vinculados al sector telecomunicaciones. A través de este espacio, nuestros stakeholders pueden acceder a artículos de opinión, informes técnicos, análisis del comportamiento de mercado, así como información de primera mano sobre decisiones del OSIPTEL. Adicionalmente, en el blog también se pueden encontrar piezas audiovisuales e infografías con información relevante sobre el sector.

Esta plataforma tiene por objetivo despertar el interés de investigadores, académicos, directivos de empresas privadas, entre otros. Gracias a la colaboración de la GPRC se publicaron 21 artículos sobre temas relacionados al sector.

La presencia del OSIPTEL en los medios de comunicación

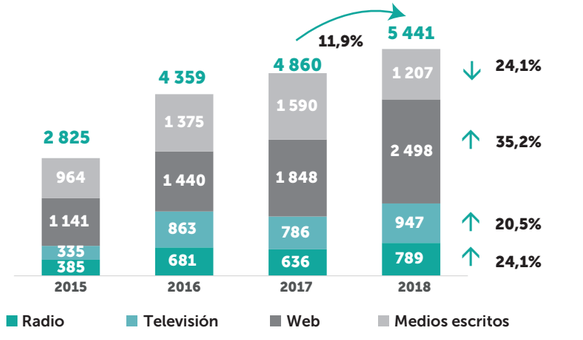
En el 2018 se registraron 5 441 noticias relacionadas con el OSIPTEL, 11,9% más que el acumulado del 2017. Del total de impactos, el 76% fue positivo y el 24% neutro, no hubo reacción negativa. Entre todas las plataformas, la web fue la que tuvo mayor acogida **(ver gráfico 41).**

Gráfico 41: Presencia del OSIPTEL en los medios de comunicación



Fuente: OSIPTEL

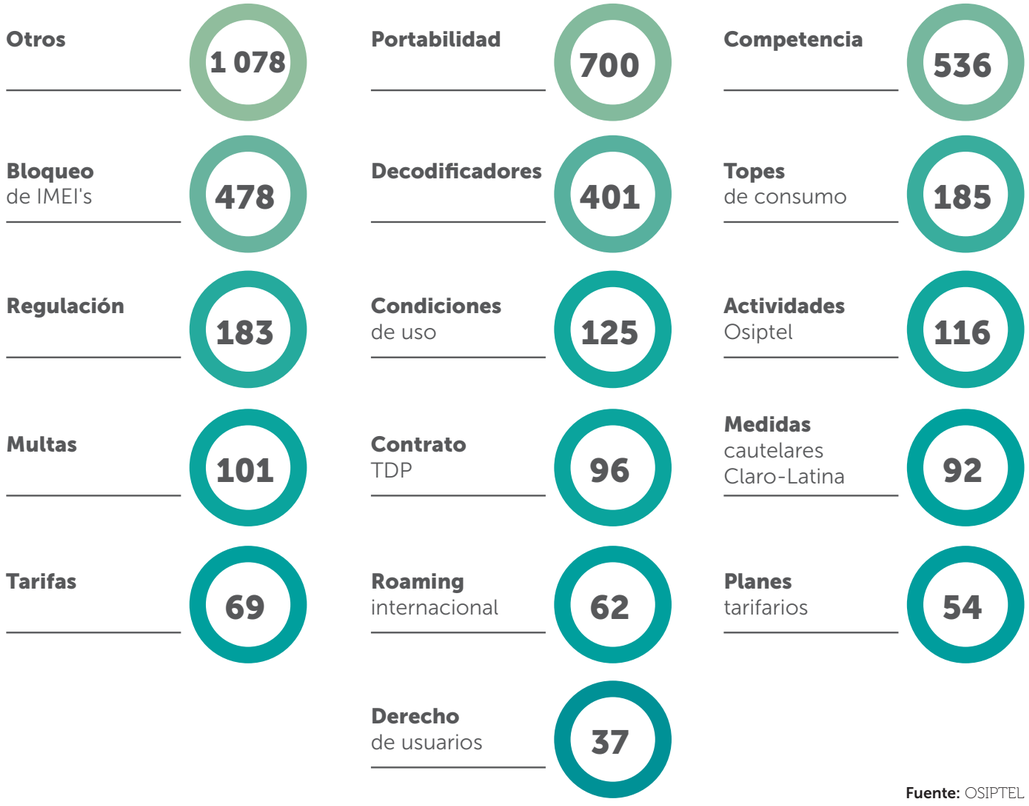
Gráfico 42: Impacto del OSIPTEL en los medios de comunicación entre el 2015 y el 2018



Fuente: OSIPTEL

La cantidad de "rebotes" en los portales de internet, radio y televisión crecieron en 35,2%, 24,1% y 20,5% **(ver gráfico 42)**, respectivamente, frente al acumulado de noticias del 2017. Entre los tópicos que generaron mayor interés está la portabilidad numérica, información propia del OSIPTEL, que consiguió setecientos rebotes en las cuatro plataformas, que se convirtió en el tema más difundido del 2018 **(ver gráfico 43)**. Las otras dos materias con mayor cantidad de impactos fueron las de competencia (536) y bloqueo de equipos celulares con IMEI inválidos (478).

Gráfico 43: Tópicos que generaron interés en la prensa



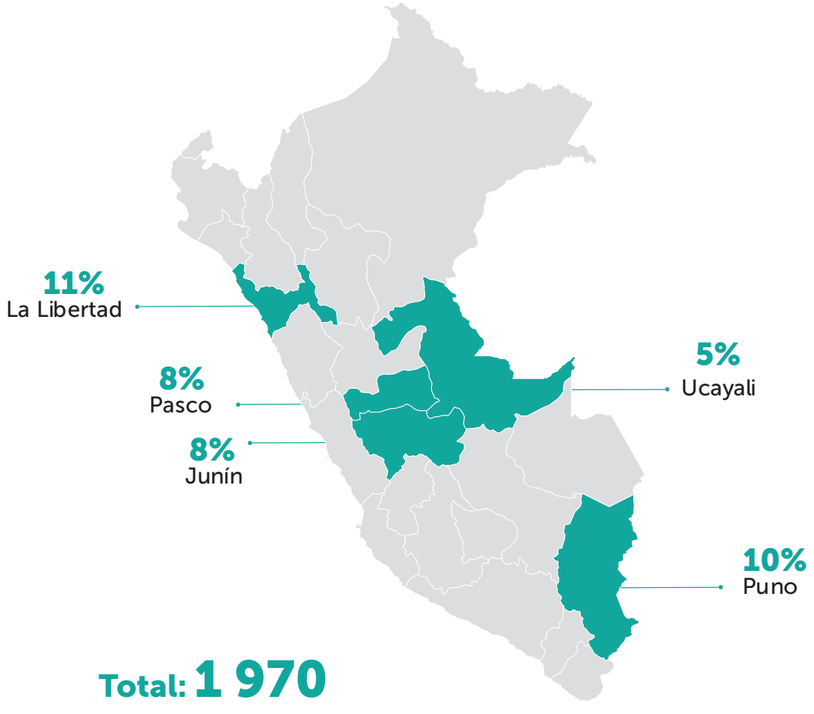
Fuente: OSIPTEL

Entre enero y diciembre del 2018, la cantidad de noticias aumentó 16,5% frente a lo registrado en el 2017, y la plataforma que más creció fue la radio, que registró 47% más noticias que el año anterior. Durante el año, la GCC difundió 81 notas de prensa y comunicados sobre los temas de interés de la institución.

El OSIPTEL presente en las regiones

En el 2018, 2 111 impactos tuvieron lugar en provincias. Ello equivale a casi el 40% del total nacional. Entre las regiones que tuvieron una mayor exposición estuvieron La Libertad (222), Puno (194), Pasco (163) y Junín (153) **(ver gráfico 44)**; esto es resultado principalmente de la labor de las oficinas desconcentradas.

Gráfico 44: Top 5 de impactos a nivel regional



Fuente: OSIPTEL

El OSIPTEL en las redes sociales

Las redes sociales se han convertido en una plataforma relevante para la institución, no solo por un tema reputacional, sino también porque se trata de un canal válido para atender las consultas de los usuarios. En concordancia con lo anterior, el OSIPTEL es el regulador con mayor influencia digital y una de las instituciones públicas con mejor reputación en las redes sociales. Por otro lado, durante el 2018 se elevó a 16 000 el número de usuarios orientados a través de nuestras redes sociales.

En el 2018, tal y como ha sucedido en los últimos años, el OSIPTEL ha mantenido su tendencia hacia la expansión. Así, el número de fans se elevó en 10%; el de seguidores, en 19%; y el de suscriptores de YouTube, en 17%. Asimismo, la estrategia de la GCC permitió lograr 9 467 suscriptores en LinkedIn.

175 448
Fans en Facebook

91 384
Seguidores en Twitter

2 218
Suscriptores en YouTube

16 991
Usuarios orientados en nuestras RR.SS.

Midiendo el sentimiento de los usuarios

A través de la herramienta Quántico se logró medir el sentimiento de los usuarios por nuestra institución. En general se detectó lo siguiente:

56% Neutro

8% Positivo

36% Negativo

En este caso, el sentimiento negativo está asociado a la sensación de insatisfacción respecto a la calidad del servicio o atención al cliente de las empresas operadoras.

La claridad de la comunicación y también la reputación ganada por el OSIPTEL, facilitaron que las opiniones del regulador sean escuchadas y recogidas en los debates de proyectos de Ley. La comunicación fluida con el Legislativo permitió reducir a dos el número de citaciones en todo el 2018.

PROTOCOLO PARA EL REPORTE DE CONFLICTOS DE INTERÉS

La integridad es uno de los valores del OSIPTEL, a través de la cual se garantiza la imparcialidad y neutralidad en el desempeño de sus labores diarias, en virtud de ello en el 2018 se implementó el Sistema de Conflictos de Interés, el cual constituye una iniciativa que coloca a la institución como una de las entidades públicas pioneras en implementar este instrumento de gestión.

Sobre el particular, los servidores del OSIPTEL deben presentar una declaración jurada respecto a si tienen o no alguna situación que podría ser considerada como un conflicto de intereses. La declaración es anual, salvo que surja una situación de conflicto (potencial, incluso) que amerite una actualización. Las posibles situaciones de conflicto son atendidas por un comité de nivel gerencial, en coordinación con el presidente del OSIPTEL. Durante el año, la totalidad[31] de los servidores cumplieron con presentar el reporte, a través del formato con la declaración jurada respectiva. Cabe señalar que ese sistema permite formular consultas y presentar alertas (en el caso que se tenga conocimiento de una situación de conflicto); estas últimas, a su vez, pueden ser anónimas.

Paralelamente, en diciembre del 2018 –con la colaboración de la GTICE– se implementó una plataforma informática para agilizar la gestión de reporte, consultas y alertas.

Para llevar a cabo este importante proyecto de promoción de la integridad, el Consejo Directivo aprobó un protocolo para reportar conflictos de intereses de los servidores del OSIPTEL, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 101-2018-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 27 de abril del 2018. Asimismo, se llevaron a cabo capacitaciones a todo el personal del OSIPTEL, para recalcar la importancia de reportar situaciones que podrían ser consideradas como posibles conflictos de intereses, y, posteriormente, afectar las funciones que cumplen en el OSIPTEL.

Adicionalmente, la GAL brindó asesoría al Comité de Conflictos de Intereses en la evaluación de las situaciones declaradas por los servidores, durante el 2018, y en la gestión correspondiente a cada una de las situaciones de conflicto reportadas.

Finalmente, este sistema para la gestión de conflictos de intereses[32], se encuentra alineado con las políticas para el fortalecimiento de la integridad del sector público que viene impulsando el Estado a través de la Presidencia del Consejo de Ministros y la Contraloría General de la República, así como con las recomendaciones formuladas por la OCDE[33], y que la experiencia de otros países como México[34], Argentina[35] y Chile[36], entre otros países de la región.

[31] A excepción de un servidor que se encuentra de licencia.
[32] Otras entidades como el Seguro Social de Salud (ESSALUD), la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) y el Banco Central de Reserva también cuentan con disposiciones que regulan la materia.
[33] Estudio de la OCDE sobre integridad en el Perú. Resultados y Recomendaciones. 2017
[34] Ley General de Responsabilidades Administrativas del 18 de julio de 2016.
[35] Ley 25.188, Ley de Ética de la Función Pública
[36] Ley N° 20880, sobre Probidad en la Función Pública y Prevención de los Conflictos de Interés del 22 de febrero de 2018.

CURSO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA: FORMACIÓN EXCEPCIONAL

Uno de los principales retos que tenemos como institución es ser reconocidos –a nivel nacional e internacional– como una institución autónoma e innovadora con colaboradores comprometidos y calificados teniendo como valores la excelencia, integridad e innovación.

Para el logro de este reto, el OSIPTEL busca los mejores recursos humanos para asegurar su sostenibilidad y especialización técnica a lo largo del tiempo. Para ello, anualmente desarrolla –desde 1997– el Curso de Extensión Universitaria (CEU), un programa que tiene por finalidad formar cuadros profesionales de alto potencial con una visión multidisciplinaria, especializados en regulación, supervisión de los servicios públicos y los derechos de los usuarios de telecomunicaciones; lo que luego se traduce en la incorporación de profesionales técnicos con visión estratégica a la industria de las telecomunicaciones.

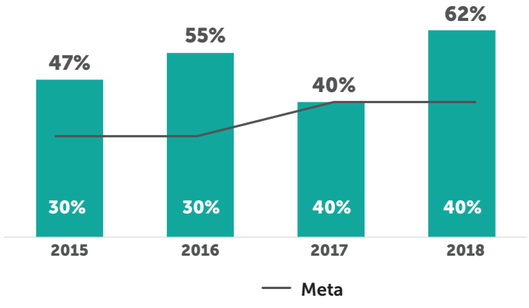
La plana docente estuvo conformado por 76 profesionales (abogados, economistas e ingenieros) con amplia experiencia en materia de telecomunicaciones. Del total de docentes, 47% fueron colaboradores del OSIPTEL y el otro 53 % fueron profesionales externos de instituciones públicas y privadas.

Debe destacarse que más del 70% de los docentes seleccionados en el CEU 2018 cuentan con estudios de Doctorado, Maestría, cada cual dentro de su especialidad, en las principales universidades del mundo, tales como London School of Economics, Harvard University, Yale University, entre otras. El perfil de los docentes y su amplia experiencia en la materia han permitido que los participantes del CEU cuenten con interesantes experiencias que enriquecieron los tópicos abordados en cada clase.

Asimismo, como premio a la excelencia académica, se ofreció la contratación de becarios que ocuparan los primeros puestos de cada especialidad bajo la modalidad de prácticas pre profesionales y/o profesionales. En el marco de dicho beneficio, se logró incorporar a la institución a más del 60% de egresados **(ver gráfico 45)**.

> **EL CEU TIENE POR FINALIDAD** FORMAR CUADROS PROFESIONALES DE ALTO POTENCIAL CON UNA **VISIÓN MULTIDISCIPLINARIA**

Gráfico 45: Porcentaje de egresados del CEU que se incorporaron al OSIPTEL



Fuente: OSIPTEL

LINEAMIENTOS DE TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN

El ejercicio de la función supervisora y fiscalizadora por parte del OSIPTEL requiere adaptarse a los nuevos retos existentes en el mercado de telecomunicaciones. Específicamente, se ha evidenciado la necesidad de mejorar las técnicas de supervisión debido a que este mercado viene mostrando un importante crecimiento en cuanto a la cantidad de servicios y sus respectivos usuarios, lo que conlleva a un mayor interés por parte de estos, con respecto a la calidad y características de los servicios que contratan, así como una mayor tendencia a la presentación de reclamos y quejas.

De esta manera, considerando las crecientes necesidades de supervisión en el mercado de telecomunicaciones, el OSIPTEL, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 255-2018- CD/OSIPTEL, dispuso fortalecer su función supervisora empleando un nuevo enfoque centrado en la calidad del servicio –basado en el paulatino acceso remoto a los sistemas informáticos y las bases de datos de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones– que tendrá, entre otros objetivos, el de contribuir en la supervisión de la calidad del servicio, de la calidad de atención a los usuarios y del cumplimiento de las normas relacionadas con los reclamos de primera instancia.

Cabe señalar que las técnicas de supervisión enfatizan la necesidad de reducir la asimetría de la información entre el OSIPTEL y las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones, por lo cual: i) estarán orientadas a brindar el soporte adecuado a los procedimientos administrativos sancionadores, ii) serán eficaces en la obtención de la información y eficientes en costos, y iii) garantizarán la celeridad en los procesos de supervisión y fiscalización.

La implementación de este nuevo enfoque plantea la necesidad de implementar paulatinamente técnicas de supervisión remota, tecnológicamente factible mediante plataformas de acceso remoto a los sistemas informáticos y las bases de datos de las empresas supervisadas. En ese sentido, este nuevo enfoque busca que el ejercicio de la supervisión no dependa de la información reportada por las empresas supervisadas.

De esta manera, el OSIPTEL no solo supervisará el desempeño de las empresas en tiempo real, sino que también desarrollará otras estrategias como por ejemplo el rediseño de procesos, que traerá la optimización de recursos, mejorar la eficacia de las actividades de supervisión, otorgando mayor celeridad a los procesos asociados, la evaluación de la normativa aplicable dentro del marco de la mejora regulatoria, entre otros aspectos. También, mediante la generación de estadísticas comparativas en diferentes aspectos de la calidad del servicio y en la atención a los usuarios; aspectos de importancia para el usuario, brindándole más información, logrando un mayor empoderamiento en sus decisiones de consumo aspectos.

REVISIÓN DE STOCK DE NORMAS

En el marco de las mejores prácticas internacionales, además del análisis de impacto regulatorio (evaluación ex ante), se recomienda llevar a cabo un análisis ex post de la emisión normativa, a fin de analizar si ella alcanzó los resultados esperados, si los cambios en el mercado ameritan ajustes o derogaciones, si es necesario simplificar las regulaciones o abordar temas que no se consideraron.

En este contexto, en el segundo semestre del 2018 se creó la mesa de trabajo de evaluación ex post, conformada por un grupo interdisciplinario de funcionarios del OSIPTEL y liderada por la GPRC, que tenían la tarea de revisar todas las normas y regulaciones vigentes emitidas desde la creación del regulador **(ver gráfico 46)**. La labor conlleva la revisión detallada de las normas y regulaciones para luego hacer recomendaciones respecto a si las normas deben modificarse (en forma o fondo), mantenerse, fusionarse, derogarse, entre otros. El universo de normas/regulaciones a evaluar fue de 110 (así como 66 modificaciones a ellas). Al cierre del año se había alcanzado más del 70% de revisión.

En esa misma senda, se propuso también crear un documento que incluyera las conductas sancionables (que se derivan de las normas/regulaciones), sus tipificaciones, así como las fórmulas aplicables al cálculo de las multas. Este documento busca simplificar y generar mayor predictibilidad sobre la labor supervisora y fiscalizadora del OSIPTEL, y, a su vez, incrementar la eficiencia en la gestión del regulador.

Se tiene previsto culminar el análisis en el 2019, con la emisión de un informe final con recomendaciones y se iniciarán, progresivamente, las modificaciones y/o derogaciones que correspondan.

Gráfico 46: Implicancias del proceso de la revisión

Fuente: OSIPTEL.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y FOMENTO DE INNOVACIÓN

En el 2018 se realizaron diversas actividades orientadas al desarrollo organizacional, entre las cuales figuran:

- **Gestión de procesos y aseguramiento de la calidad.** Se inició el proyecto de revisión de los principales procesos del OSIPTEL alineados al Plan Estratégico Institucional 2018-2022, y adecuados con la Metodología de Gestión por Procesos de la Secretaría de Gestión Pública (SGP-PCM) y la Norma ISO 9001:2015, que regula los sistemas de gestión de la calidad. Durante esta primera etapa, que comprende el periodo 2018, se revisó el 44% de los procesos institucionales, equivalente a 29 procesos que formarán parte de la actualización del "Manual de procedimientos", de los cuales 23 procesos se tramitan por el sistema de gestión de la calidad.

  a. Así también se capacitó a 20 colaboradores en el curso Gestión por Procesos y Mejora Continua, 22 colaboradores en el curso Interpretación y Formación de Auditores Internos de la Norma ISO 9001:2015 y 27 líderes en el curso para Líderes-Interpretación de los Requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

- **Certificación de cartas de servicio:** Por tercer año consecutivo, se logró la certificación de la carta de servicio de atención y orientación al ciudadano, de acuerdo con la norma UNE 93200:2008. Con esa certificación se garantiza que la atención de consultas y las actividades de acercamiento al usuario a nivel nacional cumplen con estándares internacionales.

  a. La carta de servicio, herramienta de gestión que mejora y facilita las relaciones con los usuarios, sirve también para definir un nivel adecuado de calidad de los servicios, de acuerdo con las expectativas de los usuarios y de las posibilidades de la organización. En ese sentido, la carta informa sobre los servicios que brinda la organización y los compromisos de calidad que asume, así como los derechos y las obligaciones de los ciudadanos.

- **Satisfacción del usuario interno:** La medición de satisfacción del cliente interno se lleva a cabo a través de la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno (ESCI), en la cual se evalúan los siguientes atributos: i) calidad de producto recibido, ii) oportunidad de respuesta y iii) actitud del personal. En el 2018 se realizaron dos encuestas (julio y diciembre), y se advirtió que el nivel de satisfacción se incrementó en relación con el año anterior; las unidades orgánicas (UO) de línea alcanzaron un nivel de satisfacción del 77% –superior al 73% planteado–, mientras que las UO de asesoría y apoyo alcanzaron un nivel de satisfacción de 72%, un punto porcentual mayor que el objetivo.

- **Sistema de control interno y riesgos:** Durante el 2018 se desarrollaron actividades de capacitación y sensibilización relacionadas con la implementación del sistema de gestión antisoborno-Norma ISO 37001 y cumplimiento de la ley que regula la responsabilidad administrativa de la persona jurídica, con el objetivo de contribuir con la cultura de integridad, transparencia y cumplimiento en la gestión institucional, alineada con las políticas nacionales en materia de integridad pública y lucha contra la corrupción.

En el 2018 también se llevaron a cabo acciones y proyectos orientados a innovar nuestra organización. Con el objetivo de sistematizar las prácticas de innovación, una de las primeras acciones estuvo orientada a incorporar la innovación como política dentro de la gestión estratégica de la institución: "OSIPTEL está comprometido en concentrar sus esfuerzos a promover la innovación permanentemente para crear cambios significativos en sus productos y servicios, que permita generar valor que contribuya a alcanzar la satisfacción de los usuarios con los servicios de telecomunicaciones". Además, en esa misma senda, se aprobó el proceso de gestión de ideas.

Por otra parte, se desarrollaron proyectos centrados en los usuarios, dentro de un contexto de innovación. Así, se fomentó la generación permanente de ideas, lográndose identificar 67 ideas, que permitirán impulsar la innovación incremental de productos, servicios, procesos y de gestión. Las ideas identificadas sirvieron de insumo para implementar tres proyectos de innovación.

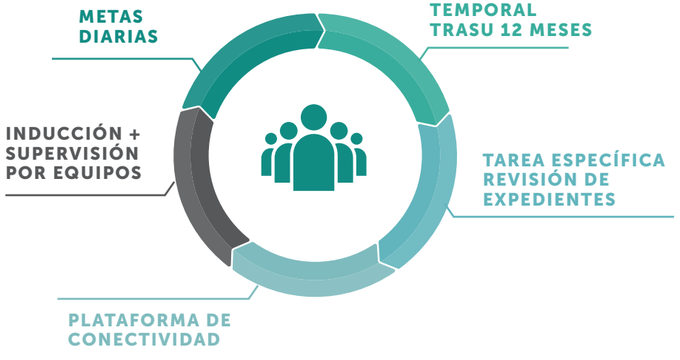
En el 2018, se fomentó la cultura de innovación dentro del OSIPTEL mediante el concurso Innova OSIPTEL-2018, cuyo objetivo fue desarrollar propuestas de mejora o rediseño de los procesos del OSIPTEL. En la competencia, los colaboradores del OSIPTEL presentaron 29 propuestas. Asimismo, se desarrollaron capacitaciones y talleres para 194 colaboradores en el uso de herramientas y metodologías de innovación, como Diseño de Servicios, Sensemaker, Design Thinking y Legal Design.

Teletrabajo

Con el fin de fortalecer la capacidad resolutiva del Trasu, y en aplicación de un plan de contingencia, se efectuó un proceso de selección de personal bajo la modalidad de contratación administrativa de servicios, que concluyó con la contratación de 59 asistentes legales en la modalidad de teletrabajo. En el **gráfico 47** se señalan las principales características de la forma como se llevó a cabo esta modalidad.

El OSIPTEL fue uno de los pioneros en optar por esta modalidad de contratación, y debido al buen desempeño de la medida, se evalúa extender esta modalidad a labores en diferentes áreas.

Gráfico 47: Características del teletrabajo en el TRASUsu



Fuente: OSIPTEL

Desarrollo de herramientas informativas
El OSIPTEL, a través de la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística (GTICE), implementó la Guía de Información y Orientación sobre el Procedimiento de Reclamos. La plataforma se desarrolló con fines informativos y de orientación al usuario en materia del procedimiento de reclamos, la que se encuentra publicada en el portal web institucional **(ver gráfico 48)**. En ese sentido, la página contiene los requisitos que deben considerarse en el momento de presentar su reclamo, así como también los procedimientos y plazos posteriores a su presentación.

Gráfico 48: Portal de inicio de la Guía de Información y Orientación sobre el Procedimiento de Reclamos

Fuente: OSIPTEL

HackaTEL
El OSIPTEL llevó a cabo por primera vez la Hackathon de las Telecomunicaciones (HackaTEL) con el objetivo de fomentar el desarrollo de aplicaciones de telecomunicaciones al servicio de los usuarios, e incentivar, a la par, el espíritu investigador e innovador entre los más jóvenes.

Para participar en la competencia, los postulantes debían conformar equipos multidisciplinarios de dos a cuatro personas. Estos equipos trabajaron con productos viables, desarrollados durante el evento. Asimismo, las soluciones tecnológicas esperadas podrán ser aplicaciones para dispositivos móviles (IOS, Android, etc.), contenidos web (páginas web, sites, etc.) o servicios web que puedan ser invocados por múltiples clientes.

En esta edición, el proyecto se llevó a cabo los días 24, 25 y 26 de agosto con la colaboración de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas y de Oracle. En esta oportunidad, el porcentaje de estudiantes provenientes de universidades de provincias fue superior al de universidades de Lima. Se presentaron 14 equipos, de los cuales uno resultó ganador, el proveniente de la región Ica.

HACKATEL FOMENTA LACREACIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE **PERMITAN MEJORAR LAS FUNCIONES DEL OSIPTEL.**

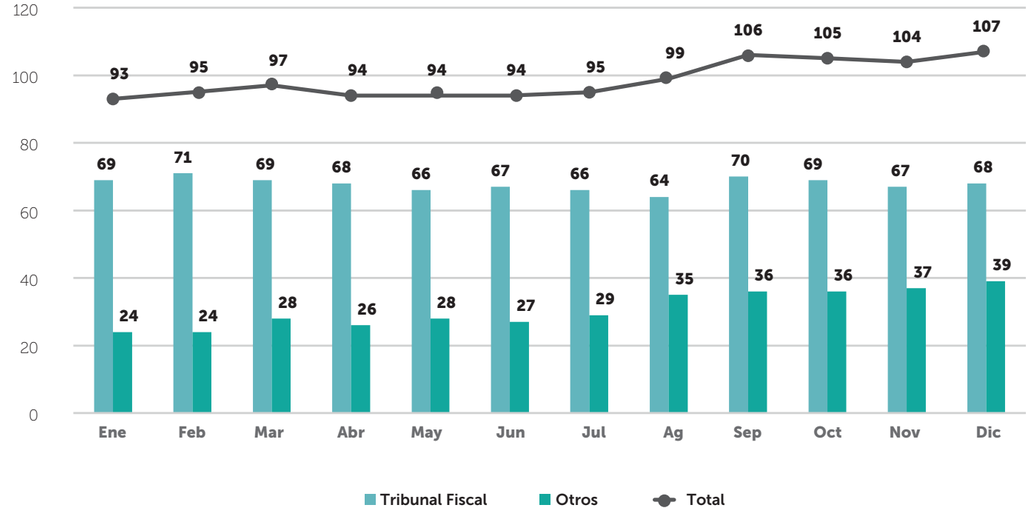
DEFENSA JURÍDICA

Dentro del Plan Estratégico Institucional 2018-2022, la Procuraduría Pública ha sido designada para contribuir con el objetivo estratégico institucional (OEI.05) referido a consolidar la reputación en alta especialización y transparencia del OSIPTEL; en tanto procesos y sentencias judiciales con resultados favorables para el OSIPTEL contribuyen con la reputación institucional, lo que evidencia que el accionar regulatorio del OSIPTEL se basa en criterios técnicos especializados, en el marco de sus funciones y el respeto de la ley.

Gestión de defensa administrativa
En enero del 2018, la defensa administrativa del OSIPTEL estuvo enfocada en la atención y el seguimiento de 93 procedimientos contencioso-administrativos tramitados ante el Tribunal Fiscal, Indecopi, Tribunal del OSCE, entre otras instancias administrativas de competencia de la Procuraduría, como los seguidos ante el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (Sunafil), EsSalud, Servir y municipalidades provinciales.

Al 31 de diciembre del 2018, la PP tenía a su cargo la defensa de 107 procedimientos administrativos, de los cuales 68 se vienen siguiendo ante el Tribunal Fiscal. En el **gráfico 49** puede observarse un detalle mensual del movimiento de los expedientes administrativos en giro que se han manejado según la apertura de nuevos expedientes y la conclusión de otros.

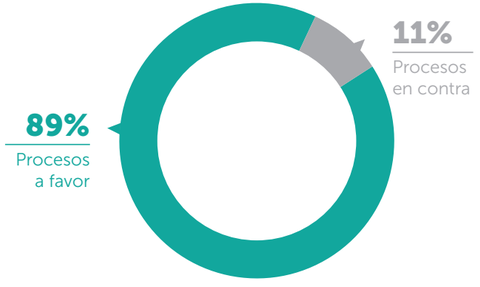
Gráfico 49: Evolución de expedientes administrativos



Defensa judicial
Mediante Resolución Administrativa N° 005-2017-CE-PJ del 6 de enero del 2017, emitida por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, se conformó e instaló la Comisión de Trabajo del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y Mesa de Partes Electrónica (MPE), presidida por el doctor Héctor Enrique Lama More, juez supremo titular, y encargada de viabilizar la implementación de esa iniciativa tecnológica, para modernizar la administración de justicia.

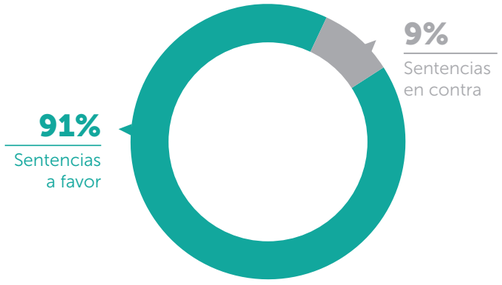
El Expediente Judicial Electrónico constituye una herramienta para posibilitar el uso de nuevas tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en los procesos judiciales, a efecto de asegurar la celeridad y la transparencia en la solución de los conflictos que están a cargo de los órganos jurisdiccionales, y generar que la procuraduría del OSIPTEL gestione coordinaciones para aplicar medidas para el manejo digital de los expedientes administrativos alcanzados y solicitados como medios probatorios en los procesos judiciales en los que participa, concretamente en cuatro especialidades de la Corte Superior de Justicia de Lima: comercial, tributario y de mercado, y Nueva Ley Procesal de Trabajo.

Gráfico 51: Procesos a favor y en contra



Fuente: OSIPTEL

Gráfico 50: Sentencias a favor y en contra



Fuente: OSIPTEL

Sentencias a favor y en contra
Un indicador importante de la producción y la actividad desplegada a nivel nacional, en sus distintas áreas de trabajo, puede evidenciarse con la obtención de sentencias o pronunciamientos en las diferentes instancias judiciales de los procesos en trámite, lo que refleja una medición del acogimiento de las estrategias de defensa planteadas, así como el seguimiento del proceso en cada instancia judicial. Justamente, durante el 2018, se logró obtener 124 sentencias a favor emitidas en primera y segunda instancia judicial frente a 12 sentencias en contra emitidas en diferentes instancias a nivel nacional conforme se puede apreciar en el **gráfico 50.**

Procesos judiciales concluidos
En el 2018, la Procuraduría concluyó 62 procesos judiciales, de los cuales 55 concluyeron a favor del OSIPTEL conforme se aprecia en el **gráfico 51**, confirmándose en última instancia judicial la legalidad de sendas resoluciones emitidas por los diferentes órganos del OSIPTEL.

Del total de procesos concluidos, se emitieron 25 sentencias con calidad de cosa juzgada, que fortalecieron la potestad sancionadora del OSIPTEL al haber confirmado la legalidad de resoluciones emitidas por el Consejo Directivo del OSIPTEL y por el Tribunal de Solución de Controversias en materia de infracciones imputadas a las diferentes operadoras. El total de sanciones confirmadas judicialmente ascendió a 1 663,8 UIT, y el Poder Judicial adicionalmente confirmó la imposición de una multa ascendente a 37,4 UIT.

Finalmente, se confirmaron judicialmente veinte resoluciones administrativas emitidas por el Trasu, las cuales resolvieron en vía de apelación los reclamos formulados por usuarios contra diversas empresas operadoras, debido a excesos en la facturación, prestación inadecuada del servicio de roaming internacional, entre otros, frente a cinco resoluciones declaradas inválidas judicialmente referentes a facturación indebida realizada por las empresas operadoras, que si bien el Trasu confirmó en segunda instancia administrativa, judicialmente se determinó la falta de valoración probatoria y se ordenó que vuelva a emitir nuevos pronunciamientos.

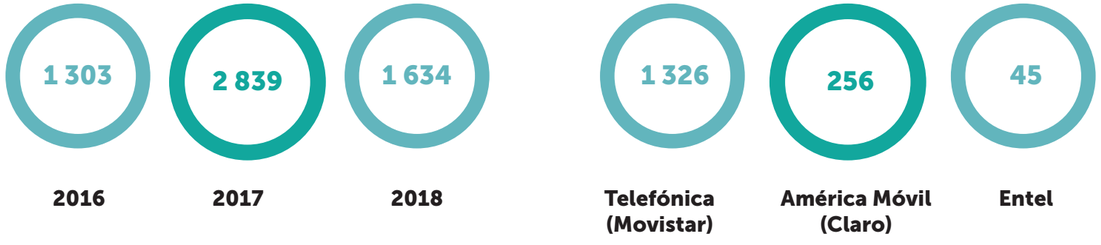
Cabe indicar que, como parte de la gestión de defensa para la descarga procesal y retroalimentación, se vienen planteando sendos informes previos que analizan las probabilidades de éxito de las impugnaciones judiciales, en coordinación con las gerencias involucradas.

Procesos judiciales sobre sanciones impuestas por el OSIPTEL
Como principal logro en la gestión de defensa jurídica, cabe destacar que se concluyeron satisfactoriamente 17 procesos contencioso-administrativos, con sentencia judicial y calidad de cosa juzgada, favorables al OSIPTEL, referidos a procedimientos administrativos sancionadores seguidos contra empresas reguladas. En el **gráfico 52** figuran los procesos sancionadores concluidos a favor del OSIPTEL, cuyas sanciones de multa fueron confirmadas en su legalidad pudiendo ser materia de cobro el monto ascendente a 1 634 UIT, así como la evolución del total de multas confirmadas judicialmente durante el periodo 2016-2018 a favor del OSIPTEL.

Hay que indicar que la diferencia de las multas confirmadas judicialmente entre el 2017 y el 2018 se explica principalmente porque durante el periodo 2017 se confirmó una sanción de multa por 996 UIT impuesta por el OSIPTEL, que impactó en el alza de la cuantía en UIT con respecto al periodo 2016-2018, de manera excepcional.

Asimismo, en el **gráfico 52** se pueden observar las sanciones de multas calculadas en UITs impuestas por el OSIPTEL y confirmadas judicialmente según empresa operadora, siendo Telefónica del Perú S.A.A. (Movistar) la operadora con mayor monto frente a la empresa América Móvil Perú (Claro) y Entel Perú S.A., en la lógica de tener las multas impuestas más elevadas y el mayor número de cuestionadas judicialmente.

Gráfico 52: Multas confirmadas judicialmente– evolución y confirmadas por empresa (en UIT)



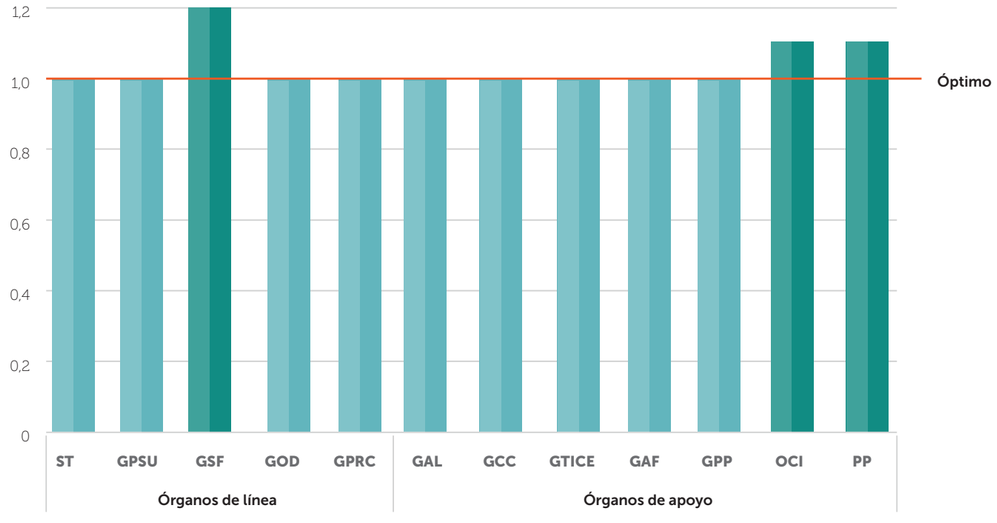
Fuente: OSIPTEL

EFICIENCIA EN EL GASTO INSTITUCIONAL

En el marco de la gestión por resultados, la Gerencia de Planeamiento ha analizado la eficiencia en el gasto institucional, para lo cual ha considerado el esfuerzo que despliegan las unidades orgánicas para ejecutar la mayor cantidad de metas físicas con la menor cantidad de recursos presupuestarios posibles.

En cuanto a los órganos de línea, la GSF obtuvo un índice de eficiencia de 1,2 , con lo que superó el nivel establecido como óptimo, mientras que las cuatro gerencias restantes obtuvieron el nivel óptimo **(ver gráfico 53)**. Este valor superior se explica por el cumplimiento de un porcentaje mayor de sus metas (99%) con menor ejecución de recursos (82%), lo que la sitúa en una gestión eficiente del Presupuesto. Bajo la misma lógica, los órganos de apoyo y asesoramiento, la PP y la Oficina de Control Institucional (OCI), obtuvieron 1,1 cada uno, con lo que superaron el nivel establecido como óptimo. Las unidades orgánicas destacadas demostraron eficiencia en el uso de sus recursos presupuestales asignados, para cumplir con sus metas físicas programadas, en relación con los recursos el pasado año.

Gráfico 53: Índice de eficiencia en la ejecución de recursos financieros



Fuente: OSIPTEL

DESEMPEÑO FINANCIERO

El presupuesto del OSIPTEL se financia, principalmente, con recursos directamente recaudados (RDR), provenientes del tributo denominado aporte por regulación[37]–0,5% de los ingresos brutos de los operadores del servicio público de telecomunicaciones–.

En el 2018, el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) del OSIPTEL fue de S/83 867 498, por la fuente RDR, importe mayor en 4% en relación con el año anterior. Cabe destacar que la institución cuenta adicionalmente con la fuente de financiamiento donaciones y transferencias (S/19 987 212)[38] para ejecutar el Renteseg, monto ejecutable entre el 2018 y el 2022.

En ese contexto, el presupuesto fue incrementado mediante dos créditos suplementarios **(ver tabla 15)**. El primero mediante Resolución de Presidencia N° 044-2018-PD/OSIPTEL, que autorizó incorporar mayores fondos públicos al presupuesto del OSIPTEL por S/3 867 914 por la fuente de financiamiento RDR. El segundo mediante Resolución de Presidencia N° 108-2018-PD/OSIPTEL, que autorizó mayores fondos públicos por el importe de S/1 044 889 por la fuente de financiamiento donaciones y transferencias. Todo ello de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 42 del TUO de la Ley N° 28411 Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto aprobado por Decreto Supremo N° 304-2012.

En consecuencia, con estas dos incorporaciones de mayores fondos públicos, el Presupuesto Institucional Modificado (PIM) alcanzó, al 31 de diciembre del 2018, la suma de S/88 780 301, lo que significó un incremento del 5.9%.

Tabla 15: Créditos suplementarios aprobados que incrementaron el PIM

Resolución de Presidencia N° 044-2018-PD del 18 de abril del 2018 por S/3 867 914	Resolución de Presidencia N° 108-2018-PD del 28 de octubre del 2018 por S/1 044 889
Financiamiento a través de recursos directamente recaudados para el cuarto plan de contingencia del Tribunal Administrativo de Reclamos de Usuarios, el cual busca atender 295 859 expedientes en un periodo de 12 meses, de setiembre del 2018 a setiembre del 2019.	Financiamiento a través de donaciones y transferencias con la finalidad de financiar la ejecución de las contrataciones necesarias para el cumplimiento del diseño, desarrollo, implementación y operatividad del Renteseg.

Fuente: OSIPTEL

[37] El aporte por regulación proviene de las facturas pagadas por los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
[38] Mediante Resolución Ministerial N° 745-2018-MTC/01 autoriza la transferencia financiera a favor del OSIPTEL por el monto de S/19 987 212.

Ejecución del presupuesto 2018
La ejecución en materia de ingresos se mostró favorable al haberse obtenido mayores ingresos en relación con su programación por S/3 008 585. El incremento de la recaudación se sustenta, entre otras razones, en el pago efectuado en abril por la empresa Telefónica del Perú de S/2 216 466 por el concepto del aporte por regulación del 2014 y del 2015.

Respecto a lo planteado, abril se constituyó como el de mayor recaudación en el 2018, seguido en ese orden por enero y noviembre, que registraron ingresos por S/7 567 049 y S/7 511 308, respectivamente.

En relación con la ejecución de gastos, correspondiente al ejercicio fiscal 2018, alcanzó S/80 489 431 íntegramente por la fuente de financiamiento RDR, debido a que la fuente de financiamiento donaciones y transferencias no mostró ejecución presupuestal por la demora en la transferencia financiera del MTC que recién se efectivizó el 25.10.2018.

En ese sentido, al analizar la ejecución de la fuente de financiamiento RDR presenta a nivel de genéricas el 92% del PIM, y se observa que las genéricas personal y obligaciones sociales, y bienes y servicios muestran los mayores importes de ejecución, detalle que se muestra en la **tabla 16**.

Es importante destacar que no obstante haber recibido nuevas funciones asignadas por los poderes Ejecutivo y Legislativo sin el correspondiente presupuesto, que elevan las necesidades institucionales, se ha venido monitoreando la gestión y estableciendo medidas de racionalidad del gasto, con el fin de lograr su reducción y mantener el equilibrio presupuestal, con lo que se ha alcanzado a ejecutar el 92% del PIM del OSIPTEL frente al 94% de ejecución de metas físicas, que consolida una gestión eficiente en el manejo de los recursos, dado que con menor presupuesto se ha logrado concretar un mayor número de metas.

Tabla 16: Ejecución presupuestal 2018

FUENTE DE FINANCIAMIENTO / GENÉRICAS	PIA	PIM	Ejecución	Avance
I. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	**83 867 498**	**87 735 412**	**80 489 432**	**92%**
5-21 Personal y obligaciones sociales	40 071 617	40 053 917	39 505 933	99%
5-22 Pensiones y otras prestaciones sociales	2 135 200	2 135 200	1 916 305	90%
5-23 Bienes y servicios	40 829 056	42 630 820	36 926 634	87%
5-24 Donaciones y transferencias	132 368	687 602	682 234	99%
5-25 Otros gastos	99 257	112 015	99 145	89%
6-26 Adquisición de activos no financieros	600 000	2 115 858	1 359 181	64%
II. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	**-**	**1 044 889**	**-**	**-**
5-23 Bienes y servicios	-	1 016 411	-	-
6-26 Adquisición de activos no financieros	-	28 478	-	-
III. TOTAL: TODA FUENTE DE FINANCIAMIENTO	**83 867 498**	**88 780 301**	**80 489 032**	**91%**

Fuente: OSIPTEL

VALIDACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En el 2018 se llevó a cabo la auditoría para recertificar nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), conforme con la Norma ISO/IEC 27001:2013, que tuvo opinión favorable por la entidad certificadora Aenor e Iqnet. Con ello se logró determinar la conformidad del sistema de gestión del OSIPTEL con los criterios de auditoría. De igual manera, se evaluó la capacidad para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables. Por último, se logró evaluar su eficacia para cumplir con los objetivos especificados y, cuando corresponda, identificar posibles áreas de mejora de la organización/empresa.

Cabe destacar que el OSIPTEL para este proceso de recertificación ha definido el alcance del SGSI en "Regulación del mercado de telecomunicaciones mediante los procesos de emisión de normas, regulación, solución de controversias, solución de reclamos de usuarios, supervisión, y fiscalización y sanción. Atención y orientación a usuarios desde sus oficinas de San Borja y San Isidro en Lima" **(ver gráfico 54)**.

Gráfico 54: Certificaciones SGSI

Fuente: OSIPTEL

OSIPTEL EN EL MUNDO INSTITUCIONAL

El OSIPTEL participa de manera permanente en sesiones, actividades, reuniones (virtuales y presenciales) y agenda de trabajo de organismos internacionales. Gracias a ello, el OSIPTEL se beneficia del intercambio de buenas prácticas y experiencia de otras entidades afines al sector de telecomunicaciones, lo que a su vez es una oportunidad para presentar contribuciones en el marco de nuestras competencias.

El OSIPTEL asume la presidencia del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel)
En noviembre, durante la 21ª asamblea plenaria del Regulatel desarrollada en Lima, el OSIPTEL asumió la presidencia del foro para el 2019. Este importante compromiso implica liderar el debate y las actividades de los reguladores miembros a nivel latinoamericano, acceder a los avances regulatorios que se discuten entre ellos y compartir las buenas prácticas de las entidades reguladoras europeas que también participan en el foro.

La asamblea plenaria del Regulatel congregó a representantes de los organismos reguladores de la región, como Enacom (Argentina), Anatel (Brasil), ATT (Bolivia), CRC (Colombia), Siget (El Salvador), IFT (México) y la Conatel (Paraguay), así como los reguladores provenientes de España, a través de la CNMC, e Italia, representados por la Agcom.

El OSIPTEL, como presidente del Regulatel, durante su gestión trabajará bajo el lema "Empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y el rol del regulador", lo cual se abordará durante las diversas sesiones, para lo que se contará con las contribuciones de sus miembros y guiará los trabajos a desarrollar en los proyectos e iniciativas que se propongan en el foro.

Además de la presidencia, el OSIPTEL viene liderando el Grupo de Trabajo sobre Protección y Calidad del Servicio al Usuario y el Grupo sobre Fortalecimiento Institucional de los Organismos Reguladores, en los cuales se destaca el reconocimiento anual de las buenas prácticas en temas sobre protección de derechos de usuarios (categorías: calidad de atención y calidad de servicio) y el diagnóstico regional sobre la aplicación de la metodología de análisis de impacto regulatorio, entre otros.

El OSIPTEL en las reuniones de la OCDE
En noviembre del 2018, el presidente del Consejo Directivo y el gerente general del OSIPTEL participaron en la 19ª. Reunión del Comité de Políticas Regulatorias (RPC, por sus siglas en inglés) y la 11ª. Reunión de la Red de Reguladores Económicos (NER, por sus siglas en inglés) de la OCDE en París (Francia). En el marco de esta reunión se desarrolló la sesión "Desempeño de los reguladores: Revisiones de los reguladores de telecomunicaciones (OSIPTEL) y energía y minas (Osinergmin) de Perú", en la cual se discutieron los hallazgos claves de la revisión realizada por la OCDE, al igual que algunos desafíos claves relevantes para el OSIPTEL, para lo que se tuvieron en cuenta los aspectos evaluados, como la medición del desempeño del regulador, su independencia, revisión de sus funciones y procesos regulatorios, transparencia y rendición de cuentas.

Esta sesión fue relevante dado que se presentaron los avances correspondientes a la evaluación de la gestión del OSIPTEL, para lo que se tuvieron en cuenta los comentarios de los miembros revisores asignados de las entidades reguladoras de telecomunicaciones del Reino Unido, Italia y México. Sus recomendaciones serán presentadas oficialmente en Lima en marzo del 2019.

Cooperación técnica en el ámbito de Apectel
Durante el 2018, el OSIPTEL presentó su experiencia, en materia de competencia, en importantes eventos en el marco del Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC). En agosto, en la ciudad de Port Moresby, Papúa Nueva Guinea, se realizó el taller Increasing the Competitiveness of the Telecommunications Sector, en el cual se trataron aspectos relacionados con los beneficios económicos y sociales de los servicios de telecomunicaciones liberalizados, el acceso a la red y la conectividad, así como el acceso a los servicios de telecomunicaciones mediante tecnologías emergentes.
En octubre el OSIPTEL participó en el taller Earthquakes and Waterfloods Monitoring System with the Application of Internet of Things, que se realizó en la ciudad de Taipéi, China Taipéi. El evento tuvo por finalidad dar a conocer la utilización de sensores basados en el internet de las cosas (IoT) y los aspectos relacionados con el potencial predictivo de los sistemas de monitoreo existentes de terremotos e inundaciones, sistemas de vigilancia meteorológica, entre otros.

Adicionalmente, en noviembre, en la ciudad de Manila (Filipinas), en el marco del proyecto APEC Asistencia Técnica para Avanzar en la Integración Regional entre APEC y los Estados Unidos de América, el OSIPTEL fue invitado a participar como ponente en el taller Capacity Building Workshop on Information Gathering Techniques for Assessing the Services Environment. El objetivo del taller fue aumentar el conocimiento de las formas para mejorar la calidad y la disponibilidad de datos a nivel internacional sobre comercio de servicios e inversión, y mejorar la capacidad para comprender las opciones de la política de servicios y el impacto de esas opciones en el comercio y la inversión.

Representación institucional en el Simposio Mundial de Reguladores de la UIT
En julio el presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL participó en el Simposio Mundial para Organismos Reguladores (GSR) de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), que tuvo lugar en la ciudad de Ginebra, Confederación Suiza.

El GSR constituye el evento mundial en el que los representantes de organismos reguladores, responsables políticos y la industria se reúnen para compartir sus puntos de vista con respecto a los principales problemas que enfrenta el sector de las telecomunicaciones/TIC.

En ese evento se discutieron temas relacionados a cómo la transformación digital está planeando nuevos retos reglamentarios a los sectores, a fin de responder a nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial, el IoT, la ciberseguridad y los nuevos modelos de negocio.

El OSIPTEL participó en la "Mesa redonda multipartita: Nuevos modelos de inversión sostenible", en la que se examinaron los mecanismos de colaboración para la inversión sostenible en infraestructura de banda ancha.

Intertel: Programa de visitas técnicas al OSIPTEL
En setiembre se desarrolló la "6ª. Edición del programa Intertel: Visitas técnicas al OSIPTEL para organismos reguladores de América". El programa tuvo por objetivo dar a conocer a los profesionales de la región la experiencia del OSIPTEL en el marco de sus competencias, con la finalidad de desarrollar una red de mejora continua a través de sesiones teóricas, vivenciales y el análisis de casos sobre aspectos relacionados con protección de los derechos de los usuarios, normativa sobre regulación, supervisión, entre otros. En esta edición, además de las sesiones teóricas, se llevaron a cabo visitas de campo al centro de control y monitoreo del espectro radioeléctrico del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, así como a los centros de operaciones de red de las empresas Azteca Comunicaciones Perú y Entel Perú S.A.

A lo largo de sus ediciones, el Intertel ha logrado posicionarse como un espacio de intercambio técnico de gran utilidad para identificar referentes y buenas prácticas de gestión, lo cual es reconocido por los organismos reguladores latinoamericanos que han participado en ellas.

El OSIPTEL y su participación en el CCP.I. de la Citel
De acuerdo con el Plan Estratégico de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (Citel)[39] (OEA) y el Mandato del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones / Tecnologías de la Información y la Comunicación (CCP.I) para el periodo 2018-2022, adoptados durante la VII Reunión Ordinaria de la Asamblea, el OSIPTEL lidera las siguientes relatorías en el marco del grupo de trabajo sobre políticas y regulación: "Protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones" y "Aspectos económicos de telecomunicaciones/TIC".

En mayo el OSIPTEL participó en la 32ª. Reunión del CCP.I, donde se realizó el "Foro regional de desarrollo para las Américas (FRD-AMS)" con el tema "ICT4 SDGs: Hacia la implementación de los resultados de la CMDT-17" y el "Seminario sistemas de control de dispositivos móviles con identificadores alterados/duplicados".

En agosto se realizó la 33ª. Reunión del CCP.I en Washington D.C. Si bien el OSIPTEL no llegó a participar de manera presencial, elaboró diversas contribuciones para el grupo de trabajo sobre políticas y regulación.

Es importante destacar que en el marco de su participación en el seno de la Citel, el OSIPTEL ha proporcionado importantes aportes sobre aspectos técnicos y regulatorios, orientados a contribuir con el desarrollo de los servicios de telecomunicaciones en el ámbito interamericano.

Alianzas de cooperación estratégicas
El OSIPTEL y la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) de Chile suscribieron en Lima, en junio, un memorando de entendimiento (MoU) con el objetivo de establecer un marco de cooperación técnica e institucional, para contribuir con el desarrollo de un ecosistema que impulse las telecomunicaciones/ TIC en ambos países. Se destaca como la actividad principal de este MoU la implementación de una mesa de trabajo para adoptar de manera conjunta medidas cuyo resultado final sea aplicar menores tarifas para el servicio de roaming internacional entre ambos países.

[39] Es una entidad de la Organización de Estados Americanos (OEA) que se centra en la promoción del desarrollo de las Telecomunicaciones/Tecnologías de la información y la comunicación en las Américas.

ESTADOS FINANCIEROS **AUDITADOS**

El equilibrio financiero es parte inherente a cada acción que se adopta al interior de la institución. Esto, enmarcado dentro de una estrategia para optimizar el gasto y una política de transparencia de la información presupuestaria.

SOCIEDAD DE AUDITORÍA
JARA Y ASOCIADOS CONTADORES PUBLICOS SOCIEDAD CIVIL

INFORME N° 028-2019-3-0118

AUDITORIA FINANCIERA A ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL

"INFORME DE LOS ESTADOS FINANCIEROS"

PERÍODO
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

TOMO 1

LIMA - PERÚ
2019

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

0 7 0 4

0 2 8 2 0 1 9 3 0 1 1 8 0 0

JARA Y ASOCIADOS
CONTADORES PUBLICOS SOC. CIVIL
Auditores
Matrícula 187
R.U.C. 20112396412

Jr. Cañón del Pato Nº 275 - Dpto. B
Urb. Tambo de Monterrico - SURCO
Telfs.: 271-7475 / 271-5462
999356661 / 998060642
LIMA - PERÚ

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

AL SEÑOR PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

1. Hemos auditado los Estados Financieros del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, que comprende el Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2018, y los Estados de Gestión, de Cambios en el Patrimonio Neto y de Flujos de Efectivo por el año terminado en dicha fecha, y un resumen de políticas contables significativas, y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Administración, sobre los Estados Financieros.

2. La Gerencia de Administración y Finanzas del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, Normas Internacionales de Contabilidad - SP y los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en el Perú. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implantar y mantener el control interno pertinente a la preparación y presentación de los estados financieros para que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; y realizar las estimaciones contables razonables de acuerdo con las circunstancias.

Responsabilidad del auditor.

3. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los estados financieros basada en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue realizada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) vigentes en el Perú, Normas Generales de Control Gubernamental y la Directiva N° 005-2014-CG/AFIN, aprobada por Resolución de Contraloría General N° 445-2014-CG. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable que los estados financieros no contengan errores significativos.

4. Una auditoría comprende la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los saldos y las divulgaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación del riesgo de que los estados financieros contengan representaciones de errores materiales, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración el control interno pertinente de la entidad en la preparación y presentación razonable de los estados financieros, a fin de diseñar aquellos procedimientos de auditoría que sean apropiados de acuerdo con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una auditoría también comprende la evaluación de la aplicación de las políticas contables realizadas por la entidad, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

5. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

JARA Y ASOCIADOS CONT. PUB. Gerencia General MAT. 187

gerencia@jarayasociados.com.pe jau660@hotmail.com jarawilde@hotmail.com

JARA Y ASOCIADOS
CONTADORES PUBLICOS SOC. CIVIL
Auditores
Matrícula 187
R.U.C. 20112396412

Jr. Cañón del Pato N° 275 - Dpto. B
Urb. Tambo de Monterrico - SURCO
Telfs.: 271-7475 / 271-5462
999356661 / 998060642
LIMA - PERÚ

Opinión

6. En nuestra opinión, los Estados Financieros antes indicados presentan razonablemente, la situación financiera del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, al 31 de diciembre de 2018, su desempeño financiero y sus Flujos de Efectivo por el año terminado en dicha fecha, de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en el Perú.

Otros asuntos

7. Mediante Decreto Supremo N° 185-2018-EF, publicado el 19 de agosto de 2018, se dispone que constituyen recursos del Tesoro Público los saldos de balance de la fuente de financiamiento recursos directamente recaudados de diversas entidades del Poder Ejecutivo comprendidos en la cuarta disposición complementaria final de la Ley N° 30694, Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2018, entre los que se encuentra el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, correspondiéndole transferir el importe de S/ 3'508,637.

8. El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, a través del Decreto Legislativo N° 1338, que tiene por objeto la creación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad – RENTESEG, cuya finalidad es de prevenir y combatir el hurto, robo y comercio ilegal de equipos terminales móviles, dentro del marco del fortalecimiento de la seguridad ciudadana. Asimismo el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, mediante Resolución Ministerial N° 745-2018-MTC/01, autorizó la transferencia financiera de S/ 19'987,212.00 al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, para implementar el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.

Lima - Perú

07 de mayo de 2019

Refrendado por:

JARA Y ASOCIADOS
Contadores Públicos Soc. Civil

CPC MARIBEL JARA VASQUEZ (SOCIO)
Contador Público Colegiado
Matrícula N° 38374

JARA Y ASOCIADOS CONT. PUB. Gerencia General MAT. 187

gerencia@jarayasociados.com.pe jau660@hotmail.com jarawilde@hotmail.com

JARA Y ASOCIADOS
Contadores Públicos Soc. Civil

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
Al 31 de diciembre de 2018 y 2017
(Expresado en Soles)

EF-1

ACTIVO	Nota	2018	2017	PASIVO Y PATRIMONIO	Nota	2018	2017
ACTIVO CORRIENTE				**PASIVO CORRIENTE**			
Efectivo y Equivalente de Efectivo	3	37,666,158	19,167,447	Sobregiros Bancarios	16	633	
Inversiones Financieras	4			Cuentas por Pagar a Proveedores	17	6,915,644	6,817,784
Cuentas por Cobrar(Neto)	5	171,803	83,559	Impuestos, Contribuciones y Otros	18	942,307	945,693
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	6	9,427,639	11,160,937	Remuneraciones y Beneficios Sociales	19	3,212,572	3,496,148
Inventarios (Neto)	7	98,767	106,898	Obligaciones Previsionales	20		
Servicios y Otros Gastos Pagados por Anticipado	8	530,813	3,183,193	Operaciones de Crédito	21		
Otras Cuentas del Activo	9			Parte Cte. Deudas a Largo Plazo	22	491,100	981,964
				Otras Cuentas del pasivo	23		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		**47,895,180**	**33,702,034**	**TOTAL PASIVO CORRIENTE**		**11,562,256**	**12,241,589**
ACTIVO NO CORRIENTE				**PASIVO NO CORRIENTE**			
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	10			Deudas a Largo Plazo	24		
Otras Ctas por Cobrar a Largo Plazo	11			Cuentas por Pagar a proveedores	25		
Inversiones Financieras (Neto)	12			Beneficios Sociales	26	1,960,417	3,193,891
Propiedades de Inversión	13			Obligaciones Previsionales	27		
Propiedad, Planta y Equipo (Neto)	14	20,970,334	22,650,867	Provisiones	28	10,283,323	8,032,994
Otras Cuentas del Activo (Neto)	15	3,587,002	1,982,683	Otras Cuentas del Pasivo	29		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		**24,557,336**	**24,633,550**	Ingresos Diferidos	30		
				TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		**12,243,740**	**11,226,885**
				TOTAL PASIVO		**23,805,996**	**23,468,474**
				PATRIMONIO			
				Hacienda Nacional	31	86,409,406	86,409,406
				Hacienda Nacional Adicional	32		
				Resultados No Realizados	33	5,029,986	5,029,986
				Resultados Acumulados	34	(42,792,872)	(56,572,292)
				TOTAL PATRIMONIO		**48,646,520**	**34,867,110**
TOTAL ACTIVO		**72,452,516**	**58,335,584**	**TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO**		**72,452,516**	**58,335,584**
Cuentas de Orden	35	**186,771,033**	**135,559,969**	**Cuentas de Orden**	35	**186,771,033**	**135,559,969**

JARA Y ASOCIADOS CONT. PUB. Gerencia General MAT. 187

JARA Y ASOCIADOS
Contadores Públicos Soc. Civil

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
ESTADO DE GESTIÓN
Por los Años Terminados al 31 de Diciembre de 2018 y 2017
(Expresado en Soles)

EF-2

	Nota	2018	2017
INGRESOS			
Ingresos Tributarios Netos	36		
Ingresos No Tributarios	37	20,273	6,131
Aportes por regulación	38	77,092,471	74,357,699
Traspasos y Remesas Recibidas	39		
Donaciones y Transferencias Recibidas	40	19,987,212	
Ingresos Financieros	41	803,096	1,826,967
Otros Ingresos	42	3,829,298	2,439,419
TOTAL INGRESOS		**101,732,350**	**78,630,216**
COSTOS Y GASTOS			
Costo de Ventas	43		
Gastos en Bienes y Servicios	44	(37,795,081)	(38,939,129)
Gastos de Personal	45	(37,630,561)	(37,215,915)
Gastos por Pens. Prest, y Asistencia Social	46	(1,894,152)	(1,805,833)
Transferencias, subsidios y subvenciones sociales otorgadas	47		
Donaciones y Transferencias Otorgadas	48	(689,565)	(620,922)
Traspasos y Remesas Otorgadas	49	(3,508,637)	(21,776,046)
Estimaciones y Provisiones del Ejercicio	50	(5,154,288)	(7,730,538)
Gastos Financieros	51	(311,788)	(10,364)
Otros Gastos	52	(968,868)	(2,735,251)
TOTAL COSTOS Y GASTOS		**(87,952,940)**	**(110,833,998)**
RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERÁVIT O (DÉFICIT)		**13,779,410**	**(32,203,782)**

6

JARA Y ASOCIADOS CONT. PUB. Gerencia General MAT. 187

[redacted]

SOCIEDAD DE AUDITORÍA
JARA Y ASOCIADOS CONTADORES PUBLICOS SOCIEDAD CIVIL

INFORME N° 029-2019-3-0118

AUDITORIA FINANCIERA A ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL

"INFORME DE LOS ESTADOS PRESUPUESTARIOS"

PERÍODO
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

TOMO 1

LIMA - PERÚ
2019

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

0703

0292019301180 0

JARA Y ASOCIADOS
CONTADORES PUBLICOS SOC. CIVIL
Auditores
Matrícula 187
R.U.C. 20112396412

Jr. Cañón del Pato Nº 275 - Dpto. B
Urb. Tambo de Monterrico - SURCO
Telfs.: 271-7475 / 271-5462
999356661 / 998060642
LIMA - PERÚ

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

AL SEÑOR PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

1. Hemos auditado los Estados Presupuestarios del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones; comprende el Marco Legal del Presupuesto de Ingresos y Gastos, Estado de Ejecución del Presupuesto de Ingresos y Gastos, Estado de Fuentes y Uso de Fondos, Clasificación Funcional del Gasto, Distribución Geográfica del Gasto y análisis de resultados de operaciones por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, así como el resumen de políticas significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Administración, sobre los Estados Presupuestarios.

2. La Gerencia de Administración y Finanzas del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados presupuestarios de conformidad con las normas legales aplicables al sector gubernamental en el Perú. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implantar y mantener el control interno pertinente a la preparación y presentación de los estados presupuestarios para que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea por fraude o error.

Responsabilidad del auditor

3. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los estados presupuestarios basada en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue realizada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) vigentes en el Perú, Normas Generales de Control Gubernamental y la Directiva N° 005-2014-CG/AFIN, aprobada por Resolución de Contraloría General N° 445-2014-CG. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable que los estados presupuestarios no contengan errores significativos.

4. Una auditoría comprende la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los saldos y las divulgaciones en los estados presupuestarios. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación del riesgo de que los estados presupuestarios contengan representaciones de errores materiales, ya sea como resultado de fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración el control interno pertinente de la entidad en la preparación y presentación razonable de los estados presupuestarios, a fin de diseñar aquellos procedimientos de auditoría que sean apropiados de acuerdo con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una auditoría también comprende la evaluación si las normativas aplicadas son apropiadas y razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados presupuestarios.

JARA Y ASOCIADOS Cont. Pub. Gerencia General MAT. 187

gerencia@jarayasociados.com.pe jau660@hotmail.com jarawilde@hotmail.com

JARA Y ASOCIADOS
CONTADORES PUBLICOS SOC. CIVIL
Auditores
Matrícula 187
R.U.C. 20112396412

Jr. Cañón del Pato Nº 275 - Dpto. B
Urb. Tambo de Monterrico - SURCO
Telfs.: 271-7475 / 271-5462
999356661 / 998060642
LIMA - PERÚ

5. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

6. En nuestra opinión, los estados presupuestarios antes indicados presentan razonablemente, en todos sus aspectos de importancia del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, de conformidad con las Normas Legales Vigentes.

Lima - Perú

07 de Mayo de 2019

Refrendado por:

JARA Y ASOCIADOS
Contadores Públicos Soc. Civil

CPC MARIBEL JARA VASQUEZ (SOCIO)
Contador Público Colegiado
Matrícula N° 38374

JARA Y ASOCIADOS Cont. Pub. Gerencia General MAT. 187

gerencia@jarayasociados.com.pe jau660@hotmail.com jarawilde@hotmail.com

Calle de la Prosa 136, San Borja
T. (511) 225 1313

www.osiptel.gob.pe